

# دور الإدارة في تنمية واستثمار رأس المال الفكري

## دراسة ميدانية في المصارف الأهلية في مدينة الموصل

الدكتور درمان سليمان صادق

جامعة الموصل العراق

### المستخلص

شهد العالم خلال العقدین الأخيرین تحولات وتغییرات مهمة تمثلت في الثورة المعلوماتية ، وبروز تطورات هائلة لتقنيات المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات ، فضلاً عن مفاهيم ذات بُعد حديث في أدبيات الإدارة كجودة الخدمة التسويقية وأساليب تحسينها ومفهوم رأس المال الفكري أو المعرفي الذي يعدّ حالياً من أهم مصادر الميزة التنافسية .

يسعى البحث الحالي إلى اختبار علاقة الارتباط والتأثير المعنوي لأبعاد رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال اختبار صحة الفرضيات التي صيغت وفق مخطط افتراضي للبحث يعكس العلاقة بين رأس المال الفكري (المتغير التفسيري) وتحسين جودة الخدمة التعليمية (المتغير المستجيب). يعدّ البحث ذا أهمية كبرى لما له من تأثيرات في تحديد دور ونجاح المؤسسات التعليمية .

أعتمد البحث منهجاً علمياً هو المنهج الوصفي التحليلي في عرض المفاهيم والأطر الفلسفية لمتغيرات البحث ، وقد تمّ اختيار جامعتي الموصل ودهوك مجتمعاً للبحث ، فيما تضمنت العينة عدد من أعضاء هيئة التدريس في كلتا الجامعتين . كما اعتمد البحث على أداة رئيسة هي الاستبيان وزعت على (61) من التدريسيين (عينة البحث) . توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات عبّرت عن وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وتأثير معنوي لمتغيرات البحث . واستناداً إلى الاستنتاجات التي توصل إليها البحث تمّ تقديم عدد من المقترحات .

الكلمات الدالة : رأس المال الفكري - الخدمة التعليمية - جودة الخدمة التعليمية .

## Abstract

During the last two decades, the world witnessed important changes and shifts represented by the information revolution and the great technical development and the appearance of many modern conceptions in the administrative literature. The most important of these concepts in the intellectual capital, which is becoming the most important fact .in economic life and one of the most important reasons of competition

The current research sought to test the correlation and the moral influence of intellectual capital on the quality of education service. The study tested the hypothesis reflecting the relation between the intellectual capital (Explanative Variable) and the (improvement of the education service quality (responsive variable

This research adopted the analytical descriptive approach in showing the philosophical and conceptual framework of the intellectual capital and the high quality education service. The research sample include staff members of Mosul and Dohuk universities who occupy .administrative jobs in different colleges in the two universities

In conclusion, there is a positive moral correlation between the IC and quality of education service. Which indicates to the moral influence .of intellectual capital on improving the educational service quality

## المقدمة

يعدّ رأس المال الفكري أحد أهم الموجودات غير الملموسة التي تسعى المنظمات جاهدةً إلى امتلاكه لكونه موجوداً استراتيجياً وثروة المنظمة الحقيقية ، فهو مصدر الإبداع والتجديد والميزة التنافسية ، فهو يعدّ السلاح الذي تعتمد عليه المنظمات لمواجهة التحديات العالمية الراهنة وهو الأساس لبقاء ونجاح وتفوق المنظمات .

يسعى البحث الحالي إلى توضيح مفهوم رأس المال الفكري وأهمية مكوناته ، فضلاً عن مفهوم جودة الخدمة التعليمية ، لذلك فإن الهدف الميداني للبحث يركز على اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث ، التفسيري (رأس المال الفكري) والمستجيب (جودة الخدمة التعليمية) والتوصل إلى استنتاجات وتقديم مقترحات تتعلق بتجسيد جودة الخدمة التعليمية في المنظمات مجال البحث .

إن أهمية البحث الحالي تكمن في توضيح طبيعة المفاهيم التي تناولها البحث والتي يمكن استخدامها في المنظمات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص نظراً لأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، عليه يقدم البحث إطار نظري وآخر كيداني يربط بين مجالين مهمين هما : رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية . تمثلت عينة البحث بأعضاء هيئة التدريس والذين يشغلون مناصب إدارية العاملون في عدد من كليات جامعتي الموصل ودهوك ، وتمّ اعتماد أداة رئيسة للبحث هي استبيان صممت كمقياس للبحث ، واشتملت ثلاث أجزاء ، تضمن الولى معلومات تعريفية بعينة البحث ، واشتمل الثاني على المتغير الأول (رأس المال الفكري) ، والمتغير الثاني (جودة الخدمة التعليمية) ، واستخدمت أساليب إحصائية لمعالجة البيانات ذات العلاقة بإجابات أفراد العينة وتحليل النتائج واختبار الفرضيات .

أظهرت نتائج تحليل إجابات المبحوثين وجود علاقة ارتباط طردية بين أبعاد رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمة التعليمية وكان أعلى تأثير لأبعاد رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمة التعليمية هو بُعد التنشيط ، فيما كان أقل تأثيري هو بُعد الاستقطاب .

وخلص البحث إلى مجموعة من المقترحات أبرزها إنشاء وحدة متخصصة في الجامعة تهتم برعاية التدريسيين ذوي المهارات والخبرات والأداء المتميز ووضع معايير واضحة لشغل المناصب الإدارية في الجامعة وكلياتها من خلال الاعتماد على نتائج تقييم أداء

التدريسيين وخبراتهم في مجال اختصاصهم .

اشتمل البحث الحالي على محورين ، تضمن الأول رأس المال الفكري وركز على أهم المفاهيم والمكونات والأبعاد ، فيما تضمن الثاني جودة الخدمة التعليمية وأهم المفاهيم ومعايير جودة الخدمة التعليمية ، واختتم البحث بالاستنتاجات والمقترحات .

### مشكلة البحث

تعاني أغلب المؤسسات التعليمية في العديد من الدول من مشكلة ضعف الإمكانيات من مواردها البشرية والمالية والتسهيلات المادية ، مما يؤثر ذلك على مشكلة انخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية . ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث تبين وجود مشكلات عديدة تعاني منها الجامعتين مجال البحث (الموصل ودهوك) وتتعلق بانخفاض جودة الخدمة التعليمية ، إذ إن من بين أسباب هذه المشكلة ، مشكلة ضعف الاهتمام برأس المال الفكري في الجامعتين ، عليه يمكن إثارة التساؤلات البحثية حول مشكلة البحث وكما يأتي :

- هل توجد علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري ومستوى جودة الخدمة التعليمية ؟
- هل هناك تأثير لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية ؟
- أي من البعاد هو الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة التعليمية ؟

### أهمية البحث

إن أهمية البحث تكمن في طبيعة المفاهيم التي ركز عليها البحث ، والتي تثير اهتمام المنظمات المعاصرة عموماً والجامعات بشكل خاص ، إذ يعدّ رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ، وأهم مورد من موارد المنظمة من أجل خلق القيمة الحقيقية لها ، فضلاً عن تحقيق أهدافها . إن رأس المال الفكري يمكن أن يكون له تأثير كبير فيما لو أحسن استخدامه وإدارته والمحافظة عليه ، على تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات ، لذا يجب على الجامعات أن تهتم بمنتسبيها ولا سيما التدريسيين الذين يمتلكون الخبرة والمهارة والمعرفة ولهم أدوار متعددة عملية وإنسانية واجتماعية من أجل تعزيز وتحسين جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها للمجتمع .

