

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي:/ 2018

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعلة: 2018

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

دور إدارة رأس المال الفكري في

تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-تبسة -

إشراف الدكتور

شوقي جدي

إعداد الطالبين:

✓ حمدة زريقي

✓ سمير صوالح

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بلال مسعي	أستاذ مساعد - أ	رئيسا
شوقي جدي	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
مديحة بخوش	أستاذ محاضر - أ	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image features the Basmala (Bismillah) in a bold, black Thuluth calligraphic style. The text is arranged in a slightly curved, vertical orientation. Five long, straight arrows point upwards from the top of the letters, indicating the direction of the pen strokes. Small numbers (1, 2, 3) are placed at various points along the strokes to denote the order and direction of writing. The calligraphy is highly stylized, with thick, uniform strokes and sharp, pointed terminals. The overall composition is clean and minimalist, set against a plain white background.

شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

وصل اللهم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

اشكر الله عز وجل على جزيل كرمه وفضل إحسانه وتوفيقه حتى أتممت هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى المشرف على هذا العمل الأستاذ الدكتور جدي شوقي

أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي - تبسة-

وكل من ساعدني على انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد .

الإهداء

إلى روح أمي الطاهرة رحمه الله عليها

إلى أبي أطال الله في عمره

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كافة الزملاء والأصدقاء.

حتر

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الكريمين، حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل الأصدقاء والزملاء

إلى دفعة إدارة أعمال 2017/2018

سمير

الفهرس العام

الصفحة	العنوان
-	شكر و عرفان
-	الإهداء
I-II	فهرس المحتويات
V-IV	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
أ- و	مقدمة
الفصل الأول : المدخل النظري حول إدارة رأس المال الفكري والجودة في مؤسسات التعليم العالي	
2	تمهيد
17-3	المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري
8-3	المطلب الأول : مفهوم رأس المال الفكري
14-8	المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري
17-14	المطلب الثالث : المحافظة على رأس المال الفكري وأدواره
23-18	المبحث الثاني: رأس المال الفكري، إدارته، قياسه، استراتيجياته
19-18	المطلب الأول : إدارة رأس المال الفكري
21-19	المطلب الثاني: أهمية قياس رأس المال الفكري ونماذجه
23-21	المطلب الثالث : استراتيجيات وتنشيط رأس المال الفكري في المؤسسة
40-24	المبحث الثالث : الجودة في مؤسسات التعليم العالي
27-24	المطلب الأول : ماهية الجودة
33-27	المطلب الثاني : مؤسسات التعليم العالي - مفاهيم أساسية -
37-33	المطلب الثالث : الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية
40-37	المطلب الرابع : ممارسات رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي
41	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - تبسة-	
43	تمهيد
49-44	المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
46-44	المطلب الأول: نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

49-47	المطلب الثاني : الهياكل التنظيمية للكلية
59-50	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
52-50	المطلب الأول: تحليل البيانات الأولية
55-52	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات
59-55	المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية
82-60	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج
77-60	المطلب الأول: عرض النتائج
82-77	المطلب الثاني: التحميل والمناقشة
83	خلاصة الفصل
87-85	خاتمة عامة
93-89	قائمة المراجع
107-95	قائمة الملاحق

فہرہس الجلاول

فهرس الجداول

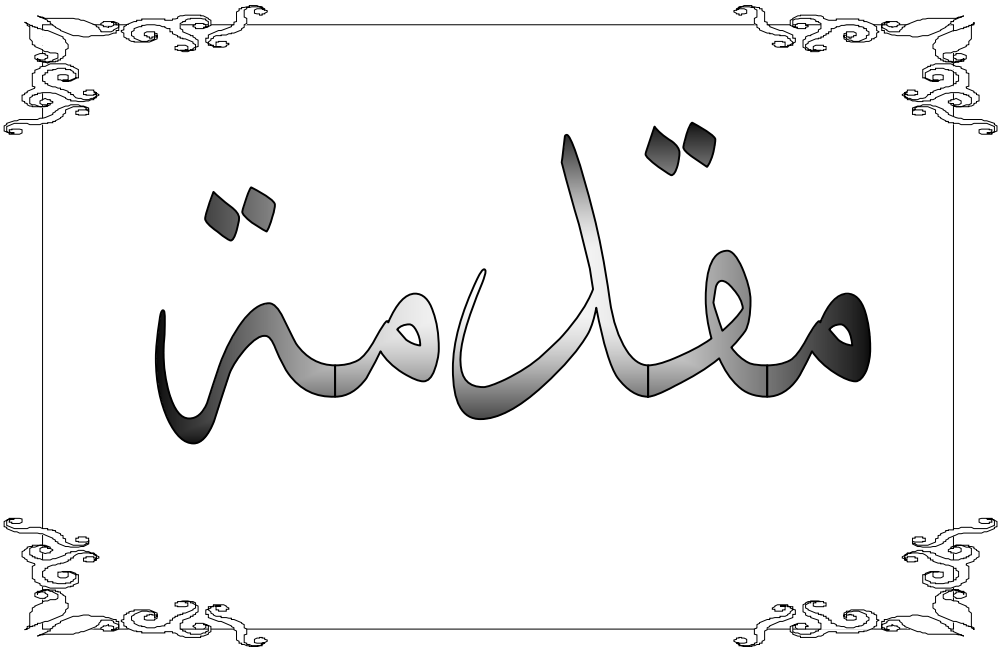
الصفحة	العنوان	الرقم
35	يبين أبعاد الجودة التعليمية	01
45	يبين التخصصات التي توفرها الكلية بالنسبة لدراسات الليسانس	02
46	يبين الدراسات التي توفرها الكلية بنسبة لطلبة الماستر	03
50	يبين عينة الدراسة	04
52	يبين متغيرات الدراسة	05
53	يبين مجالات المتوسط المرجح	06
54	يبين معامل الفا كرونباخ	07
55	يبين توزيع فئات الدراسة حسب الجنس	08
56	يبين توزيع الفئات حسب العمر	09
57	يبين توزيع الفئات حسب الرتبة	10
58	يبين توزيع الفئات حسب التخصص	11
61-60	الانحراف المعياري والوسط الحسابي المتعلقة بإدارة رأس المال الفكري	12
65-64	الانحراف المعياري والوسط الحسابي المتعلقة بجودة التعليم العالي	13
68	اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول	14
69	يبين اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني	15
70	يبين علاقة جودة التعليم العالي بالجنس	16
70	يبين علاقة جودة التعليم العالي بالعمر	17
71	يبين علاقة جودة التعليم العالي بالرتبة الأستاذ	18
72	اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني	19
72	يبين اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني	20
73	يبين تحليل التباين للانحدار	21
73	يبين قيمة معاملات خط الانحدار	22
74	يبين الارتباط الخطي بين بعد رأس مال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	23
74	يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	24

74	يبين قيمة معاملات خط الانحدار	25
75	يبين الارتباط الخطي بين رأس مال الهيكلية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	26
75	يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	27
76	يبين قيمة معاملات خط الانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	28
76	يبين تحليل الارتباط الخطي بين بعد (رأس مال الزبائنية) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	29
76	يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال الزبائنية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	30
77	يبين قيمة معاملات خط الانحدار بين رأس المال الزبائنية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)	31
79-78	يبين تقدير النماذج الأربعة ونتائج اختبار تحليل تباين الانحدار	32

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
9	يبين مكونات رأس الفكري	01
47	يبين الهيكل التنظيمي للكلية	02
48	يبين الهيكل التنظيمي لأقسام الكلية	03
49	يبين الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية	04
51	يبين نموذج الدراسة	05
55	يبين توزيع الفئات حسب الجنس	06
56	يبين توزيع الفئات حسب العمر	07
57	يبين توزيع الفئات حسب الرتبة	08
59	يبين توزيع الفئات حسب التخصص	09
68	توزيع PLOTE للاختبار التوزيع الطبيعي	10
69	يبين اختبار التوزيع الطبيعي لجودة التعليم العالي	11



تواجه المؤسسات على اختلاف أنواعها موجة من التحولات و التغييرات المتسارعة التي تجتاح العالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية و التقنية، وقد كان لهذه التغييرات اثر كبير في منظمات الأعمال وهي ارتفاع الأهمية بالنسبة للأصول غير المادية إذ أصبحت تمثل النسب الأكثر في أصول المنظمات، يعتبر رأس المال الفكري هو بمثابة مورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تصل إلى خلق قيمة، كما هو يعكس تأثير الخبرات المتراكمة، مما يعني أن تعريفات رأس المال الفكري تستبعد كل ما لا يتصل بالموجودات الغير الملموسة، فهو يتمثل في كل الموجودات الفكرية والمعرفية والمتمثلة في قدرات المؤسسة الجوهرية والتي تحقق للمؤسسات التميز والتفوق أمر لن يأتي إلا بتبني نظام الجودة الذي أصبح معيار أساسي لتقييم المنظمات وكأسلوب إداري يهدف إلى تطوير أدائها وتحديث إدارتها وهيكلها تماشياً مع التطورات المحلية والدولية خاصة وأن هذا العصر أصبح يعرف بعصر الجودة. وتعتبر مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) من أكثر المؤسسات الخدمائية حساسية للجودة لأنها تهتم بتقديم خدمات لأعلى ما تملكه المجتمعات وهو الإنسان، حيث تؤمن أن هذا الأخير هو الوسيلة الأولى لعملية التنمية وهو الذي يعتمد عليه في نجاحها أو فشلها، وبالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدها هذا القطاع (قطاع التعليم العالي) خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي، تزامناً مع التغييرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدها المجتمع الجزائري بشكل عام، ورغم ضخامة ما تنفقه الجزائر على التعليم العالي كونه مصدر لرأس المال الفكري، وما تبذله الدولة من جهد في سبيل رفع مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها، إلا أن الاستفادة من ذلك مازالت دون المستوى المطلوب وبقي هذا القطاع عرضة للعديد من المشاكل مما انعكس سلباً على تطور الخدمة التعليمية ومستوى جودته.

أولاً : الإشكالية

إن الجامعات الجزائرية بصورة عامة وجامعة تبسة (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير) بصورة خاصة بحاجة إلى إدراك لرأس المال الفكري والتحكم في كيفية استخدامه وإدارته والاهتمام بموضوع رأس المال الفكري لتحقيق إدارة الجودة، ومن خلال ذلك يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة إدارة رأس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم العالي؟، وكيف يتم ذلك على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - تبسة.-

ثانيا : التساؤلات الفرعية

- على ضوء الإشكالية السابقة تدرج الأسئلة الفرعية المتمثلة في :
- ما المقصود برأس المال الفكري ؟ وما هي مكوناته ؟ وكيف المحافظة عليه؟
 - فيما تتمثل جودة التعليم العالي وما هي أبعادها وأهدافها ؟
 - وكيف يتم تقييم جودة التعليم العالي ؟
 - ما هو واقع إدارة رأس المال الفكري في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟
 - ما هو مستوى الجودة التعليمية في الكلية محل الدراسة؟
 - ما هو أثر أداء الجودة في الكلية محل الدراسة؟.

ثالثا : الفرضيات

- للإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة يستدعي ذلك وضع الفرضيات التالية :
- الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha < 0.05$ بين رأس المال الفكري بكل أبعاده والجودة بمؤسسات التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.
- وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

- 1- يوجد أثر بين رأس المال البشري والجودة في مؤسسات التعليم العالي في العينة المدروسة.
- 2- يوجد اثر بين رأس المال الهيكلي و جودة في مؤسسات التعليم العالي في العينة المدروسة.
- 3- يوجد اثر بين رأس المال الزبائني و جودة في مؤسسات التعليم العالي في العينة المدروسة.

رابعا: أسباب اختيار الدراسة

- هناك جملة من الأسباب كانت وراء اختيار هذا الدراسة أهمها :
- حداثة الدراسة والاهتمام الشخصي بالبحث في مثل هذه المواضيع؟.
 - معرفة فعالية إدارة رأس المال الفكري وأساليب تحقيق جودة التعليم العالي بالكلية محل الدراسة؟.

خامسا : أهمية الدراسة

- التعرف على مفهوم جودة العليم العالي والبحث في الجامعة الجزائرية؟
- تسليط الضوء على واحد من أهم الموارد داخل المؤسسة والمتمثل في رأس المال الفكري الذي يعول عليه في تحقيق الجودة المرغوبة في المؤسسات والجامعات؛

- حاجة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة، والتي تمكنها من التغلب على مختلف التحديات التي تواجهها؛

- زيادة المهتمين في قطاع التعليم العالي بعملية تقويم جودة أعضاء هيئة التدريس.

سادسا : أهداف الدراسة

- تحديد مفهوم رأس المال الفكري والتعرف على استراتيجياته المختلفة.
- التعرف على مدى مساهمة عملية تطوير وتنمية الطاقات الابتكارية الموجودة لدى هيئة التدريس في زيادة الجودة التعليمية، وبالتالي تحقيق النجاح لهذه المؤسسات.
- إرساء معايير واضحة لقياس الجودة في التعليم العالي.
- الوقوف على واقع إدارة رأس المال الفكري والجودة التعليمية في الجامعات الجزائرية.

سابعا : منهج الدراسة

سيتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي القائم على جمع وتصنيف ما كتب عن الموضوع من كتب وأبحاث ودراسات عربية و أجنبية ومواقع انترنت، لبناء الخلفية النظرية، كما سيتم استخدام المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، والذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد بحثها .
وتتمثل الإستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة والتي سيتم تحليل بياناتها عن طريق التحليل الكمي باستخدام التكرارات والنسب المؤوية، وقد استخدمنا للولوج إلى الميدان تقنية دراسة الحالة من أجل جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة ويتعلق الأمر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة تبسة -

ثامنا: صعوبات البحث

أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء أنجاز هذه الدراسة هي :

- صعوبة قياس متغير رأس المال الفكري؟
- طبيعة الموضوع في حد ذاته، حيث يضم عدد من المفاهيم المختلفة المتداخلة في أحيان كثيرة.

تاسعا: حدود البحث

لهذا البحث عدد من المحددات المكانية والزمنية والموضوعية والبشرية:

- الحدود المكانية: تم إجراء هذا البحث بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتبسة.
- الحدود الزمنية: تم إجراء البحث ميدانيا في الفصل الثاني للسنة الجامعية 2017/2018.

- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة أثر إدارة رأس المال الفكري (كمتغير مستقل)، والجودة في المؤسسات التعليمية العالي (كمتغير تابع).

لقد تم الاعتماد على نموذج ستيوارت (Stewart) حيث قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات : رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني.

- الحدود البشرية: اقتصر البحث على أساتذة الكلية.

عاشرا: الدراسات السابقة

01- دراسة يوسف مريم (2016) بعنوان " أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي " أطروحة دكتوراه في تسيير المنظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، الجزائر. - جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.

انطلقت هذه الدراسة من أهمية مؤسسات التعليم العالي التي لها الأثر الإيجابي في تطور المجتمع وتقدمه مما جعل من تطويرها أمرا ضروريا، فتحسين جودة التعليم أصبح هدفا أساسيا تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، إن إحداث تغير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الإبتكارية والإبداعية الخلاقة ويعد رأس المال الفكري من أهم الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية، جاءت هذه الدراسة لتوضح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني) على جودة التعليم العالي، وتم في الدراسة التطبيقية التركيز على إبراز هذا الأثر من خلال تحليل المعطيات الإحصائية للاستبيان ومن أهم نتائج التحليل المعمق للمعطيات غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو احتضان الموارد الفكرية الخلاقة ذات الأفكار الإبداعية من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات مرتبطة بسوق العمل.

02- دراسة ذهبية الجوزي (2013) بعنوان : " الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر" رسالة دكتوراه في علوم التسيير ، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر -3- الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى الاهتمام بالجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، وذلك لاعتبارات عديدة منها اتهام هذه المؤسسات يتراجع ترتيبها في التصنيف العالمي وبعدهم قدرتها على تأهيل الشباب بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل، وبالتالي ارتفاع نسب البطالة في صفوف

الخرجين والحاجة لجلب عمالة من الخارج، ويعتبر الحكم الراشد مدخلا لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية حيث يسمح بتوفير الإطار القانوني الذي تتحدد بموجبه المسؤوليات وتضان في ظلّه الحقوق، كما يضمن الرشادة في استغلال الموارد العمومية المخصصة للتعليم العالي وزيادة قدرة هذه المؤسسات على الاستباق.

فمن خلال دراسة الباحثة حاولت إسقاط مبادئ الحكم الراشد في إدارة مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث تعرضت إلى الاستقلالية الجامعية وما ينطوي عليه هذا المفهوم من ركائز كالإدارة الذاتية والمشاركة في تسيير الهياكل وضمان الحرية الأكاديمية لأفراد المجتمع الأكاديمي، حيث تعمل الاستقلالية الجامعية على تفعيل آليات الممارسات الديمقراطية وبعث روح المنافسة في التعليم العالي، كما تعمل على رفع القيود أمام البحث والنقد والتغيير، غير أنه وفي ظل الاستقلالية الممنوحة لمؤسسات التعليم العالي، تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود سياقات لمساعدة هذه المؤسسات عن أداءها بإخضاعها لعمليات التقييم، وذلك بمحاسبة المقصرين ومكافئة المجيدين والمبدعين.

03- دراسة مصطفى رجب علي شعبان(2011)، بعنوان "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال"، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، الزبوني) لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، التعرف على مستوى الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية جوال. إبراز دور رأس المال الفكري ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، لفت الانتباه الشركة إلى أهمية رأس المال الفكري كمفهوم استراتيجي ومحاولة تأكيد دوره كأداة لتحقيق الميزة التنافسية.

04- دراسة Denies Chalmers, Katie Lee and Becky Walker (2008)، بعنوان " نماذج أداء جودة التعليم والتعلم وطنيا ودوليا.

انطلقت هذه الدراسة من توضيح أن أنظمة التعليم العالي في البلدان المختلفة لديها مراحل مختلفة في التنمية، حيث يتم استخدام نماذج قياس أداء مختلفة، ويظهر ذلك في البلدان التي يكون لديها مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي جديد، حيث لا تمتلك البنية التحتية، فيجب عليها تنفيذ العديد من نماذج الأداء وتوحيد معايير القياس، حيث المراجعة والاعتماد هي خطوات أولى مهمة وكبيرة، ونتيجة

لاختلاف النماذج وجهة انتقادات عديدة لعدم وجود نماذج موحدة لتطبيق ممارسات التعلم، والتلاعب في مؤشرات الأداء.

الحادي عشر: هيكل الدراسة

قسمت هذه الدراسة إلى فصلين نظري وتطبيقي، الفصل النظري من خلال ثلاثة مباحث سيتم استعراض ماهية رأس المال الفكري في المبحث الأول، وفي المبحث الثاني سيتم دراسة إدارة رأس المال الفكري وقياسه واستراتيجياته وتنشيطه وفي المبحث الثالث سيتم تناول الجودة في مؤسسات التعليم العالي وعلاقة رأس المال الفكري بالجودة، أما الفصل التطبيقي فقد احتوى على ثلاثة مباحث في المبحث الأول تطرقنا إلى تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أما المبحث الثاني وفيه الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وأخيرا المبحث الثالث تحليل ومناقشة النتائج.

الفصل الأول:

المدخل النظري حول إدارة رأس المال الفكري

والجودة في مؤسسات التعليم العالي

تمهيد

شهد العالم اليوم جملة من تطورات في مختلف المجالات، ومن أهمها مجالات الإبداع والابتكار والتكنولوجيا، والتي جلبت تحديات كبيرة للمؤسسات التعليمية، ومن أبرز هذه التطورات والتحديات ظاهرة العولمة، فرأس المال الفكري يضم كل شيء تعرفه مؤسسة ما، فمن الممكن أن يكون أفكارا أو أنواعا مختلفة من المعرفة أو الابتكارات، ومن أجل بلوغ المؤسسة أهدافها ازداد وعيها بضرورة الاهتمام بالجودة، فقد سعت العديد منها في العالم لترسيخ مبادئ الجودة التعليمية ومفاهيمها في مختلف عملياتها، لمواجهة جميع التحديات والمستجدات العلمية من أجل تحقيق القدرة على تجسيد الأهداف المرجوة من الجودة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

وعلى ضوء هذه الدراسة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

- ماهية رأس المال الفكري؛

- رأس المال الفكري، إدارته، قياسه، استراتيجياته و تنشيطه؛

- الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

المبحث الأول: ماهية رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري من الموضوعات المعاصرة في أدبيات إدارة الأعمال إذ أدركت المنظمات أن القيمة الحقيقية التي تمتلكها هي رأس مالها الفكري الذي يعد أكثر أهمية من رأسمالها المادي باعتباره المحرك الأساسي في توجيه موارد المنظمة، وأحد الوسائل الفاعلة التي تستجيب لمتطلبات عصر المعرفة، وقد استطاعت بفضلها تجاوز الصعوبات وذلك من خلال الطاقات الإبتكارية والإبداعية التي تملكها، لذا فهي تسعى جاهدة لاكتشافها والاستثمار فيها والمحافظة عليها لاكتساب قدرات تنافسية من جهة والاستمرارية في نشاطها من جهة أخرى.

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري من المفاهيم المهمة التي بدأت المنظمات الاهتمام بها، وقد أثرى الباحثون في العلوم الإدارية هذا المفهوم بالبحث والدراسة، وأوردوا الكثير من التعريفات لتحديد مفهومه وقد اختلفت هذه التعريفات باختلاف وجهات النظر إليه ويمكن التطرق إلى بعضها فيما يلي:

1 - تعريف رأس المال الفكري

يعرف رأس المال الفكري بأنه: "الموجودات غير الملموسة التي يمكن استخدامها كسلاح تنافسي من قبل المنظمة في عملية التطوير الإبداعي والاستراتيجي التي تعتمد على الابتكار والإبداع والتجديد الذي يعد الوسيلة الأساسية لبقاء واستمرار المنظمة في بيئة العمل ذات التغير المتسارع"¹.
ويعرف أيضا بأنه: "قدرة منفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها وتتحقق من تكامل مهارات مختلفة وتساهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية"².
ويعرف كذلك بأنه: "قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة"³.

يتضح من خلال التعاريف المقدمة أن رأس المال الفكري يتمثل في كل من الموجودات الفكرية والمعرفية والتمثلة في قدرات المنظمة الجوهرية والتي تحقق للمنظمات التميز والتفوق التنافسي في ظل التغيرات البيئية.

¹ - هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري (انطلاقة إدارية معاصرة)، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص: 18.

² - Gary Hamel & Airne Heene, **Competence- Based Competition**, John Wiley, sons, inc, USA, 1994, p19.

³ - أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص: 228.

ويعرف كذلك بأنه: "مجموعة من الموارد المعلوماتية للأشخاص على هيئة نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها ويمكن نقلها إلى الآخرين، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة".¹

كما يعرف أيضا بأنه: "مجموعة من الأفكار والاختراعات والتكنولوجيات والمعرفة العامة وبرامج الكمبيوتر والتصاميم وقواعد البيانات والعمليات والإبداع والتطبيقات في المنظمة وببساطة أكثر كل فكر معرفي يمكن تحويله إلى ربح".²

ويعرف كذلك: "بأنه المادة الفكرية (معارف، معلومات، ملكية فكرية) التي يمكن استخدامها لخلق الثروة".³

بينت هذه التعاريف الجانب الآخر من رأس المال الفكري والمتمثل في أشكال المعرفة الصريحة التي يتم تداولها بين العاملين والتي يمكن توظيفها واستثمارها لتحسين أداء عمليات المنظمة. واستنادا إلى ما سبق يمكننا تقديم حيز لمفهوم رأس المال الفكري، والذي نلخصه في النقاط التالية:

- رأس المال الفكري يمثل مجموعة الأصول غير الملموسة، بمعنى موجودات لدى المؤسسة تستخدمها لمواجهة التحديات البيئية؛
- رأس المال الفكري هو مزيج من المعارف والقدرات والمهارات التي يتمتع بها العاملين، بالإضافة إلى المعارف الظاهرة التي يسهل التعبير عنها؛
- رأس المال الفكري يعتبر مصدرا رئيسي الاكتساب ميزة تنافسية عن طريق عملية الإبداع والابتكار مما يضمن لها البقاء وتحقيق التميز في بيئة العمل ذات التغير المستمر والمتسارع.

2 - التطور التاريخي لرأس المال الفكري

إن من أهم ما يميز المنظمات في الوقت الحالي هو رأس المال الفكري، حيث يؤدي هذا الأخير دورا هاما في نجاح المنظمات إذ يمكنها من تقديم منتجات جديدة وبشكل أفضل مع تقديم

¹ - حباينة محمد، دور رأس المال الهيكلي في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه في إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر-3، الجزائر، 2012، ص: 117.

² - غسان عيسى إبراهيم العمري، دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، العدد6، الجزائر، 2009، ص: 25.

³ - Ion Anghel, Intellectual capital and intangible assets analysis and valuation, Theoretical and Applied Economics, 2008, vol3, page: 75.

