

تاريخ الإرسال (2018-12-26)، تاريخ قبول النشر (2019-04-20)

د. عاصم شوقي عبید

قسم الثقافة العامة – كلية العلوم والآداب-جامعة فلسطين
التقنية خضوري - فرع رام الله-فلسطين

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

asem.obied@ptuk.edu.ps

درجة الرضا الوظيفي لدى مدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقته بإدارة المعرفة

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة ودرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة، وباختلاف متغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وتخصص المدرس، وعدد طلاب المدرسة. وتعرف على العلاقة بين درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة ودرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة. وصمّم الباحث استبانة، تكونت من 32 فقرة موزعة على قسمين: الأول: محاور اكتساب المعرفة مشاركتها، وتوليدها، وتدوينها والاحتفاظ بها، والثاني: محور الرضا الوظيفي، وتألّفت العينة من 351 مدرساً ومدّسة، اختبروا بطريقة عشوائية. وقد أظهرت النتائج أن استجابات مدرّسي المدارس على درجة عمليات إدارة المعرفة ودرجة الرضا الوظيفي كانتا بدرجة عالية على جميع المحاور، وأظهرت عدم وجود فروق في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة تبعاً لمتغيرات سنوات الخدمة، وتخصص المدرس، وعدد طلاب المدرسة في جميع المحاور، ووجود فروق في جميع المحاور تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث ووجود فروق على محور اكتساب المعرفة ومشاركتها تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى. وأظهرت عدم وجود فروق في درجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخدمة، وعدد طلاب المدرسة، ووجود فروق تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، وتبعاً لمتغير تخصص المدرس لصالح التخصص العلمي. كما أظهرت النتائج وجود ارتباط دال إحصائياً بين عمليات إدارة المعرفة والرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة استحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم تنظم عمليات إدارة المعرفة في المدارس.

كلمات مفتاحية: الرضا الوظيفي، إدارة المعرفة، فلسطين، المدارس الحكومية.

عنوان البحث باللغة الانجليزية

The degree of job satisfaction among the government schools teachers in Ramallah and Al-Bireh governorate, and the relation to knowledge management

Abstract:

The study aimed at identifying the degree of verification of knowledge management processes and the degree of satisfaction of job for the government schools teachers in Ramallah and Al-Bireh governorate and identifying the effect of the variables of gender, academic qualification, years of experience, teacher's specialty, and number of school students. The study aimed at identifying the relationship between degree of knowledge management processes and satisfaction of job. The researcher designed an instrument of two parts that include (32) items: the first: (acquire and share knowledge, generation, codification and retention) domains, the second: (job satisfaction). The number of sample is 351 teachers that selected randomly. The findings of the study were a high degree in all domains in knowledge management processes and job satisfaction. There was no significant difference in all domains in knowledge management processes due to years of experience, teacher's specialty, and number of school students and there was a significant difference in all domains in knowledge management processes due to gender in favor of female and in academic qualification variable in acquire and share knowledge domain in favor of have master degree and more. There was no significant difference in all domains of job satisfaction due to academic qualification, years of experience, and number of school students. There was a significant difference in all domains in job satisfaction due to gender in favor of female and in teacher's specialty in favor of scientific specialty. There is a statistically significant correlation between knowledge management processes and job satisfaction. The study recommended the creation of a special department for knowledge management in the ministry of education to organize knowledge management processes in schools.

Keywords: Job Satisfaction, Knowledge Management, Palestine, Public Schools.

المقدمة:

اهتمت المجتمعات الإنسانية منذ وجودها على هذه الأرض بالمعرفة، كما اهتم الإسلام بها، وتجسد ذلك في قوله تعالى: {أَفَرَأَى بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ} {1} {خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ} {2} {أَفَرَأَى وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ} {3} {الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ} {4} {عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ} {5}. {العلق: 1-5}.

وتُعدّ المعرفة العصب الحقيقي للمنظمات العصرية فالمعرفة المورد الأساسي في إنتاج التميز والإبداع في ظل العولمة والخصخصة وثورة المعلومات والاتصالات، وهي تتدرج من سلسلة متكاملة تبدأ بالبيانات، ومن ثم تعالج هذه البيانات، وتصبح مفهومة وذات معنى لتصبح معلومات، فالمعلومات المتراكمة التي تكون قادرة على التأثير في سلوك الفرد والمجتمع تصبح معرفة؛ إذ إنها عملية تراكمية وإنسانية واجتماعية تبحث بين ما هو محسوس وما هو مادي، وتشتمل على جميع المعلومات والتجارب التي جمعها الإنسان عبر التاريخ بحواسه وفكره وعقله. وهناك صنفان للمعرفة: معرفة صريحة ومعرفة ضمنية، فالصريحة هي المعلومات المنظمة والمتراكمة التي تكون ظاهرة وبالإمكان الحصول عليها، وتكون موثقة بمصادر رسمية، أما المعرفة الضمنية فهي المعرفة التي تتشكل من خبرات الأفراد وعقولهم ويصعب ترميزها؛ لأنها ذاتية ويصعب استنساخها. فعلى المنظمة الاستفادة من تلك المعارف لتطوير نفسها من أجل الحصول على ضمان الجودة وتحقيق القيمة المضافة والميزة التنافسية للمنظمة. (همشري، 2013م)

إن المعرفة هي مجموعة مختلطة من المعتقدات والقيم والخبرات التي يمتلكها الفرد، وتساعد على حل المشكلات واتخاذ القرارات التي تستند على تعلم ضمني وصريح معتمد على المعلومات التي تؤخذ من مصادر مختلفة يستخدم فيها الحاسوب والنظم الخبيرة وغيرها من الطرق. (قنديليجي، عامر والعمري، غسان والعلي، عبد الستار، 2012م)

على الأفراد والمنظمات إعطاء العناية والاهتمام الكبير للمعرفة والمعلومات التي تُعدّ مصدر دخل وقيمة تحقق الازدهار والرفق لمستخدميها، إذ إنها تساعد صانعي القرار في الوصول إلى المعلومة الصائبة في الوقت والتكلفة المناسبين. ولقد أصبحت المعرفة مورداً استراتيجياً تسعى المنظمات للحصول عليها، ومن هنا فإن السلوك الإنساني يبني من خلال تراكم المعرفة والمعلومات التي ترسم الفكر والفلسفة المعرفية للفرد والجماعة. فكان التزايد السريع والهائل في المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في أواخر القرن الماضي وبدايات هذا القرن الأثر المهم لوجوب وجود إدارة تنظم هذا الكم المتزايد من المعرفة للوصول إليها والإفادة منها وإنتاج قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات التي أصبحت تستخدم المعرفة فيها ك رأس مال يعتمد عليه الاقتصاد للنهوض في تلك المجتمعات. (عبود، 2004م)

إذ اهتمت المنظمات في نهايات القرن الماضي بإدارة المعرفة التي أصبحت سبباً رئيساً لنجاح المنظمات عبر مواكبة التغييرات المستمرة والمنافسة العالمية. إذ تسعى إدارة المعرفة إلى تحقيق أهداف المنظمة من خلال تحديد المعرفة الموجودة في المنظمة والمساهمة في تطويرها لتحويلها إلى منتجات ومعارف جديدة تخدم المنظمة، وتزيد من فرص المنافسة بينها وبين المنظمات الأخرى، وتسعى كذلك إلى تحقيق الجودة الشاملة عبر تحقيق رضى مستخدمي هذه المعرفة. (المدهون، 2014م)

ويعدّ المدرس العنصر الفاعل والرئيس في العملية التعليمية الذي ينعكس على الطلاب والأداء التعليمي الذي يولّد المعرفة، ويشاركها؛ لذا على المسؤولين التربويين الاهتمام بالمدرّس بشكل مستمر، ووضع ضمن الأولويات للتمسك به والمحافظة عليه لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي؛ للاسهام في تحسين صحة المدرّس النفسية سواء داخل المدرسة أم خارجها. لذا يجب على المسؤولين عن إدارة المعرفة في المدارس الاهتمام بالعنصر البشري وتشجيعه لخلق المعرفة وتوليدها وإنجازها. فهناك العديد من النظريات التي فسرت مفهوم الرضا الوظيفي بأنه: ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل، إذ يحقق المدرّس قدراً من الرضا ومن تلك النظريات نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو) التي تقوم على أساس أن كل شخص يلبى مجموعة من الحاجات تتطلب منه إشباعاً وهي خمس حاجات: الحاجات الفسيولوجية ثم الحاجة إلى الأمان، ثم حاجة الانتماء، ثم حاجة تقدير الذات، ثم