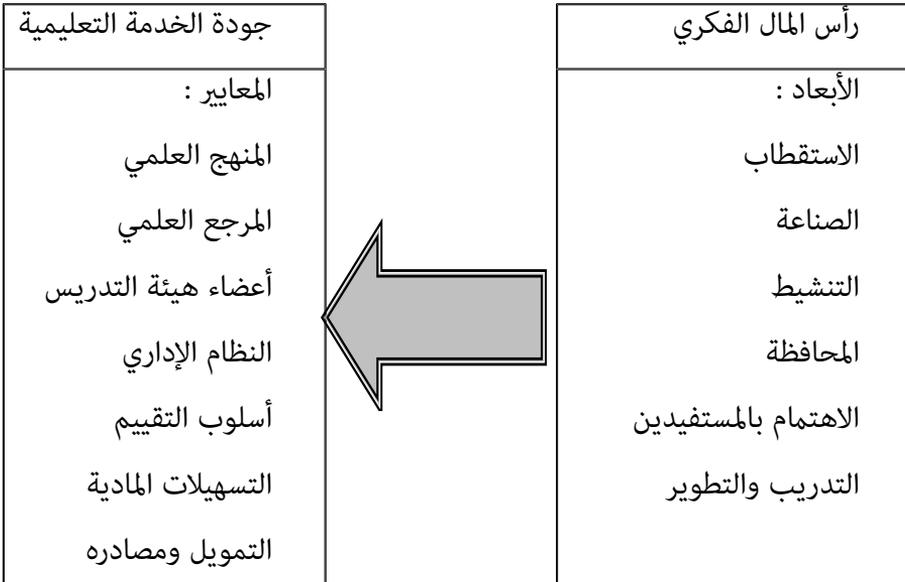
## أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- عرض إطار نظري يحتوي متغيرات البحث المتمثلة برأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية .
- اختبار علاقة الارتباط بين متغيري البحث ، التفسيري (رأس المال الفكري) ، والمتغير المستجيب (جودة الخدمة الجامعية) في المنظمات المبحوثة .
- اختبار التأثير المعنوي بين متغيري البحث التفسيري والمستجيب في المنظمات المبحوثة
- التوصل إلى استنتاجات الجانب الميداني للبحث واختبار الفرضيات وتقديم مقترحات (توصيات) استناداً إلى استنتاجات البحث .

## مخطط البحث الفرضي

في ضوء مشكلة البحث المطروحة وأهدافه ولغرض اختبار فرضيات البحث لا بد من بناء مخطط فرضي للبحث يعبر عن العلاقة بين متغيري البحث التفسيري والمستجيب وكما يأتي :



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

## فرضيات البحث

يمكن صياغة الفرضيات الآتية استناداً لما تقدم من عرض للأهداف البحثية ومشكلة البحث :

- الفرضية الأول : توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمة التعليمية .
- الفرضية الثانية : توجد علاقة ارتباط بين كل من (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة ، الاهتمام بالمستفيدين والتدريب والتطوير) وتحسين جودة الخدمة التعليمية .
- الفرضية الثالثة : تؤثر أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة، الاهتمام بالمستفيدين والتدريب والتطوير) في تحسين جودة الخدمة التعليمية .

## أساليب التحليل الإحصائي :

اعتمد البحث على عدد من الأساليب الإحصائية بهدف تحليل نتائج البحث الميدانية واختبار الفرضيات ، ومن ضمن هذه الأساليب :

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد عينة البحث .
- احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في ضوء التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث .
- احتساب معامل الارتباط لإيجاد العلاقة بين متغيري البحث .
- تحليل الانحدار لإيجاد التأثير المعنوي بين متغيري البحث .

## أساليب جمع البيانات :

اعتمد البحث في جميع بيانات الجانب الميداني من استبانة تمّ تصميمها استناداً إلى دراسات الكتاب والباحثين التي وردت في الإطار النظري للبحث ، وقد تضمنت الاستبانة ثلاث أجزاء مهمة ، هي :

- المعلومات التعريفية عن أفراد عينة البحث .

- عبارات لقياس المتغير التفسيري (أبعاد رأس المال الفكري) .
  - عبارات لقياس المتغير المستجيب (جودة الخدمة التعليمية) .
- ومن ثمّ تمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي ذو الأوزان (لا أتفق تماماً ، لا أتفق ، محايد ، أتفق ، أتفق تماماً) .

### اختبارات أداة البحث :

لقياس صدق الاستبانة وثباتها لا بد من إخضاعها إلى عدد من الاختبارات قبل وبعد توزيع الاستبيان على أفراد عينة البحث ، وفقاً لما يأتي :

أ. الاختبارات قبل توزيع الاستبانة : والتي تمثلت باختبارات الصدق الظاهري من خلال عرض الاستبانة على عدد من المحكمين الخبراء في تخصص العلوم الإدارية والنفسية والتربوية ، إذ تمّ الأخذ بملاحظاتهم وآرائهم حول فقرات الاستبانة ، كما تمّ إجراء اختبار الشمولية لفقرات الاستبانة من خلال طرح عدد من الأسئلة على السادة المحكمين ، وأجريت التعديلات في ضوء إجاباتهم .

ب. الاختبارات بعد توزيع الاستبانة : والتي تمثلت باختبار صدق الاستبانة من خلال اختبار الاتساق الداخلي الذي أشار إلى أن هناك علاقات ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات الاستبانة، وكذلك تمّ إعطاء فترة مناسبة للإجابة على الاستبانة من قبل أفراد العينة بهدف تحقيق الموضوعية والحياد التام وعدم التدخل في إجابات المبحوثين وترك الحرية الكاملة للتعبير عن آرائهم .

### مجتمع البحث وعينته :

يتمثل مجتمع البحث بجامعة الموصل ودهوك ، الأولى جامعة عريقة تأسست عام 1967 وتضم حالياً (21) كلية و (2500) تدريسي عام 2006 ، والأخرى جامعة أكثر حداثة تأسست عام 1992 التي تضم (10) كليات وما يقارب من (460) تدريسي عام 2006. أما عينة البحث فإنها تتكون من عدد من التدريسيين من كلا الجامعتين ومن ضمنهم ممن يشغلون مناصب إدارية في الجامعة ، وقد بلغت العينة إجمالاً (61) تدريسي موزعين بنسبة (49%) من جامعة الموصل ، و (51%) من جامعة دهوك . والجدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة البحث في كلا الجامعتين .

جدول (1): توزيع أفراد عينة البحث في الجامعتين

الجنس															
ذكور				إناث				%							
57				4				93.4				6.6			
العمر (سنة)															
30 فأقل		40-31		50-41		60-51		60 فأكثر		%		%			
-		7		11		23		38		28		46		3	
التحصيل الدراسي															
دكتوراه				ماجستير				دبلوم عالي				%			
54				7				11				-			
التخصص															
علمي				إنساني				%				%			
40				21				66				34			
الموقع الوظيفي															
رئيس جامعة		م. ر		عميد		معاون		رئيس		مقرر		مدير		أخرى	
-		3		5		10		6		10		35		7	
اللقب العلمي															
أستاذ				أستاذ مساعد				مدرس				مدرس مساعد			
9				15				57				16			
عدد سنوات الخدمة في الموقع الحالي															
أقل من سنة		5-1		10-6		15-11		20-16		21 فأكثر		%		%	
10		24		39		8		13		3		5		1	
عدد سنوات الخدمة في الجامعة															
أقل من سنة		5-1		10-6		15-11		20-16		21 فأكثر		%		%	
-		2		3		7		12		11		18		9	

## أولاً. رأس المال الفكري Intellectual Capital

كان اهتمام المنظمات والباحثين والكتّاب في عقد التسعينات من القرن المنصرم بتكيزهم على مفهوم جديد بديلاً للمورد البشري ألا وهو رأس المال الفكري أو المعرفي المتمثل بالمعرفة والمهارة والخبرة التي يمكن أن تمتلك من قبل الأفراد العاملين في المنظمة والذين ستصبح لهم الرغبة والقدرة على تقديم منتجات أو خدمات متميزة .

رأس المال الفكري يعدّ أصل من الأصول غير الملموسة والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمعرفة التي تؤثر على زيادة قيمة الموجودات الأخرى في المنظمة . الأمر الذي أدى إلى سعي المنظمات في الحصول عليها أو اكتسابها وخرزنها وتداولها ونشرها والاستفادة منها في ظروف تؤمن للمنظمة فرصة تحقيق النجاح والاستمرار والنمو .

تتناول هذه الفقرة مفهوم رأس المال الفكري أولاً ثم نستعرض نموذج لرأس المال الفكري وأهم مكوناته ثانياً ، ونلقي الضوء على أهم أبعاد رأس المال الفكري ثالثاً.

## 1. مفهوم رأس المال الفكري :

منح الله (سبحانه وتعالى) الإنسان العقل والتفكير على سائر مخلوقاته ، إذ يشير الباري (عزّوجل) أنه خلق الإنسان ليكون خليفة في الأرض (وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون) (سورة البقرة / 30) ، وهنا يكشف لنا الخالق (عزّوجل) الغاية التي من أجلها خلق الإنسان ، وهذا يشير إلى الوسيلة التي تعرفنا بالأسس التربوية في بناء الشخصية الإنسانية التي قام الإسلام على أساسها (عليا وعبدالقادر ، 2001 ، 37) .