ابتكارات لمنتجاتها وخدماتها بمعدلات سريعة، وقد مر بثلاث مراحل قبل أن يصل إلى مفهومه الحالي وهي على النحو الآتي:

المرحلة الأولى: توجه الاهتمام بأهمية الموارد البشرية

بدأت هذه المرحلة في بداية القرن السابع عشر، ومن روادها من الاقتصاديين نذكر (Petty (William الذي أكد على فكرة اختلاف نوعية العمالة، وطرح موضوع قيمة العاملين (Value of Workers) في حساب الثروة، وشكلت آراؤه ما عرف لاحقا برأس المال البشري (Human Capital) وأيضا آدم سميث (Adam Smith) عام 1776 في كتابه الموسوم بثروة الأمم، الذي أكد على تأثير مهارات العاملين في العملية الإنتاجية وجودة المخرجات، وطالب بتحديد مستوى الأجور وفقا لمهاراتهم ولما يبذلونه في العمل من وقت وجهد.

واستمرت جهود علماء الاقتصاد في هذا الاتجاه بعد ذلك، أين توجت هذه الجهود بآراء ألفرد مارشال (Alfred Marshall) في عام 1890، التي أكدت على أهمية الاستثمار في البشر لأنه أضمن ضروب رأس المال، وفي عام 1906 شهد ظهور الأساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري على يد الاقتصادي أرفنج فيشر (Irving Fisher) عندما أدخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام.¹

وفي نهاية الخمسينات توسع كل من شولتز ومينسر (Schultz&Mincer) في نظرية رأس المال البشري واعتبرا أن رأس المال البشري هو رأس مال مستقل عن رأس المال التقليدي، مما وفر تفسيراً لظواهر الاقتصاد الكلي والجزئي. وشهدت مرحلة الستينات إلى نهاية السبعينيات تطورات مهمة في نظرية رأس المال البشري أدت إلى زيادة فهم السلوك الإنساني على المستويين الفردي والجماعي.²

المرحلة الثانية: تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقابليات الذهنية

تمتد هذه المرحلة من بداية الثمانينات حتى بداية التسعينات، وتميزت بمجموعة من الآراء والأفكار التي ركزت على أهمية الموجودات غير الملموسة في بقاء المنظمات ونجاحها ونموها وزيادة عوائدها، مما ساهم في ولادة مفهوم جديد هو رأس المال الفكري.

¹ - عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة، الطريق إلى التميز والريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص: 241، 242.

² - سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 158.

حيث أكد ذلك (Ralph Stayer) على أن رأس المال الفكري يعد أهم مكونات الثروة القومية وأهم موجودات المنظمات والمجتمع، بعد أن حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة، رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات الشركات.

وفي عام 1986 نشر (Karl-Eric Sveiby) وهو مدير شركة نشر كتابا صغيرا باللغة السويدية عنوانه

"شركة معرفة- كيف" (The Know –How Company) إذ أوضح فيه ضرورة الاهتمام بالموجودات غير الملموسة وكيفية إدارتها، لأنها تمثل المصدر الحقيقي لبقاء الشركة ونموها. وفي عام 1986 كذلك قام (David Teece) من جامعة كاليفورنيا بكتابة المقالة بعنوان "الإفادة من الإبداع التكنولوجي"، إذ حدد فيها الخطوات الضرورية لاستخراج القيمة من الإبداع وتحليلها وتفسيرها، بالاستناد إلى نتائج وخبرات شركات غنية في هذا المجال، وكان من أهم الخطوات ضرورة تعلم المديرين أولا، ومن ثم تعليم أفرادها تباعا لآليات استخلاص العوائد من الإبداع.¹

المرحلة الثالثة: تكثيفات الجهود البحثية وولادة النظرية

في منتصف التسعينات من القرن العشرين، بدأت الجهود البحثية تتكاثف حول موضوع رأس المال الفكري في محاولة لإيجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين والشركات، والاتفاق على مبادئ وممارسات هذا الموضوع.

ففي عام 1993 اهتمت شركة (Dou Chemical) بتطوير الأرباح والمنافع الجديدة من رأس المال الفكري، وبدأت في محاولة تحديد الأفكار والإبداعات التي أهملت سابقا واختيار وتطوير الأفكار التي تحقق الفوائد الأعلى.

وفي 1994 اتفق كل من (Edvisson Retrash& Sullivan) على ضرورة عقد اجتماع لممثلي الشركات الفاعلة في استخراج القيمة من موجوداتها غير الملموسة للكشف عن منظور تلك الشركات لمفهوم رأس المال الفكري وكيفية إدارته.

وفي 1995 عقد اجتماع "المذكور باسم إدارة رأس المال الفكري" حول الاتفاق على تعريف مصطلح رأس المال الفكري وتحديد عناصره الأساسية، وطرق استخراج القيمة منه.

وشهد عام 1999 انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام، وتركزت جهودها حول مناقشة أهداف رأس المال الفكري، واتجاهاته وطرق قياسه، ومستوياته، وأبعاده. وخرجت الندوة بعدد

¹ - سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص: 160.

من المقترحات كان من أهمها وصف طرق قياس رأس المال الفكري، ومزايا كل طريقة وعيوبها وآلية استعمالها.

وفي 2001 عقد في كندا المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري، وبين 2000 2003 عقد في نيويورك مؤتمرين حول رأس المال الفكري وإدارته.¹ وعليه فإنه في هذه الفترة ظهر مصطلح نظرية رأس

المال الفكري واعتمده العديد من الكتاب والباحثين.

3 - أهمية رأس المال الفكري وخصائصه

3-1- أهمية رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للمنظمات وأساس العملية التنافسية الاقتصادية باعتباره أساس الإبداع والابتكار، لذا بدأ الاهتمام بشكل واضح بهذا الموضوع، وتبرز أهميته انطلاقاً من كونه:

أكثر الموجودات قيمة في ظل الاقتصاد المعرفي، هذا باعتبار أنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمات فضلاً عن ابتكاراته المتلاحقة.²

- يمثل ما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموسة. تكون قادرة على المحافظة على مستوى متفوق من المعرفة داخل المنظمة، تدعم من خلاله الاستخدام العلمي والعملية للمعلومات بما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنظيمي والقدرة على التكيف مع البيئة التنافسية.

- يعتبر استثماراً حقيقياً للمعرفة التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل، وأنه المسؤول عن إثارة الطاقات الكامنة داخل المنظمات والممثلة في القدرات العقلية الخلاقة لكي تساهم في تحقيق النتائج والأهداف المنشودة.

¹ رياض بن صوشة، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 13-14/2011، ص: 4.

² محمد علي الروسان، أثر رأس المال الفكري في الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة جدارا، العدد 2، دمشق، سوريا، 2010، ص: 38.

- يعتبر عاملاً هاماً لإعطاء المنظمة قدرة تنافسية ويساهم في تعزيز التنافس من خلال تقديم المزيد من المنتجات والخدمات الجديدة والمطورة بالإضافة إلى تخفيض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية وبالتالي جذب العملاء وتعزيز ولائهم للمنظمة.¹

3-2- خصائص رأس المال الفكري

إن المحافظة على القوة المعرفية للمنظمة ليس بالعمل السهل من قبل المنظمة وذلك للخصائص الفريدة لرأس المال الفكري التي تميزه عن غيره من الأصول في المنظمة. ومن أهم هذه الخصائص نجد:

- أنه مورد ثمين لأنه يحمل معرفة متفردة ساهمت في اكتشاف تطبيقات وأساليب جديدة في الإنتاج والخدمات؛
- أنه مورد يتسم بالندرية لأنه يحمل خبرات ومهارات متعددة ومتنوعة تمكنه من زيادة الابتكارات والإبداعات المتسارعة وفي وقت قياسي؛
- أنه مورد لا يمكن تقليده بسهولة، لأن المعرفة في أي منظمة تكون خاصة بها ولها بصماتها المميزة والتي استطاعت بناءها من خلال مدة زمنية؛
- أنه مورد لا يمكن إحلال بديل عنه كونه مرتبط بالقدرة المميزة للعاملين التي لا يمكن نسخها وإحلالها محل المعرفة السابقة.²

المطلب الثاني: مكونات رأس المال الفكري

ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه مجموعة مترابطة من المعارف التي يمكن تحويلها إلى أرباح. ورغم تباين وجهات نظر الباحثين حول مكونات رأس المال الفكري إلا أننا نجد أن تقسيم Stewart يعتبر الأكثر شيوعاً حيث أكد على أنه مكون بدرجة أساسية من ثلاثة مكونات والمتمثلة في رأس المال البشري والهيكلية والزبوني.³

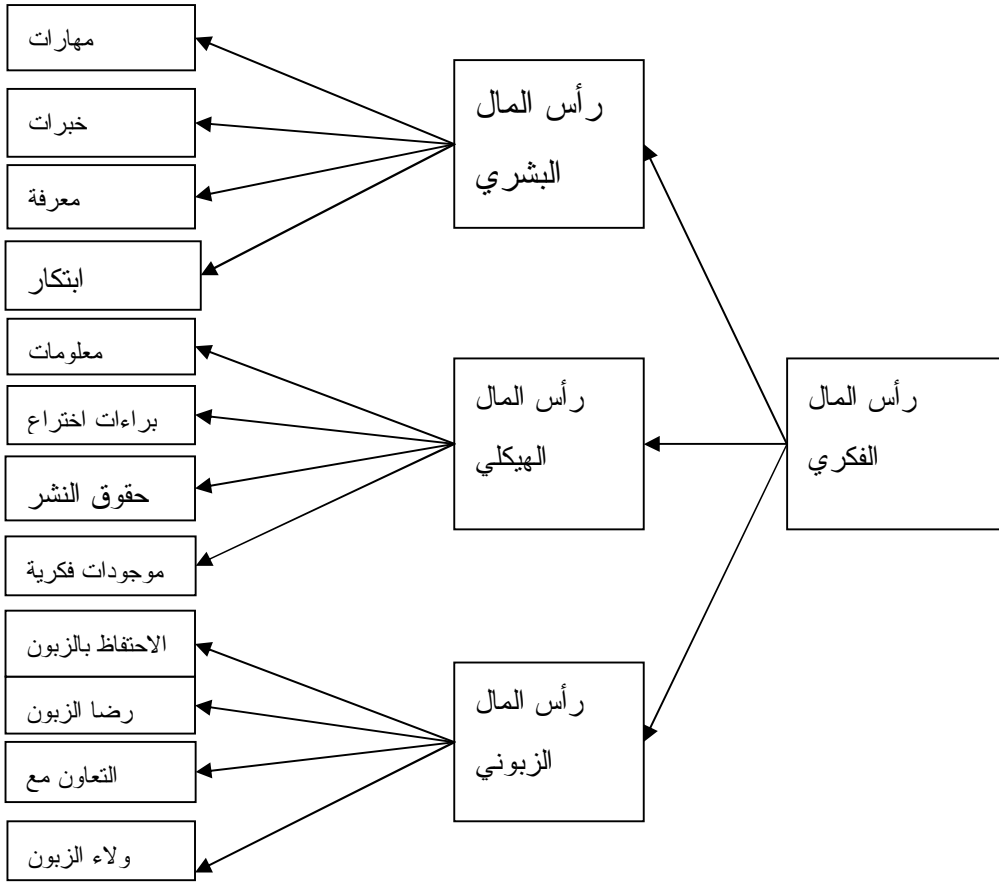
ويوضح الشكل الموالي هذه المكونات.

¹ - عبد الرحمن خالد راضي، اثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الالكترونية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2013، ص: 14.

² - سعد علي العنزي، مرجع سابق، ص: 176.

³ Thomas A. Stewart, *Intellectual Capital, the New Wealth of Organizations*, New Yourk ,Doubleday,1999,p:75.

شكل رقم (01): يبين مكونات رأس الفكري



المصدر: حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص:133.

1- رأس المال البشري

يعتبر رأس المال البشري مفهوما حديثا وأهم مكون من مكونات رأس المال الفكري، إذ يتناول قدرات وخبرات ومعارف ومهارات الأفراد العاملين في المنظمة ويحتل اهتماما خاصا بسبب تنامي الاهتمام بالأصول غير ملموسة التي باتت تشكل الأصول الأكثر أهمية للمنظمات المعاصرة.

1-1- مفهوم رأس المال البشري

يعرف رأس المال البشري بأنه: "المورد الاستراتيجي في العملية الإنتاجية، أي انه المورد الذي يصعب نسخه أو تقليده من قبل أي منظمة أخرى غير التي يعمل بها".¹

¹ - هاشم الشمري، نادبة الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 5.

يعرف كذلك بأنه: "مصدر الابتكار والتجديد وذلك لامتلاك المورد البشري المقدره العقلية والإمكانيات والقدرات الأساسية والخبرات والإبداع التي يمتلكها أفراد المنظمة، ويتضمن (المقدرة الحرفية، والمقدرة الاجتماعية)".¹

كما يعرف أيضا بأنه: " العمال المبدعون الذين يستطيعون أداء خدمات جيدة وإنتاج منتج جيد وجذب العملاء وخلق قيمة للمنتج وللمنظمة".²

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن رأس المال البشري يتمثل في جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار.

1-2- أهمية رأس المال البشري

يمكن أن نلخص أهمية رأس المال البشري في ما يلي:³

- أنه يعتبر من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر على الأداء، لأن ما يمتلكه الأفراد من معارف ومهارات وخبرات وقدرات وغير ذلك تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمات، فالمنظمة التي تمتلك رأس مال بشري غني يمكنها أن تنافس وتبقى وتتمو وتتطور بفعل ما سيضيفه العاملون من إبداعات وابتكارات جديدة؛

- أنه مورد يصعب على الآخرين تقليده، فهو من الموارد الحرجة والنادرة لذا يصعب تقليده ومحاكاته، وهذا يتطلب من المنظمات ضرورة المحافظة عليه والاهتمام به وعدم السماح بخسارته؛

- أنه يساعد في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، لأن التنافس الحالي بين المنظمات يقوم على أساس التسابق على تقديم الأفكار والمنتجات الجديدة، وبالسرع الممكنة، وهذه مهمات لا يمكن لأي منظمة أن تبلغها دون وجود أفراد مؤهلين، ويمتلكون رأس مال بشري، كي يسهموا في تعزيز وتطوير الميزة التنافسية لمنظمتهم.

¹ حسين يرقى وآخرون، إدارة التحول-التحسين في منظمات رأس المال الفكري، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 13-14/12/2011، ص: 7.

² - سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري للنشر، مصر، 2006، ص: 113.

³ - ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007، ص: 245-246.

1-3- مؤشرات قياس رأس المال البشري

تتمثل مؤشرات قياس رأس المال البشري في:¹

- قدرات العاملين: ويشمل القيادة الإستراتيجية لإدارة المنظمة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.
- إبداع العاملين: ويشمل قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الجديدة للعاملين.
- اتجاهات العاملين: وتشمل تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.
- رأس المال الهيكلي: يعد رأس المال الهيكلي مكونا رئيسيا من مكونات رأس المال الفكري، حيث يحظى بأهمية كبيرة من قبل المنظمات فهو الذي يصنع قيمة المنظمة من خلال قدرتها على تجميع رأس مالها الهيكلي واستخدامه لتحقيق أهدافها الشمولية.

- 2- رأس المال الهيكلي

2-1- مفهوم رأس المال الهيكلي

يعرف رأس المال الهيكلي بأنه: "مجموعة الاستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تمكن المنظمة من إنتاج وتسليم المنتجات إلى الزبائن فضلا عن كونه قدرة المنظمة على الاستجابة للمتغيرات الحاصلة في البيئة".²

ويعرف كذلك بأنه: "المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في الهياكل والأنظمة والإجراءات".³

كما يعبر عنه أيضا بأنه: الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المنظمة، وبالتالي فهو يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم، وهو يشمل:

¹ -E dvinson L, Malone MS, **Intellectual capital**, Happer Business, News Yourk,1997,p:3 .

² -لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة (العلاقة والأثر)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العدد3، العراق 2008، ص: 151.

³ -نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص: 561.

- رأس المال الابتكاري: وهو عبارة عن تقديم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج بالمنظمة، ويمكن التعبير عنه ببراءات الاختراع، تراخيص الإنتاج، عدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة، مبيعات المنتجات الجديدة المبتكرة نسبة إلى المبيعات الكلية.

- رأس المال العملياتي: وهو المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة ويمكن التعبير عنه بنظم المعلومات وقواعد البيانات، شبكات التوزيع.¹

ومن خلال التعاريف يتضح أن رأس المال الهيكلية يعبر عن قدرة المنظمة على مواجهة التحديات الداخلية والمتمثلة بالبنية التحتية الداعمة للعاملين في أداء أعمالهم والتي تشمل فلسفة المنظمة والنظم الخاصة برفع مقدرتها الإنتاجية ورأس المال العملياتي ورأس المال الإبداعي.

2-2- أهمية رأس المال الهيكلية

تتجلى أهمية رأس المال الهيكلية فيما يلي:²

- تحقيق التفوق التشغيلي من خلال تحسين العمليات التشغيلية الهادفة إلى تحقيق النوعية العالية بالكلفة المنخفضة؛

- خفض زمن دورة العمليات الداخلية والاستفادة القصوى من طاقة الموجودات المادية والإدارية؛

- تحسين تدفق الإنتاج بسرعة دون أي أعطال أو إسراف في استخدام الموارد؛

- رفع جودة الإنتاج وخفض التلف.

2-3- مؤشرات قياس رأس المال الهيكلية

هناك مجموعة من مؤشرات قياس رأس المال الهيكلية وهي كالتالي:³

الثقافة العامة: وتتمثل في طبيعة بناء ثقافة المنظمة، تطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية.

الهيكل التنظيمي: تتمثل في صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

¹ عبو عمر، عبو هودة، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، مداخلة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، مرجع سابق، ص: 5.

² محمد زويبر، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، مرجع سابق، ص: 16.

³ رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي للتنمية الإدارية حول أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، جامعة كفر الشيخ لشؤون الدراسات العليا والبحوث، المملكة العربية السعودية، 1-15/4/2009، ص: 15.

التعلم التنظيمي: من خلال بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدام هذا المخزون.

العمليات: تتمثل في مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، كفاءة العمليات التشغيلية.

نظام المعلومات: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها، المشاركة في المعرفة.

3- رأس المال الزبوني

يعد رأس المال الزبوني المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري، جوهره هو المعرفة الموجودة لدى الزبائن، لذا أصبح لزاما على المنظمة أن تكتسب المعرفة الموجودة لدى زبائنهم ليكتمل رأس مالها الفكري، ولرأس المال الزبوني شقين داخلي وخارجي، إذ تتحقق قيمة المنظمة طبقا لوجهة النظر هذه وفقا لعلاقتها بزبائنهم سواء الداخليين أو الخارجيين، ذلك أن رضا الزبائن وولائهم يعد مؤشرا ايجابيا لقدرة المنظمة على مد جسور التعاون وإشباع رغباتهم وحاجاتهم.¹

3-1- مفهوم رأس المال الزبوني

يعرف رأس المال الزبوني بكونه: "القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولائهم والموردين المعول عليهم والجهات الخارجية الأخرى، وما استطاعت المنظمة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف".²

ويعرف أيضا بأنه: "العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، أو أي طرف آخر يساعد في تطوير وتحويل الفكرة إلى منتج أو خدمة".³

مما سبق نستخلص أن رأس المال الزبوني يتمثل في العلاقات المتميزة بين المنظمة وزبائنهم والتي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدراتها التنافسية.

3-2- أهمية رأس المال الزبوني

إن العلاقات التي تبنى بين المنظمة وعناصر بيئتها الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية استنادا لما يلي:⁴

¹ - لطيف عبد الرضا عطية، مرجع سابق، ص: 151.

² - John Middleton, **Organizational Behavior**, first published, capstone publishing United Kingdom, 2002, p:16.

³ - راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2011، ص: 366.

⁴ - عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2005، ص:

- إن الولاء الذي تكسبه المنظمة بالعلاقة الجيدة مع زبائنها يحقق لها زيادة في العائد، حيث تتفق أدبيات التسويق على أن دوام العلاقة مع الزبائن يمكن أن تكون مصدر قوي للميزة التنافسية؛
- إن الزبائن هم من يدفع فاتورة المنظمة لأن المهمة الأولى لأي منظمة هي إنشاء أو ايجاد أو بناء زبائنها بالسوق وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم.

3-3- مؤشرات قياس رأس المال الزبوني

هناك عدة مؤشرات التي تعبر عن رأس المال الزبوني وهي كالتالي:¹

- القدرات التسويقية الأساسية: وتشمل على بناء واستخدام قاعدة بيانات للزبائن، توفير القدرات اللازمة لخدمات الزبائن، القدرة على تحديد حاجات الزبائن.
- كثافة السوق: وتتضمن الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد الزبائن، العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات البيع والتوزيع.
- ولاء الزبائن: ويتضمن رضا الزبائن، شكاوى الزبائن، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع الزبائن، مستوى كسب زبائن جدد، مستوى خسارة زبائن حاليين.

المطلب الثالث: المحافظة على رأس المال الفكري وأدواره

إن المحافظة على رأس المال الفكري يعد حالياً التحدي الأكبر أمام المؤسسات القائمة على المعرفة ففي هذه المؤسسات لا تتمثل موجوداتها الرئيسية في الآلات والهيكل، وإنما تتمثل في الأفراد المهنيين والمختصين الذين يمتلكون المعلومات والمعارف والقادرين من خلالها على تطوير الأفكار القديمة وإثرائها.

1- أسباب المحافظة على رأس المال الفكري

من أسباب المحافظة على رأس المال الفكري نذكر ما يلي :

- قد يندثر رأس المال الفكري وتصبح القيمة الحقيقية لأفكاره ونتاجاته لا تستوي شيئاً وهذا ينعكس تأثيره على تخفيض القيمة السوقية للمؤسسة؛

- قد يهاجر رأس المال لفكري إلى مؤسسات أو دول أخرى دون رجعة، وذلك لان مؤسساتهم لم تستطع تحويل خبراتهم ومهاراتهم إلى ممارسات تنفيذية فاعلة على وفق الاحتكام لمعايير واضحة ومقياس دقيق لنتاج الأعمال وخطورة هذا الموضوع تكمن في إمكانية هؤالء على نقل الأفكار والخبرات التي يمتلكونها شخصياً، فضلاً عن المعلومات والبيانات التي تخص مؤسساتهم السابقة إلى

¹ - سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة(المفاهيم، النظم، التقنيات)، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 130.

المؤسسات الجديدة ويقدمونا لهم على طبق من ذهب دون عناء وبذلك يمنحون المؤسسات الجديدة فرصة إستراتيجية مقابل تهديد وموطن ضعف لمؤسساتهم القديمة؛

- قد يعرقل رأس المال الفكري خطط المؤسسة خاصة إذا فشلت المؤسسات في معرفة رغباتها و حاجاتها و هذا ناتج عن تغيير في ميزان القوى داخل المؤسسات، و بالتالي لم يعد قادرين على إجبار الرأس المال الفكري على القيام بأعمال معينة لا يقبلونها من العلاقات الهرمية¹.

2- أساليب المحافظة على رأس الفكري

هناك عدة أساليب أشار إليها الباحثون للحفاظ على رأس المال الفكري نذكر منها:

- نشيط الحافز المادي والاعتباري وهي مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة للفرد والتي تدفعه للقيام بالأعمال الموكلة إليه على أكمل وجه :
- الجوانب المادية كالأجور والمكافآت؛
- الجوانب المعنوية وتشمل إشعار العاملين بأهميتهم وإشراكهم في الإدارة؛
- الجوانب الاجتماعية تظم احترام العاملين أي كان موقعهم الوظيفي.
- التصدي للتقاعد الوظيفي يشير للتقاعد لعجز الفرد عن تطور خبراته ومهاراته باستمرار وتخلفه عن مسيرة التطوير والتجديد؛
- تقادم القدرات ويظهر تحت تأثير الجوانب الشخصية الذاتية²؛
- التقادم الثقافي ويتبلور تحت تأثير القيم والمعتقدات والعادات الاجتماعية.
- مواجهة الإحباط التنظيمي يمثل الإحباط عدم إشباع بعض الحاجات بأي سلوك يقوم به الفرد فتتولد نتيجة ذلك انفعالات لا يمكن تجنبها أو إخفائها فتعرضه للإحباط وأمثلة على ذلك:
- مادية: تشل العدوان، التدخل الشخصي، تخريب الآلات والمعدات؛
- نفسية: تضم عدم الرضا، الاستياء، التوتر والقلق، الفشل من التوافق، الانطواء والاكنتاب؛
- تنظيمي: الغياب، ارتفاع نسبة التذمر والشكاوي، ترك المنظمة، ضعف الولاء والانتماء
- تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: يعبر عنه على انه حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريبا وبعيدا عن نواحي واقعه الاجتماعي وهو الشعور بعدم الاندماج والتباعد عن المجتمع والثقافة وعدم التكيف مع المحيط والبيئة، وتقليل فرص الاغتراب

¹ عادل حرحوش، وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،-مصر-2003 ص ص: 138-139 .

² ناصر العجمي، بناء نموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري، على كفاءة أداء كلية الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير إدارة أعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط ، 2010، ص:18.

التنظيمي يجب أن تكون من خلال وسائلها المختلفة قارة على احتواء جميع أنواع الاغتراب داخل المؤسسة

- تعزيز التميز التنظيمي: يقصد بها جميع الوسائل و الأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمؤسسة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة و الأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع و الابتكار و العمل بروح الفريق و احترام لآراء و زيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية في المؤسسة و من ثمة يمنحها سيمة القوة و البقاء .

