The Reality of the Relationship between the Dimensions of Social Capital and the Quality of Educational Service in Kurdistan Region - Iraq: An Analytical Study

Parwin Ahmed Abbas
Master's, assistant teacher,
Sulaymaniyah Education Directorate.
Parwin.abbas@univsul.edu.iq

Professor Dr. Aso Ibrahim Abdullah
Sulaymaniyah University/College of Humanities, Department of Sociology
aso.abdullah@univsul.edu.iq

DOI: https://doi.org/10.31973/aj.v1i148.4191

Abstract:

Social capital is one of the resources inherent in the social structure that can be accessed and used for intentional actions; therefore, these resources, along with material and human resources, in educational institutions contribute to improving the quality of educational service. One of the research problems is the lack of realization of the importance and role of these resources by the workers in educational institutions, and one of its importance is the introduction of social capital as social resources in the process of education, The research aims to know how to invest the dimensions of social capital and its relationship to indicators of the quality of educational service in the Ministry of Education in Kurdistan Region of Iraq. Social capital consists of a set of dimensions including-: social networks, social relations, social trust, social interaction and exchange, social values, and standards. These dimensions act as independent variables and are related to indicators of the quality of educational service, which include factors such as the educational system, curricula, teaching methods, assessment and examinations, student satisfaction, abilities and skills, educational attainment, educational democracy, and social equality, as dependent variables in the process. By investing in the dimensions of social capital that contribute to the provision of non-material resources for educational institutions, it is possible to improve the quality of educational service. A significant discovery of a research study was that the Ministry of Education in the Kurdistan Region of Iraq has objectives, philosophy, and activities that demonstrate the correlation between each dimension of social capital and indicators of the quality of educational service.

Keyword: Social capital, quality, quality of educational service

***The authors has signed the consent form and ethical approval**

واقع العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة التعليمية في إقليم كوردستان– العراق (دراسة تحليلية)

م. م. بروين أحمد عباس
تخصص علم الاجتماع
مديرية التربية العامة في السليمانية

أ. د. آسو إبراهيم عبدالله
تخصص علم الاجتماع
جامعة السليمانية، كلية العلوم الإنسانية/ قسم علم الاجتماع

(مُلَخَّصُ البَحث)

يُعد رأس المال الاجتماعي من الموارد الكامنة في البناء الاجتماعي الذي يمكن الوصول إليها واستعمالها في أفعال مقصودة؛ لذلك تساهم هذه الموارد إلى جانب الموارد المادية والبشرية في المؤسسات التعليمية في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ومن إشكالية البحث هي قلة إدراك أهمية ودور تلك الموارد من قبل العاملين في المؤسسات التربوية والتعليمية، ومن أهميتها إدخال رأس المال الاجتماعي كموارد اجتماعية في عملية التربية والتعليم، ويهدف البحث إلى معرفة كيفية استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي وعلاقتها بمؤشرات جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق.

ويتكون رأس المال الاجتماعي من مجموعة أبعاد منها: بُعد الشبكة الاجتماعية، بُعد العلاقات الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، التفاعل والتبادل الاجتماعي والقيم والمعايير الاجتماعية كمتغيرات مستقلة في علاقة مع مؤشرات جودة الخدمة التعليمية، والتي تتكون من: النظام التعليمي، المناهج، طرائق التدريس، التقويم والامتحانات، رضا الطلبة، القدرات والمهارات، التحصيل العلمي، ديمقراطية التعليم والمساواة الاجتماعية كمتغيرات متبعة، تدخل في عملية (المُـدْخَلات – العمليات و التوقعات– المُخْرَجات)، وإن أبعاد رأس المال الاجتماعي كمدخلات لها دور وتأثير على مؤشرات جودة الخدمة التعليمية منقسمة إلى الإجراءات والعمليات والمخرجات. ويمكن من خلالها استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي الذي يؤدي إلى توفير الموارد غير المادية للمؤسسات التعليمية و دورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية. ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو أنّ وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق لها أهداف وفلسفة ونشاطات تمثل العلاقة بين كل بُعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي ومؤشرات جودة الخدمة التعليمية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الاجتماعي، الجودة، جودة الخدمة التعليمية.

*** وقع المؤلفون على نموذج الموافقة والموافقة الأخلاقية الخاصة بالمساهمة البشرية في البحث**

المقدمة:

إن رأس المال الاجتماعي شأنهُ شأن رأس المال البشري و الثقافي والمعرفي، ينشأ كرصيد إجتماعي داخل الأفراد و الجماعات و المؤسسات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع. و كعامل الإنتاج يساهم في عملية الإنتاج المادية وغير المادية الخدمية عن طريق تحسين الخدمات التي تقدم. ورأس المال الاجتماعي يعكس طريقة التواصل الاجتماعي والتعاون من أجل المنفعة المتبادلة، إذ إن رأس المال الاجتماعي يساعد المؤسسات الرسمية في مواجهة الضغوط الاجتماعية والحفاظ على فرص التماسك الاجتماعي والعدالة للجميع، والمؤسسات التعليمية كان ميداناً رسمياً لبناء رأس المال الاجتماعي.

رأس المال الاجتماعي يتكون من مجموعة الابعاد وهذه الابعاد على علاقة متبادلة مع الآخرين بحيث كل بعد من هذه الأبعاد مترابطة و متكاملة مع الآخرين.. يدور رأس المال الاجتماعي حول خمسة أبعاد؛ شبكة من العلاقات بين أعضاء هيئة التدريسية و المدراء المدارس و المعلمين و الطلبة، أفراد الشبكة مترابطين من خلال العلاقات الاجتماعية في المؤسسات التعليمية و المدارس، و الثقة الاجتماعية ناتجة عن تكرار العلاقات التي تسهل التفاعل و التبادل و التعاون الاجتماعي وفقاً للقيم والمعايير الاجتماعية موجودة داخل المؤسسات التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق.

بما إن رأس الاجتماعي هو الموارد التي يتم اكتسابها و تحويلها و تفعليها من خلال الاستثمار العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في المؤسسات التعليمية، هذا المورد يزداد بازدياد إستخدامه. وهذا يؤدينا إلى السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية، وضع مؤشرات في حكم على مستوى جودة التعليم من خلال إستخدام الموارد الاجتماعية الناتجة من أبعاد رأس المال الاجتماعي كمدخلات في جودة الخدمة التعليمية . حددنا مؤشرات جودة الخدمة التعليمية بتسعة المؤشرات متكون من المنهج التعليمي، النظام التعليمي، والطرق التدريس والتقويم والامتحانات كعمليات التي يمكن من خلالها تفعيل أبعاد رأس المال الاجتماعي في جودة الخدمة التعليمية، والمؤشرات رضا الطلبة، التحصيل العلمي، القدرات و المهارات، ديمقراطية التعليم والمساواة الاجتماعية مخرجات ناتجة من عملية المدخلات والعمليات التي لهم الدور في تحسين جودة الخدمة التعليمية.

وقد اشتمل البحث على ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتضمن منهجية البحث التي تؤكد على مشكلة الدراسة وأهميّة وأهداف و تحديد مفاهيم البحث، والمبحث الثاني يسلط الضوء على جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق من خلال دراسة فلسفة وأهداف ونشاطات و مؤتمرات و قوانين وزارة التربية في إقليم كوردستان من سنة ١٩٩٢ إلى وقتنا الحالي المرتبطة بأبعاد رأس المال الاجتماعي، ومؤشرا ت جودة الخدمة

التعليمية . والمبحث الثالث يتناول واقع العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي ومؤشرات جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان– العراق، إذ يوضّح كيفية استثمار أبعاد رأس الاجتماعي في المؤسسات التعليمية على وفق واقع مؤشرات جودة الخدمة التعليمية، كذلك يوضّح الإجراءات والأساليب المتبعة من قبل وزارة التربية لتحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال مؤشراتها كالعمليات التي تحدث في المؤسسات التعليمية، وأخيراً يؤكد على مخرجات جودة الخدمة التعليمية، من خلال المؤشرات الناتجة عن المدخلات والعمليات للمؤسسات التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق، مع أهم الاستنتاجات والتوصيات و المقترحات للبحث.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي للبحث

أولاً:– مشكلة البحث The problem of research

إن الثروة البشرية و العنصر البشري من أهم الأسس في تقدم وتطور المجتمعات، وهذا العنصر بحاجة إلى التعليم لكي يؤدي دوره في تطوير قدرات أفراد المجتمع العقلية والفكرية، وهذا بحاجة الى الاستثمار في الموارد المتاحة في تنفيذ البرامج (أمينة و فيصل، ٢٠٢٠: ٦٥). إذ إن رأس المال الاجتماعي هو المورد الذي يمكن تفعيله من خلال الاستثمار في العلاقات الاجتماعية و اكتساب المعرفة وتوسيع نطاق الفكر عن طريق التعليم و تحسين فاعلية المؤسسات عن طريق بناء قدرة أفراد المجتمع على المشاركة في العمل لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم (أبوزيد،٢٠٢١: https://alarabi.nccal.gov).

فالجودة في التعليم تُعدّ مفتاح التفوق في المؤسسات التعليمية، ويمكن ذلك من خلال وضع فلسفة وأهداف للتحسين المستمر في جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية، والاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم يكمن في تطوير أساليب الإدارة التعليمية بهدف الحصول على جودة المَنتج (شلاشل، ٢٠٠٧: ١٧٩).

إن دراسة أبعاد رأس المال الاجتماعي في المؤسسات التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق من المواضيع التي لها إشكالية من حيث دورها وعلاقتها بجودة الخدمة التعليمية؛ لأن العاملين في المؤسسات التعليمية أكثر انتباهاً و اهتماماً للموارد المادية و البشرية و دورهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية. إن العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و جودة الخدمة التعليمية من المواضيع المهمة و العصرية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وهذا عن طريق توفير الموارد غير المادية الناتجة عن استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي في المؤسسات التعليمية، و تفعيلها في تحسين جودة الخدمة التعليمية. إن وزارة التربية كانت لها فلسفة و أهداف و نشاطات تعليمية منذ عام ١٩٩٢ إلى وقتنا الحالي؛

لذا يحتاج إلى دراسة وخطوات علمية لإيجاد العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية ودورهما في تحسين جودة الخدمة التعليمية. إن المساهمات النظرية لكثير من الباحثين في مفهوم رأس المال الاجتماعي في علاقته مع الخدمة التعليمية قليلة. لذا جاء هذا البحث التحليلي في معرفة تقييم العلاقة بين المتغيرين ، و في ضوء ذلك تم تحديد المشكلة من خلال إثارة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما طبيعة العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التابعة لوزارة التربية في إقليم كوردستان- العراق؟

٢- هل كان الموارد الإجتماعية الناتجة من أبعاد رأس المال الاجتماعي لها دور في تحسين جودة الخدمة التعليمية؟

٣- هل إن فلسفة وأهداف ونشاطات والقوانين وزارة التربية تمثل العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية؟

ثانياً: أهمية البحث The importance of research

تتجلى أهمية البحث في جانبه المعرفي كونه يتناول متغيرين وهي رأس المال الاجتماعي والخدمة التعليمية، إذ إن الترابط بينهما تؤدي دوراً فعالاً في توفير بيئة تعليمية مناسبة للعاملين في المؤسسات التي تقدم خدماتها التربوية و التعليمية للطلبة كشريحة تتوقف عليهم بناء ومستقبل المجتمع .

أما أهمية البحث في جانبه العلمي قلة الدراسات والبحوث عن الرأسمال الإجتماعي في المكتبة العربية بشكل عام و الكوردية بشكل خاص على الرغم من أهمية الموضوع و المتغيرات التي يتناولها البحث، هذا وتكتسب البحث أهميته أيضاً من خلال معالجة موضوع على جانب كبير من الأهمية و إنعكاساته على الطلبة، فضلا عن إن مفهوم رأس المال الاجتماعي يعد مفهوماً حديثاً في مجال العلوم الإجتماعية و ارتباطه بالعديد من المفاهيم التي تتناوله علم الإجتماع بالدراسة و البحث .و يتحدد أهمية البحث بما يلي:

١- تؤكيد على العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق.

٢- تهتم بكيفية استثمار الموارد الاجتماعية الناتجة عن أبعاد رأس المال الاجتماعي كمصدر من مصادر رأس المال الاجتماعي، و توظيفها في المؤسسات التعليمية لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

٣- عرض وتحليل الفلسفة والأهداف والبنود الدستورية والنشاطات المرتبطة بأبعاد رأس المال الاجتماعي، وجودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق.

ثالثاً: أهداف البحث The aims of research

لابد أن يكون لكل بحث هدف أو عدد من الأهداف التي يسعى الباحث للوصول إليها، وانطلاقاً من مشكلة البحث يمكن تحديد الأهداف الآتية بما يأتي:

١- تحليل واقع العلاقة بين أبعاد رأس المال الإجتماعي و جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في أقليم كوردستان العراق، ، مع عرض نمط من العلاقة من حيث عملية المدخلات و دورها على العمليات الدراسة و مخرجاتها.

٢- تفعيل دور أبعاد رأس المال الإجتماعي، و تعزيزها في تحقيق الخدمة التعليمية .

٣- توفير الموارد غير المادية الناتجة عن استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

٤- معرفة الفلسفة والأهداف التعليمية و التربوية و نشاطات وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق، المتعلقة بأبعاد رأس المال الاجتماعي و جودة الخدمة التعليمية.

٥- فهم دراسة رأس المال الإجتماعي و عدم تفويض الفرص على المؤسسات التابعة لوزارة التربية في أقليم كوردستان العراق و الإستفادة من أبعادها في مواجهة المشكلات التربوية والتعليمية خدمةً لتحقيق أهداف العملية التعليمية.

٦- السعي إلى تحريك الباحثين للإسهام في إعداد البحوث و الدراسات المتعلقة بدور أبعاد رأس المال الاجتماعي في جودة الخدمة التعليمية.

رابعاً: مفاهيم البحث The concept of research

١- رأس المال الاجتماعي Social Capital

قدم ليدا جودسون هانيفان (Lyda Judson Hanifan) أول تعريف لرأس المال الاجتماعي في كتابه (مركز المجتمع المحلي) عام ١٩١٦ ، بأنه الأصول اللامادية أو الموارد غير المحسوسة كحسن النية والزمالة والتعاطف والاتصال الاجتماعي بين العائلات وأفراد المجتمع الذين يشكلون وحدة اجتماعية (أبوزاهر، ٢٠١٣: ٣١)؛ لأن هذه الجوانب والأبعاد المحسوسة ذات أهمية في الحياة اليومية للناس وبناء المجتمع، وهي تتوقف على تراكم رأس المال الاجتماعي المؤدي إلى إحداث تغيير وتحسين جوانب المجتمع المختلفة(: HANIFAN)،١٩١٦ ١٣٠-١٣٨.

ويرى فرانسيس فوكوياما أن رأس المال الاجتماعي يشمل عددا من القيم والمعايير غير الرسمية المشتركة بين أعضاء المجموعة تسمح بالتعاون فيما بينهم. و يعرف بيير بورديو (Pierre Bourdieu)رأس المال الاجتماعي بأنه موردٌ لمجموعة من العلاقات الاجتماعية، تتكون من الموارد الفعلية أو المحتملة المرتبطة بالعضوية في المجموعة، وإعطاء الفرص والمزايا المتاحة للأعضاء(Bhandari Yasunobu:٥١٠-٤٨٠، ٢٠٠٩).