حاجة تحقيق الذات، بالإضافة إلى نظرية ماكيلاند للحاجات التي حدد فيها ثلاثة دوافع وهي: الحاجة إلى الإنجاز والانتماء، والحاجة إلى النفوذ، وهناك نظرية أخرى وهي نظرية التوقعات التي تفسر التحفيز عند الأفراد، وتشير إلى أن الرغبة القوية تعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل ستبعه نتائج معينة، وجميع تلك النظريات تنطلق من الاهتمام بالإنسان لرفع إنتاجيته ودفعه إلى القيام بالأعمال. (عبود، 2014م)

ومن هنا فإن إدارة المعرفة هي عملية تقوم بها المنظمات للحصول على المعرفة وتوليدها وإنتاجها وتخزينها وتطبيقها عبر توفير هيكل تنظيمي شبكي وبيئة تنظيمية مشجعة لها وبنية تحتية تكنولوجية وقيادة مرنة وواعية لأهمية المعرفة، وتكون مواكبة للتطورات بالإضافة إلى موارد مالية مناسبة تستطيع من خلالها المنظمة تطوير منتجات جديدة. (عبود، 2004م)

وتساعد إدارة المعرفة المنظمات في تحقيق أهدافها المرسومة، وتجوّد المنتجات والعمليات التي تتم في المنظمة، كما ترتقي برأس المال الفكري، وتتسق الأنشطة المتداولة في المنظمة، وتساعد إدارة المعرفة في توفير ثقافة التعلم والابتكار والإبداع التي تسعى إلى ضمان الجودة للمنتجات المقدمة للزبائن وإلى الطرق التي يجب أن تستخدمها المنظمة من أجل الحصول على المعرفة المتوفرة عند أفرادها وكيفية توليد المعرفة لديهم.

إن إدارة المعرفة تسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة المحددة، بالإضافة إلى نشر ثقافة معرفية وتوفير بيئة منظمة شبكية تكنولوجية تهدف للارتقاء بالعمل التنظيمي وتشجيع الابتكار والإبداع في المنظمة والسعي وراء إعداد إستراتيجية تتمحور حول توليد المعرفة في جميع إدارات المنظمة. (المدهون، 2014م)

ويعدّ المدرّس العنصر الفاعل والرئيس في الأنشطة التعليمية التي تتميز بها المؤسسات التعليمية لنشر المعرفة والبحث العلمي وتطبيقه في المدرسة؛ لذا يعدّ رضا المدرّس الوظيفي من الأولويات التي يجب أن تكون على مسؤولي المدارس الحكومية لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرّسين لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي الذي ينعكس على آرائهم في عملهم ويرتبط بنجاحهم بالعمل. (مباركي، 2014م)

ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة مجموعة من المقومات منها: توفير بيئة تحتية تكنولوجية مناسبة للنهوض بالمنظمة من أجل جمع البيانات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها، ومن ثم الحصول عليها في أسرع وقت ممكن، وتنمية الكوادر البشرية اللازمة لنجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهداف المنظمة، وتصميم هيكل تنظيمي مرن وشبكي يتلاءم مع طبيعة المنظمات التي تقوم بنشاطات تسعى من خلالها لتوليد المعرفة وخصنها وتطبيقها، وتأسيس بنية تنظيمية تسعى إلى ترسيخ مبدأ مشاركة المعرفة بين الأفراد داخل المنظمة وخلق الثقافة الإيجابية بين الأفراد العاملين في المنظمة، وتحفيزهم من أجل تقاسم المعرفة حتى نستطيع أن نولد معرفة، وتصميم خطة استراتيجية تتضمن رسالة ورؤية وأهدافاً ونشاطات تسعى من خلالها إدارة المعرفة إلى إيجاد المعرفة وتبادلها ونشرها وتنظيمها وتطبيقها، والاهتمام بالبحث العلمي الذي يعد المولد للمعرفة والمعلومات الجديدة المتطورة. (همشري، 2013م)

تنبثق إدارة المعرفة من خلال عدة عمليات متصلة ببعضها البعض ومتتابعة تبدأ من تشخيص المعرفة وتوليدها إلى تنظيمها وتخزينها، ومن ثم استرجاعها والمشاركة بها وتطبيقها. ويمكن تقسيمها إلى ست عمليات وهي كالتالي:

أولاً: تشخيص المعرفة: تسعى هذه المرحلة إلى تحديد الفجوة المعرفية في المنظمة بين واقع المعرفة الموجود في المنظمة وبين المعرفة المأمول بها التي تحقق قيمة مضافة وميزة تنافسية ورضا الزبائن، وتسعى المنظمة من خلال هذه العملية إلى الحصول على المعرفة من خلال البحث العلمي، ومن خلال توظيف كوادر بشرية مبتكرة ومبدعة. (عبود، 2004م)

ثانياً: توليد المعرفة: هي من أهم عمليات إدارة المعرفة التي من خلالها يتم التعرف على المعرفة الصريحة الجديدة من المعلومات المتراكمة والمتراصة والخبرات المتوافرة عند الفرد والمنظمة. بالإضافة إلى تنظيم المعرفة للحصول عليها والوصول إليها بأسرع وقت. (قنديلجي، عامر والعمرى، غسان والعلوي، عبد الستار، 2012م)

ثالثاً: خزن المعرفة: يجب أن يتم تخزينها في قواعد بيانات حاسوبية للحفاظ عليها من الضياع والنسيان وللوصول إليها والاستفادة منها بالسرعة والتكلفة المناسبة لتحسين عملية صنع القرار؛ لذا يجب تصميم برامج حاسوبية تعنى بهذا الأمر ومن خلالها نستطيع الحصول على المعلومات اللازمة للحصول على معرفة جديدة. (الآغا، أبو الخير، 2012م)

رابعاً: استرجاع المعرفة: هي عملية تسعى للوصول إلى المعرفة من أجل استخدامها لتحسين الأداء وإنتاج منتجات ومعرفة جديدة؛ لذا يجب أن يتم تخزين المعرفة بطريقة جيدة.

خامساً: المشاركة بالمعرفة: هي عملية يجري من خلالها نقل وتبادل المعرفة الضمنية أو الصريحة بين أفراد المنظمة أو بين المنظمات، وتتم مشاركة المعرفة الصريحة من خلال التشارك في البيانات والمعلومات، أما مشاركة المعرفة الضمنية فتتم من خلال التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، ويجب أن يكون هناك اتصال وتواصل بين أفراد المنظمة والمنظمات الأخرى لتشارك المعرفة بين بعضهما البعض. (قنديلجي، عامر والعمري، غسان والعلي، عبد الستار، 2012م)

سادساً: تطبيق المعرفة: أي استخدام المعرفة المتوفرة لإعادة تطبيقها لإنتاج معرفة جديدة تنتج قيمة مضافة وميزة تنافسية تساعد في اتخاذ القرار، ويتطلب تطبيق هذه المعرفة توفير هيكل شبكي وتكنولوجي وتنمية الموارد البشرية المتوافرة وتمكينهم. (همشري، 2013م)

يتكون لدى الفرد مجموعة من المعارف والمعلومات والخبرات عن العمل الذي يقوم بها ويتشكل لديه مشاعر وأحاسيس تجاه العمل وبالتالي يتصرف بشكل معين مع زملائه وفي طريقة تعامله مع رؤسائه وأنظمة مؤسسته. ومن هنا فإن رضا الفرد عن العمل يخلق لديه اتجاهات نحو العمل ونحو أوجه العمل المختلفة كالأجور والتقدير والمنافع والسياسة التنظيمية والمعرفة المتوافرة لديه. فكلما تحققت الإشباع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته زاد رضاه عن وظيفته، وكلما زاد ارتباطه بها استطاع اكتساب المعرفة ومشاركتها وتوليدها. (مباركي، 2014م)

فالرضا الوظيفي هو عبارة عن إحساس الفرد بالارتياح النفسي نحو العمل والعاملين الذي ينعكس من خلال سلوك الفرد الخارجي في التزامه في حسن المعاملة وزيادة الإنتاجية بناءً على حصوله على حوافز مالية ومعنوية من المنظمة التي يعمل بها، وهناك الكثير من العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، ومنها الانتماء للمهنة التي يقوم بها، والمكانة الاجتماعية التي يشغلها الفرد، والأجور والحوافز والمكافآت، والعلاقة من الزملاء في العمل. (أبو رحمة، 2012م)

ومن المظاهر التي ترافق تحقيق الرضا الوظيفي في العمل الإنتاجية المرتفعة من جانب المدرسين لزيادة إحساسهم بالانتماء للمدرسة، وقلة غياب المدرسين عن المدرسة نتيجة لارتفاع الروح المعنوية لديهم، وبالتالي مشاركتهم في عملية التعليم، ونقص معدل دوران العمل أي عدم انتقال المدرس لمدرسة أخرى، وقلة الشكاوى من جانب المدرسين وانخفاض مقاومة التغيير. (اسليم، 2013م)