إن للإنسان استعداد لأن يكون أهل خير وصلاح وسلوك قويم وذو عقل يجعله يفكر ويبدع ويقرر ويحل المشاكل ، وهذا ما أكد عليه ذوو العلم والمعرفة ومن كان مسؤول عن إدارة البشر استناداً إلى أحكام الشريعة السماوية وما جاء به القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة في تكريم الإنسان .

عليه يمكن القول ، أن القيمة الحقيقية لأية منظمة مهما كانت طبيعتها تكمن في رأسمالها الفكري ، وهو رأس المال الحقيقي للمنظمات والذي لا يضم كل العاملين في المنظمة، بل قيمة المعرفة والمهارات التي يمتلكها العاملون ما داموا يكونون الثروة للمنظمة وقوة سلعتها أو خدماتها (عبيد ، 2000 ، 10) .

تناول الكُتّاب والباحثون في أدبيات الإدارة وعلم المنظمة موضوع رأس المال الفكري وحاولوا وضع تعريفاً لهذا المفهوم . فقد عرفه (Stewart) بأنه يمثل المواد الفكرية مثل المعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن أن تستخدم لخلق الثروة (Stewart, 1997, 67) .

أما (Daft) فقد عرفه بأنه مجموعة من الموارد المعلوماتية لتكون على هيئة نوعية من المعارف الظاهرة التي يسهل التعبير عنها أو كتابتها ونقلها أو نشرها إلى الآخرين على شكل وثائق أو أشياء مكتوبة ، والمعرفة الضمنية المبنية على الخبرات الشخصية والقدرات والمهارات التي تستخدم في تطوير المنظمة (Daft, 2001, 258) .

يرى (ميرخان) أن رأس المال الفكري هو الثروة الحقيقية غير الملموسة التي لا يمكن تقدير قيمتها لأنه مقدرة عقلية كامنة يمتلكها بعض العاملين من رأس المال البشري في المنظمة ، ويعدّ أقوى سلاح تنافسي لها ، كونه المصدر الأساس الذي تنبثق منه كل المعارف والإبداعات التي تستطيع بها المنظمة أن تواجه كافة المتغيرات التي تحصل في البيئة المتسمة بالتعقيد (ميرخان ، 2003 ، 25) .

وانطلاقاً من هذه المفاهيم لرأس المال الفكري ، يمكن القول أنه يعدّ من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة ، إذ إن استراتيجية التميّز التي تتبناها المنظمة لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتاجات الفكرية المتمثلة بالإبداع والأفكار الخلاقة وبالتالي تقديم منتجات جديدة تشكلت من خلال عمليات البحث والتطوير (يوسف ، 2002 ، 38) .

وتأتي أهمية رأس المال الفكري في ظل اقتصاد أطلق عليه (الاقتصاد المعرفي) في القرن الحادي والعشرين لأنه عدّ من أكثر الموجودات قيمة ، فهو يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمة (المفرجي وصالح ، 2003 ، 20) .

لذا فإن الاهتمام بالملكية الفكرية يعدّ من المسائل المهمة التي تفرضها التغيرات الحاصلة في عالمنا اليوم ، فضلاً عن التقدم العلمي والتكنولوجي والتي تشارك جميعها في خلق القيمة المضافة التي تعدّ مصدر أساس للميزة التنافسية .

## 2. نموذج رأس المال الفكري وأهم مكوناته

طرح العديد من الكتاب والباحثين في أدبيات الإدارة عموماً وإدارة الموارد البشرية بشكل خاص عدة نماذج عبّرت عن رأس المال الفكري ومكوناته وفقاً لوجهات نظرهم ، ومن هذه النماذج ما قدمه (Edvinsson) والذي سمّي بنموذج شركة Skandia الذي قسّم رأس المال الفكري ببعدين رئيسيين هما : رأس المال المالي ورأس المال البشري والبنوي اللذان يشكلان القيمة السوقية ، إذ أن هذه الشركة (Skandia) ومنذ عام 1991 كانت

تعالج قضية الأصول غير الملموسة من أجل تحقيق القيمة السوقية المستقبلية وخلق الثروة (مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، 2004) . كذلك قدّم (Sveiby) نموذجاً آخرًا لرأس المال الفكري الذي اشتمل ثلاث مكونات هي : كفاءة العاملين والتركيب الداخلي والتركيب الخارجي (www.sveiby.com) . أما (Davenport & Prusak) فقد قدّمًا نموذجاً لرأس المال الفكري متضمناً ثلاث مكونات أيضاً ، وهي : الموارد البشرية ، والموجودات الفكرية ، والملكية الفكرية (Davenport & Prusak, 1997) .

ويتفق معهما (Sullivan) الذي قدّم هو الآخر نموذجاً شبيهاً لنموذج (Davenport & Prusak) والذي اشتمل على ثلاث مكونات ، هي : رأس المال البشري ، والموجودات الفكرية ، والملكية الفكرية (Mertins & Vorbeck, 2001) (ميرخان ، 2003 ، 27) .

أما النموذج الذي يعدّ الأكثر شيوعاً وهو نموذج (Stewart) الذي يتضمن ثلاث مكونات هي :

- رأس المال البشري : الذي يشتمل على المعرفة ، الخبرات ، المهارات ، الإبداع ، والابتكار .
- رأس المال الهيكلي : ويتضمن براءات الاختراع ، وحقوق النشر والتأليف ، العلامة التجارية ، مقاييس السيطرة النوعية ، وقواعد وأنظمة المعلومات .
- رأس المال الزبائني : وهو الذي يعبر عن رضا الزبون وولائه ، والاحتفاظ به وتمكين الزبون ومشاركته والتعاون معه .

### 3. أبعاد رأس المال الفكري

من خلال العرض المفاهيمي الذي سبق ذكره عن مفهوم ومكونات رأس المال الفكري، ومن خلال مراجعة الأدبيات الفكرية عن آراء ووجهات نظر الكتاب والباحثين عن موضوع رأس المال الفكري ، يمكن تحديد أهم أبعاده التي نالت اهتمام أغلب الباحثين بالرغم من وجود أبعاد أخرى . إذ يتفق كل من (Stewart, 1997) (Quini, et. al., 1996) (عبيد ، 2000) (العنزي ، 2001) (المفرجي وصالح ، 2003) على الأبعاد الآتية : (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة ، الاهتمام بالمستفيدين ، التدريب والتطوير) . ويمكن تعريف كل بعد من هذه الأبعاد ، وكما يأتي :

آ. الاستقطاب : وهو النشاط الذي موجه به يمكن تحديد مصادر لاستقطاب الأفراد المؤهلين بهدف جذبها واختيار المرشحين للملائمين للوظائف الشاغرة في المنظمة (نصرالله ،

1999 ، 107) (سلطان ، 1993 ، 117) (ماهر ، 2001 ، 141) ، وتشمل مصادر الاستقطاب نوعين : مصادر داخلية ومصادر خارجية .

ب. الصناعة : إذ تحتاج المنظمات إلى الأفراد الذين يمتلكون المعرفة والمهارة ، فهم بمثابة خزين واسع من المهارات والمعرفة ، وبالتالي يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية. إذ يرى كل من (Miller, 1998) و (Stewart, 1997) أن تطوير الإمكانيات الثلاث الآتية يجعل بالإمكان بناء قاعدة متينة من الموجودات الفكرية :

1. توسيع الذكاء .

2. تشجيع الابتكار والتجديد بمعنى القدرة على توليد أفكار خلاقة وجديدة .

3. ممارسة التكامل في العلاقات أي التوحيد في الأفكار والأعمال .

جـ. التنشيط : إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين لديها يتوجب عليها العناية والاهتمام بهذه الكفاءات والمواهب ، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة ، عليه ، لا بد من استخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولاً بأول وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة للمشاركة في توليد الأفكار (العنزي ، 2001 ، 116) كاستخدام أساليب ذهنية مثل العصف الذهني وأساليب الفكر الجماعي وأسلوب الاجتماعات المرنة والاستشاريين والتفاعل بين الموارد البشرية داخل المنظمة (www.albayan.com,1998) .

د. المحافظة : إن الموارد البشرية كأصل من أصول المنظمة يحتاج إلى صيانة تكفل المحافظة على القدرات والمهارات والخبرات الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة. وهناك نشاطات يمكن الاهتمام بها من قبل المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها كالتدريب (نصرالله ، 1999 ، 197) والتعويضات والحوافز المادية والمعنوية .. وهناك أساليب تتمكن المنظمة من استخدامها بهدف المحافظة على رأسمالها الفكري منها تنشيط الحافز المادي والمعنوي والتصدي للتقادم التنظيمي ، مواجهة الإحباط التنظيمي ، تقليل فرص الاغتراب التنظيمي ، وتعزيز التميّز التنظيمي (المفرجي وصالح ، 2003 ، 145-150).