ويعرفها هيسمان و وولف (Huysman and Wulf)أنه بمنزلة شبكات النوايا الحسنة والدعم المتبادل واللغة والقواعد والثقة الاجتماعية والشعور والالتزامات المشتركة وفقاً للقيم الاجتماعية . (Naseri، ٢٠١٧: ١٣-١٤)

يرى حوالة والشوربجي على أنه تنظيمات مرتبطة بشبكة اجتماعية تعمل من خلال العلاقات والتفاعلات الاجتماعية، وتعمل وفقاً لمعايير وقيم وأهداف مشتركة يسعون إلى تحقيقها من خلال وجود الثقة والتعاون والتبادل فيما بينهم (حوالة والشوربجي، :٢٠١٤٥١٦)

ويعرّف روبرت بوتنام ((Robert Putnam رأس المال الاجتماعي بأنه "سمات الحياة الاجتماعية، الشبكات والأعراف والثقة التي تمكن المشاركين من العمل معاً بشكل أكثر فاعلية لمتابعة الأهداف المشاركة(١٠ :٢٠٠٣،Green etc). و يعرفه أيضاً بأنه"سمات التنظيم الاجتماعي مثل الشبكات والمعايير والثقة الاجتماعية التي تسهل التنسيق والتعاون من أجل المنفعة المتبادلة" (٥٥ :٢٠٠٢ Krishna،).

قدم جيمس كولمان James.Coleman تعريفاً لرأس المال الاجتماعي في مجال التعليم على أنه المعايير والشبكات الاجتماعية والعلاقات بين البالغين والأطفال بوصفها قيماً اجتماعية مساهمة في تنشئة الأطفال (أبو زهير،٢٠١٠: ٥).

وعرف البنك الدولي رأس المال الاجتماعي بأنه المؤسسات والعلاقات والمعايير التي تنظم عمل هذه الجهات والعمل على التعاون والاتصال والتضامن وتبادل المعلومات والثقة بين المنتمين إلى هذه المؤسسات خدمة لتحقيق الأهداف المنشودة .

وتشير منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) إلى أن رأس المال الاجتماعي "مفهوم متعدد الأبعاد، يمثل الشبكات الاجتماعية والقيم والتفاهمات والمعايير المشتركة التي تسهل التعاون داخل المجموعات "(نصر وهلال، ٢٠٠٧: ١٧-١٨).

وترى مجموعة بنك الفقر أن رأس المال الاجتماعي مجموعة من القواعد غير الرسمية التي تدعم العلاقة بين فردين أو جماعات، وتتطور قواعد العمل التطوعي من خلال العلاقات المتبادلة بين الأصدقاء إلى مختلف أنواع من العلاقات البشرية الأكثر تعقيداً ، ويتضح من هذا التعريف أن كلاً من الثقة، والشبكات الاجتماعية، والمجتمع المدني بعدٌ من أبعاد رأس المال الاجتماعي (داود، ٢٠١٩: ١٩).

وإن تعريفنا لرأس المال الاجتماعي هو عبارة عن مجموعة من الأبعاد المتكونة من الشبكة الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية والتفاعلات و التبادل الاجتماعي والثقة الاجتماعية والقيم والمعايير الاجتماعية في المؤسسات التعليمية ، وكيفية استثمار هذه الأبعاد كجوهر لرأس المال الاجتماعي في تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق .

٢-جودة الخدمة التعليمية Quality of educational service

تعدّ جودة الخدمة التعليمية معياراً لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. وهي أيضاً المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه. و يعرف كوتلر (Kotler) (الرضا بأنه" إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة، ناتجة عن مقارنة بين توقعاته و أداء المنتج (زقاي و وزاني، ٢٠١٧: ٦٧-٦٨،٧١).

وتعد الجودة حالة جماعية تفرض على كل فرد تحسين أدائه ورفع مستواه إلى أقصى درجة. وهي وسيلة وليست غاية ويتحدد وفقاً لمدى قدرة المؤسسة على تحويل أهدافها إلى واقع فعلي (البيلاوي و آخرون، ٢٠٠٦: ١٥). ويحدد هارفي وجرين (Harvey Green)مفهوم الجودة بالقدرة على تغيير الطلاب باستمرار، واضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الفردي (حسين،٢٠٠٨: ٢٠). وكذلك فأنّ جودة الخدمة: هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة.(المجني، ٢٠٢٠: ٥٥). و عرف (ادوارد ديمنج)، أستاذ الجودة في جامعة نيويورك ، والملقب بالأب الروحي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، جودة الخدمة بأنها: "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً و مستقبلاً". ويعرفه(پاراسورامان Parasuraman) بأنها" الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها".(حنان، ٢٠١٠: ١١١). إذن جودة الخدمة التعليمية هي تلبية توقعات الطلبة أو تقديم مايفوق ويتجاوز هذه التوقعات ، بمعنى توقع الحاجات المستقبلية للطلبة. وعرف جانج (chang) بأنها "مجموعة من البنود ومن المدخلات والعمليات والمخرجات للنظام التعليمي التي تلبي التطلعات الستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي". كذلك ينظر كونولي Connolly)) بمقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب أو سوق العمل والمجتمع وكافة الجهات المنتفعة.(قدورة، ٢٠١١: ٢٣).

ويرى سيقيمتو (Ciquimoto) أن جوهر جودة الخدمة التعليمية هي تلبية حاجات الزبائن، مع أنه ليس من السهل في التعليم تحديد الزبائن. أو أنها ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة، تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية، وذلك من خلال صياغتها بما يتوافق مع تطلعات الطلبة المتوقعة (حنان، ٢٠١٠: ١١٢، ١١٤). بناءاً على ما سبق ذكره من تعريفات جودة الخدمة التعليمية، فإن جميع التعاريف تدور حول عملية إرضاء العميل و مطابقة بين ما تقدمه المؤسسة و ما يتوقعه المستفيد من الخدمة، وهذا ما يدفعنا إلى القول بأن جودة الخدمة التعليمية عملية ذات أبعاد ومؤشرات مرتبطة بالمدخلات والعمليات والتوقعات و المخرجات ، إذ إن تحسين الخدمات بصورة مستمرة مطلب ضروري لعملية الجودة.

وتعريفنا الإجرائي لجودة الخدمة التعليمية في بحثنا هو: قدرة المؤسسات التعليمية في إقليم كوردستان العراق على تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة مع التناسق بين الأهداف لتحسين جودة الخدمة التعليمية، وتدعيم بيئة التعليم من خلال تفعيل واستثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي كمتغيرات مستقلة ودورها في مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كمتغيرات تابعة في تحقيق رضا الطلاب والتحسين المستمر في مستوياتهم وقدراتهم المتعددة، في عملية المدخلات والعمليات والتوقعات والمخرجات.

المبحث الثاني

جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان– العراق

إن المدرسة مؤسسة اجتماعية، وجذور النظام التربوي يمتد من الماضي البعيد، والتربية قوة اجتماعية متغيرة حسب المطالب الاجتماعية لأن التعليم أمر يهم المجتمع كله. وإن الاهتمام بالفرد سيظل من المفاهيم الحيوية في عالم يحتاج إلى تنظيم مستمر، وهذا الاهتمام يتطلب أسلوباً موحداً يرتبط بالنظام والمنهج المدرسي الذي يتماشى مع التطور والتقدم في كافة مجالات الحياة الاجتماعية (حمد،٢٠٠٦: ٥٨–٥٩).

إن وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق، بَنت بناءً تربويا و تعليميا، وقامت بتغييرات مستمرة وهادفة مع تغييرات الواقع الاجتماعي و الاقتصادي و العالمي، و يحتاج ذلك إلى فلسفة و رؤية و أهداف تربوية وتعليمية واضحة، ذات جذور تأريخية تتلائم مع واقع إقليم كوردستان. كما جاء في القانون المعدل رقم (٤) لسنة (١٩٩٢) الذي حدد لوزارة التربية في اقليم كوردستان أعمالها بوضع سياسة تربوية متعلقة بالعمل بشكل مستمد من طبيعة المجتمع الكردي بحيث يلبي حاجاته و متطلباته، و الاهتمام برأس المال البشري والمادي وتوفير الحاجات الفنية والإدارية والتنظيمية لتطبيق و تقييم التخطيط التربوي ،مع تغيير في النظام و المناهج التربوية لجميع المراحل الدراسية وفقا للمتطلبات العصرية و المتلائمة مع السياسة التربوية والتنموية لإقليم كوردستان العراق (سعيد و حمه، ٢٠١٨: ٨–٩).

والسمات الأساسية لعملية التربية والتعليم في الإقليم تنقسم إلى جانبين افقي وعمودي، من الناحية الأفقية، تتركز على مدى استفادة الأفراد من الخدمات التربوية والتعليمية في مجال محو الأمية للكبار إذ تخرج عدد كبير منها مما أدى الى تقليل نسبة الأميين بمرور الزمن. ومن جانب آخر هو ازدياد عدد الطلاب بنسبة تصل الى ٥٠٠% أي أن الخدمات التربوية قد تطورت وازدادت بمعدل (٥) مرات تقريباً. أمّا من الناحية العمودية، فهي تشمل جوانب التقنيات التربوية والتعليمية وكيفية تنفيذ العمليات التربوية من حيث الإدارة والإشراف، والتي تؤكد على وجود عدد من المعوقات في تنفيذ الخطة التربوية باستمرار ومنها تواضع

خبرة وقابلية المدرسين و المتخصصين التربويين الذين يحتاجون إلى اكتساب خبرة أكبر(وزارة التربية ،بت: ٦٠-٦١).

وفقاً لذلك قامت وزارة التربية بعقد عدد من الندوات و المؤتمرات التربوية والتعليمية، وفي كل مؤتمر من المؤتمرات قامت بصياغة مجموعة من الأهداف و الشعارات التربوية والتعليمية، ولاشك في أن الهدف من تلك الجهود و المحاولات هو تحسين جودة الخدمة التعليمية. ولكي نتعرف على واقع الأهداف والتغييرات التي حصلت عليها وزارة التربية ، نقوم بتسليط الضوء على عدد من المحاولات منها:-

أولاً: المؤتمر التربوي في عام (٢٠٠١) تحت شعار (التنمية التربوية) إذ قامت وزارة التربية بوضع مشروع فلسفة تربوية وتعليمية،أكّدت من خلاله على أن الفلسفة التربوية لوزارة التربية لها اعتقاد قوي بالجيل القادم، لذا اجتهدت على أن تربّيهم على مبادئ الحرية و حقوق الانسان و التعددية و روح الديمقراطية والعدالة والمصالحة كمسائل رئيسة في برامج الدراسة. ومن ناحية اخرى اعتقادها بقدرة الطلاب و النظر إليهم كانسان متكامل، وتوفير جميع حقوق التفكير و النقد و المتابعة و الرد لهم ،و النظر إليهم في العملية التربوية بنظرة حرية التفكير و التعبير (وەزارەتی پەروەردە ، ٢٠٠١: ٢١) .

ثانيًا : المؤتمر التربوي في عام (٢٠٠٧) تحت شعار(تغيير وجهات نظر فلسفتنا للإنسان هو أساس التغييرات في نظام التربية والتعليم). وفي هذا المؤتمر قامت وزارة التربية والتعليم في إقليم كوردستان بطرح مشروع تغيير نظام التربية والتعليم في عام (٢٠٠٧) . وفي مقدمة المشروع أشارت إلى أن نظام التعليم يعتمد على مبادئ الديمقراطية ، إذ يجب تطبيق التربية والتعليم في مدارس الإقليم بشكل تكون القيم الأساسية للمدارس هي القيم العليا للطلاب ، لكي يتمكّنوا من مشاركة الحياة الاجتماعية بحرية تحت إطار المسئولية العامة. إذ إن القيم الأساسية للمدارس عبارة عن تكريم الحياة الانسانية و العدالة، والحرية الفردية، مقابل القيم الانسانية و دعم المحتاجين، واحترام القوانين، و رحابة الصدر والعفو والمسئولية، وفتح المدرسة باب التفكير والإبداع و المعرفة للطلاب بمعنى معرفة الحقائق وأخذ المعلومات و الفهم و القدرة على حلّ المشاكل . ومن مقترحاته لقسم الإشراف التربوي: تنمية اجتماعات (الآباء و الأمهات و المدرسين) والاهتمام بدور الأسرة وتفعيلها في عملية التعليم و التنسيق بينها. و تقوية العلاقة بين المؤسسات التربوية مع وحدة الإشراف التربوي و التخصصي من أجل تطبيق إرشادات عملية التربية والتعليم وتحقيق فلسفة الوزارة. وكانت إحدى النقاط في التقرير النهائي للمؤتمر أيضاً، ضمن استمارة تقييم مدير المدرسة هي: مدى التعامل مع المجتمع المدرسي والمحلي ، وتكوين علاقة جيدة ومتوازنة مع المعلمين و الموظفين والطلاب و تكوين مشاركات تربوية مع أولياء الأمور للطلاب عن طريق(النشاطات التربوية

ونشر الوعي التربوي)(لیژنەی باڵای کۆنگرەی پەروەردەی ، ٢٠٠٧: ١٥٩،٥١١، ٥١٧-٥١٩) .

ثالثاً: تغيير نظام المدارس من ابتدائية و متوسطة و اعدادية إلى مدارس أساسية و إعدادية. و قام برلمان إقليم كوردستان بتصديق هذا النظام في (٢٠٠٩/١/٢١)، ومن ثم قرر مجلس الوزراء تنفيذه و تطبيقه (لجنة في وزارة التربية، ٢٠٠٩: ٣).

رابعاً : المؤتمر التربوي في عام (٢٠١٥) وهو آخر مؤتمر عقدته وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق، والذي أكّد على:

١- أن الفلسفة التربوية تهتم بالقيم الاجتماعية و تنظيم الخبرات من أجل تحرير الأفكار الشخصية ، وكذلك وضعت هذه الفلسفة استجابة لحاجات المتعلمين الشخصية والاجتماعية وإحداث تغييرات جديدة على المستوى الاقتصادي ، و الاجتماعي ، و الثقافي. وتأكّد أيضاً على أن الانسان يُعد من أعلى القيم و الأسرة أساس بناء المجتمع ووزارة التربية ملزمة بالمحافظة على هذه القيم، وضمن هذا الإطار في الوزارة مكلفة بتأمين جودة تعليمية للجميع بغض النظر عن الوضع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والتصور الديني والإمكانيات الشخصية.

٢- من أهم عناصر الفلسفة التربوية لوزارة التربية هو الديمقراطية و المساواة بين الجنسين والسلم وقدسية الحياة و الحرية الفردية ومساعدة المحتاجين.

٣- من أهم الأهداف التربوية الاهتمام بالأسرة والعلاقات الانسانية و الابتعاد عن العنصرية ومنع العنف في الأسرة والمدرسة والتشجيع على التعايش مع الآخرين وتقبلهم.

٤- تشجيع الطلبة على التفكير العلمي من أجل حل مشاكل حياتهم اليومية، وتطوير قدراتهم لمواجهة التغيرات الجديدة واختيار حل مناسب و علمي للمشاكل والمعوقات التي تواجههم.

٥- ضرورة وجود علاقات وطيدة ومستمرة بين المدرسة والمجتمع ولاسيّما مع (الاباء والامهات)؛ لأنه لا يمكن تطوير العملية التربوية إلا بمشاركة الطرفين. (بەڕێوە بەرایەتی راگەیاندنی وەزارەتی پەروەردە، ٢٠١٦: ٣-٥، ٩٢- ٩٣).

خامساً: في عام (٢٠١٠) طلبت حكومة إقليم كوردستان من منظمة رند (RAND) للتربية أن تقوم بتقييم وضع الدراسة من رياض الأطفال إلى المرحلة الثانية عشرة من الإعدادية و الإصلاح فيها. ولهذا حددت منظمة رند أربعة عناصر مختلفة لرفع جودة التعليم في وزارة التربية وهي:

١- إعادة تنظيم هيئة وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق.

