



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عباس لغرور -خنشلة-



كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية  
قسم علوم: الاجتماعية  
الشعبة: علم الاجتماع  
التخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل  
الرقم التسلسلي: .....

**اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي**  
دراسة ميدانية على عينة اساتذة بكلية العلوم الاجتماعية و  
الانسانية لجامعة عباس لغرور -خنشلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

الاستاذة المشرفة:

عقون عليمه

اعداد الطالبة:

مامن اماني حنان

**اعضاء لجنة المناقشة**

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوقطف محمود	استاذ محاضر أ	عباس لغرور خنشلة	رئيسا
مامن فيصل	استاذ محاضر ب	عباس لغرور خنشلة	مناقشا
عقون عليمه	استاذ محاضر ب	عباس لغرور خنشلة	مشرفا

السنة الجامعية  
2023/2022



## شكر و عرفان

الحمد و الشكر لله عز و جل الذي يسر لنا الطريق و اثار لنا السبيل لنصل الى ما وصلنا اليه، فله الحمد و الشكر حتى يرضى، و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين.

اما بعد فأتقدم بالشكر و العرفان لاساتذتي الفاضلة " عقون عليمة " التي تفضلت بمهمة الاشراف على هذه المذكرة و توجيهاتها لي.

كما اتقدم بالشكر للاساتذة المناقشين و الاساتذة المحكمين على كل ارشاد و توجيه مقدم لي.

و اتوجه بخالص الشكر و التقدير لكل اساتذة علم الاجتماع الذين لم يبخلو علينا بالمعلومات طيلة الخمس سنوات.

ولا يفوتنا الا ان نعبر عن تقديرنا الخالص و امنياتنا الى كل من امدنا بيد المساعدة و التوجيه و الارشاد و التشجيع لاعداد هذا البحث.

# إهداء

إلى أعلى من في الوجود ، الصامدة القوية، منبع الحب و الحنان، و سبب بسمتي في الحياة " امي الحبيبة "...

إلى من وجوده يبعث بالأمان " ابي الغالي"...

إلى من قاسموني شدة الحياة و رخانها، سندي الدائم " اخوتي أحبتي"...

إلى من فارقت أرواحهم دنيانا و لم تفارق ذكراهم قلوبنا، " خالتي فريدة "

" عبد الباقي"... رحم الله ارواحهم الطيبة.

إلى كل افراد عائلتي و من ساندوني طفلة مشواري هذا...

إلى صديقاتي و من قضيت معهم أجمل الذكريات...

إلى نفسي العزيزة التي كافحت دائما..

إلى قطي الذي سهر معي لعبا بدل مساندة..



# فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر و عرفان
	اهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أب	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الاول: الاطار المنهجي المفاهيمي</b>	
02	أولاً-إشكالية الدراسة .....
03	ثانياً-فرضيات الدراسة.....
04	ثالثاً-اسباب اختيار موضوع الدراسة.....
04	رابعاً-أهمية الدراسة.....
04	خامساً-اهداف الدراسة.....
05	سادساً-تحديد مفاهيم الدراسة .....
11	سابعاً-الدراسات السابقة.....
17	ثامناً-تحديد متغيرات ومؤشرات الدراسة.....
18	تاسعاً-المقاربة السيسولوجيا .....
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري لرأس المال الفكري</b>	
21	تمهيد .....
22	أولاً-نشأة وتطور رأس المال الفكري.....
23	ثانياً - أهمية رأس المال الفكري.....

27-25	.....ثالثا- خصائص و ادوار رأس المال الفكري.....
27	.....رابعا- مكونات رأس المال الفكري .....
30	.....خامسا- اليات بناء رأس المال الفكري.....
31	.....سادسا- اساليب و اهمية قياس رأس المال الفكري .....
33	.....سابعا- اساليب الحفاظ على رأس المال الفكري.....
36	.....خلاصة.....
<b>الفصل الثالث: الإطار النظري لجودة التعليم العالي</b>	
38	.....تمهيد.....
39	.....أولا- نشأة التعليم العالي في الوطن العربي وتطوره.....
41-40	.....ثانيا-اهمية و اهداف الجودة في التعليم العالي.....
42	.....ثالثا- معايير جودة التعليم العالي.....
46	.....رابعا- مراحل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي.....
47	.....خامسا- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة التعليم العالي.....
48	.....سادسا -الصعوبات التي تعيق تطبيق الجودة في التعليم العالي.....
49	.....سابعا - العلاقة بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.....
51	.....خلاصة.....
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع-الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
53	.....تمهيد.....
54	.....أولا-مجالات الدراسة.....
54	.....1-المجال المكاني.....
55	.....2-المجال الزمني.....
56	.....3-المجال البشري.....

56	ثانيا-منهج الدراسة.....
56	ثالثا-مجتمع وعينة الدراسة .....
56	1-مجتمع الدراسة .....
57	2-عينة الدراسة.....
57	رابعا-أدوات جمع البيانات.....
57	1-الاستبيان.....
59	خامسا-مصادر جمع البيانات .....
59	ساسا-أساليب معالجة البيانات الإحصائية.....
60	سابعا-الخصائص السيكومترية لاستبيان العينة.....
<b>الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة</b>	
65	تمهيد.....
66	أولاً- تحليل الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة .....
71	ثانيا-تحليل بيانات محاور الدراسة .....
72	1-تحليل بيانات المحور الأول (رأس المال الفكري) .....
77	2-تحليل بيانات المحور الثاني (جودة التعليم العالي) .....
80	ثالثا-اختبار الفرضيات.....
81	1-الفرضية الرئيسة.....
82	2-الفرضية الفرعية الأولى.....
82	3-الفرضية الفرعية الثانية.....
83	رابعا-نتائج الدراسة.....
83	1-نتائج الدراسة.....
84	2-نتائج اختبار الفرضيات .....
85	خامسا- نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة.....

88	..... خاتمة
91	..... قائمة المراجع
97	..... الملاحق
105	..... الخلاصة



# فهرس الجداول و الاشكال

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
25	..... اوجه الاختلاف بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي.....	01
58	..... يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي.....	02
58	..... يمثل توزيع اوزان مقياس ليكرت.....	03
60	..... جدول يبين معامل الثبات الفا كرونباخ للبعدين.....	04
61	..... يمثل معامل الارتباط بيرسون بين القدرات الابداعية و الابتكارية و المحور الاول رأس المال الفكري.....	05
62	..... يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المهارات الفنية و التعليمية و المحور الاول رأس المال الفكري.....	06
62	..... يمثل معامل الارتباط بيرسون بين الخبرات و المحور الاول رأس المال الفكري.....	07
63	..... يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المحور الاول رأس المال الفكري و المحور الثاني جودة التعليم العالي.....	08
66	..... يمثل خصائص عينة الدراسة حسب النوع.....	09
67	..... يمثل خصائص عينة الدراسة حسب النوع.....	10
69	..... يمثل خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة.....	11
70	..... يمثل خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة العلمية.....	12
72	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	13
73	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	14
74	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	15
75	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	16
77	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	17
78	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	18
79	..... يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.....	19

81	.....يبين اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي	20
82	.....يبين اثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي	21
82	.....يبين اثر رأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي	22

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18	رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة.....	01
30	مكونات رأس المال الفكري.....	02
45	اهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي.....	03
66	دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب النوع.....	04
68	دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة.....	05
69	دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب الرتبة.....	06
71	دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب الخبرة.....	07

# مقدمة عامة

ان التطورات و التغييرات التي يشهدها العالم في المجتمعات حاليا في جميع المجالات المعرفية و التكنولوجية، اجبرت العالم على ادراك اهمية التعليم في تطوير المجتمعات لما يلعبه من دور فعال في تنمية الموارد البشرية، حيث ان هذه الاخيرة اصبحت الشغل الشاغل و الموضوع الاساسي لكل الدول و المنظمات التي تطمح للتميز و التطور و الاستمرارية و ايجاد مكان لها في ظل المنافسة العالمية الشرسة في جميع المجالات للحفاظ على بقاءها و قوتها.

حيث تعد مؤسسات التعليم العالي من أهم المؤسسات التربوية التي لها الأثر في تطور المجتمع و تقدمه لذلك اصبح تطويرها أمرا ضروريا، فتحسين جودة التعليم العالي أصبح هدفا أساسيا تسعى اليه كل المجتمعات من أجل تحسين الغايات التعليمية الحالية و قد شهد التعليم العالي تزايدا كميا متسارعا في عدد مؤسساته و التوسع في عدد كلياته أدى الى الزيادة في عدد الطلبة الملتحقين به، الا انه على الرغم من الجهود المبذولة من أجل تطوير و تحسين و زيادة كفاءة الهيئات التدريسية ( رأس المال الفكري )، بقصد تحقيق الأهداف المرجوة الا ان فعالية التعليم العالي لا تزال محدودة.

من هذا المنطلق، تركز معظم المؤسسات الجامعية اليوم على الاستثمار في رأس المال الفكري و تنميته، في ظل بلوغه من الأهمية مايفوق رأس المال المادي، حيث أصبح رأس المال الفكري الموضوع الأكثر أهمية في مجال الأعمال، لما للافكار من قيمة و خاصة في ظل اقتصاد المعرفة، حيث يعتبر رأس المال الفكري مجموعة من المهارات المتوافرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة، كما يؤدي دورا هاما في التحسين من جودة التعليم العالي من خلال تدعيم الامكانيات و الطاقات البشرية و مساعدتهم على اكتشاف و تدفق إمكانياتهم، مايجعله قادرا على أحداث تغييرات جوهرية في اي مؤسسة، اذا ماتم الاهتمام بتطويره، و استغلال هذه المؤسسة من معارف و خبرات و مهارات و برامج و هياكل تنظيمية، تساهم في رفع مستوى جودة الأداء داخل مؤسسات التعليم العالي.