هـ. الاهتمام بالمستفيدين : يمثل الزبائن محور اهتمام عمل المنظمات إنتاجية كانت أم خدمية، وعلى المنظمة تفهم احتياجاتهم وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم ، ويعدّ رضا المستفيدين من المؤشرات المهمة التي تدخل في تقييم أداء المنظمات واتجاهاتها

المستقبلية ، لا سيما في ظل ثورة المعلوماتية التي دخلت كل منظمة خاصة استخدام تقنية المعلومات والاتصالات (المهتدي ، 2003 ، 67) . ويعرّف (Kotler) الرضا بأنه شعور الأفراد بالسعادة الناجمة عن مقارنة أداء المنتج وما يتوقعه الزبون ، فإن كان الأداء يفوق التوقعات ، فإن هذا الزبون سيكون راضياً بدرجة كبيرة وسعيداً (Kotler, 2000, 36) .

و. التدريب والتطوير : التعليم والتدريب نشاط مهم تركز عليه أغلب المنظمات ، إذ من خلاله يمكن أن يكتسب المتدربون المهارات والخبرات ويمتلكون المعرفة وحتى تعديل سلوكهم بالتالي إمكانية غرس الأفكار والانطباعات حول فهم طبيعة العمليات والمهام الموكلة للأفراد العاملين وبما يعزز من قدراتهم ومهاراتهم بدقة ووضوح أكثر وصولاً إلى الحقائق (Deconzo & Robbins, 1999, 232) .

عليه فإن تطوير الأفراد العاملين وفق خطة موضوعية ذات أهداف ترغبها المنظمة له ثماره المستقبلية المشرفة . والتطوير يزود الأفراد العاملين بالمعرفة والمهارة التي يستخدمها هؤلاء الأفراد العاملون في الوقت الحاضر ومستقبلاً ، في حين يعمل التدريب على صقل مهارات العاملين التي يحتاجونها من أجل رفع كفاءتهم في أداء أعمالهم (Anthony, et.) (337-al., 1999, 321) .

مما تقدم نخلص بالقول بأن رأس المال الفكري يعدّ أصل من أصول المنظمة المهمة التي لها تأثير على زيادة الأصول الأخرى ، وهو مصدر من مصادر الميزة التنافسية ، كذلك فإن المنظمات تتسابق في استقطاب رأس المال الفكري وتعمل على إدارته وتطويره والمحافظة عليه بأفضل السبل الممكنة من أجل تحقيق أهدافها في زيادة الإنتاجية والربحية وأهداف النمو والتوسع وخدمة زبائنها والمستفيدين في ظل التطورات السريعة في بيئة تتسم بالتحديات والتعقيد .

## ثانياً. جودة الخدمة التعليمية

يعدّ التعليم من الأنشطة التي رافقت الإنسان منذ القدم ، إذ حظي التعليم باهتمام دول العالم كافة من أجل النهوض بمجتمعاتها وفق مستوى من الحضارة المتطورة والعلم والمعرفة. نستعرض في هذه الفقرة مفهوم جودة الخدمة التعليمية ، وأهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمة التعليمية ومعايير جودة الخدمة التعليمية .

## 1. مفهوم جودة الخدمة التعليمية

يشير (Sikomoto) عن جودة الخدمة بقوله أن المنتجات والخدمات الجيدة هي تلك التي تلبى حاجات الزبائن ، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات الزبائن (Sikomoto, 1998, 15).

ويرى (Kenneth) أن جودة الخدمة على أنها مقياس توقعات المستهلكين المعيارية ، وإن هذه التوقعات تمثل مستوى قياسي في الأداء مستند إلى التجربة السابقة (Kenneth, 1993, 18).

أما مفهوم جودة التعليم فقد تعددت وجهات النظر والاجتهادات في تحديده ، إذ نجد أن الهدف الأساس العام لتطبيق الجودة ما زال يشكل محصلة جهود المؤسسات التعليمية بشكل عام . ويرى البعض أن جودة التعليم تشير إلى مجمل الجهود التي يبذلها العاملون في المؤسسات التعليمية (أساتذة وإداريون ..) لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتناسب ومتطلبات المجتمع وحاجاته (جويلي ، 2002 ، 47) .

ويعدّ التعليم العالي من الميادين المهمة في الحياة العصرية التي تستأثر الجودة فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بعامة والنمو الاقتصادي بخاصة ، فهو أصبح بحق منطلق التقدم ومستوى الحضارة الراقية ، ولا بد أن يتوافر بمستوى مناسب من الجودة (كمال ، 2004 ، 2) .

يعرّف (Linke) الجودة في التعليم العالي بأنها القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكلٍ فعّالٍ ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (Linke, 1995, 49) . في حين يرى (Brown) أن جودة التعليم تعني جعله ملائماً من حيث دوره ومكانته في المجتمع ومهامه التعليمية والبحثية والخدمية والإنتاجية وعلاقته بالدولة والعالم والتمويل العام وتفاعله مع مستويات التعليم انطلاقاً من حاجة الاقتصاديات الحديثة إلى خريجين قادرين على تطوير معارفهم باستمرار ، والتحلي بصفات الباحثين وأصحاب العمل في سوق تتغير باستمرار (علي ، 2004 ، 4) .

ومن هذا المنطلق ، نجد أن القائمون على إدارة المؤسسات التعليمية عموماً وإدارة الجامعات والمعاهد العليا بشكلٍ خاص يحتاجون إلى توفير ضمانات تؤكد لهم جودة

العملية التعليمية بمختلف اتجاهاتها وتخصصاتها، ونلاحظ في كثير من الأحيان أن مرحلة توفير التميز والإبداع في كثير من التخصصات إدارياً وأكاديمياً، باحثين وطلبة، مرحلة تتعدى الجودة في العملية التعليمية، عليه يعدّ نجاح العملية التعليمية يعتمد بالأساس على نجاح هذه المفاصل الثلاث: الإدارة، الأساتذة، الطلبة (الصفدي، 2004، 3).

إذن يترتب على مؤسسات التعليم العالي أن تتبنى الأخذ بجودة النوعية وأن تعطي أولوية بالبرامج التدريبية لأعضاء المؤسسة العاملين خصوصاً التدريسيين منهم، إذن البدء بتصميم ثقافة الجودة تعدّ الخطوة المهمة لتحقيق الجودة كما أكد على ذلك مؤسسوا فلسفة الجودة (دمنج وكروسبي) في مؤلفاتهم لأن ثقافة الجودة كشرط مسبق من أجل توفير فرص النجاح لتحسين جودة التعليم (طيارة وآخرون، 2003، 71).

## 2. معايير جودة الخدمة التعليمية

إن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة عموماً والخدمة التعليمية بشكل خاص تعتمد على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص معرفية مهارية وسلوكية في الخريجين، ويمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية بالنسبة لمستوى الدراسة الأولية في الجامعة (مستوى البكالوريوس). لقد شكلت وزارة التعليم العالي البريطانية لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولى في الجامعات البريطانية في عام 1992. كما أنشئ المجلس الأعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة البكالوريوس في الجامعات الأمريكية في عام 1995، ولقد اتفقت اللجنتان في اجتماع مشترك عقد بين ممثليهم في أكتوبر عام 1995 في جامعة ستانفورد على المعايير الواجب اتباعها لتقييم جودة الخدمة التعليمية (مصطفى والأنصاري، 2002، 20).

ومن خلال مراجعة أدبيات الفكر الإداري نجد عدد من الكتاب والباحثين قد تناولوا معايير جودة الخدمة التعليمية أمثال (مرسي، 1984) (مصطفى، 1997) (الحوالي، 2004) (حسن علي، 2004) (شهيب وآخرون، 2005)، فضلاً عما طرح في مؤتمرات عن هذا الموضوع مثل (مؤتمر باريس العالمي، 1998) (مؤتمر بيروت، 2000).