و هناك عدة أساليب أخرى نذكرها باختصار:

- تفعيل أساليب تقويم الأداء؛
- تشجيع العمل الجماعي؛
- تعزيز التميز؛
- تخفيف تعقيد الروتين؛
- تحقيق الاستقلال؛
- الرغبة و القدرة على العمل؛
- تهيئة مستلزمات البحث العلمي؛
- زيادة الولاء؛
- المشاركة بمعلومات؛
- الموازنة بين العمل والحياة كانت هذه بعض الأساليب المعتمدة لتطوير رأس المال الفكري وتفعيل الاستفادة من أفكاره.¹

- مجموعات الممارسة: فكرة " مجموعة الممارسات " مبنية على أساس أن التعليم يتم بشكل أفضل في مجموعات، ومجموعة الممارسة غير رسمية من الأفراد يتجمعون بشكل تلقائي حول اهتمام واحد، أو حل مشكلة ما، ولا هم لهم سوى اكتساب المعرفة في أحد المجالات المتخصصة، وعمل أفراد المجموعة على تبادل المعلومات ويدرب كل منهم الآخر خلال لقاءاتهم المتعددة.²

¹- دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية، حالة مؤسسة سوناطراك، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، تلمسان، 2015/2014، ص ص: 58-60.

²- توماس ستيوارت، رأس المال الفكري ثروة المنظمات الجديدة، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، لسنة الخامسة، العدد9 القاهرة، جمهورية مصر العربية، أكتوبر 1997، ص: 13.

3- أدوار رأس المال الفكري

تحدد المؤسسات مجال أدوار تحسين القيمة من رأس مالها الفكري، وبينما يميل معظم الأفراد غالى التفكير في دور رأس المال الفكري على أنه تجميع الإيرادات فقط، فان هناك مجالات أخرى يمكن توظيفها، وينشأ الدور كنتيجة للمركز الذي يشغله الشخص في البناء الاجتماعي، بحيث يتفاعل مع غيره من الأشخاص، ويؤدي الدور وظيفة الوسيلة للتفاعل معهم في إطار النسق الاجتماعي.

وفي ضوء ذلك فان رأس المال الفكري يؤدي أدوارا يفرضها عليه مركزه في المنظمة وحدد

Harrison et Sullivan هذه الأدوار بما يأتي:

3-1 - الأدوار الدفاعية (defensive rôles): وتشمل الممارسات التالية:

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمؤسسة
- حماية حرية التصميم والإبداع؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.¹

3-2 - الأدوار الهجومية (offensive rôles): وتضم الممارسات التالية:

- توليد العائد عن طريق المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري، الملكية الفكرية للمؤسسة، الموجودات الفكرية للمؤسسة، معرفة براءة المؤسسة؛
- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة؛
- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛
- تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة.
- سياسة إستراتيجية تعويق دخول المنافسين الجدد.²

¹ - سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن 2009، ص: 177.

² - سعد علي حمودة العنزي، العوامل السلوكية المؤثرة في الموازنات ، دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، غير منشورة جامعة بغداد، 1990، ص: 225.

المبحث الثاني: رأس المال الفكري، إدارته، قياسه، استراتيجياته و تنشيطه

يمثل رأس المال الفكري المساهمات الإبتكارية والإبداعية المتميزة في مجال إنتاج إدارة المؤسسة، بالشكل الذي يجعلها تتفوق على نظيراتها في سوق المنافسة، وبغية تحقيق ذلك التفوق يجب تنشيط رأس المال الفكري وتطويره، ولبلوغ ذلك لابد من تطبيق عدة طرق كفيلة بذلك، وفيما يلي نتعرض إلى إدارة رأس المال الفكري، إدارته، قياسه، استراتيجياته و تنشيطه.

المطلب الأول: إدارة رأس المال الفكري

يحظى رأس المال الفكري بأهمية كبيرة في منظمات الأعمال، لأنه العامل الرئيسي للابتكار والإبداع لذا على المؤسسة أن تترك كيفية إدارة هذا العنصر الهام، من أجل ضمان استثماره الجيد والمحافظة عليه، و نتناول فيما يلي المفاهيم الأساسية المتعلقة بإدارة رأس المال الفكري.

1 - تعريف إدارة رأس المال الفكري

تعرف إدارة رأس المال الفكري بأنها " الوسيلة التي من خلالها يمكن للمؤسسة أن تبدأ في تعلم الكثير عن رأس مالها الفكري، كما أنها عملية متكاملة في اكتشاف الطاقات البشرية وتدعيمها على المستوى الجزئي (من خلال تدخلات التنمية البشرية)، وعلى المستوى الكلي (من خلال تدخلات الأنظمة والسياسات) لإيجاد البيئة التي تسهل للأفراد استغلال إمكانياتهم وطاقاتهم، والعمل على استغلال الإمكانيات الفكرية في جميع مصادرها في البيئة الداخلية والخارجية".¹

كما يرى Stewart إن إدارة رأس المال الفكري يمكن النظر إليها على أنها " إستراتيجية النجاح في المستقبل والتي تبحث عن الثروات الفكرية والمهارات والأفكار الإبداعية الكامنة في الموارد البشرية حتى يمكن الاستثمار فيها واستخلاص قيمة أعلى من خلال تنميتها وتحويلها إلى إرباح أو مركز تنافسي.

ويشير Schermer إلى انه يمكن تعريف إدارة رأس المال الفكري من منظور القيمة المضافة على أنها " العملية التي تسعى للحصول على المعرفة والابتكار والتميز واستخلاص القيمة المضافة منها وذلك من خلال قدرات بشرية عالية التميز، ودعم تكنولوجيا المعلومات لعملية إدارة المعرفة بالمؤسسة".

¹ -عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص : 269.

ويرى Gibson أن إدارة رأس المال الفكري "تمثل عملية متكاملة للتنسيق بين القدرات الإبداعية للعاملين وثقافة المؤسسة، وهيكلها الإداري ونظم المعلومات السائدة بها لتحقيق الأهداف التنظيمية في الأجل الطويل".¹

ومما سبق من التعريفات نستطيع القول أن إدارة رأس المال الفكري تنطلق بداية بمدى إدراك المؤسسة لرأس مالها الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائني)، ومن ثم تطبيق مجموعة من الأساليب، والممارسات الإدارية، التي من شأنها أن تسهم في الاستفادة القصوى من (رأس مالها البشري المتميز وبالتالي تنمية العائد على الاستثمار في الأصول الفكرية المملوكة للمؤسسة (رأس المال الهيكلية)، بالإضافة إلى المساهمة في تحقيق أكبر العوائد من الأصول الزبائني للمؤسسة.

2- خطوات إدارة رأس المال الفكري

تشمل خطوات إدارة رأس المال الفكري باعتباره خيار استراتيجي نذكر منها الخطوات الأساسية التالية:

الخطوة الأولى: تركز على معرفة دور المعرفة كقوة محرّكة، والاعتماد عليها من أجل مساهمتها في إعطاء فائض قيمة، وكلما زادت أهمية المعرفة، كلما حققت إدارتها عائدا مهما للمؤسسة.

الخطوة الثانية: تركز على مطابقة الإيرادات المتحصل عليها مع الأصول الفكرية المنتجة لها، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المولد للمزايا .

الخطوة الثالثة: تركز على وضع إستراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، ووضع الخطط التي تؤدي إلى استخدام أمثل لأرس المال الفكري واستثماره من أجل زيادة قيمته.

الخطوة الرابعة: تركز هذه الخطوة على زيادة إنتاجية رأس المال الفكري، دون أن تغفل عن حقيقة أن الأصول الفكرية لا يمكن إدارتها بنفس طريقة الأصول المادية، كما أن عمال المعرفة هم الأكثر قدرة على زيادة إنتاجية رأس المال الفكري عن غيرهم من العمل.²

¹ -هاني محمد سعيد، مرجع سابق، ص : 61

² -توماس ستيوارت، ثورة المعرفة رأس المال الفكري ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، 2004، ص: 127.

المطلب الثاني: أهمية قياس رأس المال الفكري ونماذجه

نظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع رأس المال الفكري، فقد حاول العديد من الباحثين قياسه وتقييمه بنماذج وأساليب مختلفة ومتنوعة. وبالرغم من الجهود المبذولة إلا أن الاختلاف بين الباحثين فيما يتعلق بهذه المقاييس ما زال موجودا.

1- أهمية قياس رأس المال الفكري

- تتبع أهمية قياس رأس المال الفكري من المنافع التي يجلبها للمنظمة، وأهمها ما يلي:
- يوفر أساسا صريحا لتقييم المنظمات، من خلال التركيز على الموجودات الفكرية، وتطوير معايير لحساب قيمة المبادرات المعرفية لإقناع الإدارة والمساهمين بمبررات الاهتمام والاتفاق عليها؛
- يوفر فهما أفضل للأصول غير المادية ولأهميتها في إيجاد القيمة المضافة للمنظمة؛
- يساعد في تحديد العائد المتوقع من الاستثمار في عناصر رأس المال الفكري، وبمعنى آخر تبرير الاستثمار في أنشطة إدارة المعرفة وذلك بالتركيز على المنفعة أو الفائدة منها؛
- يساعد في تحقيق رقابة فعالة على الأصول غير الملموسة لغرض إعداد التقارير المالية؛
- يساعد الإدارة في تحقيق رقابة فعالة على أداء عناصر رأس المال الفكري وتقويمه؛
- يساعد في دعم المزاي التنافسية للمنظمة؛
- يساعد في تحديد القيمة السوقية للمنظمة.¹

2- نماذج قياس رأس المال الفكري

من بين أشهر النماذج استخداما في قياس رأس المال الفكري نذكر:

1-2- النماذج الوصفية

هذه النماذج تحدد وتصف سمات وخصائص رأس المال الفكري، وتركز على استطلاع الآراء والاتجاهات، وتعتمد هذه النماذج على الخبرة الذاتية والتقدير الذاتي للقائمين بالدراسة ومعدّي النموذج ويدخل ضمن هذه النماذج الوصفية ما يأتي: أداة تقييم معرفة الإدارة، بطاقة الدرجات المتوازنة، التقييم الذاتي لإنتاجية المهن المعرفية.²

¹ -عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص: 274.

² -نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص: 222 .

2-2- النماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية

هذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية، وما يرتبط بهذه المقاييس هو تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة والموزعة في المنظمة وأقسامها إلى أشكال الملكية الفكرية، حيث أن ذلك أكثر تحديدا وأسهل استخداما في تكوين نتائج أفضل للمنظمة.¹

2-3- نماذج القيمة السوقية

هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المنظمة وقيمتها السوقية وغالبا ما تعتمد على أسس ومبادئ مالية ومحاسبية. ومن أمثلتها: القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية، القيمة السوقية المخصصة للمستثمر.²

2-4- نماذج العائد على المعرفة

وتقوم هذه المقاييس على أساس احتساب العوائد على الأصول (ROA)، والتي تحسب بقسمة العوائد قبل الضريبة على الأصول الملموسة في المنظمة ثم مقارنة ذلك مع متوسط الصناعة، ويكون الفرق بمثابة عائد على المعرفة، ومن أمثلة هذه المقاييس: مكاسب رأس المال المعرفي، القيمة غير الملموسة المحسوبة، ويؤخذ على هذه المقاييس أنها تأخذ الطابع الإجمالي للمكونات دون تحديد مساهمة كل مكون منها.³

المطب الثالث: استراتيجيات وتنشيط رأس المال الفكري في المؤسسة

1- استراتيجيات تفعيل رأس المال الفكري

هناك مجموعة استراتيجيات لتفعيل دور رأس المال الفكري في المؤسسة، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- إستراتيجية المعرفة (الرأس المال الفكري): تعتبر أحد الفروع المهمة لإستراتيجية المؤسسة ككل، والتي تهتم بخلق وتمييز وتقاسم المعرفة داخل المؤسسة؛
- إستراتيجية إدارة الرأس المال الفكري: وتتعلق بإدارة براءات الاختراع، والمهارات، والمهارات التنظيمية، إضافة إلى المعارف المتعلقة بالموظفين والطلبة؛

¹ - منور أو سرير، وآخرون، إدارة رأس المال الفكري لتعزيز تنافسية المنظمة، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 13-14/05/2008، ص: 9.

² - الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22، مصر، 2011، ص: 32.

³ - ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، مرجع سابق، ص: 231، 232.

- إستراتيجية الرأس المال البشري: من خلال تدريب و تكوين الأفراد وتعليمهم، حيث أن استراتيجيات النهوض برأس المال البشري ضرورية بسبب التقدم التكنولوجي المتسارع والإبداع العالي، والحصول على فرصة عمل يتطلب مهارات و خبرات متعددة ومتنوعة عند الموظفين؛

- إستراتيجية خلق المعارف داخليا: من خلال البحث ودراسة العمليات وبحوث التسويق، وكذا التجديد التنظيمي أو ما يسمى بإعادة الهندسة التنظيمية.

- إستراتيجية تحويل المعارف: يتم ذلك من خلال اكتساب المعارف وتنظيمها وحفظها وتوزيعها داخليا، فالقيام بعمليات روتينية وفعالة في مجال وظيفة البحث وتكوين الأفراد واليقظة التكنولوجية، تعتبر اليوم من الأمور المهمة لزيادة وتجديد وتنميين الأصول غير المادية.¹

2- تنشيط رأس المال الفكري

إذا كانت المؤسسة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين لديها يتوجب عليها العناية والاهتمام بهذه الكفاءات والمواهب، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة، وذلك باستخدام المعلومات والمعارف الموجودة في عقول الأفراد أولا بأول وشحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة مناسبة للمشاركة في توليد الأفكار كاستخدام الاجتماعات المرنة والاستشاريين والاتفاق بين الموارد البشرية داخل المؤسسة، ومن بين أساليب تنشيط وتطوير رأس المال الفكري:

- **عصف الأفكار:**عد Osbom مبتكر هذا الأسلوب، وقد تم نشره في كتاب له تحت اسم الخيال التطبيقي سنة 1957. وهو أسلوب يتعلق بتكوين مجموعة بحدود 5 إلى 10 أفراد، يتم توضيح المشكلة التي تعاني منها المؤسسة، ومن ثم يتم تلقي الأفكار المختلفة، من مصادر متعددة، (هذا نظرا لتباين القدرات والمهارات لدى رأس المال الفكري) حول كيفية التعامل مع هذه المشكلة، والتي ستنتهي بدون شك باقتناء القدرات الإبداعية لدى العاملين، مما يؤدي إلى توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار، مصدرها العاملين أنفسهم، وبذلك ستشهد المؤسسة حرصا أكبر على تطبيق وتنفيذ الأفكار المتفق عليها، كونها كانت من صنعهم، مما يزيد من فرص ارتباطهم بالمؤسسة.

- **حلقات السيطرة النوعية:** هي طريقة أدخلت في الصناعة اليابانية من قبل " كاوروبا ايشيكواوا " سنة 1961. وهي تتمثل في التقاء مجموعة من العاملين ذوي الاختصاصات المتشابهة، طوعية بمحض

¹ - براهمية إبراهيم، بلقة إبراهيم، دور تسيير رأس المال الفكري في تعزيز تنافسية المنظمة، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011 ، ص: 06.

إرادتهم، ساعة في الأسبوع لمناقشة مشكلات تحقيق الكفاءة الإنتاجية. حيث أنهم، يدرسون طبيعة العمل الإنتاجي أو الخدمي، ويجتهدون في تطوير برامج عمل، من خلال المناقشة وتطوير الأفكار، وكذا تحديد الإستراتيجية الأنسب للعمل، قد تشارك في ذلك الإدارة العليا مرة أو مرتين سنويا للاطلاع على التقدم الحاصل.

- **أسلوب الإدارة على المكشوف:** هو أسلوب يهدف إلى استخدام المعلومات الموجودة في أذهان العاملين عامة، ورأس المال الفكري خاصة. وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم من خلال اجتماعات، ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء المؤسسة، بحيث يكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقاتهم، وغرابة الاقتراحات نحو التطوير.

- **أسلوب الجماعات الحماسية:** يتمثل في مجموعة صغيرة من الأفراد تكون نشيطة وتحب الانجازات الصعبة، وكذا المتسمة بعامل المخاطرة والمغامرة، وهي تقوم على توليد الإثارة والمتعة في المناقشة، بالشكل الذي يجعل المشتركين من الأفراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية و التفاؤل، مع تسهيل الحوارات باستخدام تقنيات المعلومات كالمؤثرات الصوتية البريد الالكتروني، و شبكات الحاسوب.

- **الإثراء الوظيفي :** بدأت تطبيق هذه الفكرة في شركة IBM وتقوم على توسيع دائرة الفرد، بحيث ينتقل من مجرد أداء واجبات نمطية محددة، ومتكررة إلى أداء أنشطة إضافية ليست مختلفة عنها، وإنما قريبة منها وداخلة في نطاق تخصصها، وذلك بقصد امتصاص الطاقة الموجودة عند الموظف وإمداده بالفرصة المناسبة لاستيعابها، وهو أسلوب يضيف إلى الموظف مسؤوليات جديدة في اتخاذ قرار، أو الانضمام إلى عضوية فريق عمل يدرس مشروعاً جديداً وتضع تصوراً للخطة الملائمة لتنفيذه.¹

- **التمكين :** هو رفع قدرة الفرد على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة، فالهدف الأساسي من التمكين توفير الظروف للسماح لكافة الأفراد بأن يساهموا بأقصى طاقاتهم في جهود التحسين المستمر، وهو يتضمن مشاركة عملية اتخاذ القرار مع المستويات الإدارية الأخرى.²

¹ - أمين سعيد عبد الغني، إدارة المؤسسات في عصر اقتصاد المعرفة، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص: 32-33.

² - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص: 38.

المبحث الثالث: الجودة في مؤسسات التعليم العالي

حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة". باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة الذي ظهر لمسايرة التغيرات المحلية والدولية ومحاولة التكيف معها. وبناء على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

وسنحاول من خلال هذا المبحث التركيز على الجودة في التعليم العالي وذلك من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيمي للجودة وكذا الجودة التعليمية، وفي الأخير توضيح أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: ماهية الجودة

لقد استأثرت الجودة باهتمام واسع من قبل الباحثين و العديد من المفكرين الممارسين، لأهميتها في تحقيق النجاح للمؤسسة والذي أصبح حقيقة لا يمكن تجاهلها في بيئة عالم اليوم الذي تسوده مفاهيم العولمة فنحن نعيش في عالم أكثر انفتاحا وأكثر اتصالا وتشابكا، لذا سيتم التطرق في هذا المبحث إلى ماهية الجودة خلال ثلاثة عناصر كالآتي:

1 - مفهوم الجودة

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم تعريف الجودة *Qualité*، وكانت كل من التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى إبراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها.

وبصرف انظر عن الاختلافات التي أبرزتها تلك المحاولات إلا أن هنا بعض التعريفات التي فرضت نفسها على الفكر الإداري وذلك لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق عن المفهوم.

فقد عرف *J.Mjiran* الجودة أنها: مدى ملاءمتها المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأيه هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع حالة المنتج كما عرفت الجودة على أنها: مدى المطابقة مع المتطلبات فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.¹

¹ - عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر، دار وائل للنشر، الأردن، 2001، ص: 17 .

أما المواصفات الدولية 2000: ISO 9000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل.

وقد عرف A.V.feignbaum الجودة بأنها: ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته والجودة بمعناها العام هي: إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم . ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز بهما.

فالعميل إذن يقارن بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة التي يتلقاها وبين مستوى الخدم التي تلقاها بالفعل فإذا كان مستوى الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة المتوقع أو أكثر فإن تلك الخدمة تتمتع بالجودة أما إذا كانت مستوى الخدمة المقدمة فعلا أقل من مستوى الخدمة المتوقعة فإن تلك الخدمة لا تتمتع بالجودة المطلوبة¹.

2- أهمية الجودة

ليس من الخفي أن للجودة أهمية كبيرة في المؤسسة الاقتصادية ويظهر ذلك من خلال ما يلي:

2-1 - المخاطر التي قد تتحملها المؤسسة جراء عدم اهتمامها بتحقيقها للجودة: ونذكر منها:

- زيادة شكاوي الزبائن المستهلكين بسبب عدم تلبية المؤسسة لحاجاتهم ورغباتهم؛
- تأثر سمعة المؤسسة في السوق؛
- تراجع حجم الطلب على منتجاتها؛
- زيادة التكاليف الناتجة عن حالات عدم المطابقة للانحرافات والإصلاحات؛
- تراجع أرباح المؤسسة وحصتها في السوق.

2-2 - المزايا التي قد تستفيد منها المؤسسة جراء اهتمامها أو تحقيقها للجودة: منها:

- تلبية حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين وكسب ثقتهم ورضاهم؛
- تحسين سمعة المؤسسة في السوق؛
- انخفاض التكاليف بسبب انخفاض حالات عدم المطابقة والتعويضات الناجمة عنها²؛

¹ - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص: 19.

² - أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، مطابع الدار الهندسية، مصر 1988، ص: 58.

- تحسين مردودية نشاط المؤسسة وبالتالي زيادة أرباحها وارتفاع حصتها في السوق.
يمكن أن يتضح مما سبق أن المخاطر التي قد تتحملها المؤسسة في حالة إهمالها لجانب الجودة في منتجاتها تكون سببا في سعيها للاهتمام أكثر بهذا الجانب لتجنب هذه المخاطر، تستفيد من مجموع المزايا السابق ذكرها نتيجة هذا الاهتمام، وهذا ما يعكس لنا أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة والمستهلك على حد سواء باعتبارها مصدر لتلبية حاجات ورغبات المستهلكين والزبائن وكسب ثقتهم ورضاهم ومصدرا لتمييز المؤسسة وضمان بقائها واستمراريتها في السوق .

3 - أبعاد الجودة

تلك السلعة أو الخدمة عدة أبعاد ترتبط بالجودة يمكن من خلالها معرفة مدى إشباع السلعة أو الخدمة للحاجات وتمثل في ما يلي:

3-1 - أبعاد جودة السلعة

لجودة السلعة عدة أبعاد منها:

- الأداء: خصائص المنتج الأساسية.

- المظهر: خصائص المنتج الثانوية وتشمل الصفات المضافة إلى المنتج أو الأمان للاستعمال.

- المطابقة: الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة.

- الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل.

- الصلاحية: العمر التشغيلي المتوقع حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق

الخدمات المقدمة: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح.

- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل.

- الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه.

- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج.

وفي الواقع فإن هذه الأبعاد ليست منفصلة عن بعضها تماما، إذ انه يتوفر في المنتج أكثر من

بعد في نفس الوقت، فيتمتع المنتج بالأداء والمظهر والمطابقة والجمالية والسمعة مثلا في نفس الوقت.¹

3-2 - أبعاد جودة الخدمة: لجودة الخدمة عدة أبعاد منها:

- الوقت: كم سينتظر العميل.

¹ - مأمون الدار دكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للطباعة والنشر، الأردن، 2001، ص ص: 53-54 .

- **دقة التسليم:** بمعنى التسليم في الموعد المحدد.
 - **الإتمام:** بمعنى انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل تام.
 - **التعامل:** ويقصد بها الترحيب الجيد بالعميل من طرف العاملين.
 - **التناسق:** بمعنى تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.
 - **سهولة المنال:** بمعنى إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
 - **الدقة:** ويقصد بها انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
 - **الاستجابة:** وتعني التفاعل بسرعة بين العاملين لحل المشاكل الغير المتوقعة.
- وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأبعاد ليست منفصلة عن بعضها تماما، إذ أنه يتوفر في الخدمة الواحدة أكثر من بعد في نفس الوقت ¹

4 - أهداف الجودة:

هناك عدة أهداف للجودة تتمثل في ما يلي:

- **خفض التكاليف:** بتقليل الأخطاء ونسبة تكرار العمل والعمل الإضافي لتحقيق الجودة.
 - **زيادة العوائد والأرباح:** زيادة المبيعات وزيادة المشاركة في السوق .
 - **رضا و سرور العملاء:** حيث يشتركون أكثر من مرة ويقومون بالدعاية.
 - **تمكين الموظفين ومنحهم السلطة:** وبذلك تتجنب الشركة المشاكل المستقبلية.
- من يقول: " كلما تعلم الإنسان زادت حريرته " وهذا يعني ارتباط الحرية بالتعليم، فهو يحرر الإنسان من قيود العبودية والجهل ².

المطلب الثاني: مؤسسات التعليم العالي - مفاهيم أساسية-

1 - مفهوم التعليم العالي

قبل تعريف التعليم العالي يجب معرفة المقصود بالتعليم، فالتعليم يعرف على انه تغير في السلوك له صفة الاستمرار وصفة بذل الجهد المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضى دوافعه وتحقق غاياته، ويعرف أيضا على انه يتضمن تحسنا في الأداء، وان طبيعة هذا التحسن يمكن ملاحظته نتيجة التغيرات أثناء التعليم.

¹ - محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ضل تحديات السوق، حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2004، ص: 16 .

² - محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص: 46 .

فأوجه النشاط الذي يبذلها الفرد يكون المقصود فيها عادة في أول التعلم اكتشاف الموقف أكثر منها محاولة التمكن منه.