وفي ضوء ماسبق قررنا اجراء هذه الدراسة تحت عنوان: " اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية الانسانية في ولاية خنشلة." لمعرفة الاثر الموجود بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي.

ومن اجل التوصل الى الى معرفة جوانب الدراسة تم تقسيمها الى جانبين كالتالي :

## -الجانب النظري ويتضمن ثلاثة فصول:

-الفصل الاول: يتضمن الاطار المفاهيمي للدراسة و الذي سنقوم بصياغة الاشكالية الخاصة بالدراسة فيه، و طرح التساؤل الرئيسي و الاسئلة الفرعية، ثم يليه طرح لاهم الاسباب الدافعة لاختيار الموضوع و



اهمية الدراسة و الاهداف الاساسية و الفرضيات المرتبطة بها، كما تطرقنا للاطار المفاهيمي للدراسة و مجموعة من الدراسات السابقة.

**-الفصل الثاني:** يتضمن الاطار النظري لرأس المال الفكري و سنتطرق فيه الى نشأة رأس المال الفكري و اهميته و خصائصه و اساليب قياسه و صعوبات تطبيقه.

**-الفصل الثالث:** يتضمن الاطار النظري لجودة التعليم العالي و سنتطرق فيه لنشأة التعليم العالي و اهمية الجودة فيه، كذلك الاهداف منه و المعايير و المؤشرات الخاصة به، و الصعوبات التي تعيق تطبيقه و العلاقة بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.

**-الجانب التطبيقي و يتضمن فصلين على النحو التالي :**

يتضمن الاجراءات المنهجية للدراسة اين سنقوم بتحديد مجالات الدراسة الثلاث ( المكاني ، الزماني، البشري) و كذلك اختيار مجتمع و عينة البحث و منهج الدراسة و الادوات المناسبة لجمع البيانات.

**-الفصل الخامس:** سنتناول تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية، و ذلك من خلال المعالجة الاحصائية لبيانات الدراسة بالاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية SPSS ، و اختبار فرضيات الدراسة و مناقشتها.

لنتتهي دراستنا بخاتمة عامة نشير فيها الى النتائج المتوصل اليها خلال مسار دراستنا.



الفصل الاول: الاطار المفاهيمي  
للدراصة

## اولا: الاشكالية

في ظل ما يشهده العصر من تطورات حديثة، وما يصاحب ذلك من تغير في مختلف القطاعات والمجالات ، مثل المجالات الاقتصادية والصناعية والتعليمية ، وفي ضوء اعتماد العديد من الدول لنظم قائمة على المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، وزيادة الاهتمام بالبحث والتطوير في مختلف الميادين ، سواء في الجانب البشري أو المعرفي، اتجه العالم نحو منهج جديد يهتم بالموارد الفكرية اكثر من الموارد المادية حيث يعتبر رأس المال الفكري من أهم ركائز دعم التنمية وتعزيز التنافسية بين الدول ، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بتكثيف الاستثمار في المعرفة عالية الجودة في مختلف المؤسسات ، ودعم منظومة الابتكار والإبداع ، وتشجيع برامج البحث والتطوير، وتحديث البنية التحتية.

اين بدأ الاهتمام بالقابليات البشرية و رأس المال الفكري تحديدا في القرن السابع عشر، اذ طرحت فكرة نوعية العمالة و طرح موضوع قيمة العاملين و ذلك لان رأس المال البشري يتميز بسمة لا تتوافر في غيره من رؤوس الاموال، هي ان منحى انتاجيته متصاعد باتجاه منحى خبراته ومهاراته نفسها، حيث ان القدرات المتميزة التي تتواجد لدى الموارد البشرية، و الأصول الهيكلية المرتبطة بالهيكل التنظيمية و الإجراءات يمثلان نقطة ارتكاز الاساس و المؤشر المنطقي لموضوع رأس المال الفكري ، حيث شهدت مؤسسات التعليم العالي وعيا بأهمية تحسين جودة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي بما يتماشى مع متطلبات الاقتصاد، و بذلك فإن منظومة التعليم العالي بالجزائر مدعوة في كل مرحلة من مراحل تطورها الى التكيف المستمر مع هذه التحولات ، و ان تكون قادرة على استيعاب نتائج التحولات الاجتماعية و الاقتصادية التي ميزت البلاد من جهة، و التحولات الاقليمية و الدولية من جهة اخرى، لان مخرجات مؤسسات التعليم العالي هي اهم مورد للبلد، باعتبارها المحرك الرئيسي لمختلف المؤسسات الاخرى، ما يصر بحتمية تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر .

اذ شهدت السنوات الاخيرة اهتماما متزايدا بموضوع رأس المال الفكري الذي اصبح مصدرا اساسيا لخلق الثروة، حيث اعتبرته الجمعية الامريكية للتدريب و التطوير من الموجودات الاكثر قيمة للمؤسسات و التي يقع على عاتقها تقديم الافكار و المعارف و المؤهلات و الخبرات التي من شأنها تحسين الاداء و الجودة خاصة لدى مؤسسات التعليم العالي، حيث انها تعتبر من اهم المؤسسات التربوية التي لها الاثر في تطور المجتمع و تقدمه، فتحسين جودة التعليم العالي اصبح هدفا اساسيا تسعى اليه كل المجتمعات من اجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، حيث ان مؤسسات التعليم العالي تعتمد بشكل شبه كامل على مواردها البشرية متمثلة في رأس المال البشري، اضافة الى اعتمادها على استراتيجيات المؤسسة المتمثلة في رأس المال الهيكلية، مما يتطلب وضع كافة السبل و الامكانيات المتاحة للتحسين من جودة التعليم العالي.

يمثل رأس المال الفكري الإمكانيات المتاحة لإدارة مؤسسات التعليم العالي المتعلقة بقدرات وكفاءة الموظفين والعلاقات مع العملاء ، والتي يتم استخدامها بالتآزر مع الموارد المادية الأخرى، يعتبره العديد من الباحثين مؤشرا على خلق القيمة وإحدى الركائز الأساسية لأنظمة تقييم الأداء المعاصرة ، حيث يعتقد هؤلاء الباحثون أن فشل المؤسسات في الاستثمار في الموارد البشرية لتأهيلها علميا وعمليا تعكس روح تحديث المعرفة ، ستجعلهم غير قادرين على ضمان الجودة ، وبالتالي من المحتمل جدًا عدم تحقيق أهدافها، من منظور آخر ، يوصف رأس المال الفكري بأنه المورد الذي يتم استخدامه لإنشاء وتطبيق المعرفة اللازمة لتعزيز قيمة المشروع.، لذلك فإن الأساس المنطقي الذي يقوم عليه يتمثل في قدرته على خلق القيمة، فأصبح رأس المال الفكري من أهم الاعتبارات عند صياغة الأهداف وثوابت أساسية يجب أن تقدرها المنظمة، اي انه يمكننا القول بأن اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري و تنميته و تطويره المستمر، يمكنها من امتلاك قيمة مضافة تميزها عن غيرها، هذه القيمة تنقل المؤسسة من دائرة الاستراتيجيات التنافسية و الصراعات في ميادين العمل، إلى نطاق استراتيجية جديدة اكثر تطورا و حداثة، تعرف بإستراتيجية المحيط الأزرق، القائمة على التفرد في الاداء من خلال التطوير المستمر و التجويد المتواصل للعمليات و الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فينعكس اثرها بوضوح في مخرجات تلك المؤسسات.

حيث تعد الجامعات في كل المجتمعات الركيزة الاساسية التي تبنى عليها نهضة المجتمع و الامة بأكملها، و لعل الدور الابرز لرأس المال الفكري يظهر جليا على النظام الاكاديمي الذي يتميز بالمعرفة العلمية لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.

و من خلال ما سبق ذكره نطرح التساؤل الاتي :

### • ماهو اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي ؟

و انطلاقا من الاشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ماهو اثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي ؟
- 2- ماهو اثر رأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي ؟

### ثانيا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- لرأس المال الفكري اثر على جودة التعليم العالي.

الفرضيات الفرعية:

- لرأس المال البشري اثر على جودة التعليم العالي.
- لرأس المال الهيكلية اثر على جودة التعليم العالي.

### ثالثا: اسباب اختيار موضوع الدراسة

#### 1- اسباب ذاتية:

- الميول الشخصي للموضوع و محاولة اثراء المعرفة الشخصية في هذا الجانب.
- الشعور بأهمية الموضوع خاصة في ظل تغيرات العصر الحالي.
- محاولة لاثراء المكتبة الجانب الجامعة بهذا العمل.

#### 2- اسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع في ميدان البحث العلمي في الجزائر.
- الاهمية التي يتضمنها هذا الموضوع، كونه يعالج كيف تساهم الاصول الفكرية في تحسين جودة التعليم العالي.
- اهمية رأس المال الفكري في مواجهة تحديات العولمة و المنافسة التي اصبحت تبنى على اساس الاهتمام برأس المال الفكري و تطويره.

### رابعا: اهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة اهميتها من خلال تناولها لموضوع يتسم بالحدثة، ظهر مع التغيرات الحالية التي يشهدها العالم وهو رأس المال الفكري و مساهمته في التحسين من جودة التعليم العالي، والتطلع لمستقبل افضل، حيث ان مكونات رأس المال الفكري اصبحت اداة فعالة في بناء المنظمات المتعلمة في الجامعات، نظرا لما تمتلكه الجامعات من برامج تعليم و تدريب العنصر البشري و تزويده بالمهارات اللازمة لكي يتمكن من تحقيق التميز و التساير مع التطور العلمي.