٢- تطوير نظام (ضمان الجودة)

٣- تشجيع نمو المدارس الأهلية ومراقبة جودتها.

٤- تقييم تدريب المعلمين و المدرسين.

واقترحت منظمة رند ربط تدريب وتأهيل المعلمين باستراتيجية الوزارة الواسعة والبعيدة المدى؛ بهدف تحسين نتائج التعليم و الاهتمام بتدريب المدرسين على محتوى ومواضيع المنهج الدراسي، وتقييم مدى تأثير برامج التدريب على تحسين أدائهم للوصول إلى مستوى أفضل . واستناد إلى ما ذكرناه، فقد حاولت وزارة التربية والتعليم مواصلة تقدمها في تحسين جودة التعليم و في عام (٢٠٠٧) غيرت مبادئ نظام التعليم وسياسته التربوية، وذلك عبر استعمال منهج دراسي جديد وأكثر دقة، وكذلك توسيع التعليم الإلزامي حتى الصف التاسع، والتأكيد على سياسة تقليل نسبة عدد الطلاب في الصف الدراسي، فضلاً عن إجراء اختبارين وزاريين للطلاب، والمطالبة بأن يكون جميع المدرسين الجدد حاصلين على شهادة البكالوريوس. (ڤيرنز و ئەوانيتر، ٢٠١٦: ٢-٨٣،٣،٨٥).

سادساً: في بيان لحكومة إقليم كوردستان في الدورة التاسعة عرفت جميع أعمال واهتمامات وزاراتها بضمنها وزارة التربية، وأكدت على أن إحدى إنجازاتها هي مراجعة برامج الدراسة، و كذلك تحسين جودة الدراسة و رفع المستوى الإداري والعلمي (فەرمانگەی میدیا و زانیاری ، ٢٠٢١: ٢١).

سابعاً : بناءاً على ما شرّعه برلمان كوردستان في جلسته الاعتيادية ذي الرقم (١٢) بتأريخ (٢٠٢٢/١١/١٥) قررت رئاسة إقليم كوردستان إصدار :القانون ذي الرقم (١٣) لسنة (٢٠٢٢) ، قانون التربية والتعليم في إقليم كوردستان – العراق . الذي يُحدد أهم الأساسيات العامة والفلسفية للتربية والتعليم في وزارة التربية بما يلي:

١- التربية والتعليم ، آلية لبناء قدرات وتنشئة فرد كوردستاني متعلم واع و مبتكر، باتجاه مجتمع تزدهر فيه مبادئ الديمقراطية وأسس العدالة الاجتماعية والمساواة بين الجنسين وروح التعايش السلمي وحب الإنسانية وحب الأرض وحماية البيئة.

٢- كل من التلميذ والطالب، فردٌ صاحب إرادة للتعلم وبناء القدرات والتحليل والنقد، وإمكانية التفاهم وقبول الرأي المخالف والتعبير عن النفس بحرية وشجاعة، والاستعداد للعمل الإبداعي وتنفيذ المهارات الأساسية وتحمل المسؤولية في المستقبل.

٣- تنمية روح احترام القيم القومية والاجتماعية العليا للمجتمع الكوردستاني في عملية التربية والتعليم وتدريب التلاميذ والطلبة على الثقة بالنفس والدفاع عن حقوق الإنسان والحريات العامة في إطار الدستور والقوانين النافذة والمواثيق الدولية المصادق عليها.

أما من أهم المبادئ العامة للتربية والتعليم هو :

١- التعليم حق مكفول ومجاني في جميع المؤسسات التربوية الحكومية، ولا يجوز حرمان أي فرد من هذا الحق إذا توفرت فيه الشروط الواردة في هذا القانون .

٢- التلميذ و الطالب هو المحور الأساس في عمليتي التربية والتعليم.
٣- المعلم هو القائد الرئيس للتربية وتشجيع روح التعلم والإبداع وإيصال المعرفة والإمكانيات المختلفة للتلاميذ والطلبة، وبحاجة إلى التطوير الذاتي المستمر، ويجب صون كرامته.
٤- تطبق الوزارة نظام تفويض الصلاحيات في الإدارة لغرض منح صلاحيات أكثر لمديريات المؤسسات التربوية الحكومية.

إذ إن من أهم الأهداف العامة والمشتركة للتربية والتعليم هو:

١- تعليم وتنمية وبناء قدرات جيل متسلح بالعلم.
٢- ترسيخ قيم الديمقراطية والسلام والتعايش السلمي والمساواة بين الجنسين، واحترام الأديان والقوميات وحرية الفرد وحقوق الإنسان وحماية البيئة.
٣- تنمية قدرات التلاميذ والطلبة ليصبحوا مواطنين متعلمين ومبدعين ونشيطين وذوي وعي و شخصية مستقلة. (وەقایعی کوردستان ، ٢٠٢٣ : ٧٩ – ٨٣)

ثامناً: ويتم تنفيذ برنامج "بناء القدرات في التعليم الابتدائي والثانوي" من قبل المجلس الثقافي البريطاني وبدعم من وزارة التربية والتعليم في العراق. ويهدف البرنامج إلى تحسين جودة نظام التعليم في العراق وتسهيل الوصول إليه. فهو يعزز القدرة المؤسسية لإدارة التعليم على المستوى المركزي والمحلي. ويشمل البرنامج جميع مدارس العراق البالغ عددها (٢٣) ألف مدرسة. ويركز البرنامج على زيادة معدلات الالتحاق بالتدريب وإنهائه، وتطوير المناهج الوطنية لحقوق الإنسان وبناء القدرات في مجال تعليم ، و مراجعة المدارس وفق المعايير المتفق عليها لتعزيز ورفع جودة التعليم (المجلس الثقافي البريطاني العالمي- British Council، ٢٠٢٣: بص). وقد طُبق ذلك ايضاً في إقليم كوردستان بمساعدة منظمة اليونسيف و بالتنسيق مع وزارة التربية في العراق و اقليم كوردستان في عام (٢٠٠٧)، و بدأ المشروع بشكل رسمي في (٢٠٠٩/١٢/١٣) إبتداءً من محافظة أربيل، و الهدف من المشروع هو تطوير ورفع مستوى التعليم والتعلم في مدارس العراق، ووضع المعايير التربوية الخاصة بـ (المعلم، المدير، المدرسة، المشرف) (وەزارەتی پەروەردە، ٢٠١٢: ١٢).

من خلال عرضنا السابق نجد أن التغييرات والتطورات في الفلسفة و الأفكار و الأهداف والنشاطات التربوية والتعليمية لوزارة التربية كانت وفقا للتغييرات التي حدثت في المؤسسات البنيوية في المجتمع، بما أن المؤسسات التعليمية من المؤسسات البنيوية في المجتمع، والفلسفة و الأهداف التربوية تنبع من واقع الحياة الاجتماعية في المجتمع، و سدّ حاجات و توقعات الأفراد والجماعات في المجتمع. نبين من خلال ذلك إبعاد رأس المال الاجتماعي كالعلاقات الاجتماعية والتفاعل والتبادل الاجتماعي والقيم الاجتماعية ، وقد تكررت مؤشرات جودة الخدمة التعليمية الواقعة ضمن الفلسفة والأهداف والنشاطات التربوية

والتعليمية لوزارة التربية مراراً ، إذ يختلف من مؤشر لآخر و من مؤتمر لآخر على سبيل المثال مؤشر ديمقراطية التعليم والمساواة الاجتماعية من المؤشرات الأكثر تكراراً ضمن الفلسفة والأهداف والنشاطات التربوية والتعليمية.

المبحث الثالث

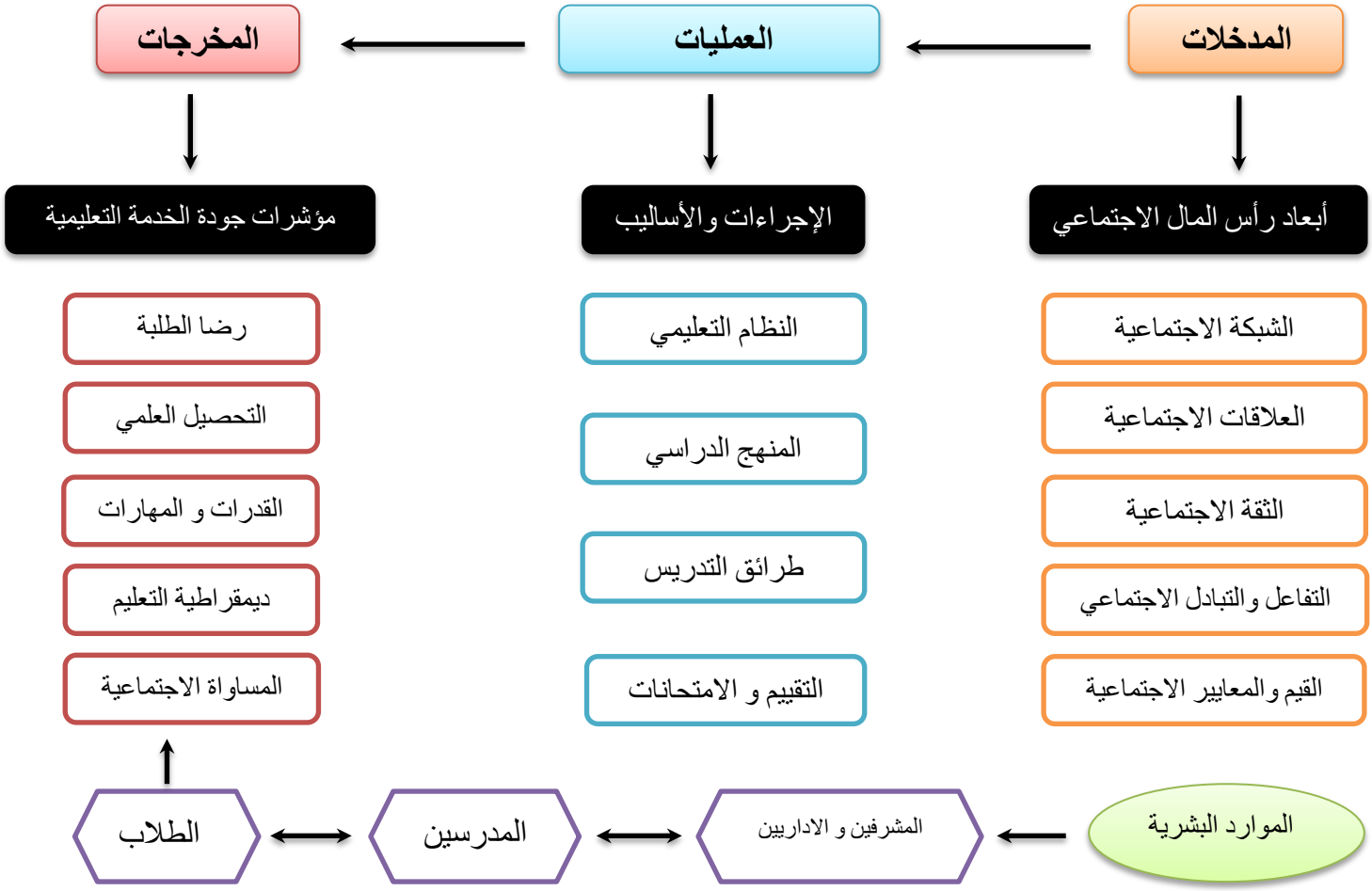
العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق

يرى المفكرون وعلماء الاجتماع، أن رأس المال الاجتماعي يتكون من مجموعة أبعاد كمدخلات علمية لها دور و تأثير على إنتاج الخدمات التعليمية.

تهتم الجودة بالعلاقات الإنسانية و البعد الاجتماعي بين أفراد المؤسسة من أجل تحسين جودة الخدمة التعليمية ، و ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين بشأن الخدمة التعليمية إلى مؤشرات محددة تكون أساساً لتصميم الخدمة التعليمية وتصميم البرامج للتحسين المستمر مع الاهتمام بتدريب المدرسين والإداريين و زرع الشعور بالاعتزاز والثقة فيهم. وإن الجودة في العملية التربوية والتعليمية تتكون من (المدخلات- العمليات- المخرجات) وأهم ما في تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية والتربوية هو أهداف و غايات و استراتيجيات المؤسسات التعليمية، وكيفية تعاملها مع العمل التربوي و معايير عملية التقويم و حاجات المستفيدين من حيث نوعية التعليم ورغباتهم، مع كيفية استثمار موارد رأس المال الاجتماعي وتدريب العاملين وتأهيلهم لتحقيق أفضل خدمات ممكنة (الجاف، ٢٠١٠:١٧٧-١٨١، ١٨٨).

وفي دراستنا وفقا لواقع المؤسسات التعليمية في وزارة التربية حددنا أبعاد رأس المال الاجتماعي بـ (الشبكة الاجتماعية، العلاقات الاجتماعية ، الثقة الاجتماعية، التفاعل و التبادل الاجتماعي والقيم الاجتماعية) كمتغيرات مستقلة ، و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية بـ (النظام التعليمي، المنهج التعليمي ، طرائق التدريس، التقويم والامتحانات، رضا الطلبة، القدرات و المهارات العلمية ، التحصيل العلمي ، ديمقراطية التعليم و المساواة الاجتماعية) كمتغيرات معتمدة. وتتكون عملية جودة الخدمة التعليمية من المدخلات التي لها دور في عملية تحسين جودة الخدمة التعليمية، معبرة عن أبعاد رأس المال الإجتماعي، إن العمليات والتوقعات كانت بمثابة الإجراءات و الأساليب التي تحدث داخل المؤسسات التعليمية، و استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي له دور و انعكاسات على تلك الإجراءات والأساليب التي تؤدي إلى مخرجات تعليمية ، و هذا ما يتّضح لنا من خلال المخطط الآتي :

مخطط العلاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية



المخطط من عمل الباحثة

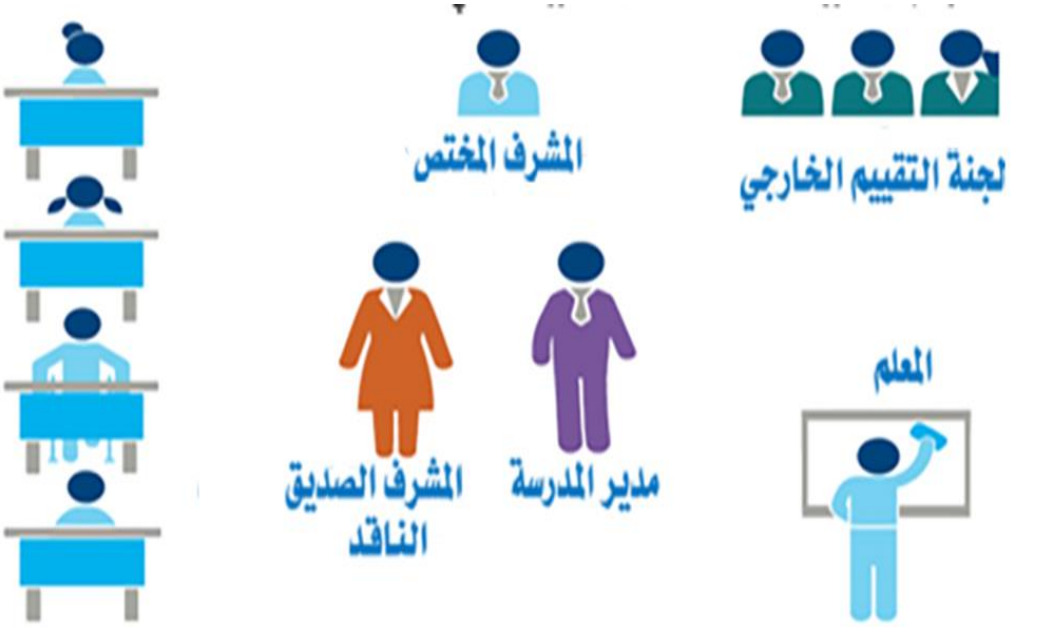
أولاً: استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي في المؤسسات التعليمية

١ – الشبكة الاجتماعية social network

إن للتعليم دور في إعادة بناء وإثراء الشبكات الاجتماعية للأفراد. و يستعمل كمورد في أشكال مختلفة من الثقافة والعمل الاجتماعي الذي يشمل العلاقات الفردية. بالنسبة لبعض الأفراد، وأصبحت مواقع التعلم والتعليم شبكات وأحياء للمتعلمين، و صار التعليم محوراً للشبكات الاجتماعية، وبهذه الطريقة أصبحت كالسياق الثقافي والاجتماعي لوصول الأفراد إلى رؤوس المال المتنوعة . وأدى التعليم إلى امتداد الشبكات الاجتماعية، حيث يمكن أن تكون مؤسسات التعليم موقعاً لبناء الشبكات. (preston ١٢٢-١٢٤،٢٠٠٤:). إذ يرى شيبمان (Shipman) أن المدرسة عبارة عن شبكة من المراكز والأدوار التي يقوم بها المعلمون والتلاميذ، وهذا يدلنا على وجود شبكة اجتماعية مبنية على التواصل والترابط

والعلاقات الاجتماعية، ومن خلالها يتم إكتساب مجموعة من المعايير التي تحدد لهم أدوارهم المستقبلية في المجتمع(وطفة والشهاب، ٢٠٠٣: ١٧).