الدراسات السابقة:

فقد أجرى عويضة (2008م) دراسة هدفت إلى تحديد أثر العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وتحديد مستوى وتحليل وتقييم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية من خلال ربطه بعناصر محددة للرضا الوظيفي، وذلك طبقاً للمتغيرات الشخصية، ومعرفة المشاكل والعوامل التي تعيق وجود ولاء تنظيمي في المنظمات الأهلية في محافظات غزة، وطبقة الدراسة على عينة الدراسة من (80) منظمة أهلية أي حوالي (6%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 360 موظفاً تراوحت بين (مدير الفرع، ورئيس قسم، وموظف إدارة فني، وعامل)، وقد استخدم الباحث أداة لجمع البيانات وهي الاستبانة التي تكونت من ثلاثة أجزاء، إذ تم تخصيص الجزء الأول للمعلومات الشخصية عن الموظف، والجزء الثاني للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والجزء الثالث للعوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي

التحليلي. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى عالياً من الولاء التنظيمي في المنظمات الأهلية يقدر (81.76%) وأن هناك مستوى جيداً نسبياً لإجمالي الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية يقدر (72.65%)، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل ووضع نظام خاص يعالج الموظفين وشكاويهم.

وأجرى الزطمة (2011م) دراسة هدفت إلى تعرف دور إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من (274) عضواً ورئيس قسم متفرغين اختيروا عشوائياً من خمس كليات من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبكالوريوس، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وصمم الباحث استبانة مكونة من ثلاثة مجالات (متطلبات إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، الأداء المؤسسي). وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير الجنس، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء تعزى لمتغير مكان العمل ومتغير مدة الخدمة، وأوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير الأداء الفردي والمؤسسي للكليات التقنية المتوسطة.

وأجرى المدلل (2012م) دراسة هدفت تعرف واقع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء في قطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من (46) موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية عنقودية تناسبية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة، والمتمثل بجميع العاملين في رئاسة مجلس الوزراء، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء في مؤسسة الوزراء تعزى للعوامل الشخصية وهي (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي). وأوصت الدراسة بضرورة إعادة بناء الثقة بين العاملين في المؤسسة، وتعزيز التواصل المشترك.

وأجرى عبيد (2014م) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين والتعرف على أثر متغيرات (الجنس، والخدمة، والرتبة الأكاديمية، والراتب والكلية) على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية في فلسطين، وطبقت الدراسة على عينة الدراسة من (99) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية، وصمم الباحث أداة تضمنت خمسة محاور للرضا الوظيفي وهي (النمو المهني، وظروف العمل، ونظام الرواتب والحوافز والترقيات، والنمط القيادي للإدارة، والقوانين والأنظمة)، واتبع الباحث المنهج الوصفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية بشكل عام كان متوسطاً، وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في سياسة الجامعة تجاه قواعد وإجراءات الترقية.

فقد أجرى مباركي (2014م) دراسة هدفت إلى تعرف دور عمليات إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة في الجزائر، وإلى تعرف اتجاهات الباحثين في المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة نحو أهمية عمليات إدارة الأداء ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وصمم الباحث أداة تضمنت محورين: الأول خاص بإدارة الأداء البشري وتضمن (تخطيط الأداء البشري، توجيه الأداء البشري، مراقبة وتقييم الأداء البشرية، تطوير وتحسين الأداء البشري) والمحور الثاني خاص بالرضا الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مقبول لإدارة الأداء البشري في المنظمة ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأداء البشري بأبعاده المختلفة، وقد كان مستوى الرضا الوظيفي منخفضاً، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الأجور لرفع مستوى الرضا الوظيفي.

وأجرى كل من التلباني وبيدير والرقب (2015م) دراسة هدفت إلى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدموا الاستبانة كأداة لجمع البيانات من

عينة قوامها (241) من الأكاديميين برتبة إدارية والإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، القيادة، وتكنولوجيا المعلومات) وتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية، واحتل بُعد تكنولوجيا المعلومات المرتبة الأولى تلاه بُعد القيادة، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على البنية التحتية والتكنولوجية وتخصيص الموارد المالية والفكرية لتأسيس شبكات اتصال فاعلة في الجامعات الفلسطينية.

فقد أجرى كل من الحدراوي والجنابي والموسوي (2018م) دراسة تهدف إلى تشخيص واقع الجهل التنظيمي في مديرية بلدية النجف، فضلاً عن التعرف على الدور الذي يلعبه الاستثمار في البنى التحتية لإدارة المعرفة في الحد من حالات الجهل في المنظمة المبحوثة. تكونت عينة الدراسة من (213) موظفاً (مدير، رئيس قسم، إداري، فني). واعتمد البحث استمارة الاستبيان موزعة على محورين: المحور الأول الخاص بالبنى التحتية لإدارة المعرفة بأبعادها (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، والقيادة) والمحور الثاني الخاص بالجهل التنظيمي بأبعادها (التعقيد، الغموض، الالتباس، واللاتأكد). وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي موجب للبنى التحتية لإدارة المعرفة في الجهل التنظيمي على المستوى الكلي، وعلى مستوى أبعاد (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، والقيادة)، في حين أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المديرية المبحوثة ومهارات العاملين المعتمدة لا تدعم الحد من الجهل في المديرية المبحوثة. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد تكنولوجيا معلومات حديثة ومتطورة.

ومن الدراسات الأجنبية التي تطرقت إلى هذا الموضوع دراسة تشنغ (Cheng، 2013) التي هدفت إلى التعرف إلى كيفية تعزيز القدرة على التعلم المدرسي عن طريق إدارة المعرفة، والعلاقة التنبؤية بين إدارة المعرفة وقدرة المدرسة، واستطلعت الدراسة (427) مدرساً من 15 مدرسة ثانوية في هونغ كونغ، وبينت النتائج إمكانية الوصول إلى المعرفة وتطبيقها ومشاركتها عبر معرفة قدرة المدرس على التعلم والقدرة على التعليم المنظمي.

أما دراسة كيانتو وفانهاالا وهيلمان (Kianto & Vanhala & Heilmann، 2014) التي هدفت إلى تعرف تأثير عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة، وتوليد المعرفة، وتدوين المعرفة والاحتفاظ بالمعرفة) على الرضا الوظيفي في فنلندا، وأشارت إلى ارتباط عالٍ بين عمليات إدارة المعرفة والرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة. واستطلعت الدراسة (824) عضواً من أعضاء بلدية فنلندية في فنلندا، وبينت النتيجة أنه ينصح المديرين بتنفيذ أنشطة إدارة المعرفة في منظماتهم، ليس فقط من أجل تحسين أداء العاملين في مجال المعرفة، ولكن لتحسين رفاههم في العمل أيضاً.

أما دراسة أرماغان ورينو (Armaghan & Renaud، 2017) التي هدفت إلى تعرف على تقييم إدارة المعرفة في المنظمة في إيران، كما حللت الدراسة تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة من خلال التعرف على الجوانب المتعلقة بمشاركة المعرفة. واستطلعت الدراسة (104) موظفين من موظفي منظمة البحوث الإيرانية للعلوم والتكنولوجيا (أعضاء هيئة التدريس والمديرين ونوابهم ورؤساء الإدارات في إيران)، وبينت النتيجة أن هناك مقاومة من قبل الموظفين لتطبيق إدارة المعرفة، علماً أن نتيجة الدراسة بينت أن مديري الدوائر ونوابهم يؤيدون تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تشجيع الموظفين على تصميم وتطوير أفكار جديدة، بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس.

فقد تطرقت دراسة الياس ومنصور ورحمان وأحمد وشمس الدين (Alias & Mansor & Rahman & Ahmad & Samsudin) التي هدفت إلى تعرف أثر إدارة المعرفة تجاه الرضا الوظيفي للموظف في ماليزيا، وتم اعتبار عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، وتقاسم المعرفة، وخلق المعرفة، والاحتفاظ بالمعرفة) كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع في الدراسة. وأشارت إلى وجود رضا وظيفي للعاملين من خلال ممارسة عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من البحوث بهدف تعزيز فهم تأثير إدارة المعرفة تجاه الرضا الوظيفي للموظف.

التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد احتوت الدراسات السابقة دراسات محلية وعربية ودولية، وأظهرت أهمية إدارة المعرفة والرضا الوظيفي، وقد تحدثت عن واقع إدارة المعرفة والرضا الوظيفي في دول مختلفة مثل فلسطين، والجزائر، والعراق، والصين، وفلندا، وماليزيا، وإيران. وقد أجمعت هذه الدراسات مع الدراسة الحالية على أهمية تسليط الضوء على الاهتمام بالرضا الوظيفي وتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات، فالمؤسسة القوية هي التي توفر متطلبات إدارة المعرفة وتطبق عملياتها للوصول إلى مجتمع معرفي ومؤسسة ذات ميزة تنافسية وقيمة مضافة، وتهتم برفع الرضا الوظيفي لدى المدرسين.

ولقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال صياغة الإطار النظري للدراسة، وفي بناء أداة الدراسة وفي استخدام المنهج والأساليب الإحصائية. فيؤمل أن تكون نتائج هذه الدراسة مثرية للأدب النظري، وأن يستفيد منها صانعو القرار في قطاع التعليم فيما يتعلق بتطبيق إدارة المعرفة ورفع الرضا الوظيفي لدى المدرسين. فإذ أمعنا النظر في العلاقة بين الرضا الوظيفي وإدارة المعرفة سنجد أن هناك ارتباطاً بينهما، وقد أظهر عدد كبير من الدراسات أن الرضا الوظيفي ودرجة شعور الموظف بإيجابية أو سلبية تجاه وظيفته، يبرز دافع الموظف والتزامه التنظيمي. (عبيد، 2014م)

وقد تطرقت بعض الدراسات لدراسة العوامل التي تدعم الرضا الوظيفي لكن لم يتم بعد إدراج قضايا إدارة المعرفة من بين العديد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي الذي يعد الأكثر بحثاً في مجال السلوك التنظيمي. لذا فإن هذه الدراسة تبحث عن درجة الرضا الوظيفي وعلاقته بوجود إدارة المعرفة في المدرسة لما لها من أهمية وخصوصية في البيئة التعليمية الفلسطينية. وبناءً على ما تقدم فقد سَوَّغ للباحث أن يسعى لمعرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقته بإدارة المعرفة.

مشكلة الدراسة:

أصبحت المعرفة ورأس المال البشري من أهم عناصر مجتمع المعرفة والاقتصاد المبني على المعرفة والموارد الأهم في إيجاد قيمة المنظمة المضافة، فالمنظمات التي يمكن أن تستحوذ على المعرفة ستملك أقوى سلاح تنافسي، فالمعرفة أصبحت متاحة وأكثر تطوراً فضلاً عن صعوبة تمايزها، الأمر الذي يدفع المنظمات إلى تحفيز العاملين فيها ورفع الروح المعنوية لهم ومنحهم الثقة العالية ودعم الاتجاهات الإيجابية لديهم نحو العمل للحصول على تلك المعارف؛ فعلى الرغم من أن مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة إلا أن المدارس الفلسطينية تعاني من العديد من المشاكل التي لها علاقة بالمعرفة تتمثل في قلة تبادل الخبرات، وعدم تشجيع المدارس للعمل الجماعي بين الموظفين (عثمان، 2010م). لذا يجب على المدارس وأصحاب القرار في وزارة التربية والتعليم أن تحسن ظروف العمل لدعم استخدام المعرفة فيها، وأن تضع أمامها هدفاً استراتيجياً هو تطوير قدرات رأس المال البشري والاستثمار فيه. فالمنظمة الناجحة هي التي تمتاز باستقطاب العاملين ذوي الخبرات والمعارف المتقدمة. وهنا تبلورت فكرة البحث التي تمثلت في الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة؟

السؤال الثاني: ما درجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرس، عدد طلاب المدرسة؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائياً في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرّس، عدد طلاب المدرسة؟

السؤال الخامس: هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة ودرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة؟

هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة.
2. التعرف على درجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة.
3. الكشف عن دلالة الفروق في استجابات أفراد العينة لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرّس، عدد طلاب المدرسة.
4. الكشف عن دلالة الفروق في استجابات أفراد العينة لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرّس، عدد طلاب المدرسة.
5. الكشف عن وجود ارتباط بين درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة ودرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة.

أهمية الدراسة: يؤمل أن تكون نتائج هذه الدراسة مثرية للأدب النظري، وذلك من خلال الدراسات والبحوث التي تضمنتها هذه الدراسة، كما أن نتائج هذه الدراسة بحد ذاتها تعد إثراء للأدب النظري في هذا الموضوع. كما يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة صانعو القرار في قطاع التربية والتعليم، وذلك بتطبيق نتائجها في أعمالهم من خلال الاهتمام بإدارة المعرفة في المدرسة والرضا الوظيفي للمدرسين، وتحفيز المدرّسين لتوليد المعرفة ومشاركتها وتخزينها.

مصطلحات الدراسة: تمثلت مصطلحات الدراسة بالآتي:

الرضا الوظيفي: رضا: لغةً طَلَبَ رِضَاءً وَمُؤَافَقَةً. (مجمع اللغة العربية، 2004م)، الرضا الوظيفي: هو مجموعة من المهام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (عبود، 2004م). ويقصد بالرضا الوظيفي في الدراسة الحالية: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح من قبل المدرّسين في المدارس الحكومية للوصول إلى الثقة والولاء والانتماء للعمل.

إدارة المعرفة: المعرفة: لغةً تُشْتَقُّ كلمة معرفة من كلمة (عَرَفَ) فقد فطر الإنسان على التعرّف، وباتت المعرفة شرطاً لإنسانيته. (مجمع اللغة العربية، 2004م)، إدارة المعرفة: هي عملية توفير المعلومات الملائمة للأفراد الملائمين بالوقت الملائم لمساعدة الأفراد في إنشاء المعرفة وتقاسم وتفعيل المعلومات. (همشري، 2013م). ويقصد بإدارة المعرفة في الدراسة الحالية: العملية التي تقوم بها المدارس الحكومية للحصول على المعرفة ومشاركتها وتوليدها وتدوينها والاحتفاظ بها.

حدود الدراسة: تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

1. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2017/2018.
2. الحدود المكانية: المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في فلسطين.
3. الحدود البشرية: مدرسو المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في فلسطين.

منهج الدراسة: انتهجت الدراسة منهج البحث المسحي الوصفي.

مجتمع الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من مدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في فلسطين في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2018/2017 وكان عددهم (3857) مدرساً ومدرّسة وفقاً للكتاب الإحصائي التربوي السنوي للعام 2016/2015 الصادر من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية.

عينة الدراسة: تكوّنت عينة الدراسة من مدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في فلسطين في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2018/2017 بناءً على الجدول المصمم من (McMarris, 1967) وكان عددهم (351) مدرساً ومدرسة. كما يبين الجدول (1):

الجدول (1) توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيراتها التصنيفية

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية (%)
الجنس	نكر	85
	أنثى	266
المؤهل العلمي	دبلوم	27
	بكالوريوس	264
	ماجستير فأعلى	60
سنوات الخدمة	أقل من 10 سنوات	123
	10 سنوات فأكثر	228
تخصص المدرّس	إنساني	232
	علمي	119
عدد طلاب المدرسة	أقل من 300 طالب	95
	300 طالب فأكثر	256

أداة الدراسة: تم تطوير استبانة لقياس درجة الرضا الوظيفي لدى مدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وعلاقته بإدارة المعرفة بناءً على الأدب النظري المتعلق بالرضا الوظيفي وإدارة المعرفة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع ومنها الزطمة (2011م)، ودراسة المدلل (2012م)، ودراسة مباركي (2014م)، ودراسة عبيد (2014م) وتم تطوير فقرات الاستبانة المتكونة من (32) فقرة، وقد تم تحديد أوزانها حسب سلم ليكرت الثلاثي (عالية، متوسطة، منخفضة)، وهي تمثل رقمياً (3، 2، 1) على الترتيب، وقد وزعت على قسمين: القسم الأول يتكون من ثلاثة محاور، وهي:

1. المحور الأول: اكتساب المعرفة ومشاركتها وعددها (9) فقرات وشملت الفقرات من (1-9).

2. المحور الثاني: توليد المعرفة وعددها (7) فقرات وشملت الفقرات من (10-16).

3. المحور الثالث: تدوين المعرفة والاحتفاظ بها وعددها (6) فقرات وشملت الفقرات من (17-22).

القسم الثاني يتكون من محور واحد، وهي:

4. المحور الأول: الرضا الوظيفي وعددها (10) فقرات وشملت الفقرات من (01-10).

واحتوت الاستبانة على قسم خاص بالبيانات المتعلقة بخلفية المستجيب، التي شملت عدداً من المتغيرات وهي: الجنس،

والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وتخصص المدرّس، وعدد طلاب المدرسة.

ومن أجل تفسير النتائج تم اعتماد سلم الاستجابة بالطريقة الآتية:

- الدرجة من (1-1.66) درجة منخفضة.

- الدرجة من (1.67-2.33) درجة متوسطة.