### خامسا: اهداف الدراسة

- استكشاف رأس المال الفكري السائد و نوعه في جامعة عباس لغرور خنشلة.
- تقديم مفاهيم نظرية عن رأس المال الفكري و التعليم العالي.
- تسليط الضوء على اهمية و دور رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي.
- التوصل الى استنتاجات الجانب الميداني للبحث.

### سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

## • مفاهيم اساسية

### 1- رأس المال الفكري:

**لغة:** رأس المال الفكري هو الأصول التي تمتلكها المؤسسة ولا تظهر في ميزانيتها وتشمل رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية.

**اصطلاحا:** ان رأس المال الفكري هو القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية متملة في الكفاءات القادرة على توليد الافكار المتعلقة بالتطوير الخلاق و الاستراتيجي، بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستمرة.<sup>1</sup>

### تعريف حسن عجلان حسن:

" يمثل القدرة العقلية ذات مستوى معرفي عال تملكها مجموعة محددة من العاملين دون غيرهم، و هو بذلك يمثل موجودات فكرية غير ملموسة لها الاثر الاكبر في زيادة الموجودات المادية الاخرى للمنظمة و يساهم في تعظيمها".

### تعريف العنزي صالح:

عرفه بأنه مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها : معرفة، مهارة، خبرة، قيم، يمكن توظيفها و استثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين اداء عمليات المنظمة، و تطوير مساحة ابداعاتها".<sup>2</sup>

### تعريف Edvinsson

قال " انها الموجودات الفكرية التي تتجاوز الموجودات الاخرى الي تظهر في الميزانية العمومية، و تتكون هذه الموجودات من نوعين البشري :يمثل مصدر الابتكار و التجديد ، و الهيكلية : يمثل الجزء المساند للبشري كنظم المعلومات".

وبالنسبة لهاريسون و مايرز فان رأس المال الفكري " هو جميع القوى البشرية القادرة على شغل الوظائف الادارية و الفنية".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> كريم احمد محمد ابراهيم ابو عيش: "دور رأس المال الفكري القائم على العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية"، بحث تطبيقي لتيل درجة الدكتوراه المهنية في ادارة اعمال، كلية التجارة و ادارة اعمال ، جامعة حلوان،مصر، 2021، ص 35.

<sup>2</sup> احمد بركات: "اهمية و قياس رأس المال الفكري، مجلة دراسات و ابحاث في العلوم الاجتماعية و الانسانية"، جامعة الجزائر 3، مخبر الصناعات التقليدية، مجلد 12، عدد4، 2020، ص933.

<sup>3</sup> علي فلاح الزعبي: "رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات و تحقيق الاداء المتميز في منظمات الاعمال الاردنية"، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، جامعة الزرقاء،الاردن 2011، ص10.

## تعريف الباحث Spinder

"رأس المال الفكري يتمثل بامتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات، و هذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام انتاجي متطور، و لها القدرة على اعادة تركيب و تشكيل هذا النظام الانتاجي بطرق متميزة".

يرى Ulrich ان رأس المال الفكري هو مجموعة من المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن و الفرص التي تحيها التكنولوجيا.<sup>1</sup>

في ضوء التعريفات المذكورة أعلاه ، يتضح أن رأس المال الفكري هو القدرة الذهنية لفئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات ، والقدرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بطريقة ما. يضمن للمؤسسة التعليمية قيمة مضافة تمثل ميزة مستدامة.

### التعريف الاجرائي:

يتمثل رأس المال الفكري في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية متمثلة في الكفاءات القادرة على توليد الافكار المتعلقة بالتطوير و الابداع، اي انه ناتج مما تمتلكه المنظمات من اصول غير ملموسة متمثلة في كفاءة و خبرة العاملين في المنظمة، وما تمتلكه من هيكل تنظيمي يساعدها على تحقيق قيمة مضافة و تدعيم قدراتها.

## 2- مفهوم الجودة:

**لغة:** سلامة التكوين و اتقان الصنعة.

**اصطلاحا:** شمول سمات المنتج او الخدمة و خواصهما التي تحمل مقدرة اي منهما على تحقيق احتياجات معينة.

**عرفها جوران:** "على انها الملائمة للاستخدام".

**عرفها ديمينغ:** "بأنها تلبية احتياجات العميل حاضرا و مستقبلا".

**وعرفها كروبسي:** "بأنها المطابقة مع المتطلبات التي يضعها المستهلك".

وتعني في قاموس اكسفورد الدرجة العالية من النوعية او القيمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الناصر نور و اخرون : "رأس المال الفكري : الاهمية و القياس، و الإفصاح"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد الخامس و العشرون، الطبعة الثانية، 2010، ص 23.

يعرفها جونسون بأنها القدرة على تحقيق متطلبات الجماهير بالكشل الذي يتطابق مع توقعاتهم و يحقق رضاهم التام عن الخدمة التي قدمت لهم.

و قد عرفها دون اباديان بأنها الترتيبات و الأنشطة المعنية بتأمين جودة الخدمة، و المحافظة عليها وتطويرها، و عملية ضمان الجودة هي مجموعة الأنشطة التي تنفذ لغرض وضع معايير لأداء و مراقبة الأداء، و تحسينه لكي تكون الخدمات المقدمة مؤثرة و فعالة تتصف بالأمان و السلامة.<sup>2</sup>

و حسب رأي فيشر فإن الجودة تعبر عن درجة التألق و التميز و كون الأداء ممتازا او كون خصائص او بعض خصائص المنتج ( خدمة او سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة او من منظور الزبون.<sup>3</sup>

**3- مفهوم تحسين الجودة:** هو التأكد ان المؤسسة لديها خطة لادارة و ضبط و تحسين جودة برامجها، و في معظم الاحوال هيئات ضمان الجودة تتخذ الاجراءات التي تضمن ان يكون التحسين عملية مستمرة، و تحسين الجودة يختص بزيادة جودة المنتج او الخدمات.<sup>4</sup>

و هي عبارة عن الاعمال المتخذة عبر المؤسسة لزيادة فاعلية الانشطة و العمليات و مردودها، بهدف تحقيق فوائد اضافية للمؤسسة و لزيائنها.<sup>5</sup>

**4- مفهوم التعليم العالي:** جزء من التعليم الثالث يتم الالتحاق به بعد استكمال التعليم الثانوي يؤدي الى منح درجة علمية.<sup>6</sup>

التعليم العالي مثله مثل باقي المفاهيم عرف التعليم العالي العديد من المحاولات لتحديده، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

<sup>1</sup> سعد علي حمود الغزوي واحمد علي صالح: "ادارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال"، اليازوني للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2008، ص 146.

<sup>2</sup> محسن علي عطية: "الجودة الشاملة و المنهج". دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 20-21.

<sup>3</sup> قاسم نايف علوان المحياوي: "ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات". دار الشروق للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص 24.

<sup>4</sup> السيد عبد العزيز البهواشي: "معجم مصطلحات الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي"، عالم الكتب للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص 27.

<sup>5</sup> مسعودة عجال: " مبادئ و معايير جودة التعليم العالي"، مجلة علوم الانسان و المجتمع، المجلد 4، العدد 27، جامعة بسكرة، الجزائر، 2018، ص 822.

<sup>6</sup> السيد عبد العزيز البهواشي، مرجع سابق، ص 31.

هناك من عرفه على أنه ذلك التعليم الذي يتعلق بموضوعات معقدة بالغة الأهمية للباحثين، في حاجة إلى دقة بالغة في علم المناهج، وهو المسؤول عن ارتفاع مستوى معرفة الطلاب... وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها الجامعيون عبر البحث والبحث التخصصي، وأن يكون مستوى الدروس عال جداً، عن طريق نشر الكتب والمقالات، ولذلك يصير ويلزم أن يكون مستوى الدروس عاليا جداً، هذا ما يتطلب عملاً شاقاً وعميقاً، وهذا يساعد في تطوير العلوم.

### عرفه عطاء(2011):

على انه "أنه كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، ومرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم وسد حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة".

### تعريف المشرع الجزائري:

فقد عرفه بأنه "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي، ويمكن أن يقدم تكويناً تقنياً على مستوى عال من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة".<sup>1</sup>

**5- جودة التعليم العالي:** الجودة في التعليم العالي مفهوم ديناميكي متعدد الأبعاد والمستويات، يعتمد على حد كبير على السياق Context الذي يطبق فيه نظام الجودة، وعلى رسالة المؤسسة و أهدافها، و الظروف و المستويات داخل النظام.<sup>2</sup>

ان جودة التعليم العالي تعني الارتقاء بالمستوى العلمي و المواصفات النوعية لخريجي الجامعات من حيث المعارف و المهارات و الخبرات و التقدم العلمي.<sup>3</sup>

وانطلاقاً من هذه التعريفات فإنّ الجودة في إطار المؤسسات التعليمية وعلى رأسها التعليم العالي ضمت مجموعة من المضامين أهمها <sup>4</sup>:

<sup>1</sup> شفاف خديجة عبد الحميد مهري، بلخيري مراد: "معايير ضمان جودة التعليم العالي"، مجلة دراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2016، ص 03.

<sup>2</sup> السيد عبد العزيز البهواشي، المرجع السابق، ص42

<sup>3</sup> بن سعيد عبد القادر: "الجودة الشاملة في التعليم العالي"، المجلة المغاربية للدراسات الاجتماعية و التاريخية، المجلد 9 عدد خاص، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2018، ص 210.

<sup>4</sup> راضية بوزيان: " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي."، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2015، ص 46.