اعتمادا على بنيوية الشبكة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية ودورها في جودة الخدمة التعليمية، على سبيل المثال نرى أن مشروع (بناء القدرات) المطبق في وزارة التربية يمثل الشبكة الاجتماعية المكون من ثلاثة مشرفين كلجنة التقييم الخارجي و مشرف آخر متخصص والمشرف الصديق الناقد بجانب مدير المدرسة و المعلمين و الطلاب. ولكل واحد منهم أدوار مختلفة و مرتبطة بالآخرين ضمن المؤسسة التعليمية و لهم أهداف مشتركة إذ يستثمرون العلاقات داخل الشبكة كمورد اجتماعي.



المصدر:(ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی-BRITISH COUNCIL-ڕێبەری سەرپەرشتیارانی هاوڕێی ڕەخنەگر، بس: ٧).

٢- العلاقات الاجتماعية Social relations

العلاقات التربوية و التعليمية في إطار المؤسسات التعليمية هي انعكاس للعلاقات الاجتماعية القائمة في مؤسسة ما، والعلاقات مبنية على الأسس الديمقراطية التي تؤدي إلى تحقيق التوازن والتكامل في الشخصية، كما أن العلاقات الأفقية كنوع من أنواع العلاقات الاجتماعية قائمة بين المعلمين والمتعلمين (وطفة والشهاب، ٢٠٠٣: ٩٩-١٠٠). إن نظرية العلاقات البشرية التي تبنى على الاهتمام بالتوازن ما بين حاجات المدرسين و الطلاب والمدرسة هي من أهم النقاط التي يجب أن تؤخذ بنظر الاعتبار من أجل الوصول إلى الإدارة العلمية العصرية و تنفيذ الواجبات بصورة أفضل. و العلاقات البشرية يجب أن تُكون شعوراً لدى المعلمين والموظفين بأنهم يعملون في أسرة واحدة لهدف واحد عن طريق التعاطف معهم والحصول على ثقتهم. (حسن، ٢٠١٥: ٥-٦). إذ إن المدرسة هي نقطة

التقاء عدد كبير من العلاقات الاجتماعية المتداخلة والمعقدة. وهذه العلاقات الاجتماعية هي طريقة للتفاعل الاجتماعي، وقناة للتأثير الاجتماعي، ويمكن تحليل العلاقات الاجتماعية في المدرسة من خلال الجماعات المتفاعلة المكونة من المدرسين والتلاميذ، ولكل منهم دستور أخلاقي واتجاهات و عادات نحو الاخرين. وتسود في المدرسة روح الشعور الجماعي أيضاً؛ لأن أولئك الذين يرتبطون بالمدرسة يشعرون بأنهم جزء منها ولهم شعور واحد.(النجحي،١٩٦٢: ٦١-٦٣). والمدرسة بدورها عبارة عن نسيج من العلاقات الاجتماعية بين مكونات وجودها، إذ إن هذه العلاقات قد تأخذ الطابع الديمقراطي المتميز بالمرونة و العفوية. وفي غياب العلاقات الديمقراطية يُفسَح المجال لنمو علاقات التسلط والاستبداد. (وطفة و الشهاب، ٢٠٠٣، ١١٨).

وبناءاً على ما سبق فإن نوع العلاقات الاجتماعية تختلف حسب الفلسفة والأهداف التربوية والتعليمية ، وهذا الاختلاف ينعكس بدوره على عملية التربية والتعليم، الذي تبين لنا في المؤتمرات التربوية و التعليمية في وزارة التربية حيث أكّدت على ضرورة العلاقات الاجتماعية و الإنسانية، وتغيير نمط العلاقات حسب تغيرات الفلسفة والأهداف التربوية والتعليمية، إذ كانت إحدى الاقتراحات للمدرسين والمعلمين في مؤتمر عام (٢٠٠٧) هي تقوية العلاقات الاجتماعية ما بين الأسرة والمدرسة والمجتمع (ليژنەی باڵای كۆنگرەی پەروەردەی، ٢٠٠٧ : ٦) ، وكذلك يظهر في مشروع (بناء القدرات) تغييرات في أدوار كل من المشرفين و مديرو المدارس و المدرسين و الطلاب، فمدير المدرسة تغيرت وظيفته و دوره من الادارة الى المدير القائد للمدرسة ، و المشرف الصديق الناقد يقوم بمساعدة المدرسة في التقييم الذاتي و إعداد الخطط لتطويرها و يساعد مديرو المدارس على تطبيق أنماط التدريس الجديدة (ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی-BRITISH COUNCIL ،ڕێبەری سەرپەرشتیارانی هاوڕێی رەخنەگر ،بس: ٤).

٣ -الثقة الإجتماعية Social trust

تعدّ الثقة أحد أهم مكونات رأس المال الاجتماعي وأساس العلاقات بين الأفراد والأسر والمجتمعات فهي تشجع على العمل الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة لها . و هي اعتقاد بملائمة نتائج العمل المقصود لشخص ما. وتوجد العديد من الأبحاث التي تشير إلى أن العلاقات التي تتميز بثقة عالية تجعل الأفراد أكثر رغبة في الاشتراك في التبادلات الاجتماعية بشكل عام والتفاعل التعاوني بشكل خاص (الشمري والزهري،٢٠١٣: ٨٨).

ووفقاً لتحليلات كولمان، فإن الكثافة الاجتماعية تزيد سلوكاً يجدر بالثقة؛ لأن دمج الشبكة يزيد الثقة في عملية التعليم و يزيد من إمكانيات التحكم. ويؤكد بيرت وكنيز عام (١٩٩٥) على ذلك بقوة العلاقات مع الأطراف الثالثة تضخم الثقة ، في حين أن العلاقات

الضعيفة قد تثير عدم الثقة. و تشير تحليلات بوسكن Buskens)) إلى أن كثافة الشبكة ليست الوحيدة فحسب بل الشبكة المركزية أيضا قد تزيد من مكانة الثقة (Marsden، ٢٠٠٥:١٤).

إن للثقة أهمية في المؤسسات التعليمية ولاسيّما في المدارس التي تؤمن بأعضائها، و تبني علاقاتها على أساس المصالح المشتركة فيما بينها و بين المجتمع، و هذا بحاجة إلى وجود نوعين من الثقة منها أولاً: الثقة الفردية بين المدرسين والإداريين والطلاب و هذا يتوقف على مستوى العلاقات في التفاعل و تبادل المعلومات والتعاون فيما بينهم. و ثانياً: الثقة الجماعية كثقة الموظفين و الآباء و المجتمع المحلي بقدرة المدرسة على تقديم الخدمة التعليمية بالمستوى المطلوب والمتوقع، والعمل بشكل جماعي من أجل تحقيق أهداف المدرسة بكفاءة . (حوالة والشوربجي، ٢٠١٤: ٥٢٩).

ففي مشروع بناء القدرات يكون أعضاء الشبكة الاجتماعية على تواصل و علاقات اجتماعية متكررة و هذه العلاقات تؤدي إلى بناء الثقة فيما بينهم. و يتضح لنا أنّ الثقة الفردية تنمو بين أعضاء الشبكة في المدرسة من خلال العلاقة العمودية بين المشرف الصديق الناقد و مشرفي التقييم الخارجي ومديري المدارس والعلاقة الأفقية بين مدير المدرسة و المعلمين والطلاب، أمّا الثقة الجماعية فهي ثقة الآباء والأمهات و المجتمع المحلي بقدرة المدرسة على تقديم أفضل خدمة تعليمية لطلابها .

٤- التفاعل و التبادل الاجتماعي Social interaction and exchange

يتضمن التفاعل الاجتماعي استجابة للتعلم تؤدي إلى حدوث تغيير للكائن الحي. ويختلف أنواع التعلم وميادينه حسب نوعية التفاعل الاجتماعي. وأن عملية التفاعل الاجتماعي هي عملية تأثير في الآخرين. فعن طريقها تنتج المفاهيم والمدركات العامة التي يشترك فيها جميع أفراد المجتمع على حد سواء. واهتمام التربية بهذا التفاعل الاجتماعي بين الفرد وبين الآخرين في المجتمع وما ينتج عن هذا التفاعل من تأثير يؤدي إلى تكوين الاتجاهات نحو الآخرين، وأخذ الفكرة عنهم لفهم الشخصيات الإنسانية.(النجحي، ١٩٦٢: ١١٧-١١٩). والتفاعل الاجتماعي من العوامل التي تزيد في تفعيل التربية الاجتماعية المدرسية، و يتطلب تقديم نماذج من المواقف والعلاقات الاجتماعية المرغوبة من قبل المتعلمين بحيث يتفاعلون معها و يكتسبون من سلوكياتها ما يفيدهم في حياتهم (الشماس و آخرون، ٢٠١٣: ١٨٩).

ويعد التفاعل التربوي في المؤسسة التعليمية (المدرسة) بمثابة الدورة الدموية في جسد المؤسسة، وهو الإطار الذي يجمع كل أطراف العملية التعليمية من المدرسين والمناهج و الإدارة، وأن درجة التفاعل و التبادل بين رؤساء العمل التربوي و التعليمي يُعد مؤشراً على

سلامة و فاعلية العملية التربوية ، و مؤشراً لتقيم أداء المؤسسة التعليمية ، واذا كانت العلاقات إيجابية بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، يدل ذلك على درجة التفاعل التربوي والتعليمي العالية، و التفاعل التربوي شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي (وطفة والشهاب، ٢٠٠٣: ٩٨).

إن وزارة التربية والتعليم من أهم الوزارات التي تحتاج إلى التفاعل و التبادل الاجتماعي، و تؤكد على عملية التفاعل و التبادل و التعاون على المستوى الداخلي للوزارة فيما بين المؤسسات التعليمية، أما المستوى الخارجي بين وزارة التربية والوزارات الأخرى والمنظمات الدولية التربوية والتعليمية. وكذلك في مشروع بناء القدرات فالتفاعل و التبادل والتعاون هو حجر الاساس كما يظهر في دليل المشرف الصديق الناقد و المدير القائد و التقييم الخارجي للمدارس ، إن أعضاء الشبكة بحاجة الى تبادل المعلومات والتفاعل فيما بينها و لاسيّما في وقتنا ؛ لأن المشروع جديد بنسبة الأكثرية المدارس.

٥- القيم و المعايير الاجتماعية Social values and norms

قام الستيد و تايلور (Halsted and Taylor)، بتعريف القيم في التعليم بأنها المبادئ والقناعات الأساسية التي تعمل كمرشدات عامة للسلوك، ومن خلالها يتم الحكم على المعايير. ومن الأمثلة على هذه القيم قيم الحب والمساواة والحرية والعدالة. و يعرف مصطلح "تعليم القيم" بما يمارس عملياً ولذلك يؤكد على التربية في القيم المدنية والأخلاقية. ومن أهم القيم التي يؤثر عليها التعليم هو قيم التسامح والتفاهم واحترام الآخرين. والتمييز فيما بينهم أمر مهم ، إذ إن التسامح في حد ذاته يعني القبول السلبي للآخرين و إن التفاهم والاحترام يعني الاعتراف بوجهات نظر الآخرين. وهذه القيم لها دور فعّال في بناء جسر رأس المال الاجتماعي بين المجموعات. (١٢٠،١٢٨ preston،٢٠٠٤:)

إن الانشطة التعليمية لها تأثيرات على إنتاج القيم ، في حال تغيير أي قيمة يجب أن نأخذ بنظر الاعتبار آليات يتم من خلالها تحقيق توافق القيم ، وسيكون من الخطأ تجريد عمليات تغيير القيم عن سياقها الاجتماعي . ومن أهم القيم والاتجاهات التي يؤمن بها المعلمون والإداريون والطلاب داخل المؤسسة التربوية هو حب التعاون، وتحمل المسؤولية، وروح المبادرة وانفتاح المؤسسة التربوية بشكل تستغل وتستثمر فيها طاقات وقدرات المجتمع، بحيث تغيرت أدوار كل من المعلم والطالب وأصبح الطالب محور العملية التعليمية، ودور المعلم يتمثل بالتوجيه والإرشاد والمساعدة، ودور مدير المدرسة وإدارتها دور إشرافي، يضع الحلول والاستراتيجيات والبدائل للمشاكل. ومن واجب الإدارة التربوية تهيئة مناخ تربوي في المؤسسة وغرس القيم الاجتماعية في المؤسسة . لأن المعلم الذي يدرس في بيئة قيمها منتظمة سيكون أكثر ايجابية تجاه العمل وأكثر إنتاجية وعطاءً في الخدمة التعليمية

(الصليبي، ٢٠٠٨: ٦٠-٦١). وهناك علاقة بين التربية والتعليم و القيم الاجتماعية ، وأن التربية والتعليم في الأساس كانت عملية قيمية، هدفها نمو الأفراد و الجماعات لمستوى أرفع من التكامل والنضج، وتقوم بذلك عن طريق المناهج ، كأحسن وسيلة لنقل القيم المقبولة و المرجوة و زرعها في نفوس الأفراد (محمد، ٢٠١٦: ٦٠).

كان لوزارة التربية في إقليم كوردستان العراق اهتمام خاص بالقيم والمعايير الاجتماعية، وهذا يتبين من فلسفتها وأهدافها و نشاطاتها التربوية و التعليمية التي عرضناها سابقاً، فعلى سبيل المثال مشروع بناء القدرات يبحث عن مجموعة من القيم والمعايير الاجتماعية المحددة لكل عضو من أعضاء الشبكة التي تشمل العدل والصدق والشفافية والموضوعية والاحترام و التسامح و العفو(BRITISH COUNCIL- ڕێبەری سەرپەرشتیارانی هاوڕێی رەخنەگر، بس : ١٢)

إن هذه الأبعاد مترابطة فيما بينها بحيث يكمل كل منها الآخر، فبعد الشبكة الإجتماعية له دور وتأثير على بُعد العلاقات الإجتماعية فكلما كانت الشبكة أكثف كانت العلاقات الاجتماعية أقوى ، والثقة الاجتماعية ناتجة عن تكرار العلاقات بين الأفراد والجماعات وكلما ازدادت الثقة والعلاقات الاجتماعية ازداد التفاعل والتبادل الاجتماعي وتحدث هذه جميعاً وفقاً للقيم الاجتماعية الموجودة في المؤسسات التعليمية .