يعرف التعليم أيضا على انه ذلك العائد الذي يرتبط بإنتاجية التعليم، أي إنتاجية المتعلم من عمله بعد التخرج من خلال المعلومات والمعارف المهارات التي يتعلمها عن طريق تعليمه، وكذلك يعرف على انه المنفعة التي تتحقق للفرد نتيجة تلبية رغبات وحاجات للتعليم من خلال كونه استهلاك، حيث يلبي التعليم هذه الرغبات والحاجة إليه عن طريق تزويده بالمعلومات والمعارف التي تتيح له تحقيق الرضا وإشباع ميوله واتجاهاته والى تطور درجة وعيه وثقافته.

أما التعليم العالي فهو التعليم الذي يأتي بعد التعليم الثانوي وهو يحتوي على عدة مستويات، الليسانس (دبلوم عالي)، الماستر (ماجستير)، الدكتوراه. حيث تختلف فترة الدراسة من مستوى إلى مستوى آخر وحسب الاختصاصات العلمية والتي تمثل حاجة كبيرة من احتياجات التنمية في المجتمعات وفي مجال تطوير وتحديث التعليم العالي والبحث العلمي.

يمكن تعريف التعليم العالي أو الجامعي: على انه تطور نوعي و كمي، وذلك شأنه بقية أنواع التعليم من خلال التغيير في المناهج والكتب وأساليب التدريب والامتحانات والوسائل التعليمية الحديثة وإعداد الكوادر وتأهيلها والاستفادة من التجارب العالمية في مجالات التعليم العالي . يعرف أيضا: على انه ليس مجرد تكملة للمرحلة ما بعد الثانوية بل هو تكملة للجهود الإنسانية بغرض الرقي بالإنسان وتنقيفه وتحقيق طموحاته المعرفية، فضلا عن كونه يسد حاجات المجتمع من خبرات ومهارات معينة بغرض التنمية والتطوير.

ويعرف التعليم العالي في الجزائر حسب الجريدة الرسمية القانون رقم (99-05 العدد 1999/24) على انه: كل نمط للتكوين والبحث يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة، وهي تتكون (مؤسسات التعليم العالي) من الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجية عن الجامعة، كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى بتقرير مشترك مع الوزير المكلف بالتعليم العالي.¹

¹– UNESCO conférence mondiale l'enseignement supérieur (pari declaration mondial sur superier pour le 21 siècle et action 5-9/10/1995) p .1 au site web –www.une.sco.org .

2- مكونات مؤسسات التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي في كل دول العالم العمود الأساسي أو الركيزة الأساسية للتنمية البشرية المستدامة وخصوصا في يومنا هذا، حيث أصبح التعليم والتعليم المستمر من أهم أولويات الدول أهم بنود استراتيجياتها، ولكي تقوم مؤسسات التعليم العالي بوظائفها التي أنشأت من أجلها لابد أن تتواجد فيها أطراف فعالة ومتفائلة فيما بينها والتي تمثل مكونات هذا القطاع.

2-1 - هيئة التدريس

ونقصد بها الأساتذة، حيث تحتاج المؤسسات الجامعية لأداء وظائفها على عناصر ذات أهمية كبيرة تتمثل في عنصر التدريس أو الأستاذ الجامعي الذي يعد حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية، وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقل للمعرفة ومسئولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة.

وللأستاذ الجامعي دورين أساسين، فالدور الأول يكمن في القيام التدريس لطلبة الجامعات والمعاهد في شتى مراحل التعليم، أما الدور الثاني فهو يكمن في البحوث العلمية من أجل ترقية العلم وتطويره وتنمية المجتمعات.¹

2-2 - الجماعة الطلابية (الطالب الجامعي)

هو ذاك الشخص الذي يسمح له مستواه العلمي بالانتقال من المرحلة الثانوية إلى الجامعة وفقا لتخصص يخول له بالحصول على الشهادة، حيث يعتبر الطالب الجامعي أحد أهم العناصر الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكون الجامعي، ومن ناحية عدد الطلبة يمتلكون أكبر نسبة في الجامعة، حيث من خلال التكوين الجامعي الذي يتحصل عليه الطالب طيلة مساره الجامعي يتمكن هذا الأخير من تطوير قدراته واستعداداته الشخصية وتنمية مهاراته بغية الحصول على عمل أو وظيفة مستقبلا، ويتحقق ذلك من خلال القيام بالأنشطة الموجهة في المواقف التعليمية حيث يصبح بعد إتمام دراسته الجامعية خريجا جامعيا.

2-3 - الهيكل الإداري والتنظيمي

إن الجامعة باعتبارها تنظيم اجتماعي رسمي يتم داخلها تفاعل اجتماعي بن عناصر مختلفة من علاقات وقوى اجتماعية وقيم سائدة، وبين أطراف العملية التعليمية الجامعية والهيكل الإداري

¹ - غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، دراسة تحليلية لاتجاهات القيادة الإدارية في جامعة محمد خيضر - بسكرة - أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2003/2004 ص ص: 59-61 .

والتنظيمي هو تلك المكونات البشرية المتكاملة والمتناسقة النشاطات الإدارية والتنظيمية وفقا للنظام الهيكلي العام والوظيفي، التي تدير وتسير المؤسسة الجامعية حيث تسعى من خلال مخرجاتها إلى تحقيق الغايات التي أنشأت من أجلها.¹

3 - أهداف التعليم العالي

للتعليم العالي جملة من الأهداف يعمل على تحقيقها تتركز هذه الأهداف في مجملها على أهم الأبعاد والمحاور التي تبنى من خلالها رسالة التعليم العالي وهي في مجملها تعالج أهم الوظائف المختلفة للجامعة، ويمكن توضيح ذلك بإيجاز كالاتي:

3-1-التعليم

بمعنى تقديم برامج تعليمية في شتى أنواع التخصصات للمتعلمين، إعدادهم وتأهيلهم للحياة العملية، ليكونوا قادرين على التكيف مع البيئة الحياتية والعملية والإسهام في تنمية مجتمعاتهم والمجتمع الإنساني ككل.

3-2 البحث والتطوير

يمثل البحث والتطوير أحد الوظائف الرئيسي للتعليم العالي، خاصة في مراحل الدراسات العليا، وعاملا أساسيا من عوامل تحسين وتعزيز الكفاءة الداخلية والخارجية لنظام التعليم العالي، والى تنمية المعرفة والمساهمة في إنتاجها وتطويرها، حيث يعمل التعليم العالي على رعاية وتأهيل القدرات وبناء الكفاءات المتميزة، للقيام بإجراء البحوث الدراسات والتجارب العلمية بما يخدم المجتمع ويساهم في تقدمه ورفاهيته.

3-3 خدمة المجتمع

تشكل خدمة المجتمع إحدى الوظائف الأساسية للجامعات ومؤسسات التعليم العالي، ولذا لا يتوقف دور التعليم العالي عند التعليم والبحث والتطوير، وإنما يمتد إلى خدمة قضايا المجتمع من خلال وحداته ومراكزه ومنشآته ومختبراته التي تقدم خبراتها وإسهاماتها لجميع الهيئات والمجتمعات .

3-4- التدريب والتعليم المستمر

يشكل التعليم والتدريب المستمر استثمارا ناجحا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وخلق فرص عمل جديدة، فالشهادة الجامعية لم تعد كافية وحدها لتأهيل الخريج لمسرح الحياة المعاصرة، لذا أصبح التدريب الآن لا يقل أهمية عن التعليم بل قد يزيد، لأنه هو الذي ينقل المتدرب، ويزوده بالكفاءات

¹ - غربي صباح، مرجع سابق، ص: 61 .

اللازمة والمطلوبة لعصر مختلف ومتغير باستمرار، لاسيما تغير احتياجات ومتطلبات الأفراد والسوق ومؤسسات الأعمال.

3-5- المساهمة في التنمية الشاملة

تعد مساهمة التعليم العالي في التنمية الشاملة عملية مركبة وشاملة ومتعددة الأبعاد، تغطي مجالات حياة الإنسان كافة، وتعني جهدا واعيا مخططا لمجرى النمو وما ينتج عنه من خبرات. وتهدف إلى تحسين ظروف المستقبل، وتقوم على توظيف جميع الجهود، وتوسيع مجالات النشاط الإنساني، وتعزيز القدرات الإنسانية.

3-6- التنشئة الوطنية والإنسانية

يرى طه حسين يتلخص في تكوين السلوك الجامعي، باعتباره غاية الغايات، والمحصلة النهائية لكل عمل جامعي، والتي لا تظهر في الإنتاجين العلمي والتعليمي فقط، بل في السيرة النقية الصافية التي تقوم فيها الصلات بين الناس على المودة والاحترام المشترك، والإيمان بالواجب وبالحق، وتقدير الغير قبل تقدير الذات، واكبر النفس والارتفاع عن الصفات الذميمة، والجامعة بناء روعي تقع على عاتقها أسمى المهام، وأنبى الغايات الوطنية والإنسانية، ويمكن القيام بهذا الدور من خلال الأنشطة التربوية والتعليمية المتنوعة والمتجددة.¹

4 - مهام مؤسسات التعليم العالي

تكمن مهام التعليم العالي في:

- إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدأ تنمية اقتصادية واجتماعية وثقافية.... الخ؛
- القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف المجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها؛
- المشاركة في تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي؛
- المشاركة في تحقيق التناسق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة وبين التعليم الفني والتكنولوجي التقني من جهة أخرى؛

¹ سعد بن حمد الربيعي، التعلم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة الأولى، ص ص : 27-29.

- إيجاد قاعدة اجتماعية عريضة متعلمة تضمن حداً أدنى من التعليم لكافة فئات المجتمع ويتطلب ذلك محو الأمية لجميع الأفراد؛
- تنمية الموارد العلمية والتكنولوجية واستغلالها من خلال الأفراد القادرين على تحمل أعباء التنمية وقيادتها؛
- تنمية أنماط التعبير والتفكير وتنويعها لدى الأفراد مما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافية وانتمائهم الوطني الأصيل؛
- تطوير الاتجاهات الفكرية، الاجتماعية والثقافية بما يوفر ثقافة مشتركة ومنهجاً موحداً في التخطيط والتنظيم والعمل والإنتاج؛
- إعداد الباحثين في مختلف مجالات البحث العلمي والتقني والإنتاجي، بما يضمن الكشف عن المعارف الجديدة والإبداع والابتكار والتجديد في شتى مجالات الحياة والعلم والمعرفة والفن؛
- إرساء الديمقراطية الصحيحة، فهناك من يقول: " كلما تعلم الإنسان زادت حرّيته " وهذا يعني ارتباط الحرية بالتعليم، فهو يحرر الإنسان من قيود العبودية والجهل.¹

4 - أهم التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي

لقد شهدت مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي عامة والجزائر خاصة توسعاً ونمواً كمياً ومنتساراً خلال السنوات الماضية، ما تطلب الرفع من أعضاء هيئة التدريس وبناء جامعات وكليات جديدة، إلا أن المشكلة الأساسية تكمن في أن التعليم العالي في الوطن العربي لم يواكب تحسناً في نوعية التعليم وجودته، فلقد يبقى التعليم العالي ولعدة أسباب وعوامل محافظاً على النمط التقليدي من حيث أهدافه وفلسفته وهياكله، أو من حيث محتواه وطرقه أساليبه ونظم تقويمه، وهناك تحديات كبيرة تواجه التعليم العالي نذكرها باختصار في النقاط التالية:²

- عدم قدرة مؤسسات التعليم العالي على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب؛
- النمطية؛
- الثنائية والازدواجية؛
- التصلب والجمود الشكلية؛

¹ - محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، 2016، ص: 89.

² - أحمد الخطيب، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن - ط 1 - 2003، ص: 99-113. بتصرف.

- انعدام الموازنة أو الموازنة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات نمط التنمية الوطنية؛
- المركزية في صناعة القرارات؛
- الاختلال أو عدم التوازن في الوظائف التي تضطلع بها مؤسسات التعليم العالي؛
- عدم اعتماد معايير الكفاءة والافتقار والتميز في اختيار القادة الإداريين؛
- الافتقار لأنظمة المتابعة والتقييم؛
- التبعية العلمية للجامعات الأجنبية؛
- ارتفاع كلفة البنية التحتية للجامعات؛
- التفاوت في مستوى ونوعية البرامج والنشاطات والخدمات؛
- الحداثة في إنشاء الجامعات؛
- غياب مفهوم التكامل والتنسيق؛
- عدم التنسيق والربط ما بين سياسات التعليم العالي وسياسات التوظيف في المؤسسات الخاصة والعامّة الموجودة في الدولة؛
- ضعف الكفاءة الداخلية والخارجية¹؛
- عدم فعالية الأجهزة التي تقوم بدور التوجيه والإرشاد الطلابي.

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية

قبل التطرق لمفهوم الجودة التعليمية لا بد من التطرق لمفهوم التعليم العالي لما يحظى به من مكانة اجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة لشغل المناصب التنموية في الدولة، وتشير الأدبيات التربوية إلى أن مرحلة التعليم العالي، هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضائه اثنتا عشر سنة دراسية في التعليم قبل العالي والتعليم العالي وفق ما استقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا، وكذا المعاهد الفنية والتقنية والتي تلي مرحلة التعليم الثانوي، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى تعليم عالي².

كما تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE على أنه مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة للمؤسسات للتعليم العالي، كالجامعات الحكومية والخاصة

¹ - أحمد الخطيب، مرجع سابق، ص: 61.

² - كنج روجر وآخرون، الجامعة في عصر العولمة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008 ص: 19.

في الكليات والمعاهد وغيرها من المنشآت التعليمية الأخرى، ومن خلال البرامج المقدمة عبر الشبكات والمواد الالكترونية والهيئات والوكالات المضيفة العامة والخاصة .

وانطلاقاً من ما سبق يمكن تعريف التعليم العالي بأنها التعليم الذي يلي التعليم العام وقد يكون جامعياً أو مشكلاً من كليات ومعاهد ويهدف إلى إعداد مختصين ذوي كفاءة عالية لتنمية المجتمع وحل مشكلاته.

ويعد التعليم الجامعي من أهم الوسائل المتاحة أمام الدول النامية لإبراز إمكانياتها وتحقيق تطلعاتها في التقدم والحرية والديمقراطية، والعدالة الاجتماعية وتحمل الجامعة هذه الرسالة مما يجعلها ذات طبيعة خاصة فدورها لا يقتصر على التعليم فقط، وقد تطور مفهوم الجامعة كمبدع ومبتكر وباحث ومطور للأفكار الجديدة، أكثر من كونها مجرد أداة لنقل ما هو معروف ومقبول ومتفق عليه، حيث أخذت باستمرار تهتم بالبحث والتطوير والمعرفة فضلاً عن وظيفتها الاجتماعية ودورها في تحمل مسؤولية التغيير الاجتماعي.¹

1 - تعريف الجودة التعليمية

يمكن تعريف الجودة التعليمية على أنها ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة.

والملاحظ من ها التعريف أن الجودة التعليمية نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد (الطالب) تبدأ من تحديد رغباته وحاجاته وتنتهي بالعمل على تلبيةها.

وقد عرف Ciquimoto الجودة التعليمية من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن من العلم بأنه من الصعب تحديد الزبائن في التعليم، فالجودة في التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعلم والارتقاء بمستوى الطلبة ف جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية الثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها.²

¹ - أسامة نور الدين الفرزاني، وخليفة علي الأسود، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، 2003 ص: 5 .

² - سفيان عبد اللطيف كمال، إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم العالي الفلسطيني، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، رام الله، 2004، ص ص: 3-5.

كما يمكن تعريفها بأنها ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم، أي الوفاء بمتطلبات العمل التربوي في ضوء توقعات الطلبة وأطراف أخرى، فجودة الخدمة التعليمية تسعى إلى إعداد طلبة بسمات معينة تتلاءم مع غزارة المعلومات والتغيرات المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم في تحصيل المعرفة والإصغاء فقط بل في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم، وهذا يتلاءم مع فلسفة إشراك كل فرد وإدارة وحدة تعليمية وطالب وعضو تدريس ليصبح جزء من البرنامج، وهناك اتفاق بين المهتمين أن أي تحسين أو تطوير للجودة يتطلب تغييرا في الثقافة التنظيمي كي تصبح الجودة جزء أساسيا من الممارسات اليومية للمؤسسة التعليمية.

2 - أبعاد الجودة التعليمية

إسقاطا لأبعاد الجودة على الجودة التعليمية يمكننا بناء الجدول التالي:

جدول رقم (01): يبين أبعاد الجودة التعليمية

الوصف	البعد
<p>قدرات العاملين (المعرفة والمهارة)</p> <p>التكنولوجيا التعليمية التربوية (عدد الحسابات المتاحة)</p> <p>التجسيد المادي للخدمة (الإضاءة، التهوية، وسائل التعليم المرئية و المسموعة، المكتبات، مواقف السيارات، الاستراحات والوادي الطلابية...)</p>	1 - المهارات والاحتراف
<p>مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة)</p> <p>مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة</p> <p>سلوكيات أداء مقدم الخدمة مع الطلاب والعاملين(الاحترام المتبادل)</p>	2 - الاتجاهات والسلوك
<p>ساعات و فترات العمل</p> <p>التوزيع الجغرافي لمؤسسات التعليم العالي والكليات لتخفيف الضغط على منطقة جغرافية واحدة، وأيضا أهداف تتعلق بالتنمية</p> <p>الموقع المناسب للكلية أو مؤسسة التعليم العالي وإمكانية التوسع مستقبلا</p> <p>التجهيزات ومدى حداتها ومناسبتها (الأثاث، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية...)</p>	3 - سهولة الحصول على الخدمة
<p>القدرة على تقديم الخدمات في مواقيتها المتوقعة</p> <p>مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في مواعيدها المتوقعة</p> <p>ضمان الدقة في الأداء وانعدام الأخطاء</p> <p>مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو آمن خال من الأخطاء</p>	4 - الموثوقية
<p>مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوي وسرعة معالجتها</p>	5 - الاستجابة

الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل
تحقيق الاتصال المتبادل بين مؤسسة التعليم العالي أو الكلية والمستفيدين

المصدر: مصطفى أحمد سيد والأنصاري التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 2010، ص ص: 11-20.

3 - تقييم الجودة في مؤسسات التعليم العالي

على الصعيد التاريخي كان تقييم الجودة يعتمد على البيانات الكمية مثل: عدد الأساتذة المتفرغين الحاصلين على درجات متقدمة، أو حجم الكتب في المكتبة الجامعية، أو البحوث التي نشرتها هيئة التدريس، أو نسبة الطلاب إلى الأساتذة وفي السنوات الأخيرة أصبح هناك تركيز متزايد على نتائج العليم العالي،¹ وبعبارة أخرى أصبح المقيمون يبحثون عن بيانات ومؤشرات جديدة لإثبات إتقان الطلاب أهداف محددة ناتجة عن تعليمهم .

فأطلقت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مبادرة لتقييم نتائج التعلم على نطاق دولي وقد جاء مشروع تقييم نتائج التعلم في التعليم العالي عام 2006 لبناء قدرات لتقييم التعليم والتعلم، ولا يزال المشروع قيد التطوير وتاريخ إطلاقه المستهدف هو عام 2016 ويركز على الجوانب التالية:

3-1- الخصائص المادية والتنظيمية

وتعني الخصائص الممكن ملاحظتها مثل أعداد المنتحقين أو نسبة الطلبة الذكور إلى الإناث.

3-2- السلوكيات والممارسات ذات الصلة بالتعليم: ويقصد بها التفاعل بين الطالب وهيئة التدريس، والتحدي الأكاديمي، والتركيز على العمل التطبيقي، وما إلى ذلك.

3-3- السمات النفسية والثقافية: وهي توقعات الطلاب المتعلقة بالوظيفة، ودعم الوالدين، والتوقعات الاجتماعية من مؤسسات التعليم العالي، وغير ذلك.

3-4- النتائج السلوكية والموقفية: وهي مثابرة الطلاب واستكمالهم للدرجات العلمية، ومتابعة الدراسات العليا، أو النجاح في العثور على وظيفة، ورضا الطلاب، وتحسين الثقة بالنفس لديهم .

ويتطلب قياس تعلم الطلاب ونتائج التعلم أدوات متطورة وموظفين مهرة، على الرغم من محدودية توافر هاذين العاملين، وهناك أداتان أساسيتان مستخدمتان في الولايات المتحدة، حيث يجري مركز المسح الوطني لتعهد الطلاب عمليات بين الطلاب لقياس درجة تفاعل الطالب الأكاديمي، كما يجمع النتائج لتحقيق درجة تصنيف المؤسسة الأكاديمية التي تعكس مدى نجاح الجامعة في إنشاء بيئة تعليمية.

¹ - الربيعي سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية 2007، ص ص: 231-232.

أما تقييم التعلم الجامعي فيختبر المهارات العامة مثل التواصل والتفكير النقدي، وفي هذه الحالة أيضا تجمع البيانات لتحقيق درجة تصنيف المؤسسة الأكاديمية.¹ يرتبط مفهوم رأس المال الفكري بعدد من المفاهيم والمداخل الإدارية المعاصرة، إذ يشكل مفهوم رأس المال الفكري امتدادا للجهود التي تستهدف تحسين أداء المنظمات كافة ومؤسسات التعليم العالي بوجه خاص، كما يشكل الوسيلة الأكثر قدرة على تحقيق أهدافها في مجال الجودة وفض التكاليف وإعادة تنظيم وهيكله الأنشطة والعمليات.

المطلب الرابع: ممارسات رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي

1- دور الرأس المال الفكري في تحقيق الجودة في التعليم العالي

في ظل اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال الفكري ذو لمعرفة والمهارات العالية القادرة على الإبداع يشكل الدعامة الأساسية والموارد الاستراتيجية لثروة المؤسسة وازدهارها، وأن نجاح المؤسسات في تحقيق الجودة أصبح مرهونا بقيمة هذا الأصل واستراتيجيات إدارية، وذلك بسبب دوره الفاعل في تعزيز الجودة في المؤسسات بل وخلقها.

2- رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن الاتجاه الحديث في الاتفاق والاستثمار في البحث والتطور وتشكيل رأس مال فكري في مؤسسات التعليم العالي يهدف لخلق إبداع تكنولوجي عام مستند إلى معرفة واسعة وقادرا على تقديم الدعم والابتكار، ويمثل هذا الأمر خروج عن قواعد العمل السابقة والتي تتمثل في إنفاق استثماري متقطع لغرض تحسين أو تطوير وحدة تعليمية منفردة أو في أحسن الأحوال بعض من الوحدات لسلسلة مترابطة وإذا كانت الجودة في الإطار القديم صعبة التحقيق ويمكن لها إن حقت أن تختفي وتزول سريعا بحكم المحيط المتغير، فإن جودة التعليم العالي الجديدة المستندة إلى لمعرفة يمكن أن تخرج من إطار هذه الإشكالية لكون المعرفة التي تستند إليها تمثل خصائص إستراتيجية للمؤسسة لا يمكن تقليدها بسهولة من الآخرين، فهي ثمينة تتسم بالندرة، لا يمكن تقليدها بسهولة، ولا يمكن إحلال بديل لها حيث أن هذه الخصائص تتطابق مع رأس المال الفكري من خلال:

- أنه مورد ثمين لأنه يحمل معرف منفردة تساهم في تحسين العمليات والمنتجات وبذلك تكمن المؤسسة من مكان الجودة؛

¹ - فيليب جي ألتباخ وآخرون، توجهات في التعليم العالي، (رصد الثورة الأكاديمية)، مركز البحوث والدراسات في التعليم العالي، الملكة العربية السعودية، الطبعة 1، 2010، ص: 111-116 .

- أنه مورد يتسم بالندرة أنه مرتبط بكونه حاصل تراكم خبرات العاملين وعرفتهم التطبيقية لذلك سيكون نادرا لأنه مبني على الخبرات الذاتية السابقة لنفس المؤسسة وليس لمؤسسة أخرى؛
 - أنه مورد لا يمكن تقليده بسهولة، لأن المعرفة في أي المؤسسة تكون خاصة استطاعت بنائها من خلال مدة زمنية وبإنفاق كلف عالية، ومن خلال مشاركة مجاميع العاملين وتقاسم خبراتهم لذلك فم مختلفون عن سائر المؤسسات الأخرى؛
 - أنه مورد لا يمكن إحلال بديل محله لأنه مرتبط بالقدرة المميزة للفرق والتعاون بين العاملين الذي لا يمكن نسخه وإحلاله محل معرفة السابقة وبالتالي فإنه يصعب استمرار الجودة المحققة في حالة غياب الموارد والكفاءات البشرية التي ساهمت في خلقها.
- 3- علاقة رأس المال الفكري بجودة التعليم العالي**

أن مؤسسات التعليم العالي المعاصرة تعتمد عدة مداخل في تطوير بناها وهيكل أنشطتها لتحقيق قدرا من التكيف مع بيئتها، يمكنها من تحقيق أهدافها التي تشكل كل من جودة التعليم، وتحقيق رغبات العملاء، وتحقيق الميزة التنافسية جزءا لا يتجزأ منها، ويعد كل من رأس المال الفكري والجودة مدخلا لتطوير مؤسسات التعليم العالي وتعظيم قدرتها في عالم متغير وبيئة سريعة التحول والتغير.