- 1- تعظيم الإنتاجية الكلية إنتاجية الخريج في المجتمع، إنتاجية البحث العلمي، إنتاجية المؤسسة التعليمية التعليم المستمر، الإسهامات المجتمعية).
- 2- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات ، و تحديث وتطوير المناهج والمساقات.
- 3- الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
- 4- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضي المستفيدين من العملية التعليمية.
- 5-الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقييم، سمعة المؤسسة.
- 6-النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف الهيكل التنظيمي.<sup>1</sup>

### تعريف عبد الجليل التميمي

عرفها على أنها "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية البحوث العلمية، الطلاب ، المباني، والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً".

### ويرى مهدي صالح السامرائي:

على أن جودة التعليم " تشمل تطوير كل عناصر العملية التعليمية، وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالمحيط، ونظمها لوائحها وتشريعاتها، ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس وأماكن التلقي وأوقات والتعلم، ثم التقييم لجميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته".

### تعريف "غرهام غيبس" (Graham Gibbs):

عرفها على أنها " كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والحيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم وتعرفها "أمانة رشيد": جودة مناهج التعليم التي تعطي خريجين أكثر كفاءة في العمل وجودة البحوث العلمية ذات التميز على المستوى الدولي".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -راضية بوزيان، مرجع سبق ذكره، ص 46.

<sup>2</sup> مسعودة عجال، مرجع سبق ذكره، ص 823.

## التعريف الاجرائي:

تعني جودة التعليم العالي التحسين من نوعية الخدمات التعليمية محاولة التطوير من البرامج التعليمية، اي الرفع من مستوى خريجي الجامعات.

### • مفاهيم متعلقة بالدراسة:

**1- مفهوم المؤسسة:** المؤسسة هي جملة من الوسائل تتشكل من مجموعة عناصر تكون مادية و معنوية تستثمر من طرف مجموعة من الاشخاص، بغرض الوصول الى اشباع هدف اقتصادي او اجتماعي. كما تعرف المؤسسة على انها منظمة اجتماعية و اقتصادية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الموارد البشرية، المالية، المادية و الاعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني و مكاني.<sup>1</sup>

**2- مفهوم عضو هيئة التدريس:** هو الشخص الذي يشغل وظيفة أستاذ أستاذ مساعد مدرس ويلحق بهم المعيدون ويقوم بالتدريس في إحدى الجامعات المعترف بها اللائحة المنظمة لشئون الجامعات). ودور عضو هيئة التدريس لم يعد قاصرا على نقل التراث المعرفي للخدمة الاجتماعية للطلاب. بل تعدى ذلك ليشمل وضع خطط دراسية وتصميم مادة علمية ومواقف تعليمية توائم التعليم عن بعد وتنفيذها وإدارتها وتقييمها.<sup>2</sup>

يعتبر عضو هيئة التدريس العنصر الاساسي والجوهري في العملية التعليمية لانه يقود العمل التربوي والتعليمي ويتعامل مع الطلاب مباشرة فيؤثر في تكوينهم العلمي والاجتماعي ويعمل علي تقديم المؤسسات وتطويرها وحمل اعباء رسالتها العلمية والعملية في خدمة المجتمع وتحقيق اهدافه، و هو معلم وإنسان يربى ويرشد ويوجه، و كلما كان واعيا ومدركا بخبرات المتعلمين عرف رغباتهم وعلم بآمالهم واهتماماتهم.<sup>3</sup>

**3- مفهوم الجامعة:** أخذت كلمة جامعة من كلمة Universtas والتي تعني الاتحاد أو التجمع الذي يضم أقوى الأسر نفوذا في المجال السياسي في المدينة من أجل ممارسة السلطة.

<sup>1</sup> بن سعد وسيلة: " تقييم المؤسسة و دوره في تحقيق الميزة التنافسية "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2015-2016، ص7، 8.

<sup>2</sup> رندا محمد سيد احمد: " مقياس الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 18، ص 650.

<sup>3</sup> محمد محمد بسيوني قنديل: " دور عضو هيئة التدريس الجامعي في تعزيز الممارسة الديمقراطية لدى الطلاب و آليات تطويره من منظور خدمة الجامعة". مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية، المجلد 1، العدد 49، جامعة حلوان، مصر،

**والجامعة لغة:** مؤنث الجامع ، وهو الاسم الذي يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي في أهم فروع كالاهاوت والفلسفة والطب والحقوق والهندسة و الادب.

**اصطلاحا:** فقد تعددت واختلقت تعاريف العلماء والمفكرين للجامعة فمنهم من يعرفها على أنها:

"كل أنواع الدراسات أو التكوين الموجه للبحث التي تتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة".<sup>1</sup>

وهناك من يعرفها على " أنها مؤسسة إنتاجية تعمل على اثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية ، الإدارية و التقنية".

والبعض الآخر يعرفها " هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليما نظريا معرفيا ثقافيا يتبنى أسسا اديولوجية وإنسانية يلزمه تدريب مهني، يهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين ، فضلا عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة".<sup>2</sup>

و هي معقل الفكر الانساني في ارفع مستوياته، او مصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية وبعث الحضارة والتراث.

### سابعا:الدراسات السابقة

#### 1-الدراسات المحلية:

##### ✓ دراسة فرحاتي لويزة سنة 2015-2016.<sup>3</sup>

بعنوان: " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية فس ظل اقتصاد المعرفة " دراسة حالة شركة الاسمنت عين توتة -باتنة- رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: تنظيم موارد بشرية.

- اشكالية الدراسة: جاء تساؤل الاشكالية على النحو التالي :

<sup>1</sup> براهيم طارق: "راهن الفعل الفلسفي في المجتمع الجزائري"، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 32، العدد الثاني، جامعة ورقلة، الجزائر، 2021، ص 3.

<sup>2</sup> براهيم طارق، مرجع سبق ذكره، ص 4.

<sup>3</sup> فرحاتي لويزة: " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية فس ظل اقتصاد المعرفة " ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: تنظيم موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

كيف يمكن لرأس المال الفكري المساهمة في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاسمنت بعين توتة في ولاية باتنة ؟

- **منهج الدراسة:** استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

- **عينة الدراسة:** اجرت الباحثة دراستها على اطارات في الشركة و بلغ عددهم 120 اطار.

- **ادوات جمع البيانات:** اعتمدت الجامعة على توزيع الاستبيان.

- **الحدود البشرية:** مديري و اطارات في شركة الاسمنت.

- **الحدود المكانية:** شركة الاسمنت عين توتة - باتنة-، الجزائر.

- **الحدود الزمانية:** من ديسمبر 2014 الى ماي 2015.

- **الهدف من الدراسة:** تمثلت في :

✓ التأكد من جودة العلاقة و الاثر بين رأس المال الفكري و الميزة التنافسية و تحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

✓ التعرف على مستوى توافر متطلبات رأس المال الفكري لدى الشركة.

✓ ابراز دور رأس المال الفكري و مكوناته في تحقيق الميزة التنافسية.

✓ معرفة مدى كفاءة الشركة محل الدراسة في استخدام رأسمالها الفكري.

-**نتائج الدراسة:**

✓ رأس المال الفكري هو الركيزة الاساسية لتحقيق نجاح المنظمات .

✓ رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المنظمات ليس المادي بل الفكري.

✓ رأس المال البشري المتمثل في المهارات و الكفاءات يساهم في تحقيق الميزة التنافسية.

✓ رأس المال الهيكلي يستهم في الميزة التنافسية.

-**اوجه التشابه:**

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تناولت رأس المال الفكري متغيرا مستقلا.

-**اوجه الاختلاف:**

تختلف الدراسة من حيث منهج الدراسة و عينة البحث و مجتمع البحث ، و ايضا من حيث المتغير التابع.

✓ دراسة يوسف مريم 2015-2016.<sup>1</sup>

بعنوان " اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي" - جامعة باتنة 1 الحاج لخضر- نموذجا لاطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، شعبة تسيير المنظمات.

- اشكالية الدراسة: تدور اشكالية الدراسة حول واقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي و الزامية تطبيق نظام ضمان الجودة و عليه طرح التساؤل:

\* هل يؤثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1 ؟

- منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة منهج التجريد العلمي من خلال السبيل الاستكشافي لبقاء على اسلوب الابعاد.

- عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة العينة العشوائية الطبقية و تتكون من عينة اسانذة و عينة طلبة.

- ادوات جمع البيانات: استخدمت الباحثة المقابلة و استمارة الاستبيان في جمع المعلومات.

- مجالات الدراسة:

➤ المجال البشري: يتكون مجتمع الدراسة من كافة الاساتذة الجامعيين و طلبة الماجستير و الدكتوراه البالغ عددهم 969 استاذ و 549 طالب.

➤ المجال المكاني: جامعة باتنة 1.

➤ المجال الزمني: 2012 الى فيفري 2016.

- الاساليب الاحصائية: الاحصاء الوصف، معامل الارتباط برسون، معامل الفا كرونباخ، اختبار التوزيع الطبيعي.

- الهدف من الدراسة:

✓ التعرف على مفهوم و اهمية رأس المال الفكري بأنواعه المختلفة و بيان معايير قياسه.

✓ التعرف على مدى مساهمة عملية تطوير و تنمية الطاقات الابداعية الموجودة لدى هيئة التدريس في زيلدة الجودة التعليمية.

<sup>1</sup> يوسف مريم: " اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي"، لاطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم

التسيير، شعبة تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015-2016.

✓ ارساء معايير واضحة لقياس جودة التعليم العالي.

#### - نتائج الدراسة:

✓ ان رأس المال البشري و الهيكلي و الزبائني يعملون مع بعضهم ، اذ ان هذه الابعاد يجب جمعها لتكتمل كل واجدة الاخرى.

✓ كلما زادت امكانية امتلاك مؤسسة التعليم العالي لمكونات رأس المال الفكري كلما زادت امكانية تطبيق الجودة فيها.

✓ ساهمت الدراسة في توضيح الدور الفعال الذي يلعبه رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.