ثانياً: الإجراءات والأساليب المتبعة من قبل وزارة التربية لتحسين جودة الخدمة التعليمية:

اعتماداً على المؤتمرات التربوية لوزارة التربية و قانون التربية والتعليم في إقليم كوردستان – العراق في عام (٢٠٢٣) و مشروع بناء القدرات هناك عدة إجراءات و أساليب متبعة يمكن من خلالها تقديم الخدمة التعليمية التي تترأس من قبل وزارة التربية المتبعة من قبل المؤسسات التعليمية انتهاءً بالصفوف الدراسية كأصغر وحدة تربوية . و قد حددنا في دراستنا أربعة من مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كإجراءات وأساليب متبعة من قبل الوزارة:

١- مؤشر النظام التعليمي Education system index

إن النظام التعليمي هو نسق اجتماعي فرعي في المجتمع، ولا يمكن فهم أهم الأهداف و الغايات التعليمية والتربوية إلا في السياق الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي، ومن أهم الأهداف التربوية للنظام التعليمي هو الهدف الاجتماعي، بما أن المواطن هو عضو في الجماعة الاجتماعية و له حقوق و واجبات وأن تحقيق ذلك الهدف يتطلب ديمقراطية التعليم(عباس، ٢٠١١، ٥٣). و نسبة ملائمة أي نظاماً تعليمياً متعلقاً بنسبة ملائمته مع الفلسفة الاجتماعية و الجانب السياسي والثقافي للمجتمع .(دزەیی، ٢٠١٠: ٨٧).

وقد قامت وزارة التربية بمجموعة من الإصلاحات في النظام التعليمي من مرحلة الروضة إلى الصف الثاني عشر (١٢) ما بين عام (٢٠٠٨- ٢٠٠٩). إذ كانت الدراسة إجبارية حتى الصف السادس الابتدائي سابقاً، أما الآن فهي إجبارية حتى الصف التاسع الأساسي. و هي تطبق قاعدة جديدة وأكثر دقة في جميع الصفوف. وكذلك وضعت سياسة لتقليل نسبة رسوب الطلاب في الصفوف الابتدائية؛ وذلك بإعادة الامتحان في حال الرسوب (ڤيرنز و ئەوانيتر ، ٢٠١٦: ٤-٥). وقامت بإلغاء نظام المدارس الابتدائية والمتوسطة والاعدادية إلى نظام المدارس الأساسية والإعدادية، وكان الهدف من مشروع تغيير النظام هو إعداد جيلٍ واعٍ ومتعلم ووطني ليكون ذا تفكير علمي و سامي الخلق، له القدرة على مواكبة التطورات والتغيرات الحضارية، ويستوعب حقوق الإنسان، ويؤمن بأولويات الديمقراطية والمواطنة، ويدرك الحرية و الشعور بالمسؤولية ضمن إطار المجتمع . إن النظام التربوي والتعليمي الجديد يحاول تربية جيل يثق بنفسه، مخلص لشعبه و وطنه و صاحب نفسية سليمة، يراعي المبادئ الديمقراطية و القدرات الفردية داخل الصف، بحيث نظمت الدراسة والتدريس في الصف حسب القدرات لكي تقضي الأجيال الكردية سنوات عمرها بأفضل صورة و أكثر منفعة. و يؤكد على المساواة بين الجنسين في جميع الحقوق والواجبات. و كذلك يؤكد على أن الدراسة هي إعادة إنتاج العلم والقراءة النقدية للنصوص، ومن واجبات المدرسة هي تربية وإعداد الطلاب لمراحل الحياة القادمة . وكذلك يعمل من أجل إيصال القيم العليا و العلم إلى الطلبة. و يؤكد أيضاً على التفاعل والتبادل والتعاون بين الهيئة التدريسية في سبيل القيام بالواجبات العلمية و التربوية و الاجتماعية والإدارية للمدرسة (لجنة في وزارة التربية، ٢٠٠٩: ٦، ١٠-١١، ٥٤،٥٧).

وهذا النظام الذي تحدثنا عنه واجهت معوقات إدارية واجتماعية كثيرة و لاسيّما عند بداية تطبيقه في المدارس ومن أهم المشاكل التي واجهته كانت في بناء هيكل الشبكة الاجتماعية عند الإداريين والمدرسين والطلاب من حيث العلاقات الاجتماعية و الثقة و التفاعل والتبادل والقيم والمعايير الاجتماعية لأن فريق العمل للمدرستين (الابتدائية والمتوسطة) المدمج في المدرسة الأساسية مختلفان من حيث التربية و التدريب والمعاملة وإدارة المدرسة. (دزه يي، ٢٠١٠: ٨٩).

٢- **مؤشر المنهج الدراسي** Curriculum indicator

المنهج عبارة عن مجموعة من المفاهيم والمعلومات والحقائق،التي لها علاقة بنمو المهارات واستراتيجية التفكير و الابداع ، و حل المشاكل، و التعليم العملي لجميع المعلومات والقيم والسلوكيات التي تكون بناء التطوير الشخصي للفرد(حسيّن، ٢١٦: ١٦٦). ويتكون من مجموعة من الخبرات التعليمية التي تقدمها المدرسة لتلاميذها سواءاً أكانت داخلها أم

خارجها لأن المدرسة بيئة خاصة بالتعليم تنمي من خلالها سلوكيات مختلفة لدى الطلبة وهي وثيقة الصلة بمشكلات الطلاب الحياتية (جابر،٢٠٠٥: ٤٠ – ٤١).

ويؤكد جون ديوي (John Dewey) على أن المركز الحقيقي للمنهج هو نشاطات الطفل الذاتية وخبراته التي يجب أن يكتسبها في المدرسة. و تدرس عن طريق ربطها بمواقف و مشاكل الحياة، ليكتسب التلميذ عن طريقها الكثير من الحقائق و الخبرات والمهارات.(الشيباني، ١٩٧١: ٣٥٤–٣٥٥). فالمنهج عبارة عن تجربة تربوية، تقدمها المدرسة للطلبة بهدف الوصول إلى التطوير الكامل لبنيات الفرد من الناحية الجسدية والعقلية والنفسية والاجتماعية والدينية (محمد، ٢٠١٦: ٥٩). وإن المناهج الدراسية حلقة الوصل بين المعلم والطالب و تساعد على تنشيط عقله، و تعطيه المعلومات والإرشادات المناسبة لقدراته (وزارة التربية، بت : ٧٢). بمعنى أن يكون المنهج الدراسي والوحدات المكونة له في مستوى حاجاته و واجباته ويسد جميع المتطلبات البنيوية الشخصية للفرد. إذ إن المنهج الدراسي نهج تكاملي منظم من واجباته بناء وتربية جيل من أجيال المجتمع. و من أهم مبادئه زرع القيم العليا والهوية الوطنية والقيم هي العمود الفعلي للتربية، لأن من أهم أهداف التربية هي تعليم القيم و تعتبر شبكة القيم من المبادئ الأساسية للعمل التربوي وبهذا نصل إلى أن النظام التربوي والتعليمي له دور فعال في بناء القيم الإيجابية وإزالة القيم السلبية في إدراك وسلوك الأفراد. و إن منهج الدراسة أيضاً جسر يربط الأسرة والمجتمع و المدرسة بالفرد (حسين، ٢٠١٦: ١٦٧،١٦٩).

وقامت وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق بإعداد و طبع المناهج الدراسية بعد الانتفاضة المجيدة في عام (١٩٩١) ولاسيّما في المواد الاجتماعية؛ لأن المواد الاجتماعية تعتمد في محتوياتها على الفلسفة السياسية المتعلقة بنظامها، و أضافت عددا من المواد والمناهج ،منها منهج الديمقراطية السياسية و حقوق الإنسان(وزارة التربية، التربية والتعليم في إقليم كوردستان العراق ١٩٩٢–٢٠٠٣، بت: ٣٠). وقامت أيضاً بمحاولات وجهود لتطوير المناهج الدراسية، لكي تتلائم مع مستوى تطور الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للحياة، وأن هذه الجهود ليست وافية، ويجب تحديدها من أجل مراجعتها وتغييرها وتحسينها، فعلى سبيل المثال عدم ملاءمة معظم المناهج مع البيئة الاجتماعية والطبيعية للطلاب، وضعف في قدرة الكوادر التدريسية المدربة و قلة أوقات الطلاب في المدرسة. (دزهيى، ٢٠١٠: ٩٣–٩٤).

وبحسب ما جاء في قانون التربية والتعليم في إقليم كوردستان العراق المنهج الدراسي : جزء من الخطة التعليمية المتعلقة بصف أو حلقة دراسية معينة، وتشمل الكتب الدراسية لكل مادة في المرحلة أو الحلقة المعينة، وكتب التمرينات، ودليل المعلم ودليل المشرف التربوي،

ونظام الامتحانات والتقييم. فيجب على مجلس الوزراء بناءً على اقتراح اللجنة المختصة في المديرية العامة للمناهج الدراسية، مراجعة البرامج الدراسية كل(٤) أربع سنوات على الأقل على وفق طرائق وآليات علمية مناسبة لغرض تقييم البرامج الدراسية وتطويرها. ومن أهمية التعليم الإعدادي هو بناء شخصية الطالب عن طريق البرامج و المناهج الدراسية الخاصة للمشاركة الإيجابية في الحياة الاجتماعية وقبول الاختلاف والتعايش السلمي (وەقايعی كوردستان، ٢٠٢٣: ٨١، ٨٦، ١٠٧).

٣- **مؤشر طرق التدريس** Teaching Methods Index

يعرف كونسل (Knochel) طرق التدريس" بالأساليب والإجراءات المساعدة في تحقيق تفاعل المعلمين والمتعلمين بمحتوى الدرس وتحقيق أهدافه "(جابر، ٢٠٠٥: ١٥٤).ويرى فيجوتسكي، طرائق التدريس بأنها عبارة عن صورة ذكية للنشاطات الثقافية الاجتماعية، وهي مسؤولة عن نمو العمليات العقلية العالية. وأشار إلى أن المدرسة هي المكان الذي ينمو فيه الأطفال، والبيئة الاجتماعية التي تنمو فيها أنماط التفكير. وعلى هذا فإن طرائق التدريس عند فيجوتسكي هي عملية اجتماعية ذو مكانة عالية ، اذ ينمي فيها الأطفال والكبار مستواهم الذاتي (ڤيكۆتسكى، .(259 :2020

ويعرف مايار (Mayar) أيضاً طرائق التدريس بأنها عبارة عن الأساليب والإجراءات التي فيها ، وبها يكتسب المعلم والتلاميذ الواقع الطبيعي والاجتماعي الذي من حولهم على أساس الظروف المؤسسية(جابر، ٢٠٠٥: ١٥٥) . ويؤكد جون ديوي (John Dewey) في طرائق التدريس على الخبرة المباشرة ومن المبادئ التي يؤمن بها ديوي هو إيمانه بضرورة الربط بين خبرات التلميذ داخل المدرسة وخارجها، و الربط بين المعرفة النظرية والعملية، وضرورة مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ مع مراعاة ميولهم و دوافعهم و تنظيم و توجيه تلك الميول والدوافع على وفق خطة لتحقيق الأهداف التربوية. و يصر ديوي على أن التعليم الفعال يتحقق عندما يكون الشيء المراد تعلمه ذا قيمة بالنسبة للمتعلم. ويؤكد ديوي على أن التعليم الجيد يقوم على وجود إشكالية تهم التلميذ و تتصل بحياته وحاجاته (الشيباني، ١٩٧١: ٣٥٨-٣٦٠، ٣٦٢، ٣٦٥).

واستخدمت وزارة التربية والتعليم أساليب جديدة في طرائق التدريس وذلك في كيفية إيصال المواد المقررة في المناهج إلى الطلبة كالدراسة بنظام المجموعات في الصف(وزارة التربية،التربية والتعليم في اقليم كورستان العراق ١٩٩٢-٢٠٠٣، بت، ٧٣).وتؤكد على اهتمام الهيئة التدريسية بطرائق التدريس والوسائل التعليمية، وتعمل على ملاءمتها لمستوى المجموعات المختلفة ، ومحتويات المنهج (لجنة في وزارة التربية، ٢٠٠٩: ٧٥).

وهذا يدلنا على أن طرائق التدريس هي عملية بحاجة إلى تغيير وتجديد واهتمام بصورة مستمرة، وهي خدمة تعليمية ضرورية يقوم بها المدرسون، يتجسد من خلالها كل بُعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي، من الشبكة الاجتماعية المكونة من المعلمين والطلاب والتي تُحدِثُ علاقات وتفاعل وتبادل وثقة اجتماعية في إطار القيم والمعايير الاجتماعية الواردة في عملية التربية والتعليم والطلاب هم أول المستفيدين منها كمخرجات .

٤- مؤشر التقييم و الامتحانات Evaluation index and exams

إن التقويم عملية مهمة لأي عمل و في أي مؤسسة، و مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) من المفاهيم المستعملة في تقويم عمل المؤسسات ومن فلسفتها أنّ عملية الجودة عملية تحسُّن لها طابع الاستمرارية في كافة مراحل الدراسة و على نحو متواصل. (القائمي، ١٩٩٥: ٣٢٦).

التقويم عملية لقياس أداء المتعلم، باستعمال مقاييس وأدوات متعددة تقدر مستوى الأداء و درجته ، ومن المبادئ الأساسية للتقويم: التحقق من نوعية المعلومات و المستوى المطلوب من الاستيعاب، والفهم والتطبيق والتحليل عند الطلاب، والتأكد من امتلاكهم لمستوى من المهارات و الإبداع ، و يهدف التقييم إلى تزويد الطلبة و المدرسين و إدارة المؤسسة التعليمية بالمعلومات الضرورية للارتقاء بالتعليم بكل جوانبه (حريب، بت: ٤). والهدف من التقويم الواقعي للمتعلم هو إكسابه المعرفة والقدرة على توظيف المعرفة (الجوادي: ٢٠١٦: ٣٤٨). و من المؤسف أن أهمية التقويم ينصب على هم وسعي المعلم والطالب على الامتحانات فقط ، لمعرفة تقدم وتأخر الطالب دراسياً، والمتخرجون من المدارس يمتحنون في مواضيع ومعلومات محددة تعلموها في المدارس لتقويم مستواهم. (القائمي، ١٩٩٥: ٣٢٦). ولهذا بدأت وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق بتغييرات في مجال الامتحانات، منها :

١- في عام (٢٠٠٠) صدر أمر وزاري لإجراء امتحانات شفوية في دروس اللغة (الكردية والعربية والانكليزية) و في عام (٢٠٠٦) صدر أمر وزاري آخر لإجراء امتحان شفوي لمادة التربية الاسلامية أيضاً .

٢- في عام (٢٠٠١) صدر قرار بإلغاء درجة الصف الأول والثاني و الثالث الابتدائي وكتابة ناجح أو راسب بدلاً من الدرجة ؛ وذلك لتقليل المشاكل الناتجة من شكاوى آباء وأمهات الطلاب لعدم حصول أبنائهم وبناتهم على المركز الأول و الثاني على مستوى الصف.

٣- في عام (٢٠٠٥) أُلغِيَت امتحانات نصف السنة للصف الاول والثاني الابتدائي ويمتحن في نهاية السنة فقط، و إذا لم ينجح الطالب حتى في جميع دروسه، يستطيع أن يمتحن

في الدور الثاني. وهذه التغييرات كانت مفرحة و تعدّ منفذاً للتخلص من مشاكل الامتحانات . (رەزا، ٢٠٠٩: ٧٥) .