وفي حالة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة العليم العالي لا تشكل بدائل فيما بينها يمكن الاختيار بينها لتطوير مؤسسة التعليم العالي، لأنها في الواقع مفهومان متجانسان إلى حد بعيد، فاهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مداخل لتحقيق الجودة، لأنه يعبر في أحد أوجهه عن جودة في الاستثمار الموجه لرأس المال الفكري وتحويله إلى قيمة للمؤسسة، تراعي العلاقات مع الطلبة وتفصيلاتهم، وتطلق العنان لمبتكريها ولرأس المال الفكري لتلبية هذه التفصيلات المتغيرة والتكيف معها.

و تتنبق العلاقة بين المتغيرين المذكورين في رأيينا من كون رأس المال الفكري يعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة، لأنها تهدف إلى إحداث تغير فكري وسلوكي في المؤسسة، وأن إحداث التغيير الفكري والسلوكي المنوه عنه لا ينهض به إلا نخبة من ذوي القدرات الإبتكارية والإبداعية الخلاقة.

كما تبرز العلاقة بين المتغيرين موضوع البحث من أن أحد مرتكزاته تتمثل بتبني الجودة، في ظل محيط غير مستقر، ويمكن تحديد أوجه العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي فيما يلي:

- أظهرت مجموعة من الدراسات أن امتلاك المنظمات لرؤوس أموال فكرية لا تعطي النتيجة المرجوة منها في عدم إدارتها بالشكل الصحيح وهو ما يعزي تفوق منظمة على أخرى في أغلب الأحيان، وقد حاولت مجموعة من الدراسات تقديم نماذج لإدارة رأس المال الفكري، إلا أنها كانت تختلف من منظمة إلى أخرى لاختلاف طبيعة العمل والظروف المحيطة بالمنظمة؛

- إن طبيعة عمل مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والجامعات بشكل خاص تعطي طابع خاص لرأس المال الفكري فيها، ويكون لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري دور بارز في الجامعات على اختلاف رؤية وإستراتيجية العمل داخل الجامعة نفسها؛

4- أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي

يظهر أثر رأس المال الفكري في جودة التعليم العالي في أن إحداث تغيير فكري وسلوكي ي مؤسسات التعليم العالي لا يأتي إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الإبتكارية والإبداعية الخلاقة وبالتالي فإن تأثير كل كون على جودة التعليم العالي يختلف باختلاف المكون في حد ذات وبالتالي فلا بد من استعراض أثر المكونات:

4-1 - أثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي

تمتلك مؤسسات التعليم أعالي وتستقطب العاملين الذين لديهم القدرة على توليد وتحويل الأفكار إلى إبداعات تخدمنا.

إن مؤسسات التعليم العالي تمتلك كادر مؤهل بقدرات إبداعية في مجال توليد الأفكار وتغيير العلاقات مع الخبراء في مجال التخصص ومجال تعلي الآخرين كما وتؤكد على وجود رأس مال بشري قادر على نقا المعرفة إلى الآخرين ومؤهل بمهارات استخدام التقنية والحاسوب، كما توفر عملية تدريب مستمرة للحفاظ على تلك الكفاءات وهذه إحدى أسس ضمان لجودة.

4-2 - أثر رأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي

مرونة الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات، كما يؤكد وجوب وجود ثقافة تنظيمية تتسم بوجود لغة مشتركة لبقول المعرفة وبث روح المشاركة

الجماعية، كما تستوجب وجود أنظمة معلومات تمتاز بالحدائثة والدقة والمرونة واستخدام التقنية الحديثة وهذا ما تستدعيه عملية ضمان الجودة في التعليم العالي.

3-4 - أثر رأس المال الزبائني على جودة التعليم العالي

اهتمام مؤسسات التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب وكسب ولاءه يستلزم الاهتمام برأس المال الزبائني من خلال الالتقاء مع الطلبة والتعرف على حاجاتهم وإرضاء طموحاتهم باستمرار فضلا عن ترسيخ علاقات مع جميع الأطراف لتبادل المعرفة ونقل المعلومات. يتضح مما سبق أنه كلما زادت إمكانية امتلاك مؤسسة التعليم العالي لمكونات رأس المال الفكري كلما زادت إمكانية تطبيق الجودة فيها.¹

¹ - يوسف مريم، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة الحاج لخضر 01 ، 2015-2016، ص ص: 78-85 .

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا في هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، ومحاولة إبراز مفهوم رأس المال الفكري وكذا الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ضل المتاح من الأدبيات حل هذه المفاهيم، تم التطرق إلى أهم الجوانب التي من شأنها إعطاء فكرة توضيحية عن أهمية إدارة رأس المال الفكري الذي أضحي عاملا مهما وفاعلا في تحقيق الغايات التي من أجلها وجدت المؤسسات، كما وتعرضنا إلى جملة من المفاهيم بغية المساهمة ولو بشكل متواضع في إثراء هذا الموضوع، كما تم التعرض خلال هذا الفصل إلى العلاقة بين إدارة رأس المال الفكري باعتباره أصلا غير ملموس والجودة التعليمية ومدى مساهمته في إرساء متطلبات بناء هذا النوع من المؤسسات .

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية

والنجارية وعلوم النسيير تجسة-

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلفة الجوانب النظرية لكل من الرأس المال الفكري وجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، نتعرض في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية لاختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، حيث وقع اختيارنا على كلية اللوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية بنسبة، أين تم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول نتعرض في إلى مجتمع وعينة الدراسة، و على بيانات الدراسة الميدانية بشقيها الثانوي و الأولي، وإلى طريقة تصميم قائمة الاستبيان بدءا بمرحلة الإعداد إلى هيكل الاستبيان، بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية و القياسية المستخدمة، والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان، و المبحث الثاني تناولنا فيه نتائج الدراسة الميدانية، ومناقشة فرضيات الدراسة. وكان تقسيم هذا الفصل كالتالي:

- تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية ؛
- تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المطلب الأول: نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أولا : نشأة كلية وتعريفها

يعود تأسيس كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير إلى سبتمبر من سنة 1994 حيث كانت معهدا من المعاهد التابعة إلى المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي و كانت البداية بقرابة 60 طالب و أستاذين فقط و عدد محدود من التخصصات، و بعد أن ارتقى المركز الجامعي إلى جامعة فقد أصبح المعهد كلية و هي حاليا تقوم بتدريس أزيد من 2300 طالب يتم تأطيرهم من طرف 103 أستاذ دائم منهم، 01 أستاذ مشارك، و 02 أساتذة منتدبون و حوالي 20 أستاذ مؤقت موزعين على 05 أقسام تتبع جميعها ميدان واحد وهو ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.¹

كما تتوفر الكلية على حوالي 42 قاعة للأعمال الموجهة و 06 مدرجات لمزاولة المحاضرات مجهزة بالنظام السمعي البصري و هي تكنولوجيا تم وضعها تحت تصرف الطلبة و الأساتذة من أجل الوصول إلى درجة إستعاب أكبر.

بالإضافة إلى 28 مكتب مسخرة لجميع أساتذة الكلية من أجل التحضير للمحاضرات و الأعمال الموجهة قبل إلقاءها على الطلبة.

و في ظل النظام الجديد الذي تم تطبيقه و هو نظام **LMD** فإن الكلية تعمل على تأطير المئات من الطلبة في عدة تخصصات في مجال العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير و علوم المالية و المحاسبية منها:

مالية المؤسسة ، تسويق ، اقتصاد نقدي وبنكي، اقتصاد وتسيير المؤسسات، اقتصاد كمي، إدارة أعمال المؤسسات، مالية المؤسسة..... الخ

ثانيا : القطب الجديد للكلية

يعتبر القطب الجامعي الجديد للكلية الذي يتواجد مقره بجانب مديرية الخدمات الجامعية بطريق قسنطينة، والذي تم تسليمه لإدارة الكلية رسميا يوم 2012/06/19، تحفة معمارية غاية في الجمال تجمع بين طاقة الاستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هياكلها.

وتتنوع هذه الهياكل بين ما يلي:

¹ معلومات مأخوذة من مصلحة الإحصاء لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

- 38 قاعة تدريس طاقة استيعابها 36 مقعد.
- 06مدرجات طاقة استيعابها بين 218 و 390 مقعد.
- قاعتي إعلام آلي، قاعة إنترنت وقاعة Multimedia.
- 40 مكتب للأساتذة و 31 مكتب للموظفين.
- مكتبة بها قاعتي مطالعة تابعة للطلبة سعة كل واحدة منها 500 مقعد وقاعة مطالعة خاصة بالأساتذة.
- مكتبة بها قسم للمطالعة الداخلية يحوي أكثر من 2000 عنوان و آخر للمطالعة الخارجية يحوي حوالي 5000 عنوان. كما تشتمل مكتبة الكلية على قسم للمطالعة الحرة يحتوي على أكثر من 250 عنوانا من المصادر و القواميس، الدوريات والمجلات، مذكرات الماجستير و الدكتوراه في تخصص العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
- وفي ظل النظام التعليمي ل.م.د، فإن الكلية تعمل على تكوين الطلبة في عدة تخصصات في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ثالثا : التخصصات التي توفرها الكلية

الجدول رقم (02): يبين التخصصات التي توفرها الكلية بالنسبة لدراسات الليسانس

الميدان	الفروع	التخصصات
علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية	علوم اقتصادية	اقتصاد نقدي و بنكي
		اقتصاد كمي
		اقتصاد و تسيير المؤسسات
	علوم تجارية	تسويق
	التسيير علوم	إدارة مالية
		إدارة أعمال
علوم مالية ومحاسبة	محاسبة و مراجعة	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مفادها مصلحة الإحصاء لكلية محل الدراسة

الجدول رقم (03): يبين الدراسات التي توفرها الكلية بنسبة لطلبة الماستر

التخصصات التابعة لهذا المسار	الفروع
نقود و مالية	علوم اقتصادية
اقتصاد كمي	
إدارة أعمال المؤسسات	علوم التسيير
تمويل مصرفي	علوم تجارية
تسويق الخدمات	
مالية المؤسسة	علوم مالية و محاسبة

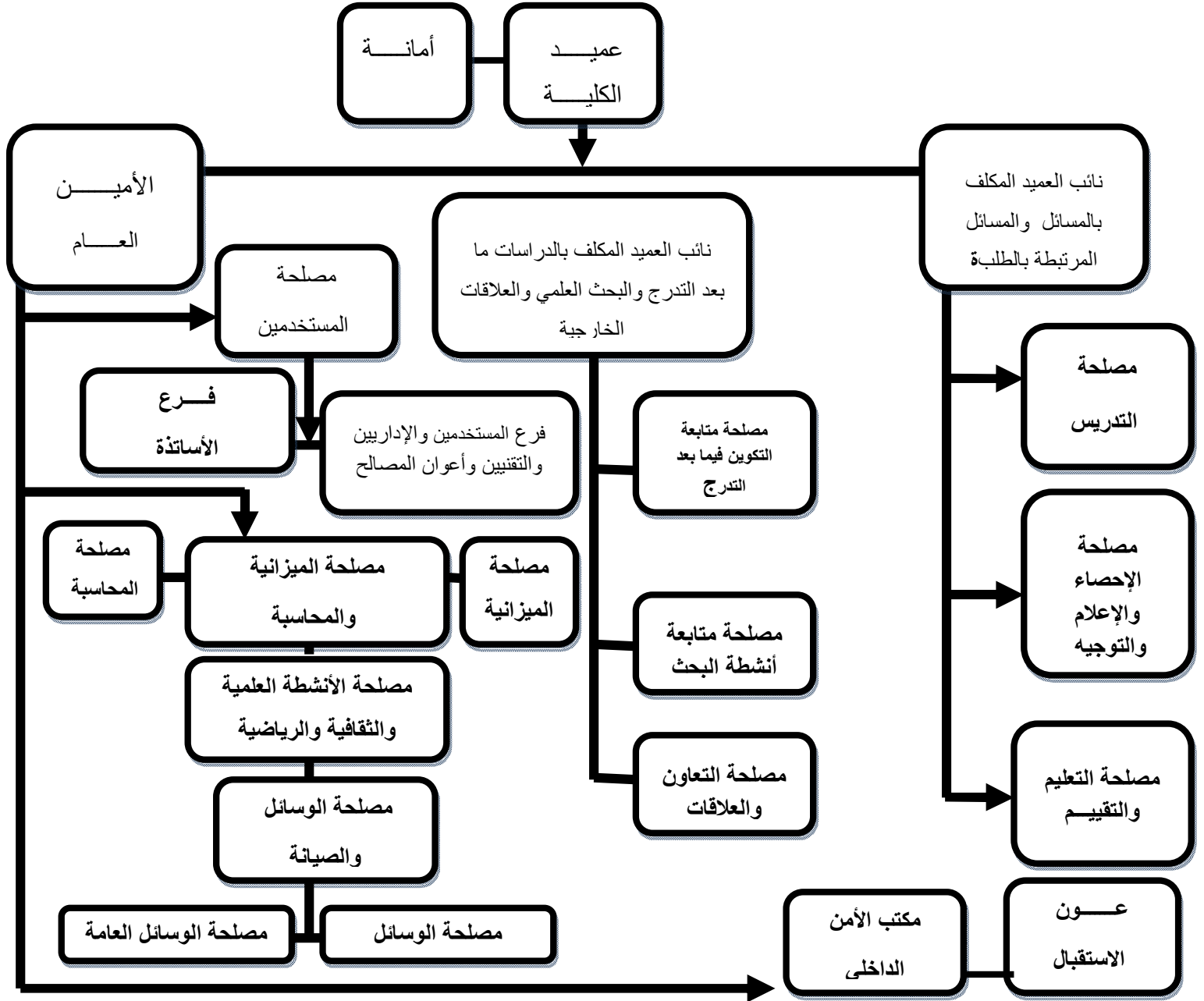
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مفادها مصلحة الإحصاء لكلية محل الدراسة.

المطلب الثاني : الهياكل التنظيمية لكلية

أولا : الهيكل التنظيمي لكلية

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لكلية

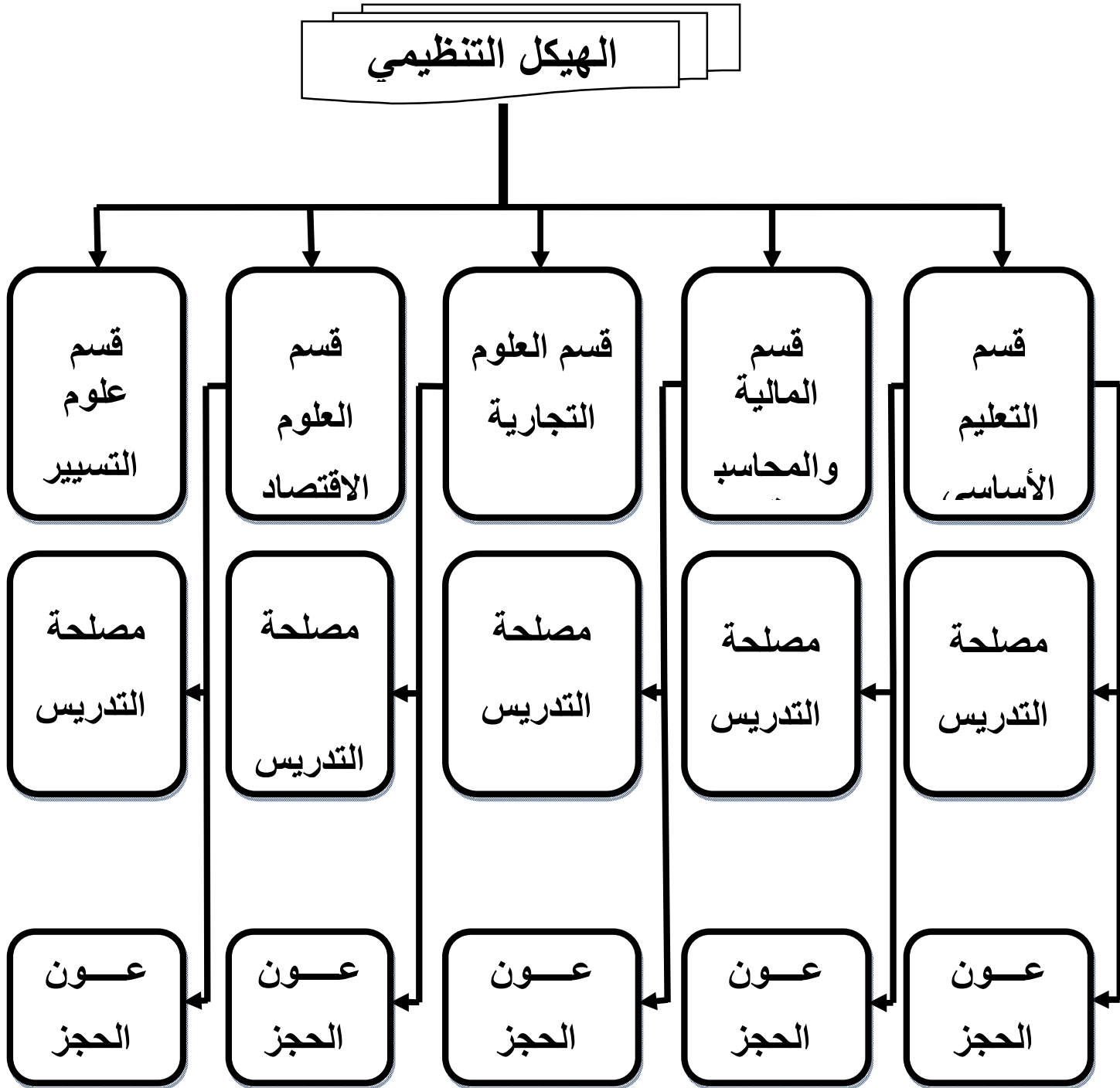
الهيكل التنظيمي لكلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مفادها مصلحة الإحصاء لكلية محل الدراسة.

ثانيا : الهيكل التنظيمي لأقسام الكلية

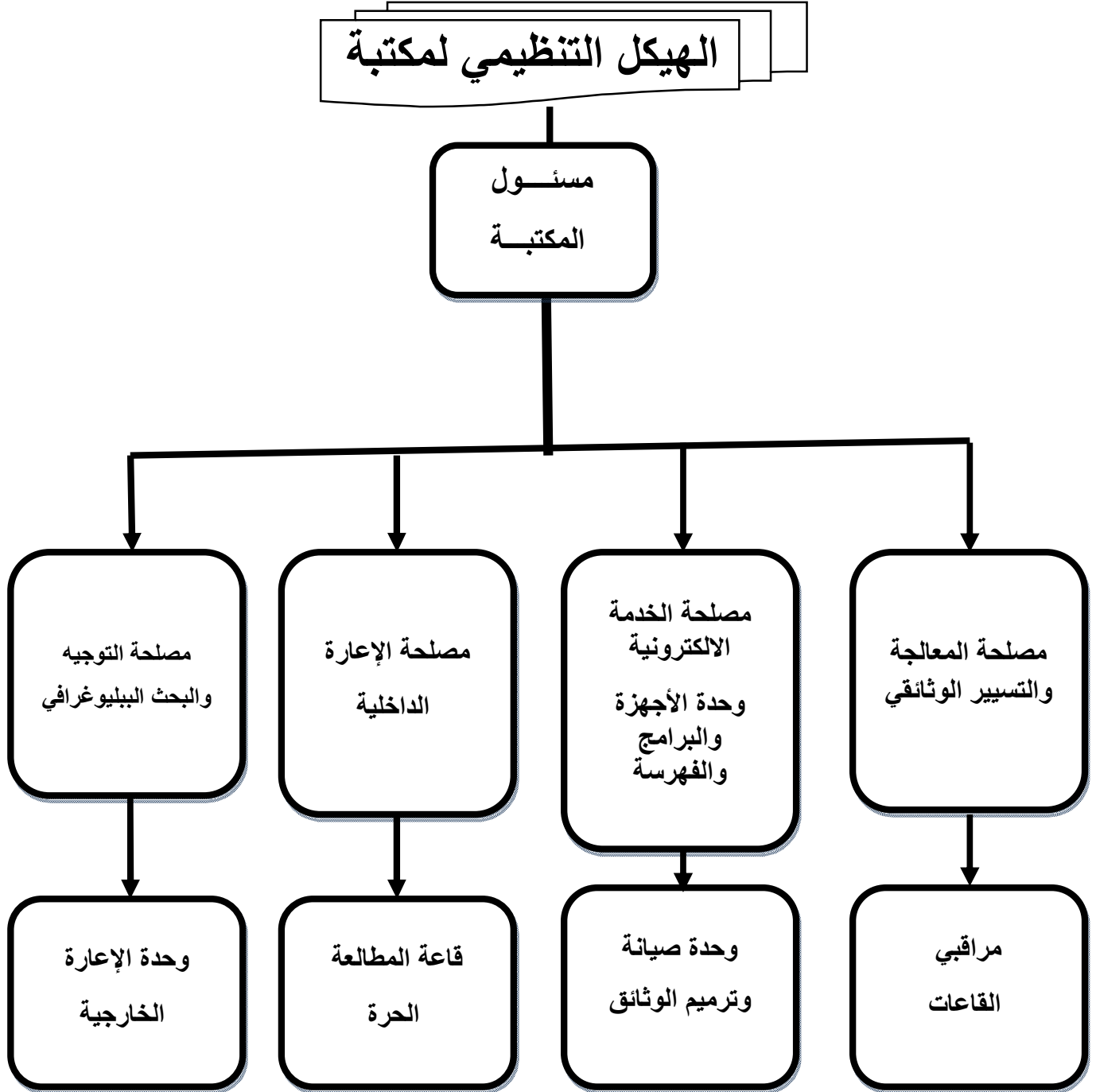
الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لأقسام الكلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مفادها مصلحة الإحصاء لكلية محل الدراسة.

ثالثا : الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مفادها مصلحة الإحصاء لكلية محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

نقوم من خلال هذا المبحث إلى تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية والمتعلق دور إدارة الرأس المال الفكري في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي قصد تحليل البيانات والوصول إلى الحقائق والنتائج، والى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: تحليل البيانات الأولية

قدمنا في هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة وذلك من خلال مجتمع وعينة الدراسة وكذا أساليب جمع البيانات وتحديد المتغير وكيفية قياسها وطريقة جمعها.

الفرع الأول: مجتمع وحجم العينة

- **مجتمع العينة** : تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة التعليم العالي، ومن أجل تطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة المتكون من كل أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بتبة، والمقدر عددهم 104 أستاذ، حسب إحصائيات 2018.

- **عينة الدراسة** : تم اختيار عينة عشوائية بقدر عددها ب 50 تم اختيارهم عشوائيا نم أساتذة الكلية. حيث يوضح الجدول الآتي توزيع عينة الدراسة :

- الجدول رقم (04): يبين عينة الدراسة

عدد	عدد	عدد	عدد	عدد
الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات غير المسترجعة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات القابلة للتحليل
50	50	00	07	43

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على فرز الاستثمارات المسترجعة من طرف أفراد العينة

الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات

أولا: بيانات الدراسة

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الآتي:

- **البيانات الثانوية** : تتمثل في بيانات الجانب النظري من الدراسة وهي الكتب والرسائل الجامعية والمجلات والتي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك للوقوف على الأسس

العلمية الحديثة المرتبطة بالدراسة موضوع البحث بالإضافة إلى القيام بعملية مسح للدراسات السابقة، والتي ساعدت على بناء الإطار النظري للدراسة.

- **البيانات الأولية:** وتتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة التطبيقية، حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة قسمت حسب فرضيات الدراسة :

أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (4 أسئلة)

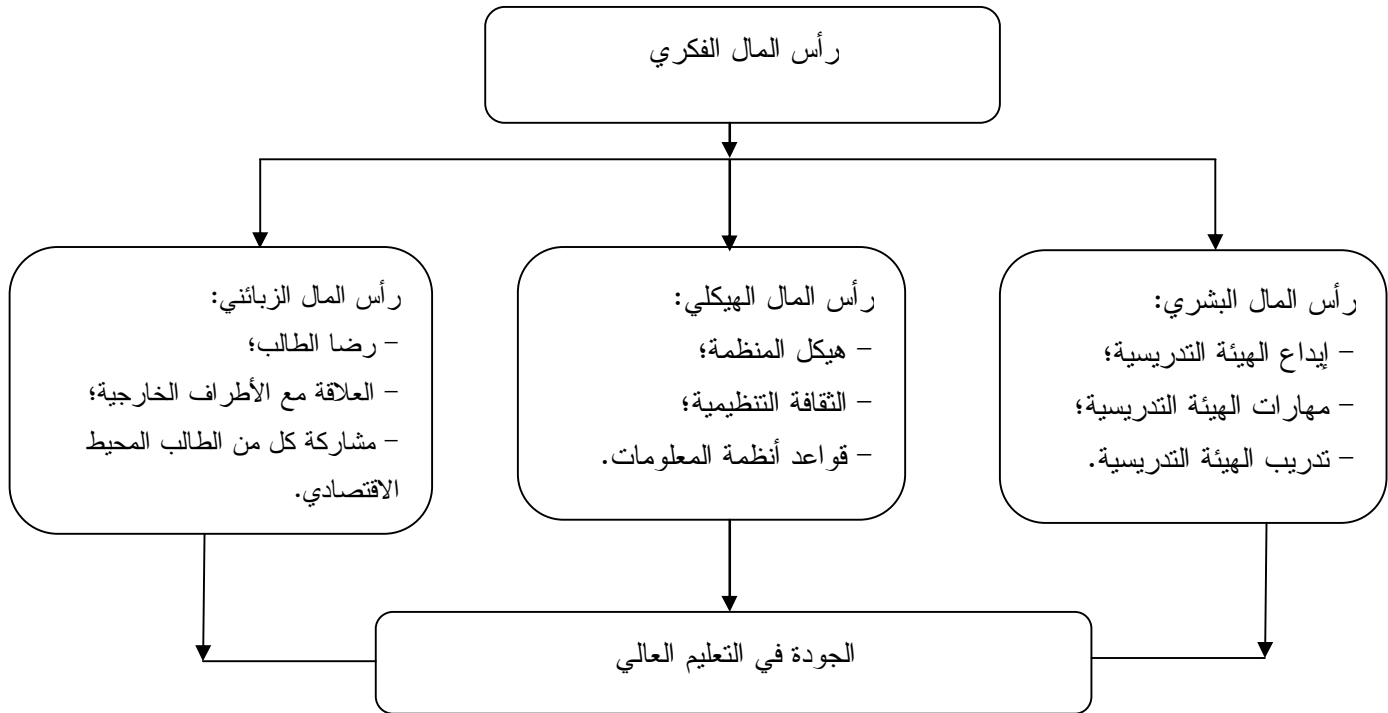
أسئلة خاصة بالمتغير المستقل (إدارة رأس المال الفكري) 15 سؤالاً

أسئلة خاصة بالمتغير التابع (جودة التعليم العالي) 15 سؤالاً.