- **اوجه التشابه:** تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا من حيث تناولها لاثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، و ايضا من حيث منهج الدراسة و الاساليب الاحصائية المعتمدة.

- **اوجه الاختلاف:** تختلف هذه الدراسة من حيث المكان و الزمان اللذان اجريت فيه الدراسة اضافة الى اختلاف التخصص و الشهادة المحضر لها.

#### ✓ دراسة علي عوض سمهوج الدهامشة 2012<sup>1</sup>

بعنوان " اثر رأس المال الفكري على شركات الاتصالات الخلوية الاردنية " ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال.

- **اشكالية الدراسة:** تدور اشكالية الدراسة حول الاثر المحتمل لرأس المال الفكري على اداء المؤسسات بصورة عامة تحت ظل التساؤل التالي :

\* هل هناك اثر لرأس المال الفكري بمتغيراته على اداء شركات الاتصالات الخلوية الاردنية ؟

- **منهج الدراسة:** اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

- **عينة الدراسة:** تمثلت من كافة المديرين ورؤساء الاقسام العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الاردنية الهاشمية وهي شركة زين، وشركة أورانج، وشركة أمنيه في مختلف الاختصاصات، والبالغ عددهم 80.

- **ادوات جمع البيانات:** استخدم الباحث استمارة الاستبيان في جمع المعلومات ، وكذلك الكتب و المجلات و المقالات بالنسبة للجانب النظري.

<sup>1</sup> علي عوض سمهوج : " اثر رأس المال الفكري على شركات الاتصالات الخلوية الاردنية. " ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية العلوم الادارية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2012.

- مجالات الدراسة:

➤ **المجال البشري:** الافراد العاملون في شركات الاتصالات الخلوية الاردنية من المستويات الادارية العليا و الوسطى.

➤ **المجال المكاني:** شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الاردنية الهاشمية.

➤ **المجال الزمني:** 2011-2012.

- الاساليب الاحصائية: spss، Alpha cronach، anova.

- الهدف من الدراسة:

✓ اعداد اطار نظري خاص بهذه الدراسة.

✓ تحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

✓ تحديد اثر رأس المال الفكري على شركات الاتصالات الخلوية الاردنية.

- نتائج الدراسة:

✓ تبين ان مستوى اهمية رأس المال البشري و المعلوماتي و العلائقي في هذه الشركات من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا.

✓ تبين ان مستوى اهمية رأس المال البشري و التنظيمي في هذه الشركات من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعا.

✓ وجود اثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري بأعبادة على اداء الشركات الاتصالات الخلوية الاردنية عند مستوى دلالة 0.05.

- **اوجه الاختلاف:** تختلف هذه الدراسة مع دراساتنا من حيث المتغير الثاني، و ايضا مكان الدراسة و مجتمع البحث و المنهج المعتمد عليه.

- **اوجه التشابه:** تتشابه الدراسة مع دراساتنا من حيث تناولها لرأس المال الفكري كمتغير مستقل، و ايضا ادوات جمع البيانات و الاساليب الاحصائية المستخدمة.

✓ **دراسة ابتسام عيسى ابل 2013<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> ابتسام عيسى ابل: "راس المال الفكري واثره على اداء اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الكويتية"، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الادارة، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، 2013.

بعنوان " راس المال الفكري واثره على اداء اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الكويتية "، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة.

- **اشكالية الدراسة:** تدور اشكالية الدراسة حول وجوب تبني الجامعات الكويتية استراتيجيات متطورة و محاولة اطوير رأس المال الفكري فيها و لهدف منها تحليل اثر رأس المال الفكري على اداء الهيئة التدريسية و بالتالي طرح التساؤل التالي:

\* ما اثر رأس المال الفكري على اداء الهيئة التدريسية ؟

- **منهج الدراسة:**

- **عينة الدراسة:** اعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الادارية جامعة الكويت و عددهم 227 عضواً، و كليات العلوم الادارية في جامعة الخليج الكويت 47 عضواً.

- **ادوات جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان.

- **مجالات الدراسة:**

➤ **المجال البشري:** اعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الادارية في جامعة الكويت و جامعة الخليج.

➤ **المجال المكاني:** كلية العلوم الادارية في الجامعات الكويتية و الخاصة.

➤ **المجال الزمني:** 2012-2013.

➤ **الاساليب الاحصائية:**

✓ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري.

✓ التكرارات و النسب المئوية.

✓ الفا كرونباخ.

✓ معادلة الانحدار.

- **نتائج الدراسة:**

✓ مستوى رأس المال الفكري في الجامعة الكويتية كان بين المتوسط و المرتفع .

✓ مستوى اداء الهيئة التدريسية في الجامعات الكويتية كان متوسطاً .

✓ وجود اثر ذي دلالة احصائية لرأس المال الفكري على اداء الهيئة التدريسية.

- **اوجه الاختلاف:** تختلف الدراسة مع دراساتنا في المجال الزمني و المكاني، و في المتغير التابع حيث تناولت الدراسة اثر رأس المال الفكري على هيئة التدريس اما دراساتنا تناولت الاقر على جودة التعليم ككل
- **اوجه التشابه:** تشابهت هذه الدراسة مع دراساتنا في انها تناولت موضوع رأس المال الفكري من حيث التعليم، و الادوات الاحصائية المستخدمة.

## ثامنا: تحديد متغيرات و مؤشرات الدراسة

### 1- المتغير المستقل: رأس المال الفكري.

و هو عبارة عن متغير يتفاعل مع المتغيرات الاخرى و يؤثر فيها دون ان يتأثر هو بأي منها. و تتمثل ابعاده في:

#### • رأس المال البشري:

- القدرات الابداعية و الابتكارية.
- المهارات الفنية و الثقافية و التعليمية.
- الخبرات المتراكمة.

#### • رأس المال الهيكلي:

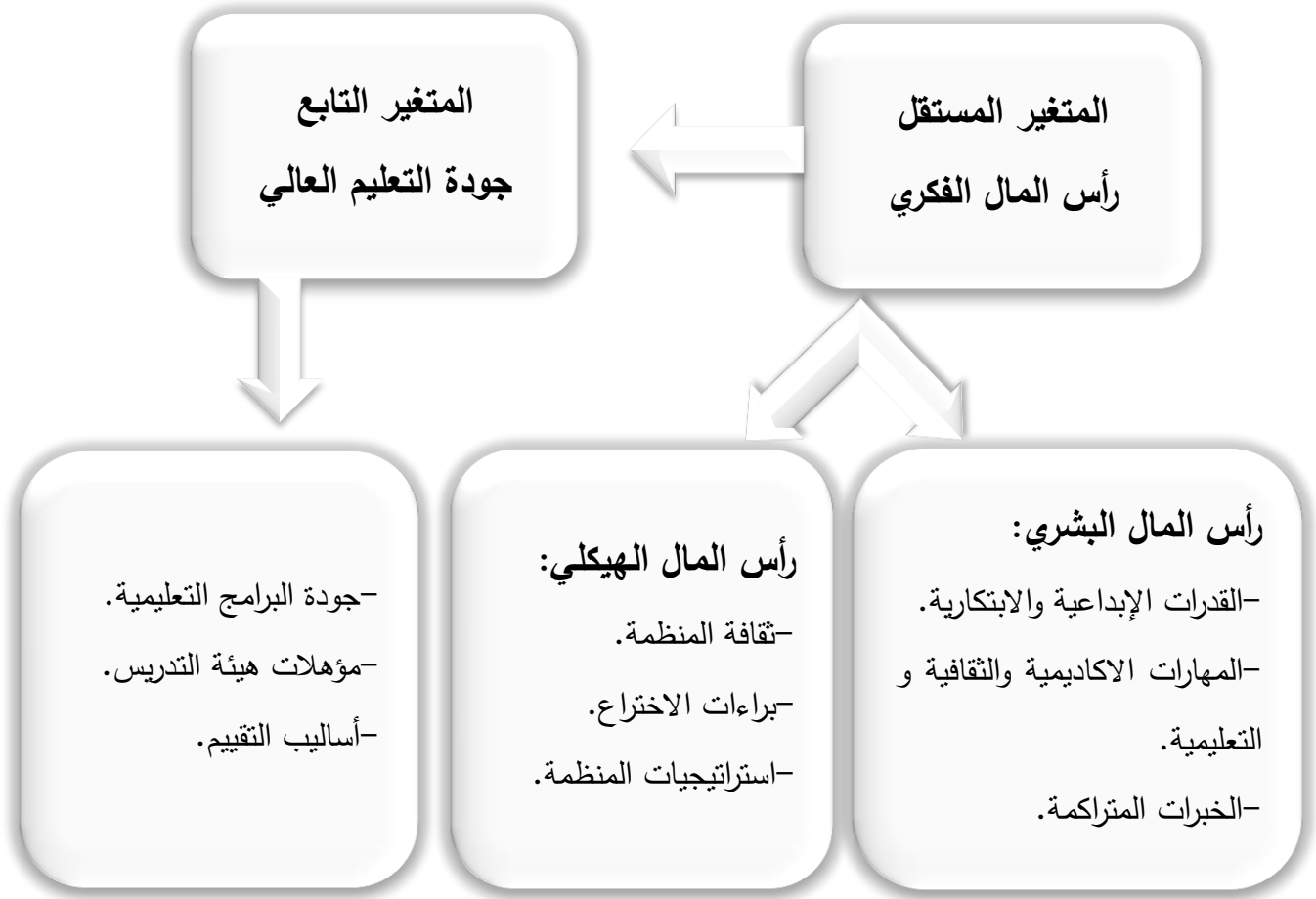
- ثقافة المنظمة.
- براءات الاختراع.
- استراتيجيات المنظمة.