٤- في عام (٢٠٠٩) في نظام المدارس الأساسية والإعدادية يؤكّد على أن تقويم الطلبة يبحث في كيفية تفكيرهم وتعلمهم، ويدقق على مدى نمو قدراتهم و تسامحهم. و على أساس معايير النجاح، وينتقل الطلاب من صف الى آخر، ووفقاً لخطوات متدرجة غيرت نظام الامتحانات في الصفوف الأساسية والإعدادية. (لجنة في وزارة التربية، ٢٠٠٩: ٨٥-٨٦).

إن نتائج الامتحانات العامة هي مقياس معتمد لتحديد المستوى التعليمي في المدارس. ومن اقتراحات المؤتمر التربوي الذي كان على مستوى العراق إعادة النظر في نظام الامتحانات، وإيجاد حلول مناسبة لجوانبه السلبية لاسيما آلية قبول الطلبة في المعاهد و الجامعات (وزارة التربية، التربية والتعليم في إقليم كردستان العراق ١٩٩٢-٢٠٠٣، بت: ٦٣، ٦٩). وفي نظام المدارس الأساسية يؤكد على أن الامتحانات ليست مقياساً للسيطرة، بل هي وحدة لقياس التقييم و المتابعة ، من أجل وصول الطلبة إلى أهدافهم. و من التعقيبات حول ما إذا كانت الامتحانات ليست مقياساً ، إذن فما هو بديل المعلم لتقييم الطلاب و التخرج من صف الى آخر. وإن كان هناك بديل آخر فهل يثق الطلاب بنوع آخر من الامتحانات أو التقييمات، في حين علم أنه سيجري امتحاناً نهائياً في الصف الثاني عشر يتوقف عليه مستقبله النهائي (دزەی، ٢٠١٠: ٩٠-٩١).

إن الامتحانات الوزارية في نظام الدراسة في إقليم كوردستان لها قيمة وأهمية كبيرة، وغالباً ما يهتم بالامتحانات أهتماماً بالغاً أكثر من الاهتمام بعملية التعليم نفسها ، بمعنى أن الامتحانات تعدّ معياراً للتفوق ولتقييم المستوى العلمي للطلاب والمدارس ، وهذا ما أدى إلى أن تكون عملية التعليم في خدمة الامتحانات بشكل عام . (وەهاب ، ٢٠٢٢ : ٩١) و من نتائج إحدى الدراسات في إقليم كوردستان هي أن الاختلاف في مجموع درجات الطلاب دليل على الاختلاف في التحصيل العلمي، بحيث أن الطلاب المتفوقين و الذين مجموع درجاتهم عالية هم أصحاب دوافع التحصيل العلمي العالي(أحمد،٢٠٢٢: ١٢٤-١٢٥). وفي قانون التربية والتعليم لوزارة التربية في عام)٢٠٢٣(أصبحت الامتحانات تهدف إلى ما يأتي:

١- قياس وتقييم مدى تحقيق الأهداف التربوية و التعليمية.

٢- قياس ومدى تطور وتعلم التلاميذ والطلبة في المجال التربوي و التعليمي كماً و نوعاً.

٣- تقييم مدى نجاح المعلمين و المدراء و المنتسبين الآخرين في المؤسسات في عملية التربية والتعليم.

٤- وضع الخطط المستقبلية لتنمية عملية التربية و التعليم بناء على نتائج الامتحانات. و أكدت على أن الكتب الدراسية المقررة هي المصدر الوحيد للامتحانات. وقد حدثت تغييرات في كيفية التقييم في عملية التربية والتعليم وذلك بفتح قسم في الوزارة باسم (ضمان الجودة) وورد في قانون التربية والتعليم في عام (٢٠٢٣) " يتألف نظام ضمان الجودة من القسم الإداري للمؤسسات، و المعلمين والتلاميذ والطلبة وطرائق التدريس والبيئة الدراسية ". ويستطلع إلى رأي التلاميذ و الطلبة والمعلمين والموظفين و منتسبي المؤسسة في عملية ضمان الجودة. و يؤكد على أنه يجب على كل معلم المشاركة بروح التعاون في تطبيق عملية ضمان الجودة، ويعمل على إنجاح تلك العملية فيما يتعلق بواجباته. و إجراء التقييم السنوي لمدى تعلم التلاميذ و الطلبة ومدى التزام الكوادر التدريسية والإدارية وسير عمل المؤسسة، والأنشطة المختلفة، ومدى نجاحها في تطبيق نظام ضمان الجودة (وەقايعى كوردستان، ٢٠٢٣: ١٠٨-١١٠).

ثالثاً: مخرجات جودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كردستان – العراق

حددنا في دراستنا عدداً من المؤشرات المتعلقة بالطلاب كمخرجات تمثل جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية وهي:

١- **مؤشر رضا الطلبة** Student satisfaction index

وهو عبارة عن الشعور الإيجابي لدى الطلبة تجاه المؤسسة التعليمية التي ينتسبون إليها، وهذا مرتبط بإمكانية حصول هؤلاء الطلبة على الموارد المطلوبة لسد احتياجاتهم التعليمية والاجتماعية التي تشمل الأداء التعليمي وجودة النظام و حالة التفاعل بين الطلبة أنفسهم و بين المدرسين و الإداريين ، فعلى هذا الأساس رضا الطلبة يعد مؤشراً مهما على مدى استجابة المؤسسة التعليمية لحاجات الطلبة و رغباتهم، ومن ثم فهو مقياس لمدى فاعلية المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها و نجاحها وحيويتها. ولتحقيق ذلك يجب على المؤسسة التعليمية الحصول على البيانات المتعلقة برضا الطلبة عن مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها المؤسسة لهم كي تتمكن من تحديد أفضل الخدمات للطلبة (رشيد العطوي، ٢٠١١: ١٦-١٧). علماً أن تحقيق الجودة في العمل لن يأتي إلا من خلال معرفة حاجات ورغبات المستفيدين سواءً أكانوا مدرسين أم أولياء أمور، والعمل على نحو فعال للمساعدة على تحقيقه وإشباعه ليس في سياق كمي كما جرت العادة و لكن في سياق نوعي (الجاف، ٢٠١٠: ١٨٦). إن تحقيق رضا الطالب مدخل أساسي يُسهم في تعلق الطالب بمؤسسته و تُشْعِرُه بالانتماء إليها، و تعزز ثقة الأسرة بالمؤسسة التعليمية و تدفعهم إلى المساهمة في بناء وتحسين الجودة التعليمية (حريب، بت : ٢).

٢- مؤشر التحصيل العلمي Academic achievement index

يعتبر رأس المال الاجتماعي إطاراً لدراسة تأثير الأسرة والمجتمع على تعزيز التحصيل العلمي لدى طلاب المدارس الحكومية. ويزداد دور و تأثير رأس المال الاجتماعي على الأداء التعليمي حينما تمتد سياسات التحصيل العلمي إلى خارج المدرسة تعزيزا لرأس المال الاجتماعي في الأسرة والمجتمع. ووفقا لرأي روبرت بوتنام يتسم رأس المال الاجتماعي للمجتمع بمشاركة مدنية واسعة النطاق وأنماط الدعم المتبادل و الثقة والتفاعل، عندما تقوم الجهات المعنية بربط المجموعات وتنسيق الأنشطة التي تخدم الجمهور بشكل عام . ويبني رأس المال الاجتماعي نمطا من النشاط المجتمعي في الشبكات التي تم تطويرها خلال الأنشطة السابقة بحيث تكون أساساً لبناء الأنشطة التعليمية. لذا تؤكد نتائج الدراسات على دور الوضع الاجتماعي والاقتصادي للوالدين في تشكيل الأداء التعليمي لأطفالهم. إن الأطفال الذين ولدوا في أسر أكثر ثراءً أو ولدوا لأبوين متعلمين يميلون إلى أداء أكاديمي أفضل. لأن طبيعة هذه العوائل وخلفياتها الاجتماعية و المناطق التي يعيشون فيها تخلق بيئة تقدر الإنجاز التعليمي والأكاديمي. وإن تعزيز قدرات العائلات ضروري لتعزيز التحصيل العلمي للطلاب. وهذا قد يستلزم تصميم وتقديم مجموعة من البرامج تبني كفاءات الآباء والأمهات، و تنشئ رأسَ مالٍ اجتماعي في البيوت. إذ تكون علاقات وتفاعلات بين الأبوين مع أبنائهم لتزيد من جودة و قدرة الأبوين، لبناء ثقة أطفالهم بأنفسهم و رفع تطلعاتهم التربوية، والحد من السلوكيات التي تمنع التقدم الأكاديمي. والهدف منها هو خلق بيئة منزلية تكون العلاقات بين الوالدين مع أطفالهم قوية ، ليضع الآباء قيماً عالية للتعليم Israel et al ، ٢٠٠١: ٤٣,٤٥-٤٦، ٦٠- ٦٢).

وحسب ما جاء في نظام المدارس الإعدادية و المؤتمرات التربوية و قانون التربية والتعليم في عام (٢٠٢٣) أن وزارة التربية لها اهتمامات كبيرة لمشاركة الآباء في رفع مستوى التحصيل العلمي، عن طريق مجلس أولياء الأمور و لقاء النمو . إذ يحدد مجلس أولياء الأمور أهدافه و يضع خطط عمله بالتنسيق مع المؤسسة، ويناقش الأوضاع الدراسية للطلبة لغرض خلق تفاهم مشترك بين المؤسسة وأولياء الأمور ، ولقاء النمو لقاءٌ يجري بحضور المعلم و ولي الأمر و التلميذ أو الطالب ، ويجب على المدرسة تنظيم هذا اللقاء في منتصف كل فصل دراسي. لغرض خلق تفاهم مشترك لتطوير قدرات التلميذ و الطالب وتحسين ظروفهم الدراسية . (وەقايعی كوردستان، ٢٠٢٣: ٨٢-٩٤).

٣- مؤشر القدرات و المهارات Capacity and skills index

المقصودُ بقدرات الطلابِ مقدارُ المعرفةِ التي يجب أن يمتلكها كل طالب بعد الانتهاء من صف معين . وتتكون القدرات المعرفية من جميع القدرات التي تتعلق بعملية التفكير،

بمعنى قدرة أخذ المعلومات، والتفكير بها ، والتعامل معها، وتذكرها، وتفسيرها وتحليلها، وكذلك كشف العلاقة بين العوامل المختلفة، و تحديد الاختلافات والتشابهات فيما بينها (قيگۆتسكى، ٢٠٢٠: ٣٣٤).

أما مفهوم المهارة فيعرفها كوتريل(Cottrell) بأنها: " القدرة على الأداء و التعلم الجيد وقتما نريد" و المهارة التعليمية يعرفها عبد الشافي رحاب بأنها: شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى متعلم، عن طريق التعليم و التدريب، وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع و طبيعة المادة والهدف من تعلمها. و المهارة التعليمية تدل على سلوك الطلاب، بحيث يكون موجهاً نحو الهدف و تحقيقه في أقصر وقت ممكن . فالمهارات التعليمية نشاطات مكتسبة مرتبطة بالنشاطات التعليمية التي تُدعَمُ بالتغذية الراجعة التي تعدّ مهارةً فرعية، والقصور في أي منهما يؤثر على جودة الأداء في التعليم. ومن المهارات الأساسية التي تساعد الطلاب على التعلم والتفكير: مهارة التفكير النقدي إذ تساعد في معالجة المشاكل والدراسة النقدية للمنهج ، و التفكير الإبداعي مما يؤدي إلى زيادة مهارات الإبداع والتفوق (غطاس، ٢٠١٩: وسائل تنمية المهارات التعليمية وتحقيق جودة التعليم – com.jilrc (Center.JiL)().

ومشروع (بناء القدرات) من مشاريع وزارة التربية المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية ويتكون من:

*دليل المشرف الصديق الناقد(بناء القدرات في دراسة المدارس الأساسية والإعدادية – تحسين جودة ومساواة).

*دليل التقييم الخارجي للمدارس(بناء القدرات في دراسة المدارس الأساسية والإعدادية– تحسين جودة والمساواة).

*دليل المدير القائد (بناء القدرات في دراسة المدارس الأساسية والإعدادية– تحسين جودة ومساواة).

هناك تغييرات كبيرة في نظام التربية والتعليم. و بهدف تحصيل جودة التربية والتعليم وضمان تحسينها في إقليم كوردستان. إذ يؤكد على توفير الدعم و المساندة لجميع الطلاب المقهورين والمعوقين و ذوي الاحتياجات الخاصة. وتبنى تلك التغييرات على ثلاثة اعمدة :

١– التقييم الخارجي لجميع مدارس إقليم كوردستان حسب (٢٥) معيارا مدرسيا من خلال لجنة تتكون من ثلاثة مشرفين.

٢– تقوية قدرات مديري المدارس عن طريق إعطائهم سلطات ومسؤوليات أكثر من السابق، من بينها سلطة تقييم المعاونين و المدرسين وكذلك المرشد التربوي لمدارسهم.

٣– توزيع جميع المشرفين في إقليم كوردستان كصديق ناقد في سبيل أن يعمل كل واحد منهم مع عدد قليل من المدارس من أجل تطوير قدرات المدرسة القيادية.

بدأ التقييم الخارجي للمدارس بشكل تجريبي في عدد من مديريات التربية في السنة الدراسية (٢٠١٥ –٢٠١٦)، واستمر لمدة ثلاث سنوات في تلك المديريات، بعد ذلك عُمّم على جميع مراكز التدريس الحكومية في السنة الدراسية (٢٠١٩– ٢٠٢٠). علماً أن الهدف من العملية ليس من أجل العقوبة بل لمساعدة المدارس لكي تكون أفضل مدرسة من حيث الخدمة التربوية والتعليمية لطلابها (ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی– BRITISH COUNCIL–ڕێبەری سەرپەرشتیارانی هاوڕێی ڕەخنەگر، بس: ٢–٣). و التقييم الخارجي للمدارس عبارة عن عملية قرار حول أداء المدرسة وإلى أي حد تستطيع المدرسة تفعيل قدرات الطلاب للتعليم، و الهدف منها هو تعزيز تقدم المدرسة بحيث تخضع أمام المسؤوليات، و توفر المعلومات حول أداء المدرسة للجهات المعنية (ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی–BRITISH COUNCIL –ڕێبەری هەڵسە نگاندنی دەرەکی بۆ قوتابخانەکان، بس: ٤) .

ومن الجدير بالذكر أنّ الأهداف العامة والمشتركة للتربية والتعليم هي تنمية قدرات الأجيال وتأهيلهم للمشاركة في الحياة العامة للمجتمع وتقوية قدرات التلاميذ والطلبة على التفكير العلمي، وإجراء البحوث والامتحانات، وإستعمال المصادر العلمية والتكنولوجيا المتطورة. إذ إن أهمية التعليم الإعدادي هي بناء شخصية الطالب عن طريق البرامج والمناهج الدراسية الخاصة للمشاركة الإيجابية في الحياة الاجتماعية، وقبول الاختلاف والتعايش السلمي. وتهدف أيضاً إلى تقوية قدرات الطالب من ناحية التفكير و البحث والتجريب واستخدام المراجع العلمية والأساليب العصرية للتعليم والتكنولوجيا المتطورة، وتشجيعه على العمل والمثابرة بحرية والتنسيق مع الأشخاص الآخرين(وەقایعی کوردستان ،٢٠٢٣: ٨٣–٨٤، ٨٦).