ومن خلال ما تقدم نجد اتفاق كل من (مرسي، 1984) (مصطفى، 1997) (الحوالي، 2004) (حسن علي، 2004) وغيرهم على أن المعايير الرئيسة لجودة الخدمة التعليمية

هي:

المنهج العلمي: تعدّ مناهج الدراسة الجامعية من أهم عناصر العملية التعليمية والتي تخضع دوماً للتقويم من خلال أساليب متنوعة وبالتركيز على جوانب مهمة كالمحتويات العلمية للخطط الدراسية ومدى موافقتها مع طبيعة الدراسة وأهدافها ومدى مساهمة المناهج العلمية في عملية التعلّم وصقل إمكانات الإبداع والابتكار لدى الطلبة ومرونة هذه المناهج في استحداث تخصصات ومقررات جديدة وفق التطورات العلمية (الصاوي والبستان ، 1999 ، 175-176).

ويمكن تعريف المنهج العلمي حسب ما يراه (قنديلجي) بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة مقبولة ومعلومة (قنديلجي ، 1993 ، 24).

المرجع العلمي: تعرّف المراجع بأنها مطبوعات صممت ونظمت على أساس الحصول على معلومات وبيانات محددة بشكل سهل وسريع (قنديلجي ، 1993 ، 194). فيما يرى آخرون أن المراجع هي ليست الكتب المطبوعة فقط ، بل أيضاً مواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية ، البصرية ، المصغرات الفلمية ، والأقراص بأشكالها المختلفة ...) التي يتم جمعها من مصادر مختلفة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات (الهمشري وعليان ، 1997 ، 67). ويشير (الحوالي) إلى نواح عديدة في جودة المرجع العلمي (www.cairo.eun.eg/arabic/b27) وهي درجة المستوى العلمي ، والموثوقية ، وشكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي ، ووقت توافر المرجع العلمي وسعره ، والاستفادة منه ، وأصالة المادة العلمية ، ونوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي .

أعضاء هيئة التدريس : هم الركيزة الحقيقية للجامعة وقوام البحث العلمي ، وفهم مصدر الخبرة التي تتوجه بهم الجامعة لخدمة المجتمع . إعداد هذه الهيئة بحيث تكون قادرة على التكيف مع تحديات ومتغيرات العصر ، وقد برزت الحاجة لتدريب أعضاء الهيئة التدريسية لتطوير مهاراتهم ومعارفهم . وتعدّ مدخلات التعليم العالي من التدريسيين والممتهنين للبحث العلمي أساس تحسين كفاءة التعليم العالي ونوعيته ، عليه لا بد من وجود خطط طويلة الأجل لرفع مستوى أداء الهيئة التدريسية ومؤهلاتها ، فضلاً عن توفير الفرص التدريبية مع ضرورة إرساء قواعد التعاون المهني مع الممارسات المتقدمة (مرسي ، 2002 ، 283).

أسلوب التقييم : يلاحظ في النظم التعليمية المختلفة أنها تحدد دور الطالب في إطار كونه مستقبلاً للمعلومات ومختزناً لها ، بمعنى أن أساليب التدريس في هذه النظمة تعتمد أساليب التلقين والتحفيظ ثم اختبار مدى قدرة الطالب على اكتسابه وفهمه لهذه المعلومات التي تلقاها ، هذه الأشكال من الأساليب التقييمية تغيرت بسبب الثورة المعلوماتية واتساع مفهوم المعرفة وإدارتها ، إذ نلاحظ أن الاهتمام بأساليب التقويم الموضوعية مقارنةً بالأساليب التقليدية التي تعتمد على الإنشاء والمقالة هي المعتمدة الآن لأنها تعطي إثراءً للحياة العلمية للطالب ([www.Khayma.com/education-](http://www.Khayma.com/education-) education) .

النظام الإداري : يسعى إلى تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بأقل تكاليف ومجهود ووقت . ويهتم النظام الإداري بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة لأداء منتسبي المؤسسات التعليمية . فهيكلة القوى العاملة وطبيعة النشاط الجامعي يعتمد بالأساس على النهج الجماعي في عملية صنع القرار وتحسين نوعية العملية التعليمية ، فضلاً عن حل المسائل المتعلقة بتطوير الدراسات الأولية والعليا والبحوث العلمية وتفاعل الجامعة مع المجتمع (أبو نبعة ومسعد ، 1998 ، 105) .

وهنا تجدر الإشارة إلى أن المرونة الواضحة والمحددة للتشريعات والقوانين واللوائح التعليمية ضرورية لمواكبة التغيرات وتحديات البيئة . وهذا ينسحب على الهيكل التنظيمي المناسب وسمة المركزية أو اللامركزية وتخويل الصلاحيات الممنوحة للكليات ومراكز البحث العلمي والمرافق الخدمية الأخرى في الجامعات .

ويمكن التركيز على جودة النظام الإداري من خلال نواحي عديدة منها مثلاً توافر المعلومات لإدارة وتشغيل النظام والتوجه نحو سوق العمل وكفاءة وفاعلية النظام الإداري ، وتلقي الشكاوى والتعامل معهن ([www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html](http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html)) .

التسهيلات المادية : هنالك مستلزمات عديدة أساسية يجب أن تتوفر للعملية التعليمية والأنشطة الأكاديمية ، إذ إن جودة التسهيلات والتجهيزات المادية ومدى تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية أو طبيعة اختصاصات الكلية على وفق أقسامها العلمية ومراكزها البحثية تعدّ من الأمور المهمة في جودة الخدمة التعليمية . ومن أهم تلك المستلزمات نذكر مثلاً المستلزمات الدراسية كالقاعات الدراسية والمختبرات والحقول والورش والأجهزة والمعدات في المواقع الإنتاجية والخدمية الأخرى ، كذلك المستلزمات

العلمية والبحثية وأماكن المطالعة وعدد المصادر والمراجع المتوافرة وعدد الكتب المتاحة للإعارة وكتب التعليم المجاني ، فضلاً عن المستلزمات الإدارية والخدمية (الندوة العلمية والتربوية السابعة ، 1988 ، 44-45) .

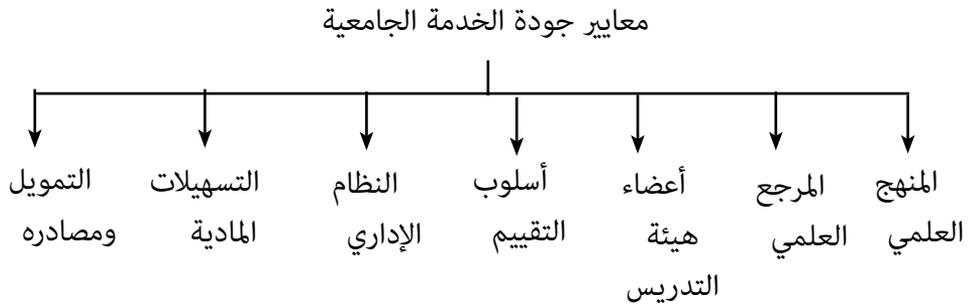
التمويل ومصادره : ويعني توفير الموارد الاقتصادية والنقدية والعينية المباشرة وغير المباشرة ووضعها في خدمة المؤسسات التعليمية من أجل تسيير شؤونها وتنفيذ مهامها وبرامجها ومن ثم تحقيق أهدافها (الحبيب ، 1981 ، 169) .

إن من أهم المشكلات القائمة التي تواجهها النظم التعليمية المعارة في مختلف الدول ما يتعلق بتوفير المال اللازم والتخصيصات المالية للتعليم والبحث العلمي والتوسع فيه ، وهذا لا يمكن توفيره إلا من خلال وضع خطط ذات أهداف واضحة تنسجم وأهداف خطة العملية التعليمية في النظام .

ومن أهم المشكلات التي تواجه مختلف بلدان العالم والبلدان النامية بخاصة مشكلة ضعف تمويل التعليم وما لذلك من آثار على مستقبل العملية التعليمية في تلك البلدان . إن الجهة الأكثر قدرة وتبريراً في الإنفاق على التعليم هي المكونات التي يمكن أن تساهم في جبا حجم الإنفاق المطلوب متناسباً مع الأهداف المطلوبة لتوسيع وتطوير المؤسسات التعليمية وتحقيق رسالتها ، فالحكومات تعدّ الجهة الممولة الرئيسة للجامعة في دول المنطقة العربية بشكل خاص (محجوب ، 2003 ، 43) .

ونخلص بالقول أن المعايير التي تمّ عرضها هي التي سيعتمدها هذا البحث كونها معايير جودة الخدمة التعليمية الأكثر قبولاً وتأيداً لدى الأوساط الجامعية والمؤسسات التعليمية.