- نموذج الدراسة

لدراسة الأثر بين رأس المال الفكري(المتغير المستقل) وجودة التعليم العالي (المتغير التابع) ووفقاً لما تتطلب منهجية البحث العلمي يمكننا صياغة النموذج التالي بالاعتماد على نموذج ستوارت في تقسيم رأس المال الفكري والشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (05): يبين نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا: طبيعة متغيرات الدراسة

يمكن تلخيص متغيرات الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يبين متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	أبعاد المتغير المستقل
جودة التعليم العالي (15 سؤال)	رأس المال الفكري (15 سؤال)	رأس المال البشري (5 أسئلة)
		رأس المال الهيكلي (5 أسئلة)
		رأس المال الزبائني (5 أسئلة)

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

نقوم في هذا المطلب بوصف الأداة المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة هذه البيانات.

الفرع الأول: وصف أداة الدراسة

تم إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات، حيث عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات، كما عرض على مجموعة من الأساتذة في مجال تخصص الدراسة بغية تحكيمه، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على أساس ملاحظاتهم. ومنه توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

أولاً: محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على مقدمة موضوع الدراسة للمستقضي منهم، وتعريفهم بهدفها الأكاديمي لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع، لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي وأن هدفها هو دراسة دور رأس مال الفكري على جودة التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة.

احتوى الاستبيان على ثلاثة أقسام رئيسية على الترتيب:

القسم أولاً: معلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة متضمناً " الجنس، العمر، الرتبة، التخصص.

القسم الثاني: إدارة رأس المال الفكري متضمناً ثلاث أبعاد حسب نموذج ستيوارت " رأس المال

البشري (5 أسئلة)، رأس المال الهيكلي (5 أسئلة)، رأس المال الزبائني (5 أسئلة).

القسم الثالث: جودة التعليم العالي (15 أسئلة)، و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس " ليكارت الخماسي " والذي يشتمل على خمس إجابات، وهذا حتى يتسنى تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان وبالتالي يسهل ترميز الإجابات كما يلي:

- غير موافق بشدة تعطى لذا درجة واحدة؛
- غير موافق تعطى لها درجتين؛
- محايد تعطى لها ثلاث درجات؛
- موافق تعطى لها أربع درجات؛
- موافق بشدة تعطى لها خمس درجات.
- بالنسبة لقياس " ليكارت الخماسي"¹ يكون مجال المتوسط المرجح كما يوضح فيما يلي:

الجدول رقم (06): يبين مجالات المتوسط المرجح

المستوى	المتوسط المرجح	
منخفض جدا	من 1,00 إلى 1,7	غير موافق بشدة
منخفض	من 1,80 إلى 2,59	غير موافق
متوسط	من 2,60 إلى 3,39	محايد
مرتفع	من 3,40 إلى 4,19	موافق
مرتفع جدا	من 4,20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

الفرع الثاني: صدق وثبات فقرات الاستبيان

أولاً: صدق أداة الدراسة

¹ - مقياس ليكارت: وهو مقياس يعبر عن ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض آراء أفراد عينة الدراسة حول كل الفقرات التي تناولها الاستبيان.

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصون في هذا المجال من جامعة العربي التبسي تبسة، بالإضافة إلى الأستاذ المشرف، وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستمارة من مختلف الجوانب خاصة من حيث :

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات؛

- توزيع خيارات الإجابة لضمان ملائمتها لعملية المعالجة الإحصائية؛

- من أجل الوقوف على مشكلة التصميم والمنهجية.

و في الأخير وبناء على ملاحظات وتوصيات الأساتذة المحكمين تم صياغة الاستبيان¹ بشكله النهائي.

ثانيا: ثبات فقرات الاستبيان

تم إجراء خطوات الثبات على العينة بطريقة معامل الفا كرونباخ²، حيث تم استخدام هذه الطريقة لقياس ثبات وصدق الاستبيان .وبعد حسابنا لمعامل الفا كرونباخ بلغت قيمة معامل الثبات 0.906 و هي أكبر من 0,60 ومنه نقول أن معامل ثبات عبارات الاستبيان إجمالاً مقبول جداً. وهذا ما يجعلها صالحة ومناسبة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

والجدول التالي يوضح معامل الصدق والثبات لمحموري الدراسة³:

الجدول رقم (07): يبين معامل الفا كرونباخ

الفا كرونباخ	
0,90	المعامل الكلي
0,87	المحور الأول
0,82	المحور الثاني

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

¹ - الملحق رقم 1 ص 92.

² - الفا كرونباخ: هو مقياس لقياس صدق وثبات الاستبيانات، أي الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان.

³ - الملحق رقم 2 ص 101.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتوصل إلى ما يلي:

1-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً.
2-حساب معامل ألفا كرونباخ لتحديد الاتساق الداخلي بين الفقرات الاستبيان.

3- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) ¹ للاختبار وجود اختلاف في إجابات أفراد العينة بناء على متغيرات القسم الأول

4- الانحدار الخطي البسيط تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

5- اختبارات التوزيع الطبيعي اختبار كولموغوروف سميرونوف.

المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية

أولاً: من حيث الجنس

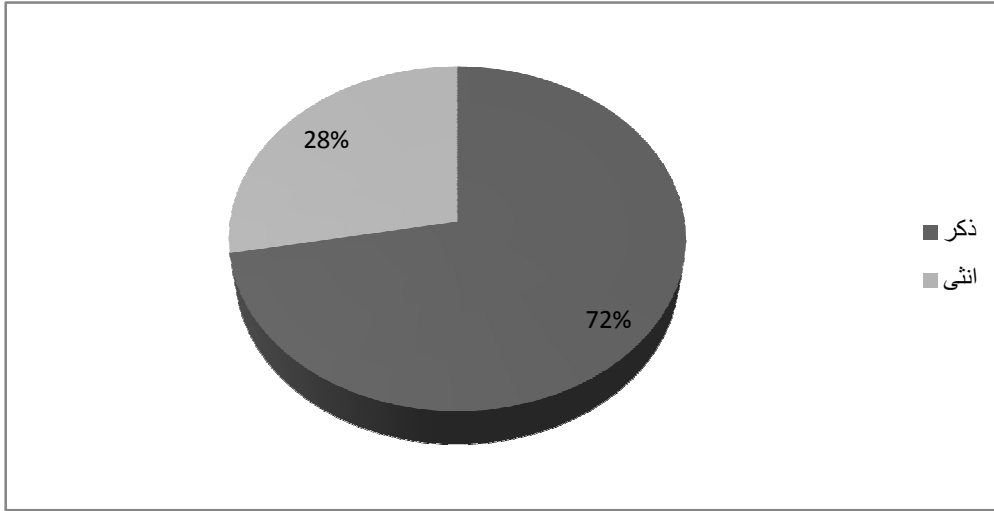
جدول رقم (08): يبين توزيع فئات الدراسة حسب الجنس

النسبة	التكرار	نوع الجنس
72.1	31	ذكر
27.9	12	أنثى

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

¹ - ONE WAY ANOVA يستخدم للمقارنة بين متوسطات أو التوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق بين متوسطات الأداء عند المجموعات التي تعرضت لمعالجات مختلفة بهدف التوصل إلى العوامل التي يجعل متوسط من المتوسطات تختلف عن المتوسطات الأخرى

شكل رقم (06): يبين توزيع الفئات حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

يظهر من الجدول رقم (08) والشكل (06) أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 72% من مجموع أفراد العينة، ويأتي ذلك الإناث بنسبة 27.8% وهذا يدل على أن أغلبية الأساتذة في الكلية محل الدراسة من الذكور.

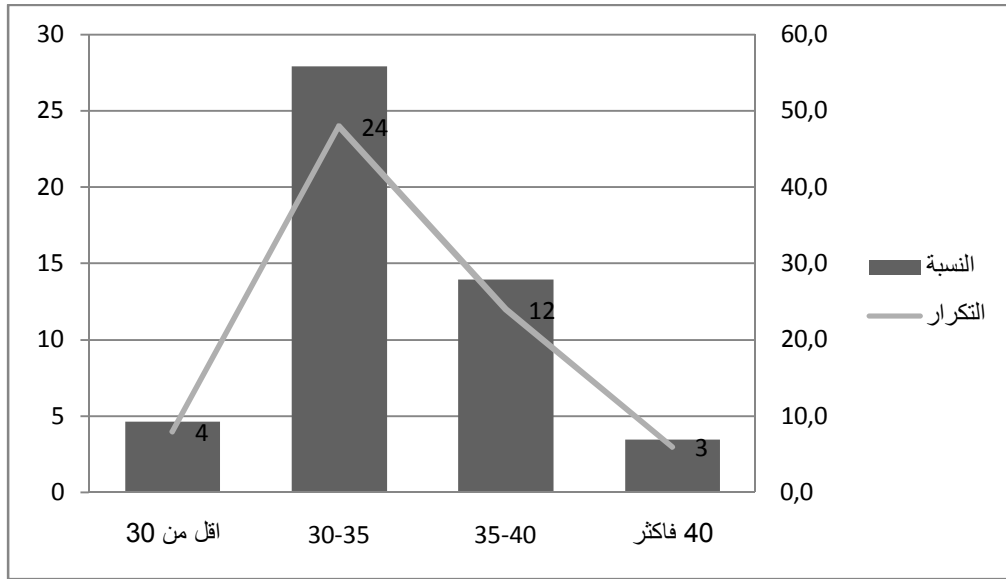
ثانياً: من حيث العمر

جدول رقم (09): يبين توزيع الفئات حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30	4	9.3
30-35	24	55.8
35-40	12	27.9
40 فأكثر	3	7.0

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

شكل رقم (07): يبين توزيع الفئات حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

يظهر من الجدول رقم (09) والشكل (07) توزيع الأفراد العينة حسب عمر حيث نجد الفئة العمرية (30-35) أعلى نسبة بواقع 55.8 % يلي ذلك الفئة العمرية (من 35 إلى 40 سنة) بنسبة 27.9% من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لان هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة واثبات الكفاءة من خلال التجارب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

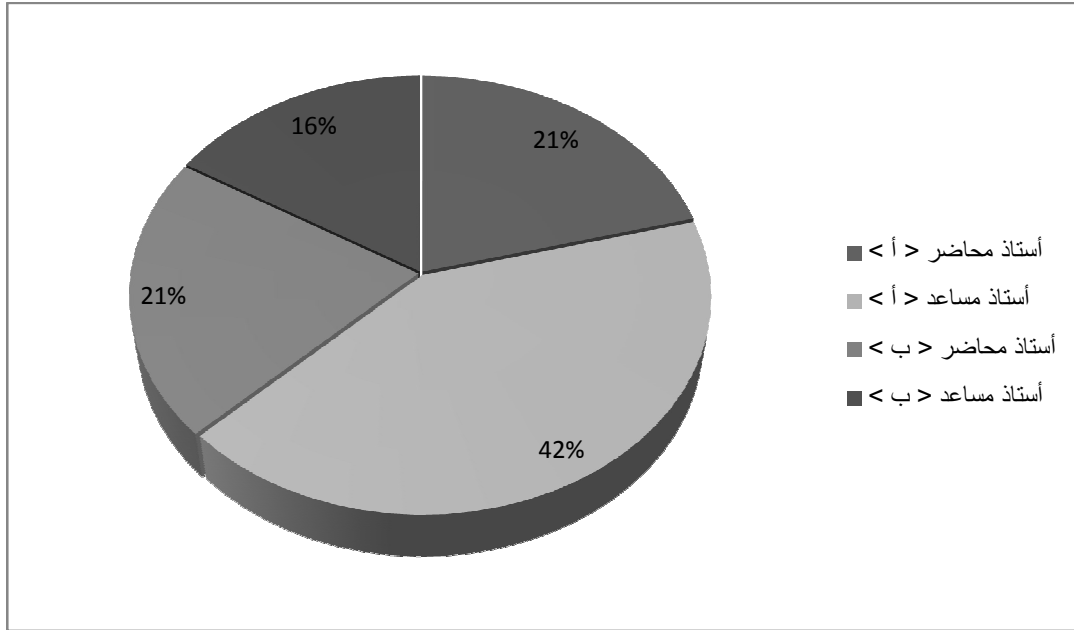
ثالثا : من حيث الرتبة

جدول رقم (10): يبين توزيع الفئات حسب الرتبة

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
20.9	9	أستاذ محاضر > أ <
20.9	9	أستاذ محاضر > ب <
41.9	18	أستاذ مساعد > أ <
16.3	7	أستاذ مساعد > ب <

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

شكل رقم (08): يبين توزيع الفئات حسب الرتبة



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

من خلال الجدول رقم (10) والشكل (08) فان توزيع أفراد العينة حسب الرتبة كان متكافئ نوعا ما حيث تقاربت النسب بين الرتب الأمر الذي يساعد على الوصول إلى بيانات متوازنة وموزعة لتعبر عن كل أفراد المجتمع.

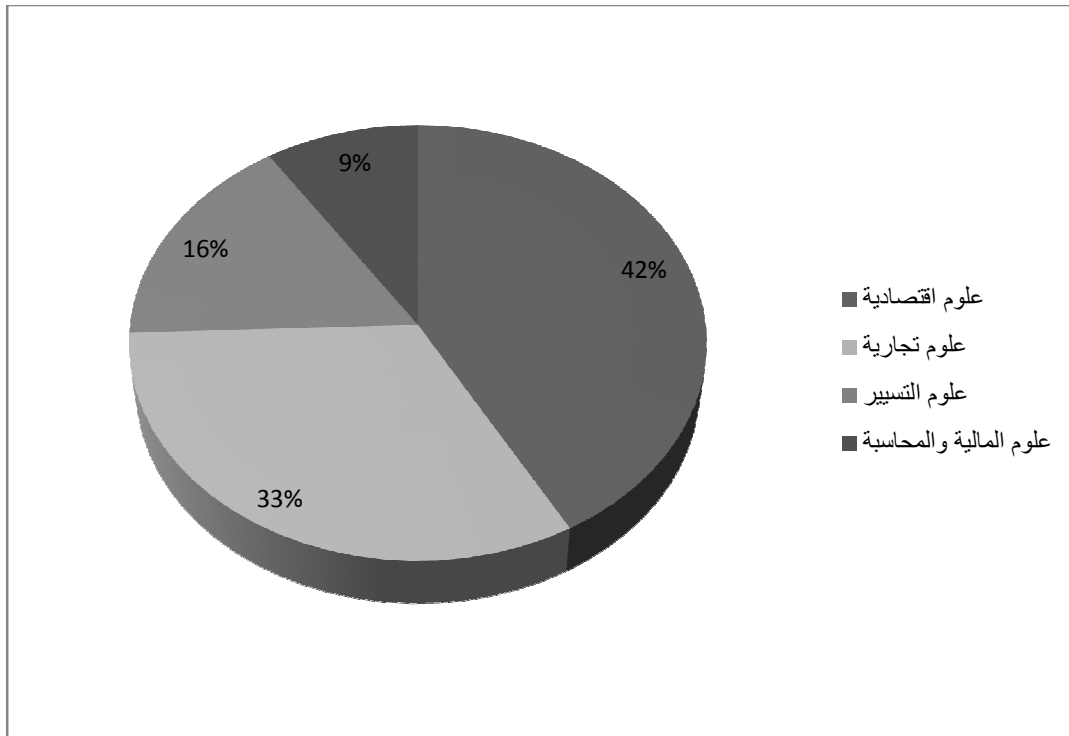
رابعا: من حيث التخصص

جدول رقم (11): يبين توزيع الفئات حسب التخصص

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
41.9	18	علوم اقتصادية
32.6	14	علوم تجارية
16.3	7	علوم التسيير
9.3	4	علوم المالية والمحاسبة

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان.

شكل رقم (09): يبين توزيع الفئات حسب التخصص



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على النتائج المحصلة من الاستبيان

تتوفر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على أكبر عدد من الأساتذة نظرا للعدد الكبير للطلبة في هذين التخصصين الأمر الذي ألقى بظلاله على عينة الدراسة حيث يمثل أساتذة التخصصين السالفين الذكر ما نسبته 75% من إجمالي الأساتذة الذين شملتهم الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

نقوم من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض النتائج

بناء على المعلومات المجمعة، نقوم في هذا المطلب عرض أهم النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: الإحصاءات الوصفية

الجدول رقم (12): يبين الانحراف المعياري والوسط الحسابي المتعلقة بإدارة رأس المال الفكري

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	أسئلة خاصة بمحور إدارة رأس مال الفكري	
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة		
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
				%	%	%	%		
موافق	1	0.85103	3.883721	2	6	28	7	0	تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات
				4.7	14.0	65.1	16.3	0.0	
محايد	10	1.206296	3.209302	5	7	10	16	5	تسعى هيئة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومات
				11.6	16.3	23.3	37.2	11.6	
غير موافق	14	1.426418	2.372093	6	21	11	4	1	تقوم هيئة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها
				14.0	48.8	25.6	9.3	2.3	
غير موافق	15	1.89662	2.281395	7	17	7	11	1	تشجع هيئة التعليم العالي تقييم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم
				16.3	39.5	16.3	25.6	2.3	
محايد	8	1.12998	3.093023	3	12	10	14	4	تمنح هيئة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية حوافز ومكافآت للعمل الأكاديمي
				7.0	27.9	23.3	32.6	9.3	
محايد	6	1.171364	2.906977	6	11	9	15	2	رؤية هيئة التعليم العالي واضحة لدى

				14.0	25.6	20.9	34.9	4.7	مجلس أعضاء الهيئة التدريسية
محاييد	5	0.940064	2.790698	1	19	13	8	2	تسعى هيئة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية لدعم الإبداع الابتكار
				2.3	44.2	30.2	18.6	4.7	
غير موافق	2	0.981558	2.418605	6	21	9	6	1	تقوم مؤسسة التعليم العالي بتجهيز الطاقات الفكرية المعرفية لدى هيئة التدريس
				14.0	48.8	20.9	14.0	2.3	
محاييد	11	1.103202	3.209302	2	11	11	14	5	توفر مؤسسة التعليم العالي إمكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الالكترونية
				4.7	25.6	25.6	32.6	11.6	
محاييد	12	1.002212	3.255814	13	10	16	4	0	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تنظيمية لدعم التحسين المستمر
				30.2	23.3	37.2	9.3	0.0	
محاييد	6	0.9759	3	1	15	12	13	2	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق الرضا لدى الهيئة التدريسية
				2.3	34.9	27.9	30.2	4.7	
محاييد	9	1.096658	3.186047	1	15	6	17	4	تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث و التطوير
				2.3	34.9	14.0	39.5	9.3	
موافق	13	1.066452	3.448837	2	8	11	17	5	يتسم الهيكل التنظيمي لهيئة التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعلومات و المعرفة
				4.7	18.6	25.6	39.5	11.6	
محاييد	4	1.080892	2.697674	5	16	11	9	2	تتابع هيئة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الهيئة التدريسية على ضوء سوق العمل
				11.6	37.2	25.6	20.9	4.7	
محاييد	7	1.290136	3.046512	6	11	6	15	5	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل
				14.0	25.6	14.0	34.9	11.6	
متوسط	الاتجاه العام	1.080892	3.046512	المتوسط الإجمالي					

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

وتظهر قراءة التكرارات والمتوسطات الحسابية لكل عبارة على حدى:

العبارة رقم 01: حصلت العبارة واحد على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الأولى والتي تنص على أن { تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات } بمتوسط حسابي 3.88 والتي تدل على أن مؤسسة التعليم العالي تحت الهيئة التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات.

العبارة رقم 02: حصلت العبارة الثانية على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة العاشرة والتي تنص على { تسعى هيئة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومات } بمتوسط حسابي 3.20 والتي تدل على أن هناك نقص في سعي هيئة التدريس إلى تحفيز أعضاء هيئة التدريس على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومات.

العبارة رقم 03: حصلت العبارة الثالثة على درجة غير موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الرابعة عشر والتي تنص على { تقوم هيئة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها } بمتوسط حسابي 2.37، والتي تدل على هيئة التعليم العالي لا تقوم بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المتميزة بغرض استقطابها.

العبارة رقم 04: حصلت العبارة الرابعة على درجة غير موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الخامسة عشر والتي تنص على { تشجع هيئة التعليم العالي تقييم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم } بمتوسط حسابي 2.28، والتي تدل على أنه لا يوجد تشجيع من طرف هيئة التعليم العالي على تقييم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية.

العبارة رقم 05: حصلت العبارة الخامسة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثامنة والتي تنص على { تمنح هيئة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية حوافز ومكافآت للعمل الأكاديمي } بمتوسط حسابي 3.09، والتي تدل على أن هيئة التعليم العالي لا تمنح الهيئة التدريسية حوافز للعمل الأكاديمي.

العبارة رقم 06: حصلت العبارة السادسة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة السادسة والتي تنص على { رؤية هيئة التعليم العالي واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة التدريسية } بمتوسط حسابي 2.90، والتي تدل على أن رؤية هيئة التعليم العالي ليست واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة التدريسية.

العبارة رقم 07: حصلت العبارة السابعة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الخامسة والتي تنص على { تسعى هيئة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية لدعم الإبداع والابتكار }

بمتوسط حسابي 2.79، والتي تدل على أن هيئة التعليم العالي لا تسعى إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية لدعم الإبداع والابتكار.

العبارة رقم 08: حصلت العبارة الثامنة على درجة غير موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثانية والتي تنص على { تقوم مؤسسة التعليم العالي بتجهيز الطاقات الفكرية المعرفية لدى هيئة التدريس } بمتوسط حسابي 2.41، والتي تدل على أن مؤسسة التعليم العالي لا تقوم بتجهيز الطاقات الفكرية المعرفية لدى هيئة التدريس.

العبارة رقم 09: حصلت العبارة التاسعة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الحادي عشر والتي تنص على { توفر مؤسسة التعليم العالي إمكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الإلكترونية } بمتوسط حسابي 3.20، والتي تدل على عدم توفر مؤسسة التعليم العالي لإمكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الإلكترونية.

العبارة رقم 10: حصلت العبارة العاشرة على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثاني عشر والتي تنص على { تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تنظيمية لدعم التحسين المستمر } بمتوسط حسابي 3.25، والتي تدل على عدم سعي مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تنظيمية لدعم التحسين المستمر.

العبارة رقم 11: حصلت العبارة الحادي عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة السادسة والتي تنص على { تهتم هيئة التعليم العالي بتحقيق الرضا لدى الهيئة التدريسية } بمتوسط حسابي 3، والتي تدل على أن هيئة التعليم العالي لا تهتم بتحقيق الرضا لدى الهيئة التدريسية.

العبارة رقم 12: حصلت العبارة الثانية عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة التاسعة والتي تنص على { تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث والتطوير } بمتوسط حسابي 3.18، والتي تدل على عدم تخصيص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية ودعم المشاريع البحث والتطوير.

العبارة رقم 13: حصلت العبارة الثالثة عشر على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثالثة عشر والتي تنص على { يتسم الهيكل التنظيمي لهيئة التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعلومات والمعرفة } بمتوسط حسابي 3.44، والتي تدل على أن الهيكل التنظيمي يتسم بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعلومات والمعرفة.

العبارة رقم 14: حصلت العبارة الرابعة عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الرابعة والتي تنص على { تتابع هيئة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الهيئة التدريسية على ضوء سوق العمل } بمتوسط حسابي 2.69، والتي تدل على انه هناك قلة

لمتابعة هيئة التعليم العالي للتغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الهيئة التدريسية على ضوء سوق العمل.

العبارة رقم 15: حصلت العبارة الخامسة عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة السابعة والتي تنص على { تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل } بمتوسط حسابي 3.04، والتي تدل أن هيئة التعليم العالي لا تسعى لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل.