ويتّضح لنا . من خلال ما سبق . أن وزارة التربية لها اهتمامات و مشاريع لتنمية قدرات ومهارات الطلبة في المؤسسات التعليمية كمؤشر لجودة الخدمة التعليمية، منها مشروع بناء القدرات وضمان الجودة اللذين يركزان جهودهما على تطوير وتقييم ومتابعة المؤسسات التعليمية بهدف تنمية قدرات و مهارات أعضائها والطلاب في المدارس .

٤– مؤشر ديمقراطية التعليم Education Democracy Index

ونعني بديمقراطية التعليم الحرية والعدالة في التعليم، وتكافؤ الفرص التعليمية والتعليم للجميع، والاعتراف بحرية الفرد في اختيار الفرص التعليمية وتحقيق العدل والمساواة في مجال التعليم(عباس، ٢٠١١: ٥٣). يرى جون ديوى في كتابه(الديمقراطية والتربية) أن من أبرز مميزات المجتمع الديمقراطي هو الإيمان بالتطور والتحسن في المدرسة كوسيلة من أهم وسائل إصلاح المجتمع وتحسينه، وإعادة بنائه (الشيباني،١٩٧١: ٣٥٤). و المبادئ التي

تقوم عليها المدرسة ليست تربوية محضة، وإنما هي تحسين مستوى مقبول ولائق من الناحية الاقتصادية والصحية والاجتماعية؛ لكي يحقق التعليم أفضل النتائج. والأساس الديمقراطي لمبدأ تكافؤ الفرص العلمية لدى الطلبة هو المستوى الاقتصادي المقبول؛ لأن الأزمات الاقتصادية و الاجتماعية والصحية تسبب قلقاً نفسياً للطلبة، إذ تؤثّر على مستوى التعليم . والنظام التعليمي يؤثّر على الحركة الاجتماعية من حيث الارتفاع في السّلّم التعليمي والذي يؤدي بدوره إلى الارتفاع والانخفاض في السلم الاجتماعي و الاقتصادي.(النجحي، ١٩٦٢: ٦٧-٦٩).

إن المفهوم الجديد لديمقراطية التعليم يتجاوز حدود تكافؤ الفرص التعليمية في الوصول إلى التعليم واستمراريته، و يؤكد على السلوك داخل المؤسسات التعليمية كحقوق المشاركة، والحرية في إبداء الرأي والنقد، وتقدير الفرد من قبل الآخرين، و تقديره لنفسه و تعويده على المناقشة الحرة المنظمة. وإن الديمقراطية هي ممارسة واستجابة واعية نحو العالم، وهذه الاستجابة يجب أن تتم و تحدث داخل المدرسة في سياق العلاقات بين أفرادها، فالأداء الديمقراطي للمدرسة يشكل الدورة الدموية للحياة المدرسية . ومن واجبات المؤسسات التعليمية تعليم الديمقراطية بمعنى يجب على المدرسة تعليم الطلبة المبادئ والقيم الديمقراطية عبر الحياة المدرسية والتفاعل التربوي الديمقراطي الحر، بمعنى توليد معاني الحرية و القيم الديمقراطية في نفوس الطلبة(وطفة وشهاب، ٢٠٠٣: ١١٧-١١٨، ١٢٠). لذا تحتل المدرسة مكانةً مهمةً في بناء المجتمع الديمقراطي، و تستمد أهميتها من اهتمامها بالتربية على مبادئ الحرية و الديمقراطية والعدالة والمساواة في المؤسسات التعليمية، وهذا عن طريق المناهج المدرسية التي تعمق لدى المتعلمين مفهومي الحرية والديمقراطية والعلاقة بينهما، وتأهيل المعلمين و تدريبهم عن طريق لا مركزية الإدارة المدرسية، وإشراك عدد كبير من المعلمين وفي القرارات المهمّة التي تؤثّر في حياتهم، داخل المدرسة وخارجها. و هذا يتطلب تغييراً جذرياً في طرائق التعليم التقليدية؛ لأننا في عصر تقدم المعلومات، وتعدد مصادر المعرفة و إشراك الجميع في المناقشات والحوارات، وتبادل الآراء بحرية، بحيث تترك مساحة واسعة للإبداع والابتكار (الشماس و آخرون، ٢٠١٣، ٢٩٦ – ٢٩٩).

ولكي نفهم معنى ومخرجات ديمقراطية التعليم ، يجب علينا العودة إلى نوع العلاقة بين المعلم والطالب؛ لأن عملية التعليم تعتمد على مبدأ مساعدة ومساندة الأشخاص فيما بينهم ، كما يشير ديوي إلى الاختلاف بين الأشخاص في المهارات والقدرات إذ يجب على الأشخاص ذوي القدرات العالية مساعدة ذوي القدرات الأقل لكي تتحقق العدالة في الحياة، وعلى هذا الأساس يساعد المعلمُ الطالبَ لكي يتعلم أكثر ويتحسن تعامله ويطور علاقته بالآخرين، وأهم ما في ديمقراطية التعليم هو أن الأشخاص مختلفون عن بعضهم والمعلم

يتمثل كصديق للجميع إذ يصنع من اختلافاتهم أساساً للقوة والإرادة والقدرات الشخصية ، و يجب على الطلاب أن يساعد بعضهم بعضاً في بناء وتقوية العلاقات الإنسانية . وبرنامج ديمقراطية التعليم يبنى على أساس علاقة الإنسان بالحياة و جميع الأنظمة و القوانين و الأنشطة و خدمة هذه العلاقة (وهاب ، ٢٠٢٢ : ٧٣ – ٧٥ ، ٩٥).

إن وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق في معظم بنودها القانونية تشير إلى ضرورة الديمقراطية في المؤسسات التعليمية ومن إحدى النقاط لتقييم الإدارة التربوية والتعليمية هو التأكيد على الإدارة الديمقراطية، بمعنى تثبيت اللامركزية؛ لأن المركزية الإدارية تؤدي إلى الديكتاتورية (وەزارەتى پەروەردە ، ٢٠٠١: ٤٩). ومن الأهداف العامه والمشتركه للتربية والتعليم هو ترسيخ قيم الديمقراطية والسلام والتعايش السلمي والمساواة بين الجنسين (وەقايعى كوردستان، ٢٠٢٣: ٨٣).

٥- مؤشر المساواة الاجتماعية Social Equality Index

تحتل مبادئ المساواة الاجتماعية في عملية التعليم موقعاً أساسياً، بمعنى أنّ كل متعلم يتلقى الدعم المناسب الذي يحتاج إليه للوصول إلى النجاح. فمبدأ المساواة الاجتماعية يواجه انحيازاً عند المتعلمين، ويعمل على إلغاء تفضيل جماعة منها على أخرى لأي سبب من الأسباب سواء أكانت اقتصادية و طبقية أم مستوى التعليم أم ذوي الاحتياجات الخاصة. والمساواة الاجتماعية في المدارس تؤدي إلى مشاركة مختلف الفئات الاجتماعية في المجتمع والذي يؤدي بدوره إلى تطوير وتحسين التعليم و الذي يجعلهم يتحملون المسؤولية(الجوادي، ٢٠١٦: ٩١).

إن المساواة الاجتماعية هي ميدان من ميادين التربية والتعليم ، والتي تتجسد في عملية التوزيع المتكافئ للخيرات المادية و الروحية، كي يستطيع أفراد المجتمع كافة أن يحصلوا على نصيب متكافئ منها. و إن تكافؤ الفرص التعليمية يعني إلزامية التعليم و مجانيته، وإجراءات أخرى كالنشاطات اللاصفية، ووضع برامج خاصة للطلاب الذين يجدون صعوبة في التعليم ، و تقديم المساعدات للطلاب الذين هم من أوساط اجتماعية متدنية (وطفة والشهاب، ٢٠٠٣: ١١٦-١١٧).

إن نظرية بورديو للتكاثر الاجتماعي، تؤكد على أن وصول الطلاب إلى الموارد والخدمات التعليمية عن طريق العلاقات والمعارف يؤدي إلى حرمان الطلبة الآخرين من تلك الخدمات، وأن هذه العملية خلقت شعوراً بعدم المساواة الاجتماعية بين الطلاب. وكذلك يعتقد ديمينغ أنه عندما يكون هناك فجوة بين توقعات العميل وتصوراته، فإنه يخلق لديه شعوراً بعدم الرضا. وتبعًا لذلك، فإنّ التوزيع غير المتكافئ للخدمات التعليمية يؤدي إلى فجوة بين توقعات الطلاب وتصوراتهم، ويؤدي إلى الشعور بعدم المساواة الاجتماعية بين الطلبة

(نواح وآخرن، ٢٠٢١: ٢). إن المساواة الاجتماعية من النقاط التي تركّز عليها وزارة التربية في بنودها القانونية والنظامية بهدف بناء مجتمع متساوٍ، وتحقيق العدالة بين أفراد المجتمع، وفتح مدارس الأساس أبوابها لجميع الأطفال من دون تمييز في الجنس والأصل والدين والقدرة (لجنة من وزارة التربية، ٢٠٠٩ : ٣).

وبناءً على ما سبق يتبين لنا أن المؤشرات الخمسة التي اخترناها لبحثنا كمخرجات لعملية جودة الخدمة التعليمية كانت مؤشرات واقعية في المؤسسات التعليمية، وللوزارة بنود قانونية ودستورية وأهداف و برامج لتفعيل المؤشرات من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية، وتبذل الوزارة جهوداً لكي تكون في مستوى طموحات وتوقعات أفراد المجتمع على وجه العموم والمتعلمين على وجه الخصوص.

الاستنتاجات:

ومن أهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث هي:

١- إن بعد الشبكة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية هي نقطة البدء لبناء رأس المال الاجتماعي، كلما كان خيوط الشبكة الاجتماعية قوية ومتماسكة يؤدي إلى تكرار العلاقات الاجتماعية التي تولد الثقة الاجتماعية التي تؤدي الى التفاعل و التبادل الاجتماعي على وفق القيم والمعايير الاجتماعية.

٢- أن وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق منذ بداية تأسيسها حاولت وبذلت جهودًا لتغيير وتطوير الخدمة التعليمية بطرائق مختلفة، وعلى هذا الأساس بَنَتْ فلسفتها وأهدافها التعليمية و نظمت نشاطاتها للوصول إلى جودة الخدمة التعليمية.

٣- تم جمع وعرض أهم النشاطات التربوية والتعليمية المتعلقة بأبعاد رأس المال الاجتماعي وجودة الخدمة التعليمية في وزارة التربية في إقليم كوردستان العراق و فقاً لخطوات علمية وعملية.

٤- وجود علاقة بين أبعاد رأس المال الاجتماعي و مؤشرات جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات التعليمية، وهذا من خلال عملية تدخل فيها أبعاد رأس المال الاجتماعي كمتغيرات مستقلة وتأثيرها على مؤشرات جودة الخدمة التعليمية كمتغيرات تابعة.

٥- توفير الموارد الاجتماعية غير المادية للمؤسسات التعليمية من خلال استثمار أبعاد رأس المال الاجتماعي و علاقتها بتحسين جودة الخدمة التعليمية.

٦- إن أبعاد رأس المال الاجتماعي كمدخلات تؤثر على مؤشرات جودة الخدمة التعليمية موزعة على الاجراءات والاساليب المتخذة من قبل وزارة التربية و مخرجات جودة الخدمة التعليمية.

٧- قلة الدراسات و البحوث العلمية من خلال الباحثين الاجتماعيين حول رأس المال الاجتماعي و جودة الخدمة التعليمية.

التوصيات و المقترحات:

أولاً: التوصيات:

١- ضرورة اهتمام أعضاء المؤسسات التعليمية بأبعاد رأس المال الاجتماعي كموارد اجتماعية غير مادية ،ودورها في تحسين عملية التربية والتعليم في وزارة التربية.

٢- تحسين الوضع الاجتماعي للهيئات التدريسية في المؤسسات التعليمية في أقليم كوردستان العراق، كحوافز للمساهمة الفعالة في البناء التربوي و التعليمي الإيجابي للطلبة.

٣- ضرورة تعزيز البنية الاجتماعية للشبكة الاجتماعية المعروضة في مشروع بناء القدرات.

٤- ضرورة تنظيم دورات تربوية مستمرة للعاملين في المؤسسات التعليمية لتنمية مهاراتهم و إكسابهم الخبرات في مجال تفعيل أبعاد رأس المال الاجتماعي.

٥- العمل على إزالة المعوقات التي تحول من دون الاستفادة من أبعاد رأس المال الاجتماعي لتمكين جودة الخدمة التعليمية.

٦- من الضرورة إعادة الثقة بالمدارس الحكومية من خلال المؤسسات التعليمية لدى الطلبة والآباء و المجتمع المحلي بصورة عامة.

٧- ضرورة وجود تنسيق بين الجامعات والمؤسسات التعليمية في وزارة التربية، فيما يتعلق بتفعيل نتائج الدراسات و الأبحاث العلمية المتعلقة بكيفية الوصول إلى جودة الخدمة التعليمية.

ثانياً: المقترحات:

نقترح لوزارة التربية في إقليم كوردستان العراق ما يأتي:

١- وجوب الاهتمام بأبعاد رأس المال الاجتماعي؛ لأنّ استثمار تلك الأبعاد في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى توفير الموارد الاجتماعية التي لها دور وتأثير على جودة الخدمة التعليمية .

٢- العمل على وضْعِ رأس المال الاجتماعي مورداً ثالثاً ومكمّلاً للموارد المادية والبشرية في المؤسسات التعليمية في وزارة التربية.

٣- تفعيل أبعاد رأس المال الاجتماعي في العملية التعليمية ، من خلال تقوية خيوط الشبكات الاجتماعية التي هي مصدر العلاقات الاجتماعية الأفقية وتجنب ديكتاتورية التعليم.

٤- إعادة الثقة إلى المؤسسات التعليمية ولاسيما بالمدارس الحكومية من خلال المعلمين والطلاب وأولياء الأمور والمجتمع بشكل عام، ويتمّ ذلك من خلال تلبية توقعات الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع بأن الخدمة التعليمية المقدمة بمستوى عالٍ من الجودة.

٥- ضرورة وجود التفاعل والتبادل الاجتماعي في حدود القيم والمعايير الاجتماعية الواردة في وزارة التربية، بحيث يسهل الالتزام والتعاون بين العاملين في المؤسسات التعليمية ويؤدي إلى تحسين الخدمة التعليمية.

٦- العناية بجودة الخدمة التعليمية المقدمة ، من خلال تحديد مؤشرات جودة التعليم وكيفية تحسينها في عملية التربية و التعليم .

٧- ضرورة إجراء بحوث و دراسات أكاديمية عن:

١- دور رأس المال الاجتماعي في تحسين المؤسسات التعليمية غير الحكومية(الأهلية) .

٢- دور المؤسسات التعليمية في بناء رأس المال الاجتماعي.

٣- دور مؤشرات جودة التعليمية في تحسين الخدمة التعليمية .

المصادر

أولاً: المصادر العربية:

١. أبو زيد، أحمد،)٢٠٢١(، توظيف رأس المال الاجتماعي، مجلة العربي، العدد ٦١٥، مجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- دولة الكويت. https://alarabi.nccal.gov.kw/Home/Article/4049

٢. أبو زاهر، نادية،) ٢٠١٣)، دور النخبة السياسية الفلسطينية في تكوين رأس المال الاجتماعي، الطبعة الاولى، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات ، بيروت.

٣. أبو زاهر، د. نادية، (٢٠١٠) ، محاولة لفهم إشكالية رأس المال الاجتماعي بحث نظري تحليلي ،مجلة علوم الانسانية،عدد ٤٦، السنة الثامنة، جامعة الاستقلال، فلسطين. https://dspace.pass.ps/handle/123456789/168

٤. أمينة، بلحنافي وفيصل، مختاري ، (٢٠٢٠)، أثر رأس المال الاجتماعي على التعليم في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، العدد العاشر، الجزائر.