### 2- المتغير التابع: جودة التعليم العالي.

#### • مؤشراتته:

- جودة البرامج التعليمية.
- مؤهلات هيئة التدريس.
- اساليب التقييم.

الشكل رقم (01):رسم توضيحي لمتغيرات الدراسة.



المصدر: انجاز الطالبة اعتمادا على متغيرات الدراسة.

### تاسعا: المقاربة السوسولوجية

ان كل بحث علمي له مرجعية نظرية يقوم عليها و يتقدم في سياقها، وحسب موضوعنا هذا و المتعلق برأس المال الفكري اي الموارد البشرية فقد اخترنا نظرية رأس المال البشري، وتقوم الفرضية الأساسية لنظرية رأس المال البشري على أن القدرات التعليمية للأشخاص قيمة قابلة للمقارنة مع الموارد الأخرى المتضمنة في الخدمات المؤسسية، حيث تكمن أهمية نظرية رأس المال البشري في المؤسسات في أن الشخص الذي يستثمر في التعليم والتدريب يزداد لديه المستوى المهاري ويكون أكثر إنتاجية من الأشخاص ذوي المستوى المهاري الأقل لذا يستطيع تحقيق المكاسب العليا نتيجة الاستثمار في رأس المال البشري.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . تم الاطلاع يوم 03/06/2023 على الساعة 10:05 <https://drasah.com/Description.aspx?id=42048>

دخل مفهوم رأس المال البشري كتحقيق اكايمي سائد، في اوائل الستينيات خلال عمل ثيودور شولتز و غاري بيكر، وتم تطبيق نظرية رأس المال البشري نموذجياً في التعليم في توضيح قرارات الاستثمار في التعليم العالي، وعلى تدريب العمل، ومن خلال الاختيار بين بدائل الاستثمار المختلفة يتصرف الأفراد كما لو أنهم يؤدون حساب التفاضل والتكامل الخاص الذي يقيس معدلات العائد المرتبطة بكل بديل ويحدث الاستثمار في التعليم فقط إذا تمت مقارنة العائدات المتوقعة إيجابياً مع إيجاد البدائل، مثل الوظيفة الدائمة.<sup>1</sup>

ويرى شولتز بأن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتعليم لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له، فإلى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التعليم التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شئونهم، وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة الدخل القومي، وخلاصة القول فإنه يمكن اعتبار كل من الآثار الثقافية والاقتصادية نواتج مشتركة لعملية التعليم، يعني هذا أنه وفقاً لمدخل شولتز فإن الاسهامات الثقافية للتعليم تؤخذ كمعطيات يبدأ بعدها تحديد ما إذا كانت هناك بعض المنافع الاقتصادية للتعليم والتي يمكن اعتبارها رأس مال يتم تحديده وتقديره.<sup>2</sup>

ولقد اعتمدنا على هذه النظرية باعتبارها تهتم بالموارد البشري و تنميته و تطوير مهاراته و ذلك للاستفادة منه في الجانب الخاص بالتعليم عموماً و التعليم العالي خاصة، و هذا ماتوافق مع موضوع دراستنا التي تسلط الضوء على رأس المال البشري و دوره في التحسين من جودة التعليم العالي.

<sup>1</sup> - هاشم فوزي: " التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري و مفهوم الكفاءات: التشخيص ام التصميم ؟ "، مجلة بحوث

اقتصادية عربية، العددان 43-44، صيف-خريف، 2008، ص 40.

<sup>2</sup> - علي مزاحم حبيب السمائي: " الاستثمار في رأس المال الفكري "، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة

الاولى، 2019، ص 33.



الفصل الثاني: الإطار النظري  
لرأس المال الفكري

## تمهيد :

في ظل عصر المعلوماتية و التكنولوجيا، انحاز العالم إلى مصدر قوة جديد، تمثل في المعرفة التي يحوزها المورد البشري، حيث أصبح يمثل رأس المال الحقيقي للمؤسسات، و هذا لقدرته في تحويل المعرفة إلى قيمة، ليتجمع في الاخير في شكل مفهوم جديد و هو رأس المال الفكري، مكسب القرن، فالاهتمام به و محاولة الاستثمار فيه سجل تزايدا كبيرا في الالونة الأخيرة، اي انه أصبح الحل الامثل للتحسين من قدرات المؤسسات و تحقيق التميز فيها و المحافظة عليها من خلال الدور الأساسي الذي يلعبه في عملية الابتكار و التجديد و مختلف عمليات التغيير.

و من هذا المنطلق سنتناول في هذا الفصل أهمية رأس المال الفكري، و كيفية استغلاله و خصائصه و الأدوار الهامة التي يمثلها، و كذلك مكوناته و آليات بنائه و أساليب قياسه.

## أولاً: نشأة و تطور رأس المال الفكري

-المرحلة الأولى:إضاءات البداية و توجهات الاهتمام بالقابليات البشرية

بدأت اضاءة الاهتمام بالقابليات البشرية تحديدا في القرن السابع عشر، على يد الاقتصاديين، حيث اكد الاقتصادي William Petty فكرة اختلاف نوعية العمالة، و طرح موضوع قيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة احصائية، و شكل هذا الجهد مبادئ ما عرف لاحقا برأس المال البشري.

واكد الاقتصادي Alfred Marshall في عام 1890 على الاستثمار في البشر بقوله " ان ائمن ضروب رأس المال، هو ما يستثمر في البشر." وجاء عام 1906 ليشهد ظهور الاساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري المعاصرة علي يدي الاقتصادي Irving Fisher عندما ادخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام.

وعند نهايات الخمسينيات توسع كل من Schultz and Mincer بنظرية رأس المال البشري من خلال اعتباره فئة من رأس المال المستقلة عن رأس المال التقليدي.

و شهدت مرحلة الستينات الى نهاية السبعينات تطورا سريعا في نظرية رأس المال البشري.

-المرحلة الثانية: تلميحات المفهوم و توجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية

في بواكر ثمانينيات القرن العشرين، اصبح المديرون و الاكاديميون و المستشارون في جميع انحاء العالم واعين، الى ان الموجودات غير الملموسة ( لاسيما رأس المال الفكري ) التي تمتلكها الشركات كانت المحدد الرئيسي لارباحها.

وشهدت البدايات المبكرة لتسعينيات القرن العشرين تتويجا لجهود هذه المرحلة تمثل بثلاث حوادث، اولها عام 1990 عندما اطلق Ralph Stayer ولاول مرة مصطلح "رأس المال الفكري" وثانيها عندما نشر Stewart 1991 مقال بعنوان " القوة الذهنية" وثالثها عام 1991 ايضا و هو عام تعيين اول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة Skandia السويدية لخدمات التأمين و المالية.<sup>1</sup>

-المرحلة الثالثة: تكثيفات الجهود البحثية وولادة النظرية

قرب منتصف التسعينيات من القرن العشرين، بدأت الجهود البحثية تتكثف حول موضوع رأس المال الفكري في محاولة لايجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين و الشركات، و الاتفاق على مبادئ و ممارسات هذا الموضوع، ففي عام 1993 اهتمت شركة Dou chemical في تطوير الارباح و المنافع الجديدة من رأس

<sup>1</sup> سعد علي حمود العنزي و احمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 136-137-138.

المال الفكري، و بدأت في محاولة تحديد الافكار و الابداعات التي اهتمت سابقا و اختيار و تطوير الافكار التي تحقق الفوائد الاعلى.

وفي عام 1999 انعقدت الندوة الدولية لرأس المال الفكري في امستردام، تركزت جهودها حول مناقشة اهداف رأس المال البشري.

وفي العراق كانت اول دراسة تحليلية هي دراية العنزي 2001 الموسومة " رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي و العشرين " و التي ركزت على بيان مفهوم رأس المال الفكري و مستلزمات تطويره و متطلبات صناعته.<sup>1</sup>

## ثانيا: 1- اهمية رأس المال الفكري

تتبع اهمية رأس المال الفكري اساسا من كونه اكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي و العشرين، اين تعيش المنظمات مرحلة اقتصاد المعارف لانه المحرك الرئيس للأداء والنواة الاساسية للتميز.

حيث تتجلى اهمية رأس المال الفكري في قيمته المتزايدة التي اصبحت تشكل جزء مهم من قيمة المؤسسة، اذ لم يعد رأس المال الفكري مجرد متغير بسيط في قيمة المنظمات، بل اصبح جزءا معتبرا من هذه القيمة، و لذلك يعتبر رأس المال الفكري اليوم عنصرا مهما لضمان حسن سير المنظمات العصرية.

يعد رأس المال الفكري في المنظمة السلاح الاساسي اليوم، لأن الموجودان الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء المؤسسة، و هذا ما اشار اليه Stewart فقد بين ان ثلثي الشركات الثرية عام 1954 اختفت اتحل محلها عام 1994 الشركات الصغيرة التي تعتمد على الموجودات المعرفية اكثر من المادية.

رأس المال الفكري مصدر لتوليد الثروة و خلق القيمة و استمدادها داخليا و خارجيا، فبراءات الاختراع مثلا قادة على وحدها على توليد ثروة خيالية، وهذا ما اكدته بحوث مؤتمرا إدارة رأس المال الفكري الذي عقد في نيويورك 2000 و اهم ماجلء فيه ان شركة IMB تجني اكثر من بليون دولار سنويا كعائد على براءات الاختراع.<sup>2</sup>

وتأتي الاهمية الكبرى لرأس المال الفكري من كونه اكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي و العشرين على جد تعبير بيتر داركر ( الثروة الجديدة لمنظمات القرن الواحد و العشرون )، و على حد تعبير Thomas Stewart الذي يشير الى خاصيتان لرأس المال الفكري تكسبانه قدرة غير عادية على اضافة القيمة، الاولى

<sup>1</sup> سعد علي حمود العنزي و احمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 141-142.