### شكل (2) معايير جودة الخدمة التعليمية



المصدر : إعداد الباحث بالاستفادة من (شهاب وآخرون) و (الحوالي)

## تحليل نتائج البحث

### 1. وصف وتحليل متغيرات البحث

تشير معطيات الملحق (1) أن المؤشر الكلي لمتغير رأس المال الفكري ، يشير إلى أن اتفاق أفراد عينة البحث على أهمية ممارسة أبعاد رأس المال الفكري في الجامعة جاءت بنسبة 55.2% ، إذ بلغ الوسط الحسابي 3.39 بانحراف معياري 0.945 . وقد كان هناك عدد من المتغيرات التي أغنت هذه النتيجة وتأتي في مقدمتها المتغير X20 الذي يشير إلى أن الجامعة تستقطب التدريسيين ذوي الشهادات والمواهب والمعارف ، إذ بلغت نسبة الاتفاق 51.9% بوسط حسابي بلغ 3.90 وانحراف معياري 0.851 ، والمتغير X27 الذي يشير إلى أن الجامعة تشجع التدريسيين للمشاركة في المؤتمرات والندوات من أجل تطوير واستنفار طاقاتهم الفكرية في مجال العملية التعليمية ، إذ بلغت نسبة الاتفاق 68.9% بوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري 0.952 . والمتغير X35 الذي يشير إلى أن الجامعة تعطي اهتماماً للمستفيدين ، إذ بلغت نسبة الاتفاق 70.5% وكان الوسط الحسابي 3.70 وبانحراف معياري 0.901 ، وكذلك بقية المتغيرات مثل X340 و X37 و X38 .

أما فيما يتعلق بجودة الخدمة التعليمية فإن معطيات الملحق (2) تشير إلى اتفاق أفراد عينة البحث حول أهمية متغيرات الخدمة التعليمية إذ بلغت 48.33% بوسط حسابي بلغ 3.23 وانحراف معياري 0.985 ، وبلغت نسبة الاتفاق للمتغير X44 الذي يعبر عن إسهام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجامعة لتوفير المرجع العلمي للمستفيدين كوسائل الاتصالات والإنترنت ما مقداره 75.4% . وكذلك المتغير X60 إذ كانت نسبة الاتفاق على أن الجامعة تقدم تسهيلات ضرورية إدارية وفنية بهدف تحسين العملية التعليمية ودعم المستفيدين والتي بلغت 67.2% بوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 0.976 . أما المتغير X46 الذي أشار إلى أن الجامعة تشجع أعضاء هيئة التدريس على استخدام أحدث التقنيات والعلمية في مجال العملية التدريسية إذ كانت نسبة اتفاق أفراد العينة 75.4% وبوسط حسابي بلغ 3.77 وانحراف معياري 0.693 ، فضلاً عن المتغيرات X57 و X58 ومتغيرات أخرى .

### 2. اختبار الفرضيات

بهدف اختبار صحة فرضيات البحث من خلال تحليل إجابات أفراد العينة والتوصل إلى نتائج تعبر عن علاقات الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث ، نلاحظ أن الجدول (2)

يعكس علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة ، الاهتمام بالمستفيدين والتدريب والتطوير) وتحسين جودة الخدمة التعليمية .

جدول (2) علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية

جودة	المتغير المستجيب
الخدمة التعليمية	المتغير التفسيري
**0.476	الاستقطاب
**0.559	الصناعة
**0.756	التنشيط
**0.582	المحافظة
**0.535	الاهتمام بالمستفيدين
**0.750	التدريب والتطوير
**0.790	المؤشر الكلي

N=61

(df (1,59

P > 0.05 \*\*

تعكس معطيات جدول (2) أن علاقات الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية هي علاقات ارتباط معنوية موجبة تحت مستوى معنوية 0.05 ودرجاتي حرية (1, 59) ، إذ اتضح من المؤشر الكلي أن علاقة الارتباط بين المتغيرين التفسيري والمستجيب بلغت 0.790 وهي علاقة ارتباط معنوية موجبة ، والتي تعبر عن أن الجامعتان تهتمان باستقطاب ذوي الخبرات والمهارات في مجال تخصصهم من التدريسيين وتعملان على تطويرهم والمحافظة عليهم . ويتضح من الجدول نفسه أن علاقة كل متغير من المتغيرات التفسيرية لرأس المال الفكري هي علاقة معنوية موجبة مع جودة الخدمة التعليمية وعند مستوى معنوية (0.05) .

ويمكن عرض نتائج تحليل إجابات المبحوثين من خلال علاقات التأثير بين متغيرات البحث ، نلاحظ الجدول (3) الذي يعرض علاقات الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية ، إذ تمّ استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد (R2) وقيمة (F) .

جدول (3) علاقة التأثير بين أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية			المتغير المستجيب
F المحسوبة	R2	Beta	المتغير التفسيري
17.293	22.7	0.476	الاستقطاب
33.014	35.9	0.554	الصناعة
78.481	57.1	0.765	التنشيط
30.248	33.9	0.582	المحافظة
23.697	28.7	0.535	الاهتمام بالمستفيدين
75.903	56.3	0.750	التدريب والتطوير
97.689	62.3	0.790	المؤشر الكلي

N=61

(df (1,59

P > 0.05 \*\*

يتضح من معطيات الجدول (3) أن مستوى المؤشر الكلي يشير إلى وجود علاقة تأثير معنوية موجبة لرأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (97.689) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.004) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجاتي حرية (1 ، 59) ، كما نلاحظ أن معامل التحديد (R2) البالغة (62.3%) وتشير بأن القدرة التفسيرية لأبعاد رأس المال الفكري تؤثر في جودة الخدمة التعليمية بمقدار (62.3%) ، مما يعني أن (37.7%) من التأثيرات ترجع إلى متغيرات أخرى مجهولة خارج نطاق البحث الحالي .

وهكذا لو تتبعنا معطيات الجدول (4) نلاحظ أن كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري (الاستقطاب ، الصناعة ، التنشيط ، المحافظة، الاهتمام بالمستفيدين والتدريب والتطوير) يؤثر تأثيراً معنوياً موجباً في جودة الخدمة التعليمية بدلالة قيمة (F) المحسوبة ذات القيمة الأكبر من قيمة (F) الجدولية المؤشرة في الجدول نفسه .

ومن خلال متابعة معاملات (B) في الجدول نفسه نلاحظ أن أعلى تأثير لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية يعود إلى التنشيط والتدريب والتطوير بالدرجة الأولى، إذ بلغ معامل (B) (0.750) و (0.756) (B) و (0.750) على التوالي ثم المحافظة والصناعة والاهتمام بالمستفيدين بالدرجة الثانية ، وأخيراً كان تأثير متغير الاستقطاب الأقل ، إذ بلغ معامل (B) ما مقداره (0.476) .

## الاستنتاجات والتوصيات :

مما تقدم ذكره عن تحليل النتائج واختبار فرضيات البحث ، يمكن التوصل إلى عددٍ من الاستنتاجات ومن ثمّ دعمها بمقترحات تعدّ بمثابة توصيات البحث ، وكما يأتي :

### أ. الاستنتاجات :

1. يتضح من خلال الإطار النظري للبحث أهمية آراء ووجهات نظر الباحثين والكتّاب ومديري الشركات حول أهمية رأس المال الفكري الذي يعدّ ثروة المنظمات المعاصرة اليوم ، إذ تشير نماذجه إلى أنه يتكون من رأس المال البشري ورأس مال هيكلي ورأس مال زبائني، ولا بد لأية منظمة أن تمتلك هذا المورد الثمين الذي يمثل الخبرات والمهارات والمعرفة .

2. يتفق معظم الباحثين على أن هناك أبعاد عديدة لرأس المال الفكري ، لكن أغلبها يتمثل باستقطاب رأس المال الفكري ، والصناعة ، والتنشيط ، والمحافظة ، والاهتمام بالمستفيدين، والتدريب والتطوير) .

3. إن الخدمة التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية لا بد أن تنسجم بالجودة بهدف رفع مستوى المخرجات التعليمية وبما يتناسب وحاجات المجتمع ، إذ إن معيار نجاح العملية التعليمية يتوقف على ثلاث مفاصل مهمة هي الإدارة والأساتذة والطلبة .

4. تناول الباحثون معايير مهمة لجودة الخدمة التعليمية والتي من خلالها يتم قياس مخرجات العملية التعليمية وجودتها ، وهنالك اتفاق على أن أهم هذه المعايير هي المنهج العلمي ، والمرجع العلمي ، وأعضاء الهيئة التدريسية ، وأسلوب التقييم ، والنظام الإداري ، والتسهيلات المادية ، والتمويل ومصادره .