٥. البيلاوي وآخرون ، حسن حسين ،(٢٠٠٦)، تحرير: أحمد طعيمة ، الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الاسس والتطبيقات ، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان.

٦. جابر، وليد أحمد، (٢٠٠٥)، طرق التدريس العامة تخطيطها وتطبيقاتها التربوية ، تقديم: سعيد محمد السعيد وأبو السعود محمد أحمد، الطبعة الثانية، دار الفكر، عمان- الأردن.

٧. الجوادي، رياض بن علي، (٢٠١٦)، مفاهيم تربَوية حديثَة، دراسات في التفكير التربوي(١)، الطبعة الثانية، دار التجديد للطباعة والنشر، الرياض.

٨. حريب، عمر فتحي،(بدون تأريخ)، جودة أداء المؤسسة التعليمية ودورها في نجاح العملية التعليمية، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس- ليبيا.

https://www.academia.edu/12113861/%D8%8A%D8%A9?email_work_card
12/1/ 2023. 30:2=view

٩. حسين، سلامة عبد العظيم، (٢٠٠٨)، الجودة الشاملة والاعتماد التربوي، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة.

١٠. حواله، سهير محمد والشوربجي، هند سيد أحمد ، (٢٠١٤)، رأس المال الاجتماعي بالتعليم: مقوماته و معوقاته –دراسة تحليلية، جامعة القاهرة، مجلة العلوم التربوية،العدد الثالث، مجلد ٢، القاهرة. http://search.shamaa.org/PDF/Articles/EGJes/

١١. حنان، رزق الله ، (٢٠١٠)، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة(دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مدارس الدكتوراه– مناجمنت، الجزائر.

١٢. حمد، يوسف عثمان ،(٢٠٠٦)، الاتجاهات الجديدة في التوجيه التربوي، مجلة آفاق تربوية، العدد(١١) السنه الثالثة ، وزارة التربية في إقليم كردستان العراق، اربيل.

١٣. داود، ياسر ابراهيم، (٢٠١٩)، رأس المال الاجتماعي بقطاع التعليم في مصر وتحقيق التنمية المستدامة، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد العشرون، العدد الثاني، أبريل ٢٠١٩، جامعة قاهرة ، مصر. https://jpsa.journals.ekb.eg/article_87143.html

١٤. رشيد ، صالح عبد الرضا والعطوي، عامر علي، (٢٠١١)، جودة الخدمة التعليمية و أثرها في تحقيق رضا الطلبة، دراسة في كلية الادارة والاقتصاد–جامعة القادسية،قسم الإدارة والأعمال،العراق. :https://www.researchgate.net/publication/300018844.

١٥. زقاي، حميدي و وزاني، محمد، (٢٠١٧)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في جودة رضا الطلبة : دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة – الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر، العدد٣٠.

١٦. شلاشل، فارس جعباز، (٢٠٠٧) ، تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة وأساتذتهم دراسة تطبيقية في معهد التقني– الديوانية، القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية المجلد (٩) العدد ٣ ، تصدر في كلية الادارة والاقتصاد، الديوانية، العراق.

١٧. الشمري، انتظار احمد جاسم والزهيري، كريم صيهود كرم ، (٢٠١٣)، أثر رأس المال الاجتماعي على حماية المال العام في المؤسسات الصحية –بحث على عينة من المؤسسات الصحية في دائرة صحة ديالى، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة السادسة وتسعون– عدد سبعة وتسعون، دار المنظومة.

١٨. الشمّاس و آخرون، عيسى، (٢٠١٤)، التربية العامة، منشورات جامعة دمشق كلية التربية، دار الملايين، دمشق– سورية.

١٩. الشيباني، عمر محمد التومي، (١٩٧١)، تطور النظريات والافكار التربوية، دار الثقافة، بيروت– لبنان.

٢٠. الصليبى، محمود عيد المسلم ، (٢٠٠٨) ، الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية، دار الحامد، عمان.

٢١. عباس، بروين أحمد، (٢٠١١)، واقع التنمية الاجتماعية في إقليم كوردستان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السليمانية– كلية العلوم الإنسانية– قسم علم الاجتماع، السليمانية، العراق.

٢٢. غطاس، وفاء، (٢٠١٩)، وسائل تنمية المهارات التعليمية وتحقيق جودة التعليم، بحث مشارك في مؤتمر تطوير الأنظمة التعليمية العربية المنعقد في طرابلس يومي ٢٢ و٢٣ مارس ٢٠١٩،وسائل تنمية المهارات التعليمية وتحقيق جودة التعليم – Center.JiL) com.jilrc(.

٢٣. قدورة،روان منير، (٢٠١١)، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

٢٤. القائمي، علي، (١٩٩٥)، أسس التربية، ترجمة : عبد الكاظم لوبلاي، الطبعة الأولى، دار النبلاء، بيروت، لبنان.

٢٥. لجنة في وزارة التربية، (٢٠٠٩)، نظام مدارس الأساس و المدارس الإعدادية، مطبعة وزارة التربية، هولير.

٢٦. المجني، رانيا، (٢٠٢٠)، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، جامعة سورية،. https://pedia.svuonline.org/

٢٧. المجلس الثقافي البريطاني العالمي(British Council) ، ٢٠٢٣، برنامج بناء القدرات في التعليم الابتدائي و الثانوي، https://iraq.britishcouncil.org/programmes/education/capacity-building-primary-secondary-education. 20-2- 2023. 15:30.

٢٨. النجيحي، محمد لبيب،(١٩٦٢)، الأسس الاجتماعية للتربية، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

٢٩. نصر ، محمد وهلال، جميل، (٢٠٠٧)، قياس رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني(ماس)، رام الله.

٣٠. وطفة،علي أسعد و الشهاب، علي جاسم، (٢٠٠٣)، علم الاجتماع المدرسي(بنيوية الظاهرة المدرسية و وظيفتها الاجتماعية)، الطبعة الأولى،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، الكويت. https://www.researchgate.net/publication/348778702_lm_alajtma_almdrsy_

٣١. وزارة التربية، التربية والتعليم في اقليم كوردستان العراق ١٩٩٢-٢٠٠٣، بدون تأريخ، أربيل.

ثانياً: المصادر الكردية:

١. أحمد، ظاهر محمود، (٢٠٢٢)، پاڵنەرە كۆمەڵایەتییەكانی هەڵبژاردنی پسپۆڕیی زانستی لای دەرچووانی قۆناغی ئامادەیی، نامەی ماستەر بڵاو نەكراوە ، زانكۆی سلێمانی ، كۆلیجی زانستە مرۆڤایەتییەكان، بەشی كۆمەڵناسی ، سلێمانی، هەرێمی كوردستان-عێراق.

٢. ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی(BRITISH COUNCIL)، (بەبێ ساڵ(، ڕێبەری سەرپەرشتیارانی هاوڕێی ڕەخنەگر (بنیادناني تواناكان له خوێندنی بنەڕەتی و ئامادەیی- باشتركردنی كوالیتی و یەكسانی) ، حكومەتی هەرێمی كوردستان، وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٣. ئەنجومەنی ڕۆشنبیری بەریتانی(BRITISH COUNCIL) ، (بەبێ ساڵ) ، ئامادەكردنی: برهان عبدالله عادل و ئەوانی تر، ڕێبەری هەڵسەنگاندنی دەرەكی بۆ قوتابخانەكان (بنیادناني تواناكان له خوێندنی بنەڕەتی و ئامادەیی- باشتركردنی كوالیتی و یەكسانی) ، حكومەتی هەرێمی كوردستان، وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٤. بەڕێوەبەرایەتی راگەیاندن، وەزارەتی پەروەردە، (٢٠١٦ (،پراسپاردەکانی کۆنگرەی وەزارەتی پەروەردە- ستراتیژی وەزارەتی پەروەردە بۆ داهاتوو(٩-١١\٥\٢٠١٥)،چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٥. الجاف، صلاح حسن، (٢٠١٠)، الجودة في التعليم وكيفية إدارتها، گۆڤاری پەروەردەو فێرکردن، ژمارە (٥)، وەزارەتی پەروەردەی حکومەتی هەرێمی کوردستان دەری دەکات، چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٦. حسن، تریفە صالّح،(٢٠٢٢)، تەواوکاری پەروەردەیی لە نێوان خێزان و قووتابخانەدا (توێژینەوەیەکی مەیدانیە لە بواری کۆمەڵناسی پەروەردەی، قوتابخانەکانی سەید صادق بە نموونە)، نامەی ماستەر زانکۆی سلێمانی،کۆلێجی زانستەمرۆڤایەتیەکان بەشی کۆمەڵناسی، سلێمانی .

٧. حسێن، شیلان عومەر، (٢٠١٦)، بنەما پەروەردەییەکان لە پڕۆگرامي خوێندنی زمانی کوردیدا، ئێستای پڕۆگرامەکان و تێڕوانینمان بۆ داهاتوو(توێژینەوەکانی یەکەمین کۆنفرانسی پڕۆگرامەکان هەولێر ٢٣-٢٤ تشرینی دووەمی ٢٠١٦،چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٨. دزەیی، محەمەد هادی،(٢٠١٠)، پڕۆژەیەك بۆ پێداچوونەوەی سیستمی نوێی خوێندن، پەروەردەو فێرکردن، کۆڤارێکی پەروەردەی وەرزیە وەزارەتی پەروەردەی حکومەتی هەرێمی کوردستان دەری دەکات، ژمارە(٥) ساڵی ٢٠١٠، چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە، هەولێر.

٩. رەزا، عومەر محمد ئەمین، (٢٠٠٩)، سیستمی نوێی خوێندن و گۆرانکاری، چاپ یەکەم، چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە، سلێمانی.

١٠. سعید، ئاکۆ عبد المجید و حمە، بلال إسماعیل،(٢٠١٨)، ڕێبەری کارگێری بەڕێوەبەرایەتی پەروەردەی سلێمانی، ژمارە(١)، سلێمانی.

١١. قیرنز و ئەوانیتر ، (٢٠١٦)، هەنگاوەکان بۆباشتر کردنی کوالّێتی پەروەردە لە هەرێمی کوردستان- عێراق(کارگێری، چاودێری خوێندنگە، سیاستەکانی خوێندنگە تایبەتەکان، و راهێنانی مامۆستا)، حکومەتی هەرێمی کوردستان(وزارەتی پلان دانان و وەزارەتی پەروەردە)، دەزگای RAND، هەولێر. .http://www.rand.org/t/RR960z

١٢. قیگۆتسکی، لیۆ،(2020) ، تیۆری سۆسیۆکولتووری و پەروەردەی هاوچەرخ، وەرگێرانی: فایەق سەعید، چاپی یەکەم، ناوەندی غەزەلنووس - بۆچاپ و بڵاوکردنەوە، سلێمانی.

١٣. فەرمانگەی میدیاو زانیاری- ئەنجومەنی وەزیران - حکومەتي هەرێمی کوردستان- عێراق، (٢٠٢١)، دەستکوتەکانی کابینەی نۆیەمی حکومەتی هەرێمی کوردستان، هەولێر- هەرێمی کوردستان.

١٤. لیژنەی باڵای کۆنگرەی پەروەردەی ،(٢٠٠٧)، راپۆرتەکانی کۆنگرەی پەروەردەی ، چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە ، هەولێر.

١٥. محمد، شیرین صالح، (٢٠١٦)، بەها لە کتێبي بابەتە کۆمەڵایەتیەکانی پۆلی چوارەمی بنەرەتیدا، لە ئێستای پڕۆگرامەکان و تێڕوانینمان بۆ داهاتوو(توێژینەوەکانی یەکەمین کۆنفرانسي پڕۆگرامەکان- هەولێر ٢٣-٢٤ تشرینی دووەمی ٢٠١٦، وەزارەتی پەروەردە بەڕیوەبەرایەتي گشتی پڕۆگرام و چاپەمەنیەکان، چاپخانەی وەزارەتی پەروەردە- هەولێر.

١٦. وەزارەتی پەروەردە، حکومەتي هەرێمی کوردستان، (٢٠٠١)، کۆنگرەی پەروەردەی سێیەم ، سلێماني.

١٧. وەقایعی کوردستان،(٢٠٢٣)، یاساي ژمارە(١٣) ساڵی ٢٠٢٢(یاسای پەروەردەو فێرکردن لە هەرێمی کوردستان–عێراق)، رۆژنامەی ڕەسمیی هەرێمی کوردستانە– وەزارەتی داد دەری دەکات، ژمارە(٢٩٨)، ساڵی بیست و سێ، هەولێر.

١٨. وەزارتی پەروەردە ، (٢٠١٢)، بەرەو ئایندەیەکی گەش– پەروەردەو فێرکردن لە کابینەی شەشەمی حکومەتی هەرێمی کوردستاندا، ئامادەکردنی: کاوە عمر و ئەوانی تر، چاپی یەکەم، چاپخانەی شەهاب، هەولێر.

١٩. وەهاب، عەبدورەحمان ئەحمەد، (٢٠٢٢)، پەروەردەناسیی ڕەخنەیی– پەروەدەی دیموکراتي وگۆرانکاریی کومەڵایەتی، دەزگای فام بۆچاپ و بڵاوکردنەوە، چاپی یەکەم، هه ڕێمی کوردستان–عێراق.

ثالثاً: المصادر الأجنبية:

1. Bhandari, H., & Yasunobu, K. (2009). *What Is Social Capital* ? A Comprehensive Review of the Concept. Asian Journal of Social Science, 37(3), 480–510. https://doi.org/10.1163/156853109X436847
2. - Green, A., Preston, J., & Sabates, R. (2003). Education Equity and Social Cohesion : ADistributional Model. Education, Equity and Social Cohesion : A Distributional Model [Wider Benefits of Learning Research Report No. 7] - UCL Discovery.
3. - Hanifan, L. J. (1916). The Rural School Community Center. The Annals of the American of Political and Social Science, 67, 130–138. The Rural School Community Center on JSTOR.Academy.
4. - Israel et al, Glenn D. ,(2001), The Influence of Family and Community Social Capital On Educational Achievement, Rural Sociology, Vol. 66, No. 1, March .
5. Krishna, A. (2002). Active social capital : tracing the roots of development and democracy.Columbia University Press.
6. Marsden, Peter V. , (2005), *THE SOCIOLOGY OF JAMES S. COLEMAN*, First published online as a Review in Advance on January 24, 2005 Annu. Rev.,. *The Sociology of James S. Coleman (annualreviews.org)*.
7. Naseri, S. (2017). *Online Social Network Sites and Social Capital : A Case of Facebook*.
8. International Journal of Applied Sociology, 7(1), 13–19. https://doi.org/10.5923/j.ijas.20170701.02.
9. Preston, John,(2004), '*A continuous effort of sociability Learning and social capital in adult life:The Benefits of Learning,The impact of education on health,family life and social capital Schuller etc*.,Tom, First published by RoutledgeFalmer,11 New Fetter Lane, London EC4P 4EE .

رابعاً: المصادر الفارسية :

١. نواح، عبدالرضا؛ علی بوداقی و ناهید سعدی (٢٠٢١)، مطالعه جامعەشناسی تأثیر سرمایه و کیفیت خدمات آموزشی بر احساس نابرابری اجتماعی مطالعه موردی: دانش آموزان دوره متوسطه دوم شهرستان ایذه، مجله جامعه شناسی کاربردی، سال سی و سوم، شماره پیاپی ٨٦، شماره دوم. https://dx.doi.org/10.22108/jas.2021.126517.2034