<sup>2</sup> الهاشمي عباس، عبد الحميد غوفي: "رأس المال الفكري: اشكالية مفهوم؟"، مجلة اباحث اقتصادية و ادارية، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد العشرون، 2016، ص 177.

تتمثل في : انه مثلما تستطيع المعرفة ان تحل محل المادة في المنتجات، تستطيع الشركات التي تستخدم الاصول المعرفية ببراعة ان تلغي نفقة و عبء الاحتفاظ بالاصول المادية و نعظيم العائد على تلك الاصول ، والثانية تتمثل في: تحقيق مايعرف بالفاعلية المالية، اذ تعد القدرة على اكساب رأس المال الفكري فعالية مالية غير محددة و تزداد عدم محدوديتها يوماً بعد يوم.<sup>1</sup>

يمكن ان نلخص اهمية رأس المال الفكري في نقاط كالتالي:

- بناء المؤسسات الذكية يستلزم بالدرجة الاساس توافر العقول المتميزة بذكائها و قدرتها على استثمار باقي الموارد، و تسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز لمؤسساتهم.
- في ظل الاقتصاد المعرفي اصبح رأس المال الفكري موردا استراتيجيا يشكل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد و المصدر الرئيسي للثروة و الازدهار.<sup>2</sup>
- ان رأس المال الفكري يعد من اهم مصادر الميزة التنافسية، حيث ان العمل باستراتيجية التمييز يتم من خلال الإنتاجات الفكرية، و المتمثلة في الابداع، و تقديم ما هو جديد في مجال البحث و التطوير.
- يعتبر رأس المال الفكري احد المواضيع الرئيسية للموارد البشرية و يركز على الافراد العاملين الذين يمتلكون المهارات و المعارف الخاصة و اهمية استثماره، لزيادة القدرة الابداعية و خفض التكاليف.<sup>3</sup>
- تعد الشركات المعاصرة كشركة ( Skandia ) و شركة (IMB) رأس المال الفكري اقوى سلاح تنافسي يتمثل بالموجودات الاكثر اهمية، اذ تسعى ادارة هذه الشركات في القرن الحادي و العشرون الى زيادة انتاجية العمل المعرفي و الفرد العامل المثقف، اذ ان اكثر الموجودات القيمة هي الموجودات الفكرية.
- النققت بعض الدول العالمية كاليابان مثلا الى ان رأس المال الحقيقي هو رأس المال الفكري و ليس المادي او النقدي، و عند ذلك اندفعت هذه الدول لتعيد انتاج جامعاتها لتخرج المزيد من العقول المفكرة و القادرة على الابداع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نادية حماش: "مساهمة رأس المال الفكري في امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير شعبة: نسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2016-2017، ص 25.

<sup>2</sup> ولد شرشالي سمية: " دور الاستثمار لرأس المال الفكري في تحقيق الاداء المميز للمؤسسة الاقتصادية"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم النسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المدية، 2016-2017، ص 7.

<sup>3</sup> دعاء احمد سعيد فارس: " كفاءة رأس المال الفكري في القطاع المالي"، مجلة الاسكندرية للبحوث العلمية، قسم المحاسبة و المراجعة، كلية التجارة، جامعة الزقازي، مصر، المجلد السادس، العدد الثاني، 2022، ص 216-217.

و يمكن ان نرجع الان الى اوجه الاختلاف بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي في الجدول الاتي:

الجدول رقم (1): اوجه الاختلاف بين رأس المال الفكري و رأس المال التقليدي

البيانات	رأس المال التقليدي	رأس المال الفكري
السمة الاساسية	مادي - ملموس و منظور	اثري غير ملموس و غير منظور
الموقع	داخل المنظمة	في رؤوس الافراد
النموذج الممثل	المعدات و الادوات و الاموال	العمال ذوي المعارف و المهارات
الاستعمال	ينقص و يستهلك بالاستعمال	يزيد بالاستعمال
الافراد	العمال اليدويون	عمال و مهنيو المعرفة
تشكيلات القيمة	يرتبط بشبكات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة
نوعي / كمي	كمي	نوعي

المصدر: سعد غالب ياسين: "ادارة المعرفة"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الاولى 2007، ص 216.

تعتمد أهمية رأس المال الفكري في إدارة العديد من الشركات الدولية على الثروة التي ينتجها والتي

تتجاوز بكثير تلك التي تنتجها الأصول المادية الأخرى.

وكوحد من المؤثرات القوية التي تعطي ميزة تنافسية خاصة ، وإنتاجيتها هي المحرك الرئيسي في إطالة بقاء أي مؤسسة ناجحة تحقق أرباحاً في السوق وأساس أي اقتصاد ناجح في العالم ، وهذا ما جعل الحاجة إلى نظام قياس كمي ونوعي معاً لمعرفة منحنيات التكلفة وإنتاجية القوى العاملة والتنبؤ بها وكيفية التفاعل مع الأشخاص داخل الشركة.

## 2- خصائص رأس المال الفكري

<sup>1</sup> - اكرم احمد رضا الطويل، صباح انور يعقوب اليونس: " رأس المال الفكري و ادارة الجودة الشاملة و اداء العمليات"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، الطبعة الاولى، 2018، ص 17-18.

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره وذلك من خلال توافره في جميع المستويات الادارية ، او من خلال تميزه بالمهارة العالية والخبرة ، او الميل لتقديم المبادرة او من خلال القدرة على الابداع والتجديد، بان خصائص رأس المال الفكري يمكن تصنف الى ما يأتي:<sup>1</sup>

**1/الخصائص التنظيمية لرأس المال الفكري:** من ابرز الخصائص التنظيمية هو توفر رأس المال الفكري في جميع المستويات الادارية ، فهو لا يتركز في مستوى دون غيره وليس حكرا على أحد، كما يظهر رأس المال الفكري في ظل وجود الهياكل المرنة وذلك لأن المرونة توفر مناخ مناسب للتجديد والإبداع وإظهار المواهب والطاقات المتميزة، مع البعد عن المركزية الإدارية ويفضل مناخ يسوده الا مركزية وأيضا لايمكن عليه الحصول بالمال وحدة لأنه مزيج من الفكر والخبرة والممارسة.

يظهر رأس المال الفكري في مستويات الاستراتيجية الاربعة ( الكلي، و الاعمال و الوظيفة و التشغيلية.) و بنسب متباينة، كما يميل الى العمل في الهياكل المرنة، و الرسمية المنخفضة، و اللامركزية الادارية.<sup>2</sup>

**2/الخصائص المهنية لرأس المال الفكري:** يتميز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والخبرة ، والاستمتاع بدرجة عالية بعمليات التعلم التنظيمي والتدريب الاثرائي والتعلم الذاتي المستمر بالإضافة الى امتلاكه العديد من المهارات المهنية النادرة ، مع جود خبرات تراكمية عالية الجودة ممل يصعب على المؤسسات التعليمية ايجاد بديل لهم.

**3/الخصائص الشخصية لرأس المال الفكري :** من ابرز الخصائص الشخصية والسلوكية هي الميل الى المبادرة بتقديم الافكار والمقترحات الجديدة والمساهمة في حل المشكلات التي تعترض العمل والقيام بتطوير الممارسات الاشرافية والتعليمية بشكل مستمر وجود الحسم وعدم التردد في اصدار القرارات ، تميز بوجود درجة من الذكاء الشخصي ، القدرة على التخمين ، الثقة العالية بالنفس ، والاستفادة من خبرات الاخرين ، والاستقلالية في التفكير والعمل .

حيث يميل رأس المال الفكري الى تحمل المخاطر في بدء العمل بدرجة كبيرة و يجذب التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللاتأكد، كما يبادر بتقديم الافكار و المقترحات البناءة.

كما يضاف الى هذه الخصائص: الذكاء، الحدس، الانفتاح على الخبرة، المثابرة، الثقة بالنفس، الاستقلالية...<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين بابكر محمد البشدي: "مساهمة رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة"، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة دكتوراه فلسفة في الادارة الصناعية، جامعة سانت كلامنتس العالمية للتعليم عن بعد، الكورديستان، 2010، ص 38.

<sup>2</sup> صلاح الدين بابكر محمد البشدي، مرجع سبق ذكره، ص 38.

4/ الخصائص الإبداعية لرأس المال الفكري: القدرة على الإبداع والتميز والتجديد من أبرز السمات التي ان تكتسبها المنظمات والمؤسسات التعليمية في العصر الحديث ، لذلك تحرص هذه المؤسسات على توافر رأس المال الفكري يكسبها سمة، فتميز المؤسسات من ابداع الافراد العاملين بها ، فعلى المؤسسات والمنظمات استثمار مواهبهم وإدارتها بالشكل الامثل مما يحقق لها نجاحها وتطورها واستمرارها.<sup>2</sup>

### 3- ادوار رأس المال الفكري

إن مصطلح الدور مستمد أساسا من علم الاجتماع، فهو يعني ذلك النمط من الأفعال المتوقعة من شخص خلال ما يقوم به من أنشطة تتضمن الآخرين، وينشأ الدور نتيجة للمركز الذي يشغله الشخص في البناء الاجتماعي، حيث يتفاعل مع غيره من الأشخاص، ولكي يستطيع الشخص أن ينسق عمله مع الآخرين في إحدى المؤسسات، فإنه يحتاج إلى وسيلة يستشف من خلالها سلوكهم عندما يتفاعل معهم، ويؤدي الدور هذه الوظيفة في النسق الاجتماعي، وفي ضوء ذلك فإن رأس المال الفكري يؤدي ادوار يفرضها مركزه في المؤسسة ، وحدد هاريسون هذه الأدوار في ما يلي:

#### 1/ الأدوار الدفاعية: وتشمل الممارسات الآتية:

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

#### 2/ الأدوار الهجومية: وتضم الممارسات التالية:

- توليد العائد عن طريق.
- المنتجات والخدمات الناجمة عن إبداعات رأس المال الفكري.
- الملكية الفكرية للمؤسسة.
- الموجودات الفكرية للمؤسسة.
- معرفة المؤسسة، كيف (أي براعة المنظمة).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> دوخي مقدم يمينة: " أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص193.