- الدرجة من (2.34-3) درجة عالية.

صدق الأداة: عرضت الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص مكونة من عشرة محكمين من حملة شهادة الدكتوراه في الإدارة التربوية وإدارة الأعمال في جامعة فلسطين التقنية خضوري - فرع رام الله، وجامعة الاستقلال وجامعة القدس المفتوحة. إذ أجمع المحكمون على جودة الفقرات وانتماء الفقرات إلى المحاور التي اندرجت تحتها، وأنها تقيس ما وضعت لأجله. وقد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وتطبيقها على (25) فرداً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة، وتم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه، والملحق رقم (1) يبين الاستبانة.

ثبات الأداة: لتحديد ثبات الاستبانة طبقت الاستبانة على (20) فرداً لمرة واحدة، ومن ثم استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لكل العينة، وكل محور على حدة إذ بلغ معامل الثبات على محاور اكتساب المعرفة ومشاركتها (0.65)، ومحور توليد المعرفة (0.75)، ومحور تدوين المعرفة والاحتفاظ بها (0.75)، ووصل معامل الثبات على محاور عمليات إدارة المعرفة ككل (0.86)، وعلى محور الرضا الوظيفي (0.83). ومن هنا يتبين أن معامل الثبات على المحاور مجتمعه وكل محور على حدة هو معامل ثبات مقبول يجعل الاستبانة صالحة للتطبيق.

المعالجة الإحصائية: تم توزيع الاستبانات واستردادها وفرزها وتحليلها من خلال استخدام التحليل الإحصائي المناسب وللإجابة عن الأسئلة تم الآتي:

أولاً: للإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية للفقرات والانحرافات المعيارية لكل محور والدرجة الكلية.
ثانياً: للإجابة عن السؤال الثاني تم الآتي:

1. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. استخدام "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent group t-test)
3. استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)
4. اختبار شففيه (Scheffe Post-Hoc Test).

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: الذي ينص على "ما درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة؟" وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرات الاستبانة، ولكل محور من المحاور والدرجة الكلية، والجدول (2) يبين النتائج:

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في

محافظة رام الله والبيرة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	اتصالي مع زملائي في العمل ذو فائدة لزيادة معرفتي.	2.627	.5185	عالية
2.	يسود روح الإخلاص بين الزملاء ما يسهل تبادل المعرفة فيما بينهم.	2.587	.4931	عالية
3.	تُسهّل إدارة المدرسة تبادل المعرفة بين المدرسين والإدارة العليا في الوزارة.	2.499	.5994	عالية
4.	أستطيع الحصول على المعلومات في عملي بسهولة من مصادر خارج المدرسة.	2.490	.5119	عالية
5.	يتبادل طاقم المدرسة الأفكار على نطاق واسع.	2.447	.5523	عالية
6.	تُشجع المدرسة على تقاسم المعلومات مع الزملاء.	2.410	.5926	عالية
7.	يوجد تواصل بين الدوائر التنظيمية في الوزارة ومدرستي.	2.368	.5697	عالية

8.	أحصل على معلومات أكثر أهمية من تعاون الشركاء خارج مدرستي.	2.288	.5344	متوسطة
9.	أجد من السهل التواصل بين مدرستي والمدارس الأخرى.	2.202	.6015	متوسطة
محور اكتساب المعرفة ومشاركتها ككل				
10.	تُشجع المدرسة الأفكار الريادية المبدعة لبناء معرفة جديدة.	2.578	.5281	عالية
11.	تُشجع المدرسة المدرسين للحصول على معلومات من خارجها للوصول إلى معارف جديدة.	2.524	.5645	عالية
12.	تُطور المدرسة أساليب جديدة لتقاسم المعرفة كالمندديات الإلكترونية.	2.379	.6109	عالية
13.	يستطيع المدرس الوصول إلى نتائج المشاريع المختلفة في المدرسة بسهولة للاستفادة منها.	2.373	.5240	عالية
14.	يوجد في المدرسة مجموعات تعليمية تهدف إلى استخراج المعرفة الكامنة في أذهان أفرادها للاستفادة منها في تطوير المدرسة.	2.279	.6647	متوسطة
15.	تجمع المدرسة المعلومات عن البيئة التشغيلية الخارجية باستمرار للاستفادة منها في تعزيز أداء المدرسة.	2.259	.5692	متوسطة
16.	يشارك المجتمع المحلي المدرسة في عمليات الابتكار.	2.211	.6288	متوسطة
محور توليد المعرفة ككل				
17.	تتوفر الاتصالات الإلكترونية الداعمة للمعرفة بشكلٍ سلس في عملي.	2.467	.5791	عالية
18.	تتوفر في المدرسة أنظمة معلومات فعالة للاحتفاظ بالمعرفة.	2.382	.5525	عالية
19.	تُستغل أنظمة المعلومات الإلكترونية بفعالية في المدرسة.	2.376	.6056	عالية
20.	تُشجع المدرسة الموظفين ذوي المعرفة الذين يريدون أن يتركوا العمل على نقل معرفتهم للآخرين	2.342	.6524	عالية
21.	يتم تصنيف المعلومات وتوثيقها بطريقة يسهل الوصول إليها.	2.311	.6615	متوسطة
22.	يسهل الوصول للحلول المدونة للمشاكل السابقة في المدرسة.	2.276	.5188	متوسطة
محور تدوين المعرفة والاحتفاظ بها ككل				
		2.359	.4011	عالية

أشارت النتائج أن درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة المتعلقة بمحور اكتساب المعرفة ومشاركتها كانت بدرجة عالية. وتراوح قيم المتوسطات الحسابية في محور اكتساب المعرفة ومشاركتها بين (2.20-2.62)، إذ حصلت الفقرة (اتصالي مع زملائي في العمل ذو فائدة لزيادة معرفتي) على أعلى متوسط حسابي وقيمه (2.62) وبدرجة عالية، بينما حصلت الفقرة (أجد من السهل التواصل بين مدرستي والمدارس الأخرى) على أقل متوسط حسابي وقيمه (2.20) وبدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور اكتساب المعرفة ومشاركتها ككل بلغ قيمته (2.43) وبدرجة عالية. ويمكن تفسير النتائج أن بعض المدرسين يجد من الصعوبة التواصل مع المدارس الأخرى لمشاركة معارفهم وعدم وجود استراتيجية إدارة معرفة واضحة لدى وزارة التربية والتعليم العالي التي تنطبق في المدارس، وهذا يتماشى مع دراسة المدلل (2012م) التي أوصت بإعتماد استراتيجية إدارة المعرفة كمنهجية علمية وعملية للحصول على المعرفة في المؤسسات، وكذلك إنشاء دائرة خاصة بإدارة المعرفة للقيام بإجراءات تنظيم المعرفة ومتابعتها.

وتراوح قيم المتوسطات الحسابية في محور توليد المعرفة بين (2.21-2.57)، إذ حصلت الفقرة (تُشجع المدرسة الأفكار الريادية المبدعة لبناء معرفة جديدة) على أعلى متوسط حسابي وقيمه (2.57) وبدرجة عالية، بينما حصلت الفقرة (يشارك المجتمع المحلي المدرسة في عمليات الابتكار) على أقل متوسط حسابي وقيمه (2.21) وبدرجة متوسطة، وكما بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور توليد المعرفة ككل بلغ قيمته (2.37) وبدرجة عالية، ويمكن تفسير النتائج بأنه من الممكن أن يتعاون

الزملاء فيما بينهم وأنهم يتبادلون الآراء، ويتشاركون المعرفة، ويستفيدون منها لوضع أفكار مبتكرة. بالإضافة إلى تشجيع وزارة التربية والتعليم العالي البحث عن المعرفة بانشطتها المختلفة من خلال النشرات العلمية الصادرة عنها. إذ من الممكن أن المجتمع المحلي بطبيعته لا يقوم بالكثير من عمليات الابتكار، ولا يشارك المدارس بها وإنما الجامعات، بالإضافة إلى أن هناك الكثير من المدارس الحكومية في رام الله تتواجد في قرى بعيدة عن مركز المدينة وبعيدة عن المؤسسات المنتجة والمقدمة للخدمات. وهذا يتماشى مع نتائج دراسة الزطمة (2011م) التي خلصت إلى حرص الكليات التقنية المتوسطة على أن تكون مكاناً لتوليد الأفكار والمعرفة. وأنها أوصت إلى توسيع عملية التشارك من خلال توفير البيئة المناسبة، وبناء ثقافة تنظيمية تتبنى إدارة المعرفة كمنهج. وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية في محور تدوين المعرفة والاحتفاظ بها بين (2.27-2.46)، إذ حصلت الفقرة (تتوفر الاتصالات الإلكترونية الداعمة للمعرفة بشكلٍ سلس في عملي) على أعلى متوسط حسابي وقيمه (2.46) وبدرجة عالية، بينما حصلت الفقرة (يسهل الوصول للحلول المدونة للمشاكل السابقة في المدرسة) على أقل متوسط حسابي وقيمه (2.27) وبدرجة متوسطة، وكما بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور تدوين المعرفة والاحتفاظ بها ككل بلغ قيمته (2.35) وبدرجة عالية. ويمكن تفسير النتائج بأن هناك نظاماً إلكترونياً معتمداً من قبل مديرية التربية والتعليم في رام الله والمدارس الحكومية فيها يتم من خلاله التراسل فيما بينها وتبادل المعلومات والحصول عليها؛ لذا يسهل الحصول على المعلومات. ولكن هناك ضعف في البنية التحتية الداعمة للمعرفة التي بدورها تؤثر بشكل سلبي على مستوى تطبيق إدارة المعرفة في المدرسة. وهذا يتماشى مع دراسة المدلل (2012م) التي أوصت إلى تهيئة البيئة المعرفية المناسبة وتوفير متطلبات الموظف التي تساعده على أداء مهامه وتنمية معارفه