الجدول رقم (13): يبين الانحراف المعياري والوسط الحسابي المتعلقة بجودة التعليم العالي

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	موافق	محايد	غير	غير موافق	أسئلة خاصة بمحور جودة الخدمة
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
موافق	06	1.054443	3.465116	2	8	5	24	4	يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام
				4.7	18.6	11.6	55.8	9.3	
موافق	04	0.860734	3.790698	1	4	3	30	5	يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي
				2.3	9.3	7.0	69.8	11.6	
موافق	03	0.822577	3.8837	2	11	20	10	0	يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة
				4.7	25.6	46.5	23.3	0.0	
محايد	08	1.103202	3.2093	2	12	8	17	4	هناك توافق بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية
				4.7	27.9	18.6	39.5	9.3	
موافق	05	0.956993	3.5814	10	2	27	4	0	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص
				23.3	4.7	62.8	9.3	0.0	
محايد	14	1.024073	2.6279	4	19	11	7	2	ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي
				9.3	44.2	25.6	16.3	4.7	
موافق	07	1.030541	3.4419	1	9	8	20	5	تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي
				2.3	20.9	18.6	46.5	11.6	
محايد	10	1.004971	3.1163	16	9	15	3	0	يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية
				37.2	20.9	34.9	7.0	0.0	

محاييد	09	1.089566	3.1628	1	15	7	16	4	يوفر النظام الإداري الموارد المالية والمادية والبشرية للعملية التعليمية
				2.3	34.9	16.3	37.2	9.3	
محاييد	11	1.042295	3.0930	2	12	12	14	3	تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحوث العلمية
				4.7	27.9	27.9	32.6	7.0	
موافق	1	0.946521	4.200	14	20	8	1	0	تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر
				32.6	46.5	18.6	2.3	0.0	
محاييد	13	0.963337	2.9767	17	13	10	3	0	تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والفكرية مع المحيط الاقتصادي
				39.5	30.2	23.3	7.0	0.0	
محاييد	12	1.108709	3.0930	5	7	12	17	2	تعقد مؤسسات التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على أرض الواقع
				11.6	16.3	27.9	39.5	4.7	
موافق	02	1.031079	4.0900	6	25	7	2	3	توفر مؤسسات التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحوث العلمية
				14.0	58.1	16.3	4.5	7.0	
موافق	07	1.098675	3.465116	4	4	7	24	4	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آرائهم
				9.3	9.3	16.3	55.8	9.3	
مرتفع	الاتجاه العام	1.030541	3.44186	المتوسط العام					

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

وتظهر قراءة التكرارات والمتوسطات الحسابية لكل عبارة على حدى :

العبارة رقم 16: حصلت العبارة السادسة عشر على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة السادسة والتي تنص على { يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام } بمتوسط حسابي 3.46، والتي تدل على أنه هناك حرص من هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام.

العبارة رقم 17: حصلت العبارة السابعة عشر على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الرابعة والتي تنص على { يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي } بمتوسط حسابي 3.79، والتي تدل على أن هناك التزام من طرف أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي.

العبارة رقم 18: حصلت العبارة الثامنة عشر على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثالثة والتي تنص على **{ يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة }** بمتوسط حسابي 3.88، والتي تدل على توفير مراجع متنوعة على مستوى المكتبة.

العبارة رقم 19: حصلت العبارة التاسعة عشر على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثامنة والتي تنص على **{ هناك توافر بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية }** بمتوسط حسابي 3.20، والتي تدل على عدم توافر بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية.

العبارة رقم 20: حصلت العبارة العشرون على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الخامسة والتي تنص على **{ تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص }** بمتوسط حسابي 3.58، والتي تدل على المناهج والمقررات المعتمدة تغطي المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.

العبارة رقم 21: حصلت العبارة الواحد والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الرابعة عشر والتي تنص على **{ ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي }** بمتوسط حسابي 2.62، والتي تدل أن البرامج التعليمية لا ترتبط بالواقع العملي.

العبارة رقم 22: حصلت العبارة الثانية والعشرون على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة السابعة والتي تنص على **{ تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي }** بمتوسط حسابي 3.44، والتي تدل على أن عملية لتقييم تشكل أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي.

العبارة رقم 23: حصلت العبارة الثالثة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة العاشرة والتي تنص على **{ يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية }** بمتوسط حسابي 3.11، والتي تدل على أن النظام الإداري لا يتسم بالكفاءة والفعالية في مؤسسات التعليم العالي.

العبارة رقم 24: حصلت العبارة الرابعة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة التاسعة والتي تنص على **{ يوفر النظام الإداري الموارد المالية والمادية والبشرية للعملية التعليمية }** بمتوسط حسابي 3.16، والتي تدل على أن النظام الإداري لا يوفر الموارد المالية والمادية والبشرية للعملية التعليمية.

العبارة رقم 25: حصلت العبارة الخامسة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الحادي عشر والتي تنص على **{ تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم }**

لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحوث العلمية { بمتوسط حسابي 3.09، والتي تدل على أن إدارة مؤسسة التعليم العالي لا تعمل على تهيئة أو توفير الجو الملائم لأعضاء الهيئة التدريسية للقيام بالبحوث العلمية.

العبارة رقم 26: حصلت العبارة السادسة والعشرون على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الأولى والتي تنص على { تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر } بمتوسط حسابي 4.20، والتي تدل على أن مؤسسة التعليم العالي تطور أدوات التقييم بشكل مستمر.

العبارة رقم 27: حصلت العبارة السابعة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثالثة عشر والتي تنص على { تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والفكرية مع المحيط الاقتصادي } بمتوسط حسابي 2.97، والتي تدل على عدم وجود تفاعل بين مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والفكرية مع المحيط الاقتصادي.

العبارة رقم 28: حصلت العبارة الثامنة والعشرون على درجة محايد، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثانية عشر والتي تنص على { تعقد مؤسسات التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على ارض الواقع } بمتوسط حسابي 3.09، والتي تدل على أنه لا تعقد مؤسسات التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على ارض الواقع.

العبارة رقم 29: حصلت العبارة التاسعة والعشرون على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة الثانية والتي تنص على { توفر مؤسسات التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحوث العلمية } بمتوسط حسابي 4.09، والتي تدل على أن مؤسسة التعليم العالي توفر لتمويل اللازم والكافي للقيام بالبحوث العلمية.

العبارة رقم 30: حصلت العبارة الثلاثون على درجة موافق، حيث احتلت العبارة على الرتبة السابعة والتي تنص على { يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آرائهم } بمتوسط حسابي 3.46، والتي تدل على أن هيئة التدريس يشجعون الطلبة على النقاش وتقبل الآراء.

الفرع الثاني: نتائج الدراسة الإحصائية والقياسية

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل البدء في اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وجب أولاً أن نختبر شرط التوزيع الطبيعي الذي لا يمكن إجراء الدراسة في غيابه

- اختبار كولموغروف سميرونوف

1- المحور الأول

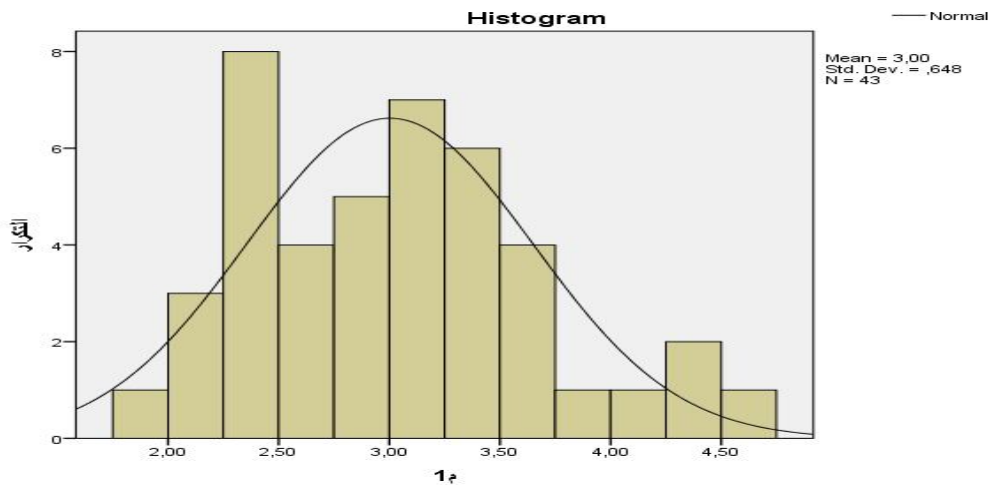
جدول رقم(14): يبين اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov		
	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة الاحتمال sig.
إدارة رأس المال الفكري	.091	43	.200*

* معنوي عند مستوى ثقة 5%

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم(10): يبين توزيع PP PLOTE لاختبار التوزيع الطبيعي



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (14) فإن القيمة الاحتمالية SIG لاختباري Kolmogorov-Smirnov

اقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرض العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن البيانات

تتبع توزيع طبيعي

بالإضافة إلى أن أغلبية النقاط من الرسم البياني الشكل رقم(10) منطبقة على الخط المستقيم تقريبا وبالتالي فالبيانات تتبع توزيعا طبيعيا.

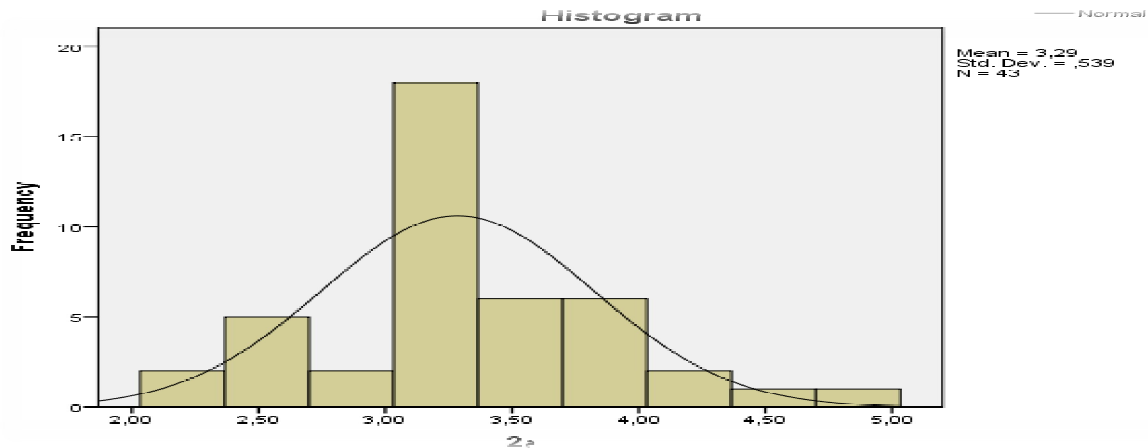
2- المحور الثاني

جدول رقم(15): يبين اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة الاحتمال sig.
جودة التعليم العلي	.133	43	.053

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

شكل رقم (11): يبين اختبار التوزيع الطبيعي لجودة التعليم العالي



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (15) فإن القيمة الاحتمالية SIG لاختباري Kolmogorov-Smirnov اقل من 0.05 وبالتالي يمكن رفض فرض عدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن البيانات تتبع توزيع طبيعي.

بالإضافة إلى أن أغلبية النقاط من الرسم البياني الشكل رقم (11) منطبقة على الخط المستقيم تقريبا وبالتالي فالبيانات تتبع توزيعا طبيعيا.

ثانيا: اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة التعليم العالي

1-علاقة جودة التعليم العالي بالجنس لا توجد فروق بين إجابات هيئة التدريس تبعا للجنس

جدول رقم(16): يبين علاقة جودة التعليم العالي بالجنس

ANOVA					
المحور الثاني : جودة التعليم العلي					
	مجموع مربعات البواقي	درجة الحرية	المتوسط	إحصائية F	القيمة Sig. الاحتمالية
يبين المجموعات	.003	1	.003	.010	.923
داخل المجموعات	12.213	41	.298		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig وهي 0.92 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومن رتبة الأستاذ لا تؤثر على إجابات جودة التعليم العالي.

2- علاقة جودة التعليم العالي بالعمر توجد فروق بين إجابات هيئة التدريس تبعاً للعمر
جدول رقم(17): يبين علاقة جودة التعليم العالي بالعمر

ANOVA					
	مجموع مربعات البواقي	درجة الحرية	المتوسط	إحصائية F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	3.109	3	1.036	4.437	009
داخل المجموعات	9.108	39	234		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a < 0.05$) لان القيمة الاحتمالية $SIG = 0.09$ اقل من 0.05 .
وهذا عائد إلى اختلاف تقييم مستوى جودة التعليم العالي بناء على العمر حيث يرتفع منظور الشخص للجودة التعليمية بزيادة عمره وهذا راجع إلى عنصر الخبرة بدرجة أولى.

3- علاقة جودة التعليم العالي بالعمر لا توجد فروق بين إجابات هيئة التدريس لرتبة الأستاذ
جدول رقم(18): يبين علاقة جودة التعليم العالي بالرتبة الأستاذ

ANOVA					
	مجموع مربعات البواقي	درجة الحرية	المتوسط	إحصائية F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	1.533	3	0.511	1.866	0.151
داخل المجموعات	10.683	39	0.274		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناء على قيمة Sig وهي 0.92 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم، ومن رتبة الأستاذ لا تؤثر على إجابات جودة التعليم العالي .

4-علاقة جودة التعليم العالي بالعمر لا توجد فروق بين إجابات هيئة التدريس تبعا للتخصص

جدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني

ANOVA					
	مجموع مربعات البواقي	درجة الحرية	المتوسط	إحصائية F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	0.817	3	0.272	0931.	0.435
داخل المجموعات	11.400	39	0.292		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

ثالثا: دراسة تحليل الانحدار الخطي البسيط الانحدار البسيط

1- الانحدار البسيط بين المحورين الأول والثاني

❖ النموذج الأول: المحور الأول (رأس المال الفكري) متغير مستقل والمحور الثاني متغير تابع(جودة التعليم العالي).

- جدول رقم(20): يبين اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الثاني

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	انحراف الخطاء التقدير
1	0.677 ^a	0.458	0.445	0.40189

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول أعلاه ظهر أن معامل الارتباط الخطي بين إدارة رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي هو 74% أي هناك ارتباط قوي بينهما.

الجدول رقم(21): يبين تحليل التباين للانحدار

ANOVA ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	وسط المربعات	إحصائية F	الاحتمال قيمة SIG
الانحدار 1	.5.594	1	5.594	13.635	0.000 ^b
البواقي	6.622	41	0.162		
المجموع	12.216	42			

a متغير مستقل : محور ثاني

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح الجدول أعلاه تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا بلائم المعطيات المقدمة.

جدول رقم(22): يبين قيمة معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a					
النموذج	المعاملات التجميعية		المعاملات غير التجميعية Beta ل	إحصائية T	قيمة الاحتمال sig
	معامل الانحدار B	انحراف المعياري Std. Error			
الثابت 1	1.594	0.294		5.424	0.000
المحور الأول	0.563	0.096	0.677	5.885	0.000

a تعتمد على متغير

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

2-دراسة الانحدار البسيط بين جودة التعليم العالي (متغير تابع) و بعد رأس المال البشري

❖ النموذج الثاني: المحور الأول (رأس المال البشري) متغير مستقل والمحور الثاني متغير تابع.

جدول (23): يبين الارتباط الخطي بين بعد رأس مال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	انحراف أخطاء التقدير
1	0.494 ^a	0.245	0.226	0.47445

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الجدول (24): يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

ANOVA ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	وسط المربعات	إحصائية F	قيمة الاحتمال SIG
الانحدار 1	2.987	1	2.987	13.270	0.001 ^b
البواقي	9.229	41	0.225		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

جدول (25): يبين قيمة معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a					
النموذج	المعاملات التجميعية		المعاملات غير التجميعية ل Beta	إحصائية T	قيمة الاحتمال sig
	معامل الانحدار B	انحراف المعياري Std. Error			
الثابت 1	2.209	0.304		7.263	0.000
رأس المال البشري	0.355	0.096	0.494	3.643	0.001

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

2- دراسة الانحدار البسيط بين رأس المال الهيكلي ومتغير تابع (جودة التعليم العالي)

❖ النموذج الثالث: المحور الأول (رأس المال الهيكلي) متغير مستقل والمحور الثاني متغير تابع

جدول (26): يبين الارتباط الخطي بين بعد رأس مال الهيكلي والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	انحراف اخطاء التقدير
1	0.638 ^a	0.407	0.392	0.42042

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الجدول (27): يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم

العالي)

ANOVA ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	وسط المربعات	إحصائية F	قيمة الاحتمال SIG
الانحدار 1	4.969	1	4.969	28.116	0.000 ^b
البواقي	7.247	41	0.177		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

جدول (28): يبين قيمة معاملات خط الانحدار بين رأس المال البشري والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

Coefficients ^a					
النموذج	المعاملات التجميعية		المعاملات غير التجميعية Beta	إحصائية t	قيمة الاحتمال sig
	معامل الانحدار B	الانحراف المعياري			
(الثابت)	1.957	0.259		7.564	0.000
راس المال الهيكلية	0.456	0.086	0.638	5.302	0.000

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

❖ النموذج الرابع: المحور الأول (رأس المال الزبائني) متغير مستقل والمحور الثاني متغير تابع (جودة التعليم العالي)

الجدول (29) يبين تحليل الارتباط الخطي بين بعد (رأس مال الزبائني) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	انحراف أخطاء التقدير
1	0.634 ^a	0.401	0.387	0.42232

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الجدول (30): يبين تحليل التباين للانحدار بين رأس المال الزبائني والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

Coefficients ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	المعاملات غير التجميعية Beta	F إحصائية	Sig قيمة الاحتمال
الانحدار 1	4.904	1	4.904	27.495	0.000 ^b
البواقي	7.312	41	0.178		
المجموع	12.216	42			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

جدول (31): يبين قيمة معاملات خط الانحدار بين رأس المال الزبائني والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

Coefficients ^a						
النموذج	المعاملات التجميعية		المعاملات غير التجميعية Beta	إحصائية t	الاحتمال	قيمة sig
	معامل الانحدار B	الانحراف المعياري				
(الثابت) 1	1.876	0.276		6.790	0.000	
راش المال الزبائني	0.461	0.88	0.634	5.244	0.000	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

المطلب الثاني: التحليل والمناقشة

تطرقنا في هذا المطلب إلى تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان التي تم التوصل إليها، وإلى مناقشة نتائج اختبار الفرضيات.

الفرع الأول : مناقشة نتائج الإحصاءات الوصفية

أولاً: مناقشة نتائج محور رأس المال الفكري

يظهر من الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بإدارة بلغت 3.04 وانحراف معياري 1,08 وقد احتلت الفقرة رقم (01) تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,88 وانحراف معياري 0.85 في حين جاءت الفقرة رقم (13) تشجع هيئة التعليم العالي تقييم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم، في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 2,28 وانحراف معياري 1,89 كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير بدرجة متوسطة.

ثانيا: مناقشة نتائج محور جودة التعليم العالي

يظهر من الجدول رقم : أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بإدارة بلغت 3.44 وانحراف معياري 1,03 وقد احتلت الفقرة رقم (11) تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,2 وانحراف معياري 0,94 في حين جاءت الفقرة رقم (05) ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي) ،في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 2,28 وانحراف معياري 1,89 كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير بدرجة مرتفع

الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الأولى-1 - H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ بين إدارة رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية ولاختبار صحة الفرضية استخدمنا الانحدار البسيط المعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات والقدرة التفسيرية للمتغيرات المستقلة للمتغير التابع في هذه الدراسة وكذا معنوية الدراسة.

ويمكن تلخيص نتائج الاختبار للنماذج الأربعة في الجدول التالي :

الجدول (32): يبين تقدير النماذج الأربعة ونتائج اختبار تحليل تباين الانحدار

تحليل تباين الانحدار		r	R ²	R ²	معنوي المعلمات		معلمات النموذج	النموذج	
34.6	F- STAT	0.67	0.45	0.44	1.59	T-stat	الثابت a	الأول (الكلي) المتغير المستقل X رأس مال الفكري والمتغير التابع جودة التعليم العالي Y	
					0.00	Sig			
	0.00				SIG	0.56	T-stat		الميل b
						0.00	Sig		
13.27	F- STAT	0.49	0.24	0.22	2.20	T-stat	الثابت a	الثاني رأس مال البشري متغير	
					0.00	Sig			

0.00	SIG				0.35	T-stat	الميل b	مستقل
					0.00	Sig		وجودة التعليم العالي
28.11	F- STAT	0.63	0.40	0.39	1.95	T-stat	الثابت a	الثالث
					0.00	Sig		رأس مال الهيكلية متغير
0.00	SIG				0.45	T-stat	الميل b	مستقل
					0.00	Sig		وجودة التعليم العالي
27.49	F- STAT	0.63	0.40	0.38	1.87	T-stat	الثابت a	الرابع
					0.00	Sig		رأس مال الهيكلية متغير
0.00	SIG				0.46	T-stat	الميل b	مستقل
					0.00	Sig		وجودة التعليم العالي
المعادلات الخطية للنماذج الثلاثة								
$Y = 1.59 + 0.56X$								النموذج الأول
$Y = 2.20 + 0.35X$								النموذج الثاني
$Y = 1.95 + 0.45X$								النموذج الثالث
$Y = 1.87 + 0.46X$								النموذج الرابع

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

1. علاقة متغيرات الدراسة المستقلة (رأس المال الفكري) بالمتغير التابع (جودة التعليم العالي) :
أولاً- مناقشة الفرضية الأولى:

H_0^1

من خلال الجدول رقم (15) ظهر أن معامل الارتباط الخطي بين إدارة رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي هو 0,67 أي هناك ارتباط قوي بينهما بالإضافة إلى أن نتائج تحليل التباين لاختبار ANOVA تبين أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة خطية وهذا لان قيمة $F=34.6$

statistic وقيمتها الاحتمالية اقل من 0.05 وبعبارة أخرى توجد علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، كما إن معامل التحديد $R^2 = 0.45$ وبالتالي فان المتغير المستقل يساهم في تغيرات المتغير التابع بنسبة 45% والنسبة الباقية عوامل أخرى لم تدرج في النموذج. من جهة ثانية نلاحظ إن معاملات النموذج المقدر (الثابت، الميل) معنوية إحصائيا لان قيمة $\text{sig}=0.00$ لإحصائية ستودنت وهي اقل من 0.05.

وكخلاصة لكل ما سبق ذكره فيمكن القول بوجود علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في هذا النموذج وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية القائلة بان:لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية"، فإدارة رأس المال الفكري تؤثر بشكل فعال في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة

ثانيا: اختبار الفرضية 2،3 و4

H_0^2 لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية

H_0^3 لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال الهيكلية و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية

H_0^4 لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال الزبائنية و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية

باعتبار انه تم التوصل إلى نفس النتائج بالنسبة للنموذج الثاني الثالث والرابع فان اختبار الفرضيات سيكون يشكل عام للنماذج الثلاثة

من خلال الجدول رقم (15) ظهر أن معامل الارتباط الخطي بين إدارة رأس المال البشري و جودة التعليم العالي، إدارة رأس المال الهيكلية و جودة التعليم العالي، إدارة رأس المال الزبائنية و جودة التعليم العالي، هو على التوالي (0,63,0,630,49) أي هناك ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كل على حدى، بالإضافة إلى إن نتائج تحليل التباين لاختبار ANOVA تبين إن العلاقة بين المتغيرات هي علاقة خطية وهذا لان القيم الاحتمالية في هذه النماذج اقل من 0.05 وبعبارة أخرى توجد علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات، كما إن معامل التحديد R^2 يساوي (0,4,0,4,0,24) على الترتيب وبالتالي فان المتغير المستقل يساهم في تفسير تغيرات المتغير التابع بنسبة 40%40%24 على الترتيب.

من جهة ثانية نلاحظ : إن معاملات النماذج المقدره الثلاث (الثابت، الميل) معنوية إحصائيا لان قيمة $\text{sig}=0.00$ لإحصائية ستودنت اقل من 0.05.

وكخلاصة لكل ما سبق ذكره فيمكن استنتاج ما يلي:

- وجود علاقة بين إدارة رأس المال البشري والمتغير التابع وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية القائلة بان: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية"، فإدارة رأس المال البشري تؤثر بشكل فعال في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة .

- وجود علاقة بين إدارة رأس المال الهيكلي والمتغير التابع جودة التعليم العالي وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية القائلة بان: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية"، فإدارة رأس المال الهيكلي تؤثر بشكل فعال في تحسين جودة الخدم جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة.

- وجود علاقة بين إدارة رأس المال الزبائني والمتغير التابع جودة التعليم العالي وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية القائلة بان: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين إدارة رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية"، فإدارة رأس المال الزبائني تؤثر بشكل فعال في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة الخدمة
1- حيث الفرضية الرئيسية الرابعة هي :ا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ بين متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة الخدمات المقدمة بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية (الجنس، العمر، الرتبة، التخصص) محل الدراسة إلى الفرضيات الجزئية التالية:

1-3- علاقة متغيرات الدراسة بالعمر

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 > \alpha$ بين متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة الخدمات المقدمة بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية (الجنس) ، لاختبار صحة الفرضية نستخدم تحيل التباين الأحادي ANOVA لتحديد العلاقة بين جودة التعليم العالي والعمر يوضح ذلك.