5. اتضح أن الجامعتين مجال البحث تهتم باستقطاب حملة شهادة الماجستير والدكتوراه من ذوي المعرفة والمواهب والخبرات ، وإن توافر نظم معلومات متقدمة يدعم عملية جذب واختيار الأفضل من هذا المورد الذي يعدّ رأس مال فكري .

6. تسعى الجامعتان إلى تنشيط رأسمالها المعرفي من خلال الاهتمام بآراء وأفكار المتميزين والمبدعين ، إذ تعملان على استثمار طاقاتهم الفكرية ، فضلاً عن الاهتمام بمقترحاتهم لمعالجة المشكلات الخاصة بالعملية التعليمية وتعزيز علاقات التعاون العلمي والثقافي بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والمجتمع .

7. تسعى الجامعاتان مجال البحث للاحتفاظ بالاساتذة عموماً وذوي المواهب بشكلٍ خاص ، إذ توفران باستمرار مقاعد دراسية وزمالات دراسية وبحثية ، كما تحاول تطوير مهاراتهم وخبراتهم من خلال مشاركتهم ببرامج تدريبية وتطويرية ومما يدعم ذلك توافر تقنية المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات ومساهماتها في توثيق المعلومات ذات العلاقة بالمستفيدين من العملية التعليمية .

8. اتضح أن الجامعاتان تقومان بوضع خطة سنوية للمناهج والعمل على تحديثها وتطويرها لكي لا تعتمد الجامعاتان معايير تقييم هذه المناهج وفق ما معتمد عالمياً في المؤسسات التعليمية بهدف مواكبة أحدث التطورات .

9. تحرص الجامعاتان على توفير المراجع العلمية الحديثة بشكلٍ مستمر وتسهم مراكز التوثيق والمعلومات على توفير هذه المراجع من أجل تحسين جودة الخدمة التعليمية .

10. يسهم الأساتذة المتميزين في استخدام أحدث التقنيات العلمية وتقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تحسين جودة الخدمة التعليمية ، ويتم تقييم أعضاء الهيئة التدريسية لكن لا يتم استخدام نظام كفاء لتقييم مخرجات العملية التعليمية وبخاصة الطلبة ، إذ لا يتم تحليل نتائج تقييم العملية التعليمية لمعرفة مدى التقدم والتحسين فيها .

11. اتضح أن النظام الإداري في كلتا الجامعتين يعاني من قصور واضح في أدائه ، وقد يرجع ذلك إلى القصور في المعرفة والإلمام بالقوانين واللوائح ذات العلاقة بالتدريسيين ومدى علاقتهم بالكادر الإداري الذي تبدو علاقته ضعيفة معهم .

12. كما اتضح أن الجامعاتان توفران أبنية وتجهيزات ومختبرات علمية ومن أحدث التطورات كما تراعيان تطبيق الأنظمة واللوائح والقوانين ذات العلاقة بالعملية التعليمية مع تقديم التسهيلات اللازمة الفنية والإدارية بهدف دعم المستفيدين وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

13. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين رأس المال الفكري وتحسين جودة الخدمة التعليمية ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري وبين جودة الخدمة التعليمية .

14. كما اظهرت نتائج التحليل وجود تأثير معنوي موجب لرأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، كما كان التأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية .

15. تبين من معطيات تحليل معاملات B أن أعلى تأثير لأبعاد رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة التعليمية يعود إلى بُعد التنشيط ، في حين كان بُعد الاستقطاب الأقل تأثيراً .

### ب. المقترحات :

1. من الضروري وضع خطة استراتيجية للجامعة تحدد استقطاب رأس المال الفكري المتمثل بالثروة الفكرية (أساتذة الجامعة) والحفاظ عليها وتطويرها بهدف تحسين جودة الخدمة التعليمية .

2. ضرورة تقديم الدعم والمساندة من قبل إدارة الجامعة إلى رأس المال الفكري مع توفير كافة المستلزمات والتسهيلات المادية والمالية وتهيئة المناخ الملائم لعمل المتميزين والمبدعين من أعضاء الهيئة التدريسية للعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية .

3. ضرورة أن تبني الجامعة منهج متكامل لثقافة الجودة والعمل على اعتماد المعايير الدولية لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

4. توفير تقنية المعلومات والاتصالات وتطوير نظم المعلومات من خلال توفير الأجهزة والمعدات المتطورة والبرمجيات الحديثة والشبكات الإلكترونية لكي تساند رأس المال الفكري والخدمة التعليمية .

5. العمل على إدارة رأس المال الفكري (الأساتذة) بمنهج جديد يتضمن إبراز دور المتميز في الألفية الثالثة وكذلك بناء واستثمار هذه الثروة المعرفية .

6. الاهتمام بشكل فاعل ومتزايد بجودة طرائق التدريس ووسائل التقويم وبرامج تدريب وتطوير أعضاء الهيئة التدريسية من أجل تحسين العملية التعليمية من خلال قدرات وخبرات ومهارات رأس المال الفكري .

7. اعتماد مداخل جديدة ومتطورة لزيادة التفاعل بين التدريسي والطالب بهدف تحسين أدائه وتقييمه وأداء التدريسي ، إذ إن هذه المداخل تعمل على إنجاح العملية التعليمية وتحسينها.

8. عقد اتفاقيات للتعاون والتبادل العلمي والثقافي بين الجامعة والجامعات العربية والعالمية خاصة تلك التي تعتمد معايير جودة الخدمة التعليمية .

9. إنشاء وحدة متخصصة في الجامعة تهتم بجودة الخدمة التعليمية وتستقطب المتميزين والمبدعين من أعضاء هيئة التدريس .

## مصادر : أولاًً العربية

### آ. الرسائل والأطاريح الجامعية والمؤتمرات :

1. الحولي ، عليان عبدالله (2004) ، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر (النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني) برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة للفترة 3-2004/7/5، رام الله .
2. الصفدي، محمد سالم (2004) ، استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة على جودة التعليم في المعاهد العليا والجامعات ، المؤتمر الدولي الرابع - إدارة المعرفة في العالم العربي، الندوة الثالثة لآفاق البحث العلمي في العالم العربي 26-28 نيسان 2004، عمان
3. عبيد ، نغم حسين نعمة (2000) ، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي : دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
4. كمال ، سفيان عبداللطيف (2004) ، إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني ، مؤتمر (النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني) برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة للفترة 3-2004/7/5، رام الله .
5. مؤتمر باريس العالمي والإقليمي للتعليم العالي (1998) ، تشرين الأول ، باريس .
6. مؤتمر بيروت الاستثنائي للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبح العلمي في الوطن العربي للفترة 18-21 أيلول 2000 ، بيروت .
7. مصطفى ، أحمد سيد (1997) ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين ، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية التجارة ، جامعة الرقازيق ، مصر .
8. مصطفى ، أحمد و الأنصاري ، محمد (2002) ، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج 23-26/6/2002، الدوحة.
9. ميرخان ، خالد حمد أمين (2003) ، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي : دراسة تحليلية لآراء عينة من مدري مجالس إدارة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
10. يوسف ، بسام عبدالرحمن (2002) ، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الأداء المتميز : دراسة تطبيقية في جامعة الموصل ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

**ب. الدوريات :**

11. أبو نبعة ، عبدالعزيز و سعد ، فوزية (1998) ، إدارة الجودة الشاملة والتطبيقات ، مجلة الإداري ، العدد (74) ، السنة (20) .
12. العنزي ، سعد علي حمود (2001) ، رأ سامال الفكري : الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد (8) ، العدد (25) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .

**ج. الكتب :**

13. جوبلي ، مها عبد الباقي (2002) ، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين : المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية .
14. الحبيب ، مصدق جميل (1981) ، التعليم والتنمية الاقتصادية ، دار الرشيد للنشر ، بغداد .
15. سلطان ، محمد سعيد (1993) ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت .
16. الصاوي ، محمد وجيه و يستان ، أحمد عبد الباقي (1999) ، دراسات في التعليم العالي المعاصر : أهدافه وإدارة نظمه ، الطبعة الأولى ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت .
17. عليان ، رشدي و عبد القادر ، محمد عبد الوهاب (2001) ، التربية الإسلامية للصف الخامس الإعدادي ، الطبعة الثامنة عشرة ، شركة الأنعام للطباعة المحدودة ، بغداد .
18. ماهر ، أحمد (2001) ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الخامسة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت .
19. محجوب ، بسمان فيصل (2003) ، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية: دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة .
20. مرسي ، محمد منير (1984) ، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها ، طبعة مزيدة ومنقحة، عالم الكتب ، القاهرة .
21. الهمشري ، عمر أحمد و عليان ، ربحي مصطفى (1997) ، المرجع في علم المكتبات والمعلومات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان .

## ثانياً. الأجنبية

22. Anthony, W. D., & Perrewe, P. L., and Kacmor, K. M., (1999), Human Resource Management, 3rd.ed., Harcourt Brace, U.S.A.
23. Daft, R. L., & Noe, R. A., (2001), Organizational Behavior, New York Harcourt College Publishers, U. S. A.
24. Decenzo, D. A., & Robbins, S. P., (1999), Human Resource Management, 6th. ed., John Wiley & Sons, Inc., New York.
25. Kenneth, E. R., (1993), Expectations Evaluation and Consumers Perceptions of Quality, Vol. 57, October.
26. Kinke, R. D., (1995), Improving Quality Assurance in Australian Higher Education, Vol. 7, No. 1, March.
27. Kotler, P., (2000), Marketing Management, The Millennium ed., Hall-International, Inc., U.S.A.
28. Mertins, K., Heising, P. & Vorbeck, J., (2001), Knowledge Management, Best Practice in Europe, Springer-Veriog, Berlin.
29. Quini, J.B., Anderson, P., & Flinkelestein, s. (1996) Management professional intellect : Making the most of the best, Harvard BusinessReview, vol.74, No.2.
30. Stewart, T. A., (1997), Intellectual Capital, The New Wealth of Organization, Doubleday-Currency, New York.
31. Stewart, T. A., (1999), Intellectual Capital, Brearly Publishing, London.

### **B. Internet**

32. [www.albayan.com.ae/albayan/199817/103//ray15htm](http://www.albayan.com.ae/albayan/199817/103//ray15htm).
33. [www.cairon.eun.eg/arabic/b27.htm/](http://www.cairon.eun.eg/arabic/b27.htm/)
34. [www.khayme.com/education-education/](http://www.khayme.com/education-education/)
35. [www.khayme.com/education-technology/](http://www.khayme.com/education-technology/)
36. [www.sveiby.com](http://www.sveiby.com)

## الملاحق

## الملحق (1) : وصف فقرات أبعاد رأس المال الفكري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										رأس المال الفكري	
		أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق تماماً			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.851	3.90	18	11	63.9	39	11.5	7	3.3	2	3.3	2	X <sub>20</sub>	الاستقطاب
0.910	2.80	1.6	1	23.0	14	34.4	21	36.1	22	4.9	3	X <sub>21</sub>	
1.056	3.13	8.2	5	31.1	19	32.8	20	21.3	13	6.6	4	X <sub>22</sub>	
1.007	3.23	4.9	3	44.3	27	24.6	15	21.3	13	4.9	3	X <sub>23</sub>	الصناعة
1.055	3.41	8.2	5	55.7	34	8.2	5	24.6	15	3.3	2	X <sub>24</sub>	
0.998	3.34	6.6	4	47.5	29	24.6	15	16.4	10	4.9	3	X <sub>25</sub>	
1.093	3.20	6.6	4	44.3	27	18	11	8.2	5	6.6	4	X <sub>26</sub>	التنشيط
0.952	3.62	11.5	7	57.4	35	16.4	10	11.5	7	3.3	2	X <sub>27</sub>	
0.992	3.31	8.2	5	41.0	25	27.9	17	19.7	12	3.3	2	X <sub>28</sub>	
0.904	3.31	4.9	3	44.3	27	29.5	18	19.7	12	1.6	1	X <sub>29</sub>	المحافظة
0.907	3.10	3.3	2	32.8	20	37.7	23	23.0	14	3.3	2	X <sub>30</sub>	
0.922	3.13	4.9	3	31.1	19	39.3	24	21.3	13	3.3	2	X <sub>31</sub>	
0.824	3.41	3.3	2	50.8	31	31.1	19	13.1	8	1.6	1	X <sub>232</sub>	الاهتمام بالمستفيدين
0.866	3.44	6.6	4	47.5	29	31.1	19	13.1	8	1.6	1	X <sub>33</sub>	
0.978	3.67	14.8	9	54.1	33	19.7	12	6.6	4	4.9	3	X <sub>34</sub>	
0.901	3.70	13.1	8	57.4	35	19.7	12	6.6	4	3.3	2	X <sub>35</sub>	التطوير والتدريب
0.869	3.75	14.8	9	55.7	34	23.0	14	3.3	2	3.3	2	X <sub>36</sub>	
0.897	3.79	18.0	11	54.1	33	18.0	11	8.2	5	1.6	1	X <sub>37</sub>	
0.986	3.38	6.6	4	49.2	30	24.6	15	14.8	9	4.9	3	X <sub>38</sub>	

الملحق (2): وصف فقرات جودة الخدمة التعليمية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										جودة الخدمة التعليمية	
		أُتفق تماماً		أُتفق		محايد		لا أُتفق		لا أُتفق تماماً			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.049	3.36	9.8	6	45.9	28	18.0	11	23.0	14	3.3	2	X <sub>39</sub>	المنهج العلمي
1.059	3.25	8.2	5	41.0	25	23.0	14	23.0	14	4.9	3	X <sub>40</sub>	
0.952	2.84	3.3	2	19.7	12	42.6	26	26.2	16	8.2	5	X <sub>41</sub>	
1.112	3.11	6.6	4	41.0	25	16.4	10	29.5	18	6.6	4	X <sub>42</sub>	المرجع العلمي
1.037	3.61	14.8	9	54.1	33	11.5	7	16.4	10	3.3	2	X <sub>43</sub>	
0.827	3.82	16.4	10	59.0	36	14.8	9	9.8	6	-	-	X <sub>44</sub>	
1.066	3.79	26.2	16	45.9	28	9.8	6	16.4	10	1.6	1	X <sub>45</sub>	أعضاء هيئة التدريس
0.693	3.77	8.2	5	67.2	41	18.0	11	6.6	4	-	-	X <sub>46</sub>	
1.093	2.85	3.3	2	31.1	19	24.6	15	29.5	18	11.5	7	X <sub>47</sub>	
1.023	3.23	6.6	4	42.6	26	21.3	13	26.2	16	3.3	2	X <sub>48</sub>	
0.870	3.33	1.6	1	50.8	31	29.5	18	14.8	9	3.3	2	X <sub>49</sub>	أسلوب التقويم
0.946	2.93	1.6	1	29.5	18	36.1	22	26.2	16	6.6	4	X <sub>50</sub>	
1.053	2.92	3.3	2	31.1	19	29.5	18	26.2	16	9.8	6	X <sub>51</sub>	
0.955	2.70	3.3	2	16.4	10	36.1	22	36.1	22	8.2	5	X <sub>52</sub>	النظام الإداري
0.997	3.15	4.9	3	36.1	22	34.4	21	18.0	11	6.6	4	X <sub>53</sub>	
0.948	2.97	1.6	1	32.8	20	31.1	19	29.5	18	4.9	3	X <sub>54</sub>	
0.975	2.44	1.6	1	13.1	8	29.5	18	39.3	24	16.4	10	X <sub>55</sub>	
1.076	3.10	4.9	3	39.3	24	24.6	15	23.0	14	8.2	5	X <sub>56</sub>	التسهيلات المادية
0.960	3.75	18.0	11	39.3	34	11.5	7	13.1	8	1.6	1	X <sub>57</sub>	
1.105	3.51	13.1	8	54.1	33	8.2	5	19.7	12	4.9	3	X <sub>58</sub>	
0.830	3.75	16.4	10	50.8	31	24.6	15	8.2	5	-	-	X <sub>59</sub>	
0.976	3.54	8.2	5	59.0	36	16.4	10	11.5	7	4.9	3	X <sub>60</sub>	التمويل ومصادره
0.942	3.49	13.1	8	39.3	24	32.8	20	13.1	8	1.6	1	X <sub>61</sub>	
1.062	2.85	3.3	2	29.5	18	26.2	16	31.1	19	9.8	6	X <sub>62</sub>	
1.027	2.75	4.9	3	19.7	12	29.5	18	37.7	23	8.2	5	X <sub>63</sub>	