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: الذي ينص على "ما درجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام

الله والبيرة؟" وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرات الاستبانة، ولكل محور من المحاور والدرجة الكلية، والجدول (3) يبين النتائج:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله

والبيرة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	تُعد سياسة العمل واضحة.	2.499	.5548	عالية
2.	تتوفر الخدمات العامة في المدرسة.	2.470	.5276	عالية
3.	تتبع الإدارة مبدأ العمل بروح الفريق الواحد في تنظيم الشؤون الإدارية.	2.447	.5727	عالية
4.	تتسم القرارات الإدارية بالمرونة في الظروف الطارئة.	2.430	.5905	عالية
5.	أستمتع بعملتي كثيراً.	2.410	.6479	عالية
6.	تهتم إدارة المدرسة بشكل جدي بتحفيز المدرسين.	2.399	.6191	عالية
7.	تتسم القوانين الصادرة من المدرسة بالشفافية.	2.390	.5893	عالية
8.	تُوفر الوظيفة الحالية لي الأمن الوظيفي المطلوب.	2.305	.6150	متوسطة
9.	تُعد القاعات الدراسية مناسبة للقيام بالعملية التعليمية.	2.313	.5795	متوسطة
10.	يتسم نظام الأجور بالعدالة.	2.182	.7374	متوسطة
	محور الرضا الوظيفي ككل	2.384	.37727	عالية

أشارت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة كانت بدرجة عالية. وترواحت قيم المتوسطات الحسابية في محور الرضا الوظيفي بين (2.18-2.49)، إذ حصلت الفقرة (تُعد سياسة العمل واضحة) على أعلى متوسط حسابي وقيمتها (2.49) وبدرجة عالية، بينما حصلت الفقرة (يتسم نظام الأجور بالعدالة) على أقل متوسط حسابي وقيمتها (2.18) وبدرجة متوسطة، كما بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور الرضا الوظيفي ككل بلغ قيمته (2.38) وبدرجة عالية. ويمكن تفسير النتائج بأن جميع رواتب مدرسي المدارس الحكومية تندرج تحت سلم رواتب معتمد من قبل ديوان الموظفين العام ووزارة التربية والتعليم العالي ووزارة المالية التي تضع على عاتقها تحديد الرواتب والعلاوات وسياسة العمل الخاصة بالمدرسين والمدرسة، كذلك إن معظم المدارس الحكومية في رام الله هي مدراس تم انشاؤها بمواصفات عالية وبخدمات عامة متميزة وبتمويل دول خارجية. وأن عدد المدرسين في المدارس الحكومية كبير نسبياً الذي بدوره لا تستطيع وزارة التربية والتعليم تدريب جميع المدرسين الجدد فيها، وهذا ما يشعر به المدرسون، ويؤثر على أدائهم في المدراس بالإضافة إلى شعور المدرس بعدم عدالة أجوره مقارنة مع بقية الموظفين في الوزارات المختلفة فيشعر الموظف بعدم المساواة. وهذا يتماشى مع دراسة مبارك (2014م) ودراسة عبيد (2014م) التي أوصت بضرورة رفع مستوى الرضا الوظيفي من خلال الاهتمام بالعوامل المؤثرة فيه، ويأتي في مقدمتها الأجور.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي ينص على "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرس، عدد طلاب المدرسة؟ وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها الجدول (4):

الجدول (4) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس

المحاور	ذكر (ن=85)		أنثى (ن=266)		مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
اكتساب المعرفة ومشاركتها	2.3163	.31451	2.4733	.24940	0.000
توليد المعرفة	2.0975	.45133	2.4597	.28938	0.000
تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	2.2078	.48585	2.4073	.35785	0.000
عمليات إدارة المعرفة ككل	2.2171	.36575	2.4510	.23514	0.000

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ت الجدولية (1.96)

وتم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على جميع المحاور كانت على التوالي (-4.72، -8.66، -4.07، -6.89) وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية (-1.96) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. ويمكن تفسير النتائج كون المدرسات أكثر تقبلاً لإدارة المعرفة من المدرسين لرغبتهم في إحداث تغيير على مستوى إدارة المعرفة لإبراز قدراتهم ومهارتهم في العمل وإنجاز العمل المطلوب منهن الأمر الذي يحد من سيطرة الذكور في العمل؛ ما يسمح لهن المشاركة بالعمل بشكل أساسي، وهذا الذي يخولهن لاتخاذ القرارات ومشاركة المعرفة مع المدرسين الآخرين. وهذا يتعارض مع دراسة المدهون (2014م) بعدم وجود

فروق تعزى لمتغير الجنس في تقديرات المبحوثين عن عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، ويتعارض مع دراسة الزمط (2011م) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس بين تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء.

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها

الجدول (5):

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في

محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اكتساب المعرفة ومشاركتها	دبلوم	27	2.3045	.20112
	بكالوريوس	264	2.4205	.27377
	ماجستير فأعلى	60	2.5593	.26592
توليد المعرفة	دبلوم	27	2.4127	.34617
	بكالوريوس	264	2.3528	.37329
	ماجستير فأعلى	60	2.4381	.35858
تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	دبلوم	27	2.3519	.40912
	بكالوريوس	264	2.3510	.40657
	ماجستير فأعلى	60	2.3972	.37719
عمليات إدارة المعرفة ككل	دبلوم	27	2.3519	.24072
	بكالوريوس	264	2.3800	.29242
	ماجستير فأعلى	60	2.4765	.28839

وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات

إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (6) يبين النتائج:

الجدول (6) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية

في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المصدر	مجموعات المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
اكتساب المعرفة ومشاركتها	بين المجموعات	1.442	2	.721	10.061	*.000
	خلال المجموعات	24.936	348	.072		
	المجموع	26.378	350			
توليد المعرفة	بين المجموعات	.404	2	.202	1.485	.228
	خلال المجموعات	47.350	348	.136		
	المجموع	47.754	350			
تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	بين المجموعات	.106	2	.053	.328	.721
	خلال المجموعات	56.219	348	.162		
	المجموع	56.325	350			

عمليات إدارة المعرفة ككل	بين المجموعات	.508	2	.254	3.060	*.048
	خلال المجموعات	28.903	348	.083		
	المجموع	29.411	350			

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، (ف) الجدولية (2.62)

بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في محور اكتساب المعرفة ومشاركتها بين المدرسين والمدرسات الذين يحملون درجتي الدبلوم والباكالوريوس، وبين المدرسين والمدرسات الذين يحملون درجة الماجستير فأعلى لصالح الحاصلين على درجة الماجستير فأعلى، بينما لم تكن المقارنات الأخرى دالة إحصائية. لكن لم يكشف اختبار شفاه عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمحوّر عمليات إدارة المعرفة ككل. ويمكن تفسير النتائج بأنه من الممكن أن يكون لدى المدرس الحاصل على (ماجستير فأعلى) الثقة والإيجابية وسعة الاطلاع التي تدفعه لمشاركة المعرفة مع الزملاء، كما أن المدرسين الأقل مستوى تعليمياً بحاجة إلى نصيحة ممن هم يحصلون على شهادة ماجستير فأعلى بسبب حصولهم على تعليم ومعلومات ومهارات ومفاهيم ومعرفة بشكل أكبر، وهذا يتماشى مع دراسة الزمط (2011م) التي توصلت إلى وجود فروق حول إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء في الكليات التقنية المتوسطة في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي الأعلى، وذلك لأن من الممكن أن صاحب المؤهل الأعلى قد شارك بالعديد من الندوات والمؤتمرات التي بدورها أسهمت برفع مستواه الثقافي وخبراته وصقل شخصيته وزيادة ثقته بنفسه، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7) نتائج اختبار شفاه لدلالة الفروق في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة

تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
اكتساب المعرفة ومشاركتها	دبلوم	X	-1.1593	*-2.5473
	بكالوريوس		X	*-1.3880
	ماجستير فأعلى			X

وبالنسبة لمتغير سنوات الخدمة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها

الجدول (8):

الجدول (8) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة

رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

المحاور	أقل من عشر سنوات (ن=123)		عشر سنوات فأكثر (ن=228)		"ت" المحسوبة	مستوى الدلالة *
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
اكتساب المعرفة ومشاركتها	2.4219	.29223	2.4425	.26487	-0.67	0.502
توليد المعرفة	2.3554	.39288	2.3810	.35663	-0.61	0.549
تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	2.3347	.39665	2.3721	.40383	-0.83	0.406
عمليات إدارة المعرفة ككل	2.3769	.30657	2.4037	.28072	0.613	0.410

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على محاور اكتساب المعرفة ومشاركتها وتوليد المعرفة وتدوين المعرفة والاحتفاظ بها كانت على التوالي $(-0.61, -0.67)$ ،

0.83-) وجميع هذه القيم أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.96-) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على محور عمليات إدارة المعرفة ككل كانت (0.61) وهي أقل من (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخدمة. ويمكن تفسير النتائج بسبب اهتمام وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية بالمدرّس سواء أكان مدرّساً ذا خبرة حديثة أو صاحب خبرة طويلة؛ إذ يقدمون لهم التدريب والتأهيل الخاص بهم الذي يساعدهم في الوصول إلى المعرفة، إذ كلما أولى الموظف اهتماماً بمشاركة المعرفة اعتماداً على المعرفة المتوافرة لديه كموجود ذي قيمة علياً لتطوير كفاءته وإبداعه وابتكاره انعكس ذلك على احتفاظه بالمعرفة، بالإضافة إلى توافر البيئة التكنولوجية في المدارس التي يستطيع من خلالها المدرسون الوصول إلى المعلومات والمعرفة لاكتشافها وتوليدها والمشاركة بها سواء أكان لديهم الخدمة أم لا، وهذا يتماشى مع دراسة المدلل (2012م) بعدم وجود فروق حول متطلبات تطبيق إدارة المعرفة ومستوى الأداء في مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وكذلك يتماشى مع دراسة عودة (2010م) بعدم وجود فروق لواقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وبالنسبة لمتغير تخصص المدرّس فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير

إليها الجدول (9):

الجدول (9) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في

محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير تخصص المدرّس

مستوى الدلالة *	"ت" المحسوبة	علمي (ن=119)		إنساني (ن=232)		المحاور
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.174	-1.363	.27113	2.4631	.27574	2.4210	اكتساب المعرفة ومشاركتها
0.162	-1.403	.38591	2.4106	.35985	2.3522	توليد المعرفة
0.077	-1.771	.41558	2.4118	.39171	2.3319	تكوين المعرفة والاحتفاظ بها
0.078	-1.767	.30646	2.4324	.27967	2.3748	عمليات إدارة المعرفة ككل

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على جميع المحاور كانت على التوالي (-1.36، -1.40، -1.77، -1.76) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (1.96-) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير تخصص المدرّس، يمكن تفسير النتائج أن المدارس الحكومية لا تميز بين تخصصات المدرسين سواء أكانت علمية أو إنسانية في عمليات المعرفة من مشاركة وتوليد والاحتفاظ بالمعرفة وهذا بدوره قد لا يكون هناك فرق بين التخصصين العلمي والإنساني.

وبالنسبة لمتغير تخصص عدد طلاب المدرسة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور،

كما يشير إليها الجدول (10):

الجدول (10) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير عدد طلاب المدرسة

المحاور	أقل من 300 طالب (ن=95)		300 طالب فأكثر (ن=256)		مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
اكتساب المعرفة ومشاركتها	2.4211	.24088	2.4405	.28627	0.555
توليد المعرفة	2.3744	.32959	2.3711	.38370	0.940
تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	2.3825	.28855	2.3503	.43578	0.505
عمليات إدارة المعرفة ككل	2.3957	.24069	2.3938	.30656	0.957

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على محاور توليد المعرفة وتدوين المعرفة والاحتفاظ بها ومحور عمليات إدارة المعرفة ككل كانت على التوالي (0.07، 0.66، 0.05) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير عدد طلاب المدرسة، وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة على محور اكتساب المعرفة ومشاركتها كانت (-0.59) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (-1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير عدد طلاب المدرسة. ويمكن تفسير النتائج بأن المدارس الحكومية تتلقى التعليمات نفسها من وزارة التربية والتعليم العالي وسياستها تبعاً لعدد الطلاب في المدارس، كما أن المنهاج التعليمي موحد وسياسة التدريس واحدة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة وفقاً للمتغيرات: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، تخصص المدرس، عدد طلاب المدرسة؟

كانت نتيجة الاستجابة لمتغير الجنس بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير

إليها الجدول (11):

الجدول (11) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس

المحور	ذكر (ن=85)		أنثى (ن=266)		مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الرضا الوظيفي	2.1729	.43298	2.4523	.33106	0.000

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة كانت (-6.258) وهذه القيمة أقل من قيمة (ت) الجدولية (-1.96) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، يمكن تفسير النتائج بأنه المعلمة تنتظر مهنة التدريس على أنها مهنة مناسبة، وتحقق طموحها وتحقق ذاتها، وتمنحها

المكانة الاجتماعية المرجوه بعكس المعلم الذي يطمح إلى مهنة أفضل تحقق له المكانة الاجتماعية الأكثر أهمية، وهذا يتعارض مع دراسة مباركي (2014م) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في أبعاد إدارة الأداء البشري ومستوى الرضا الوظيفي. وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها الجدول (12):

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا الوظيفي	دبلوم	27	2.4148	.40259
	بكالوريوس	264	2.3735	.35096
	ماجستير فأعلى	60	2.4200	.47077

وتم استخدام تحليل التباين الأحادي (One - Way ANOVA) لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (13) يبين النتائج: الجدول (13) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المصدر	مجموعات المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف) الدلالة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	.132	2	.066	.4640	.6290
	خلال المجموعات	49.684	348	.143		
	المجموع	49.817	350			

*دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ ، (ف) الجدولية (2.62)

بينت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يمكن تفسير النتائج بأنه من الممكن أن يكون لدى المدرس الحاصل على (ماجستير فأعلى) الثقة والإيجابية التي تدفعه لمشاركة المعرفة مع الزملاء، كما أن المدرسين الأقل مستوى تعليمياً بحاجة إلى نصيحة ممن هم يحصلون على شهادة ماجستير فأعلى بسبب حصولهم على تعليم ومعلومات ومهارات ومفاهيم ومعرفة بشكل أكبر.

بالنسبة لمتغير تخصص سنوات الخدمة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها الجدول (14):

الجدول (14) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

المحور	أقل من عشر سنوات (ن=123)		عشر سنوات فأكثر (ن=228)		مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الرضا الوظيفي	2.3927	.37530	2.3803	.37909	0.769

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$ ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة كانت (0.769) وهذه القيمة أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ويمكن تفسير النتائج بأن المدرسين من أصحاب الخدمة العالية يشعرون بالتهميش والتغيب فيما يتعلق بالإنتاج العلمي والمعرفي لهم خلال سنوات خبرتهم، وهذا يؤثر على الناحية النفسية لهم، وهذا يتعارض مع دراسة اسليم (2013م) التي توصلت إلى وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وهذا يتماشى مع دراسة عبيد (2014م) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة. كانت نتيجة الاستجابة لمتغير تخصص المدرس بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها الجدول (15):

الجدول (15) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير تخصص المدرس

المحور	إنساني (ن=232)		علمي (ن=119)		ت" المحسوبة	مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الرضا الوظيفي	2.3543	.38136	2.4437	.36351	-2.112	0.035

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة كانت (-2.112) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (-1.96) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير تخصص المدرس لصالح التخصص العلمي، يمكن تفسير النتائج بأن المعلم ذا التخصص العلمي لديه الثقة بتخصصه العلمي وويعتقد أنه حاصل على تعليم ومعلومات أعلى من التخصصات الإنسانية وهذا يشعره بالارتياح والثقة بنفسه بشكل أكبر، وهذا يتعارض مع دراسة عبيد (2014م) التي توصلت بعدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس. كانت نتيجة الاستجابة لمتغير عدد طلاب المدرسة بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل المحاور، كما يشير إليها الجدول (16):

الجدول (16) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق على جميع المحاور لدرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير عدد طلاب المدرسة