من خلال الجدول رقم (2) والمتعلق بعلاقة متغيرات الدراسة تبعا لمتغير العمر نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية هي $\text{Sig}= 0.00$ وهي اقل من قيمة الدلالة $0.05 < \alpha$ وبالتالي نرفض فرضية العدم

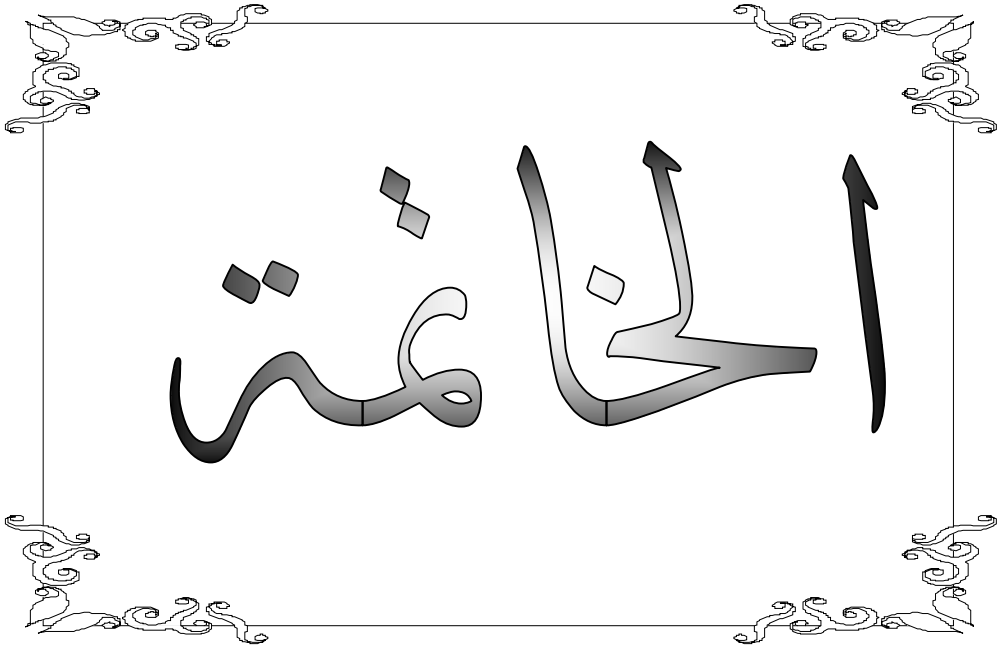
H0 وبالتالي هناك فرق في إجابات المستجوبين حول جودة التعليم العالي وهذا عائد إلى اختلاف تقييم مستوى الجودة بناء على العمر حيث يرتفع منظور الشخص للجودة بزيادة عمره وهذا راج إلى عنصر الخبرة بدرجة أولى.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 < \alpha$ بين متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة الخدمات المقدمة بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية (الرتبة) ، لاختبار صحة الفرضية نستخدم تحليل التباين الأحادي ANOVA لتحديد العلاقة بين جودة الخدمة ورتبة الأستاذ يوضح ذلك.

من خلال الجدول رقم (3) والمتعلق بعلاقة متغيرات الدراسة تبعا لمتغير العمر نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية هي $\text{Sig} = 0.51$ وهي اكبر من قيمة الدلالة $0.05 < \alpha$ وبالتالي نقبل فرضية العدم H0 وبالتالي بالنسبة لعلاقة المتغير التابع جودة التعليم العالي بكل من الجنس وتخصص المبحوث فلم تكون هناك معنوية ($\text{SIG} > 0.05$) والنتائج موضحة في الجدولين رقم (4) و رقم (1) وبالتالي قبول العدم بالنسبة لهذين الاختبارين إي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 5% بين متوسطات نظرة هيئة التدريس لجودة التعليم العالي و متغيري الجنس والتخصص.

خلاصة الفصل

في الدراسة الميدانية لجامعة تبسة تم تقديم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والتعريف بشأنها أهم هياكلها التنظيمية والبيداغوجية والتعرف على منهج الدراسة وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها انطلاقاً من ما تم عرضه في هذا الفصل، فيما يخص إدارة رأس المال الفكري في الكلية ومدى الاهتمام بعملية جودة التعليم العالي، فقد تم تحليل استمارة الاستبيان المعتمدة في الدراسة وتحليل الخصائص الديمغرافية لعينة مجتمع الدراسة وحدود الدراسة وقد تم تفسير محاور الدراسة، فيتمثل المحور الأول بالبيانات الشخصية، بينما المحور الثاني فيتعلق بإدارة رأس المال الفكري، أما المحور الثالث فهو بجودة التعليم العالي.



يتجه العالم اليوم إلى أحدث المستويات البحث والتطوير المستمر ومدى تأثير الإصلاحات المطبقة على تحقيق النتائج المرجوة، التي تعتمد في الدرجة الأولى على الخبراء والمختصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، فهناك وعي متزايد بأن رأس المال الفكري يعد من أهم الأصول غير الملموسة التي تساهم بشكل كبير في التعامل مع متغيرات المحيط في ظل ما يعرف بعصر الجودة، فعند إسقاط أبعاد ومكونات رأس المال الفكري داخل المؤسسات الجامعية من أجل كسب ديناميكية أكبر لتحسين فرص تعزيز الأداء والتميز وتحقيق الكفاءة الفعالية في كافة الجوانب التعليمية، فرأس المال الفكري يمكن أن يلبي كافة الشروط والمتطلبات اللازمة، فجودة التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماماً بالغاً لدى الكثير من الكتاب الباحثين والإداريين على حد سواء، باعتبار مؤسسات التعليم العالي إحدى الركائز الأساسية للمجتمع، وبناء على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي. حيث وبعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن إيجازها فيما يلي:

1- النتائج

توصلنا من خلال هذا البحث إلى النتائج النظرية والنتائج التطبيقية التالية:

1-1- النتائج النظرية

- ❖ رأس المال الفكري من المفاهيم التي ظهرت في مطلع السبعينات من القرن العشرين، لما له من أهمية وضرورة بوصفه عاملاً مكملاً لرأس المال المادي.
- ❖ إن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة لذلك فإنه لا يزال في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبر بصورة خاصة عن الأصول المعرفية، ويتكون من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني.
- ❖ إن رأس المال الفكري يرتبط بموجودات غير ملموسة تتمثل بشكل أساسي في عنصر المعرفة التي هي فكرية والتي يصعب قياسها.

- ❖ إن رأس المال الفكري أصبح يمثل حجر الأساس لأية منظمة في الوقت الراهن وذلك على ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة، كما أن إدراك أهمية رأس المال الفكري في تحقيق وأخذ مكانة تنافسية مما يستدعي الأخذ بمجموعة من الدوافع للوصول إلى ذلك. نذكر منها: اكتساب التكنولوجيا المتطورة، الاعتناء بالموهب والمهارات والخبرات العلمية.

❖ يعد الاستثمار في رأس المال الفكري عملية مهمة إذ يساهم في تحسين مستويات الأداء وتعزيز تفوقها التنافسي.

❖ تتبثق العلاقة بين المتغيرين المذكورين في رأيينا من كون رأس المال الفكري يعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة، لأنها تهدف إلى إحداث تغير فكري وسلوكي في المنظمة.

❖ إن طبيعة عمل مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والجامعات بشكل خاص تعطي طابع خاص لرأس المال الفكري فيها، ويكون لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري دور بارز في الجامعات على اختلاف رؤية وإستراتيجية العمل داخل الجامعة نفسها.

1-2- النتائج الميدانية

استنتجنا من خلال الدراسة أن معامل الارتباط الخطي بين ادارة راس المال الفكري و جودة الخدمة هو 0,67 أي هناك ارتباط قوي بينهما وهذا ما بثبت صحة الفرضية الرئيسية.

وجود علاقة ارتباط متوسطة بين البعد الأول رأس المال البشري والمتغير التابع جودة التعليم العالي بنسبة 0,49 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

وجود علاقة ارتباط قوي بين البعد الثاني رأس المال الهيكلي والمتغير التابع جودة التعليم العالي بنسبة 0,63 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

وجود علاقة ارتباط قوي بين البعد الثالث رأس المال الزبائني والمتغير التابع جودة التعليم العالي بنسبة 0,63 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

2- التوصيات

❖ ضرورة إيلاء الجامعة الاهتمام المناسب لرأس المال الفكري بأبعاده لما له من أهميه من تحقيق جودة التعليم العالي.

❖ ضرورة اعتماد الجامعة في شغل الوظائف ذات الصلة بالجودة على الأساتذة هيئة التدريس من ذوي الخبرة والعمل على تدريبهم باستمرار لزيادة قدراتهم في مجال تطبيق إدارة الجودة.

❖ إتاحة قدر مناسب من اللامركزية بين إدارة الكليات إدارة التعليم العالي

❖ عدم التردد بتطبيق الأساليب الجديدة وتحمل المخاطرة بالعمل خوفا من الإخفاقات لما لهذا الأمر من أهمية بالغة للإبداع.

❖ توفير اللوائح والتشريعات التي تشجع على الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الإنتاجية وسوق العمل، وتوفير تكنولوجيا المعلومات التي تيسر الاتصال بين الجامعة ومؤسسات المجتمع.

❖ تفعيل وحدة ضمان الجودة بالجامعة، وذلك من خلال وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة. إنشاء توجيه وتوجيه الفرق القيادية الأخرى للجودة مثل لجنة تصميم وتنمية الجودة، وتوفير الموارد المالية والبشرية لتحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي.

❖ تنشيط عملية استقطاب وصناعة رأس المال الفكري وإدامته.

❖ التركيز على جودة مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها، وعملية التعليم، وتحديد مستويات الجودة في كل مجالات وأنشطة الأداء الجامعي.

2- آفاق البحث

❖ إن حقل إدارة رأس المال الفكري هو العلم والتخصص اليافع الذي ينتظر المزيد من الدراسات الأكاديمية والتطبيقية في جميع ميادينته وذلك لندرة الدراسات العربية في ميدان ونظم إدارة رأس المال الفكري.

❖ من المهم أن تقوم الجامعات الجزائرية بالتعاون مع بعضها البعض وعمل قاعدة معلومات مشتركة مرتبطة بجميع هذه الجامعات وأفرعها في الوطن من خلال شبكة اتصالات محوسبة قادرة على تبادل المعلومات بصورة سريعة.

❖ من المهم عمل دراسات عن التعلم التنظيمي والثقافة التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- أحمد إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
- أحمد الخطيب، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن- ط 1 - 2003.
- أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، مطابع الدار الهندسية، مصر 1988.
- أسامة نور الدين الفزاني، وخليفة علي الأسود، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، 2003.
- الربيعي سعيد بن حمد، التعليم العالي في عصر المعرفة، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية 2007.
- أمين سعيد عبد الغني، إدارة المؤسسات في عصر اقتصاد المعرفة، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
- توماس ستيوارت، ثورة المعرفة رأس المال الفكري ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، 2004.
- توماس ستيوارت، رأس المال الفكري ثروة المنظمات الجديدة، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي(شعاع)، لسنة الخامسة، العدد9 القاهرة، جمهورية مصر العربية، أكتوبر 1997.
- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008،
- راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2011.
- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، مطبعة العشري للنشر، مصر، 2006.

- عادل حرحوش، وأحمد علي صالح، رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،-مصر-2003.
 - عبد الستار حسين يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2005.
 - عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر، دار وائل للنشر، الأردن،2001.
 - فيليب جي ألتباخ وآخرون، توجهات في التعليم العالي، (رصد الثورة الأكاديمية)، مركز البحوث والدراسات في التعليم العالي، الملكة العربية السعودية، الطبعة 1، 2010.
 - مأمون الدار دكه وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للطباعة والنشر، الأردن ، 2001.
 - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
 - محمد دهان، الاستثمار في رأس المال البشري، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2004.
 - محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
 - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009.
 - هاشم الشمري، نادية الليثي، الاقتصاد المعرفي، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
 - هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري (انطلاقة إدارية معاصرة)، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
- 2- المذكرات والرسائل**
- حباينة محمد، دور رأس المال الهيكلي في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراه في إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3،الجزائر، 2012.

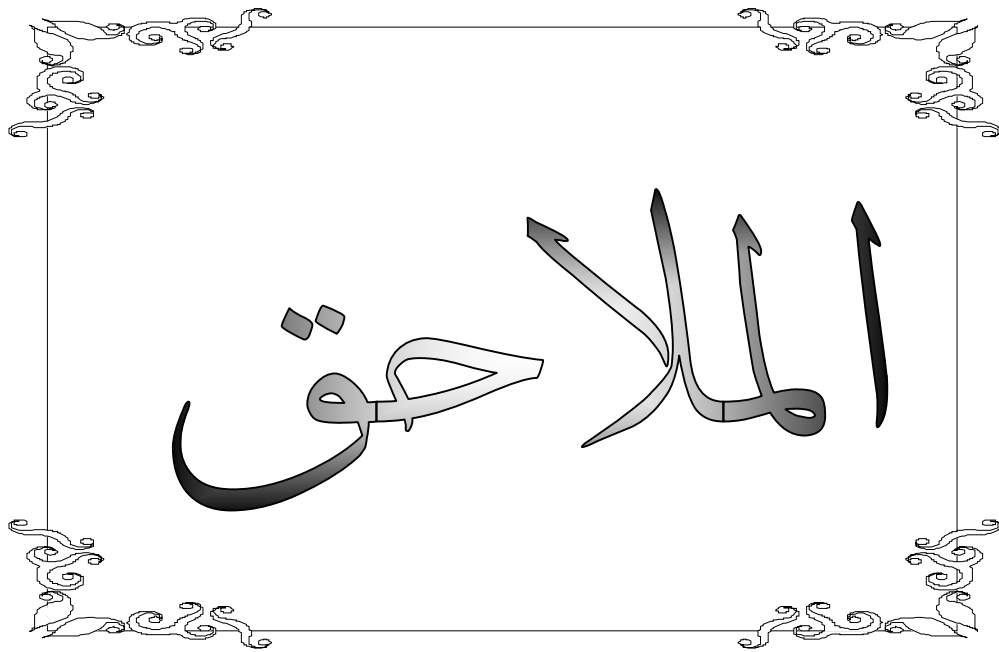
- دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الاقتصادية، حالة مؤسسة سونا طراك، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، تلمسان، 2013/2014.
- سعد علي حمودة العنزي، العوامل السلوكية المؤثرة في الموازنات، دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، غير منشورة جامعة بغداد، 1990.
- عبد الرحمن خالد راضي، اثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، قسم الأعمال الالكترونية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2013.
- غربي صباح، دور التعليم العالي في تنمية المجتمع المحلي، دراسة تحليلية لاتجاهات القيادة الإدارية في جامعة محمد خيضر- بسكرة - أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر -بسكرة- 2003/2004.
- محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة-، 2016.
- محمد بن شايب، تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق، حالة المؤسسة الوطنية للمواد الدسمة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2004.
- ناصر العجمي، بناء نموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري، على كفاءة أداء كلية الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير إدارة أعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، 2010.
- يوسف مريم، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة الحاج لخضر 01، 2015-2016.
- 3- المؤتمرات والملتقيات
- إبراهيم، بلقة براهيم، دور تسيير رأس المال الفكري في تعزيز تنافسية المنظمة، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل

- الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011.
- الهلالي الشربيني الهلالي ، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22 ، مصر، 2011.
- حسين يرقى وآخرون، إدارة التحول-التحسين-في منظمات رأس المال الفكري، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 13-14/12/2011.
- رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي للتنمية الإدارية حول أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، جامعة كفر الشيخ لشؤون الدراسات العليا والبحوث، المملكة العربية السعودية، 1-4/11/2009.
- رياض بن صوشة، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الشلف، 13-14 /12/2011.
- عبود عمر، عبود هوده، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة، مداخلة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
- غسان عيسى إبراهيم العمري، دور الروافد الفكرية والجدور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة بسكرة، العدد6،الجزائر، 2009.
- لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة (العلاقة والأثر)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية،العدد3، العراق 2008.
- محمد زويبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية ،مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.

- محمد علي الروسان، أثر رأس المال الفكري في الإبداع، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة جدارا، العدد 2، دمشق، سوريا، 2010.
- منور أو سرير، وآخرون، إدارة رأس المال الفكري لتعزيز تنافسية المنظمة، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، 13-14/05/2008.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- E dvinson L, Malone MS, **Intellectual capital**, Happer Business, News Yourk,1997.
- Grary Hamel & Airne Heene ,**Competence- Based Competition**, john Wiley, sons, inc, USA, 1994.
- Ion Anghel ,**Intellectual capital and intangible assets analysis and valuation**, Theoretical and Applied Economics ,2008,vol3.
- John Middleton ,**Organizational Behavior**, first published, capstone publishing UnitedKingdom,2002.
- UNESCO **conférence mondiale lenseignement supérieur (pari declaration mondial sur superier pour le 21 siècle et action 5-9/10/1995)** p .1 au site web – www.une.sco.org .



الملحق رقم (01): الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إستبانة

دور إدارة الرأس المال الفكري في تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تحية طيبة أما بعد:

أضع بين يديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة ماستر في علوم

التسيير تخصص إدارة أعمال

وفي سبيل ذلك نوجه لسيادتكم هذا الاستبيان قصد الإجابة على أسئلة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، لذلك أرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة مع العلم أن صحة نتائج الاستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، علما انه سيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي.

إشراف الأستاذ :

جدي شوقي

إعداد الطالبين :

زرقي حمة

صوالح سمير

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- تحديد الجنس

ذكر انثى

2- تحديد السن

اقل من 30 سنة

من 30 الى أقل من 35 سنة

من 35 الى أقل من 40 سنة

من 40 فما فوق

3- تحديد المستوى التعليمي

أستاذ

أستاذ محاضر { أ }

أستاذ محاضر { ب }

أستاذ مساعد { أ }

أستاذ مساعد { ب }

4 - الفرع

علوم التسيير

علوم اقتصادية

علوم تجارية

المحور الثاني: الرأس المال الفكري :

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	--------	------------	-------	-------	-----------	----------------

01	تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات					
02	تسعى هيئة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومات					
03	تقوم هيئة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها					
04	تشجع هيئة التعليم العالي تقييم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم					
05	تمنح هيئة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية حوافز ومكافآت للعمل الأكاديمي					
06	رؤية هيئة التعليم العالي واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة التدريسية					
07	تسعى هيئة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية لدعم الإبداع الابتكار					
08	تقوم مؤسسة التعليم العالي بتجهيز الطاقات الفكرية المعرفية لدى هيئة التدريس					
09	توفر مؤسسة التعليم العالي إمكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الالكترونية					

الملاحق

					10	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تنظيمية لدعم التحسين المستمر
					11	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق الرضا لدى الهيئة التدريسية
					12	تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث والتطوير
					13	يتسم الهيكل التنظيمي لهيئة التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعلومات والمعرفة
					14	تتابع هيئة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الهيئة التدريسية على ضوء سوق العمل
					15	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل

المحور الثالث: جودة التعليم العالي:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	--------	---------------	-------	-------	--------------	----------------------

01	يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام					
02	يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي					
03	يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة					
04	هناك توافق بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية					
05	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص					
06	ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي					
07	تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي					
08	يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية					
09	يوفر النظام الإداري الموارد المالية والمادية والبشرية للعملية التعليمية					
10	تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحوث العلمية					
11	تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر					
12	تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والفكرية مع المحيط الاقتصادي					
13	تعقد مؤسسات التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها					

الملاحق

					العلمية على ارض الواقع	
					توفر مؤسسات التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحوث العلمية	14
					يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آرائهم	15

الملحق رقم (02): نتائج spss

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
م1	43	100.0%	0	0.0%	43	100.0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
م1	Mean		3.0020	.09878
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2.8026	
		Upper Bound	3.2013	
	5% Trimmed Mean		2.9820	
	Median		3.0000	
	Variance		.420	
	Std. Deviation		.64777	
	Minimum		1.80	
	Maximum		4.53	
	Range		2.73	
	Interquartile Range		.93	
	Skewness		.452	.361
	Kurtosis		-.179	.709

M-Estimators				
	Huber's M-Estimator ^a	Tukey's Biweight ^b	Hampel's M-Estimator ^c	Andrews' Wave ^d
م1	2.9585	2.9491	2.9666	2.9494

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
م1	.091	43	.200*	.974	43	.420
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
م2	43	100.0%	0	0.0%	43	100.0%

Descriptives				
			Statistic	Std. Error
م2	Mean		3.2853	.08225
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.1193	
		Upper Bound	3.4512	
	5% Trimmed Mean		3.2713	
	Median		3.2000	
	Variance		.291	
	Std. Deviation		.53932	
	Minimum		2.20	
	Maximum		4.80	
	Range		2.60	
	Interquartile Range		.60	
	Skewness		.453	.361
	Kurtosis		.633	.709

M-Estimators				
	Huber's M-Estimator ^a	Tukey's Biweight ^b	Hampel's M-Estimator ^c	Andrews' Wave ^d
م2	3.2460	3.2246	3.2458	3.2248

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
م2	.133	43	.053	.971	43	.342

a. Lilliefors Significance Correction

ANOVA					
ρ^2					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.003	1	.003	.010	.923
Within Groups	12.213	41	.298		
Total	12.216	42			

ANOVA					
ρ^2					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.109	3	1.036	4.437	.009
Within Groups	9.108	39	.234		
Total	12.216	42			

ANOVA					
ρ^2					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.533	3	.511	1.866	.151
Within Groups	10.683	39	.274		
Total	12.216	42			

ANOVA					
ρ^2					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.817	3	.272	.931	.435
Within Groups	11.400	39	.292		
Total	12.216	42			

Correlations							
			ρ_1	ρ_2	X1	X2	X3
Spearman's rho	ρ_1	Correlation Coefficient	1.000	.611**	.815**	.872**	.874**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	43	43	43	43	43
	ρ_2	Correlation Coefficient	.611**	1.000	.392**	.591**	.610**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.009	.000	.000
		N	43	43	43	43	43
	X1	Correlation Coefficient	.815**	.392**	1.000	.578**	.570**

الملاحق

		Sig. (2-tailed)	.000	.009	.	.000	.000
		N	43	43	43	43	43
	X2	Correlation Coefficient	.872**	.591**	.578**	1.000	.684**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	X3	N	43	43	43	43	43
		Correlation Coefficient	.874**	.610**	.570**	.684**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	μ ^{1b}	.	Enter
a. Dependent Variable: μ ²			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.445	.40189
a. Predictors: (Constant), μ ¹				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.594	1	5.594	34.635	.000 ^b
	Residual	6.622	41	.162		
	Total	12.216	42			
a. Dependent Variable: μ ²						
b. Predictors: (Constant), μ ¹						

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^{1b}	.	Enter
a. Dependent Variable: μ ²			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.494 ^a	.245	.226	.47445

a. Predictors: (Constant), X1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.987	1	2.987	13.270	.001 ^b
	Residual	9.229	41	.225		
	Total	12.216	42			

a. Dependent Variable: μ^2
b. Predictors: (Constant), X1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.209	.304		7.263	.000
	X1	.355	.098	.494	3.643	.001

a. Dependent Variable: μ^2

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: μ^2
b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.392	.42042

a. Predictors: (Constant), X2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.969	1	4.969	28.116	.000 ^b
	Residual	7.247	41	.177		
	Total	12.216	42			
a. Dependent Variable: μ_2						
b. Predictors: (Constant), X2						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.957	.259		7.564	.000
	X2	.456	.086	.638	5.302	.000
a. Dependent Variable: μ_2						

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3 ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: μ_2			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.401	.387	.42232
a. Predictors: (Constant), X3				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.904	1	4.904	27.495	.000 ^b
	Residual	7.312	41	.178		
	Total	12.216	42			
a. Dependent Variable: μ_2						
b. Predictors: (Constant), X3						

الملاحق

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.876	.276		6.790	.000
	X3	.461	.088	.634	5.244	.000

a. Dependent Variable: م2

كرومباخ الفا الكلي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.908	30

المحور الأول: رأس المال البشري الهيكلي الزبائني

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	15

المحور الثاني

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	15

المخلص

لقد اهتمت هذه الدراسة بالبحث عن أثر ودور رأس المال الفكري في جودة التعليم العالي، وقد تم الاعتماد على نموذج ستيوارت Stewart في تصنيف رأس المال الفكري باعتباره متغير مستقل إلى ثلاث متغيرات جزئية (أبعاد) هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبائنية)، وأثرها في تحقيق جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - تبسة - . وقد تم الاعتماد على أسلوب المعاينة وذلك بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 50 مفردة من المجتمع الإحصائي المقدر عددهم 104 أستاذ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للمتغير المستقل (إدارة رأس المال الفكري) في جودة التعليم العالي (متغير تابع) لدى أفراد العينة المدروسة كما تم تسجيل ارتباط قوي بين كل الأبعاد (البشري، الهيكلية، الزبائنية) وجودة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري، إدارة رأس المال الفكري، هيئة التدريس، جودة التعليم العالي، التعليم العالي.

Summary

The study focused on the impact and role of intellectual capital in the quality of higher education. Stewart's model was based on the classification of intellectual capital as an independent variable to three partial variables (human capital, structural capital, capital) And its impact on the quality of education in the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences – tebessa-

The sampling method was based on a simple random sample of 50 individuals from the estimated statistical community of 104 professors. The study found that there was an effect of the independent variable (intellectual capital management) on the quality of higher education (variable) Strong correlation between all dimensions (human, structural, clients) and quality of higher education.

Keywords: *intellectual capital, intellectual capital management, faculty, quality of higher education, higher education.*