المحور	أقل من 300 طالب (ن=95)		300 طالب فأكثر (ن=256)		ت" المحسوبة	مستوى الدلالة*
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
الرضا الوظيفي	2.3543	.38136	2.4437	.36351	0.592	0.554

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ت الجدولية (1.96)

تم استخدام اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent groups t-test) وبينت النتائج أن قيم "ت" المحسوبة كانت (0.592) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير عدد طلاب المدرسة، يمكن تفسير النتائج بأن الجهد الذي يبذله المدرس خلال العملية التعليمية لا يختلف باختلاف عدد الطلاب الموجودين في المدرسة، بالإضافة إلى أن سياسية التربية والتعليم فيما يتعلق بالمنهج وأساليب التعليم والرواتب واحدة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي ينص على "هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين درجة تحقق أنشطة إدارة المعرفة ودرجة تحقق الرضا الوظيفي لمدرسي المدارس الحكومية في محافظة رام الله والبيرة؟" وللإجابة عن السؤال، تم حساب معامل الارتباط بين محاور عمليات إدارة المعرفة والرضا الوظيفي، والجدول (17) يبين ذلك النتائج:

الجدول (17) مصفوفة معاملات الارتباط بين محاور إدارة المعرفة والرضا الوظيفي

المحاور ومعامل الارتباط	اكتساب المعرفة ومشاركتها	توليد المعرفة	تدوين المعرفة والاحتفاظ بها	الرضا الوظيفي	عمليات إدارة المعرفة
معامل الارتباط	.614**	.550**	.610**		
مستوى الدلالة	.000	.000	.000		
معامل الارتباط		.619**	.710**		
مستوى الدلالة		.000	.000		
معامل الارتباط			.726**		
مستوى الدلالة			.000		
معامل الارتباط				.798**	
مستوى الدلالة				.000	

** . معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.001

نلاحظ من الجدول رقم (17) أنه يوجد علاقة إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين جميع المحاور (اكتساب المعرفة ومشاركتها، توليد المعرفة، تدوين المعرفة والاحتفاظ بها) والرضا الوظيفي الذي يتضح من خلال معامل الارتباط على التوالي (0.610، 0.710، 0.726، 0.798)، وهذا يدل على أن درجة تحقق عمليات إدارة المعرفة متطلب ضروري للرضا الوظيفي عند المدرسين. فالمعرفة تساعد في حل المشكلات واتخاذ القرارات والتعلم؛ ما يرفع الروح المعنوية للمدرسين، ويعزز الرضا الوظيفي لديهم. إذ تساعد تحقق عمليات إدارة المعرفة المدرسين على اتساع قدراتهم الذهنية والمعرفية وزيادة الخدمة لديهم، ما يؤدي إلى التغيير في سلوكهم ونتائج أعمالهم؛ ويؤدي إلى الرضا الوظيفي. فعملية إدارة المعرفة لها الدور الرئيس والفاعل في خلق وتطوير الموظف والمدرسة، وهذا يرفع من المستوى المعرفي لدى المدرسة والمدرّس. فالمدرّس يشعر بالارتياح من خلال اكتساب المعرفة ومشاركتها التي تحسن ظروف عمله وأجوره ونوعية القرارات المتخذة، فليس هناك أية فروق بين المدرسين بالترقيات والرواتب إلا بما لديهم من مؤهلات ومعرفة، وهذا يعزز الشعور بالارتياح لديهم. كذلك يسهم تحقيق عمليات إدارة المعرفة في زيادة إنتاجهم العلمي والبحثي التي تؤهلهم للترقيات والحصول على الحوافز التشجيعية، وهذا يشبع حاجاتهم النفسية والمالية. وهذا يدل على ضرورة التركيز على دعم وتشجيع المدرسين لإشراكهم في الندوات والمؤتمرات للمشاركة بالمعرفة وتبادل الخبرات وتعزيز التعاون مع المؤسسات التربوية المختلفة، وهذا يتماشى مع دراسة عبيد (2014م) من خلال منح أعضاء هيئة التدريس فرصاً للتعليم والتطوير المهني من خلال دعمهم وتشجيعهم للمشاركة في المؤتمرات العلمية والندوات لتشارك المعرفة. ويتماشى مع دراسة المدهون (2014م) بأن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة.

التوصيات:

1. ضرورة استحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم العالي تنظم عمليات إدارة المعرفة في المدارس من خلال سن قوانين من قبل وزارة التربية والتعليم تلزم باستحداث دائرة مختصة بإدارة المعرفة.
2. ضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم للرضا الوظيفي للمدرسين من أجل تحسين أداء المدرسين وزيادة إنتاجيتهم من خلال وضع نظام فعال وعادل للحوافز والمكافآت يضمن استثمار الطاقات البشرية.
3. ضرورة تشجيع المديرين في المدارس على تنفيذ أنشطة إدارة المعرفة في مدارسهم من خلال عقد لقاءات دورية بين المدارس يتم من خلالها عرض التجارب والممارسات المتميزة في المدارس.
4. تطوير قدرات المدرسين العاملين في المدارس الحكومية وتهيئة البيئة المعرفية المناسبة وتوفير معايير العدالة والمهنية من خلال توفير منح دراسية داخلية وخارجية للعاملين من خلال التواصل مع المؤسسات التعليمية.
5. العمل على إيجاد ثقافة مشجعة وداعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها في المدارس من خلال إنشاء قاعدة معرفية من المعلومات والوثائق التي تدعم المدرسة في صناعة القرارات.
6. ضرورة الاهتمام برفع أجور المدرسين وتحسين بيئة العمل لزيادة الرضا الوظيفي لديهم من خلال تخصيص ميزانيات ملائمة لتغطية غلاء المعيشة المتزايد الذي يدعم بدوره الاستقرار النفسي لديهم فيقلل من ضغوط العمل لديهم.
7. العمل على تعزيز التعاون بين المدارس فيما بينها والمجتمع المحلي عبر عقد سلسلة من الندوات والمحاضرات والدورات التدريبية المشتركة لتبادل الخبرات.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

القرآن الكريم

- اسليم، فادي. (2013م)، الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء الأقسام في كليات المجتمع بمحافظة غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- الاعا، ناصر وأبو الخير، أحمد. (2012م). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، 16(1)، 30-62.
- التلواني، نهاية وبدير، رامي والرقب، محمد. (2015م). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11(2)، 443-480.
- الحدراوي، رافد والجنابي، سجاد والموسوي، كوثر. (2018م). دور البنى التحتية لإدارة المعرفة في الحد من الجهل التنظيمي - دراسة تحليلية لأراء عدد من العاملين في مديرية بلدية النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية - جامعة بابل، 10(3)، 145-168.
- أبو رحمة، محمد. (2012م)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- الزطمة، نضال. (2011م)، اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس. فلسطين.
- عثمان، علان. (2010م)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء - دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- عبود، نجم. (2004م). إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات العملية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- عبيد، شاهر. (2014م)، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 13، 49-74.
- عودة، فراس. (2010م). واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- عويضة، أيهاب. (2008م). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في محافظة غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين
- الغفور، صالح. (2015م). متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى، غزة. فلسطين
- قنديلجي، عامر؛ والعمرى، غسان؛ والعلي، عبد الستار. (2012م)، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- مباركي، صبرين. (2014م)، دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة - دراسة حالة: المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد خيضر، بسكرة. الجزائر.
- مجمع اللغة العربية. (2004م)، المعجم الوسيط، ط4. مصر: مكتبة الشروق الدولية.
- المدلل، عبد الله. (2012م)، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء - دراسة تطبيقية على مؤسسة رئاسة مجلس الوزراء (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين

المدهون، محمود. (2014م)، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة" (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى، غزة. فلسطين

مساعدة، ماجدة والزيديين، خالد. (2012م). تطبيق متطلبات إدارة المعرفة في التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية-دراسة حالة جامعة الزرقاء، مجلة الثقافة والتنمية، 53 (1)، القاهرة: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

همشري، عمر. (2013م)، إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alias, N., Mansor, A., Rahman, A., Ahmad, A., Samsudin A., (2018). The Impact of Knowledge Management towards Employee's Job Satisfaction, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8 (9), 245–265.
- Armaghan, N., & Renaud, J. (2017). Evaluation of Knowledge Management in an Organization, *Journal of Information & Knowledge Management*, 16 (1), 1-18.
- Cheng, E., (2013), Enhancing school learning capacity by conducting knowledge management, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93 (2013), 281-285.
- Kianto, K., & Vanhala, M., & Heilmann, M. (2016), The impact of knowledge management on job satisfaction, *Journal of Knowledge Management*, 20 (4), 621 – 636.