<sup>2</sup> احسان سالم مصري: "خصائص رأس المال الفكري"، كلية الادارة و الاقتصاد، قسم ادارة اعمال، جامعة الانبار، 2019-2020، ص 7.

<sup>3</sup> سعد علي العنزي، احمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص175

- ابتكار مقاييس و معايير للاسواق و المنتجات و الخدمات الجديدة التي تقدمها المؤسسات.
- تحديد الاليات اللازمة للولوج الى اسواق جديدة و مجتمعات خدمة جديدة.<sup>1</sup>

## رابعاً: مكونات رأس المال الفكري

### أولاً- رأس المال البشري

- يمثل المعرفة والمهارات وكذا قدرة العاملين التي تساهم في تقديم الحلول لم شاكل العملاء. كما أوضح هذا التقسيم ان هاذين العنصرين يمثلان رأس المال الفكري لمنظمات الأعمال، واللدان يقودان للنمو، والتطور، وكذا الاستقرار كما يعتبران الوجه الأساسي لمستقبل المؤسسة.<sup>2</sup>
- وتكمن اهمية رأس المال البشري فيما يلي:
- تراكم رأس المال الفكري يساعد في التقدم التقني.
- زيادة الطاقات الانتاجية و الاستثمار في الاصول الملموسة و غير الملموسة مثل : الابتكار و التعليم و التدريب...

- في عصر صناعات العقل البشري يتطلب ان يكون العمال من ذوي المهارات العالية و المتجددة.
- و المؤسسات التعليمية تعتبر رأس المال البشري الركيزة الاولى في نجاحها و تطوير ادائها حيث تسعى لاستقطاب افضل الكوادر البشرية للعمل بها، و بالتالي فان رأس المال البشري المتواجد في المؤسسات التعليمية تساعد في حل المشكلات و اتخاذ القرارات مما يزيد من فاعلية المؤسسات التعليمية.<sup>3</sup>

### ثانياً- رأس المال الهيكلي

- فهو يتجسد في مجموعة من الأنظمة الفرعية للشركة والتي قد تمثل أشكالاً أخرى لرأس المال الفكري، والعمليات التشغيلية والتصنيعية للشركة ومن أبرز ال أمثلة عليه. ويضاف إلى ما سبق جميع أشكال الملكية الفكرية التي تمتلكها، و يتكون من الملكية الفكرية، فلسفة الادارة، ثقافة الشركة، وكذا ادارة العمليات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - رجب عبد الحميد حسنين: " المكتبات الأكاديمية : ودورها في إدارة رأس المال الفكري"، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2022 ، ص 43.

<sup>2</sup> مقران علجية: " دور اثر رأس المال الفكري في نجاح المشروع " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم النسيير، جامعة تبسة، 2010، ص31.

<sup>3</sup> حامد هاشم محمد الراشدي: " ادارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية "، دار الطيبة الخضراء للنشر و التوزيع، مكة، السعودية، الطبعة الاولى، 2017، ص42.

<sup>4</sup> رشا الغول: " المحاسبة عن رأس المال الفكري : التنظير العلمي و التطبيق العلمي."، ، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2014، ص 89-90.

وهنا يشير بوننس وآخرون (2000) Bontis et al أن قوة وضعف رأس المال الهيكلي بالمؤسسات تسمح بقياس رأس المال الفكري على مستوى المؤسسة وذلك لأن المؤسسات التي تملك رأس مال هيكلي قوي فإنها تمتلك ثقافة تنظيمية عالية الجودة تسمح للأفراد بتجربة الأشياء الجديدة والتعلم منها، والعكس صحيح فإذا كانت المؤسسات تملك أنظمة وإجراءات تؤثر في أعمالها فإن رأس المال الفكري لن يحقق نتائج وأهدافه. ويتمثل رأس المال الهيكلي بالمؤسسات التعليمية في المعلومات والمجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر التي تحصل عليها المؤسسات التعليمية وتجعلها جزء لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها.<sup>1</sup>

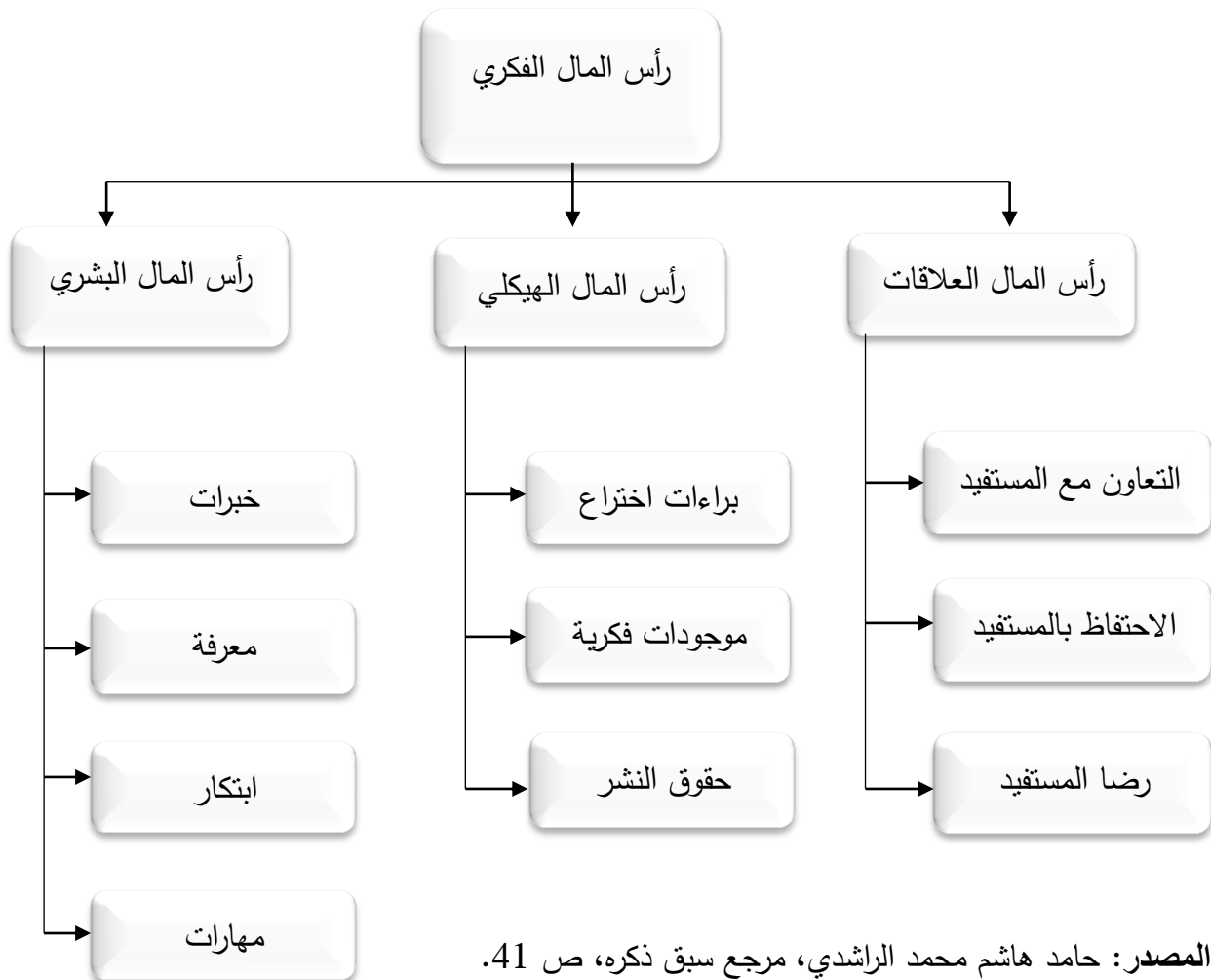
### ثالثاً - رأس المال العلائقي (الزبائني)

يعرف على انه التحالفات، التراخيص، والاتفاقيات بالإضافة إلى العلاقة و المعرفة حول الزبون والمورد والمنافسين والأطراف الخارجية، كذوي المصلحة. ويتكون من العديد من الأجزاء التي تتعلق برضا الزبون، والاحتفاظ به وتمكينه وإشراكه في أعمال المنظمة، والصفقات التجارية وتبادل المعلومات والأفكار.<sup>2</sup> ويؤكد الشمري (2014) تمكن أهمية رأس مال العلاقات في جمع المعلومات عن حاجات المستفيدين ورغباتهم ودراستها وإيجاد المعرفة من خلالها، والتي تساعد في بقاء المستفيدين موالين للمؤسسة. يعمل بأن رأس المال العلاقات في المؤسسات التعليمية على ثبات العلاقات بين الإدارة في تلك المؤسسة والعاملين من ناحية وبين المستفيدين من خدمات المؤسسة بكافة أشكالها، وذلك من خلال ما تظهره نتائج دراسة رضا المستفيد وتحديد أوجه التعاون المناسبة معه للاحتفاظ به وكسب ولائه للمؤسسات التعليمية.

<sup>1</sup> حامد هاشم محمد الراشدي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

<sup>2</sup> نجم عبود نجم: "القيادة و إدارة الابتكار"، دار الثقافة النشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة لاولى، 2015، ص 62.

شكل رقم(2): مكونات رأس المال الفكري



المصدر: حامد هاشم محمد الراشدي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

خامسا: آليات بناء المال الفكري ومداخل دراسته

حدد كارب آليات بناء رأس المال الفكري والصناعة، ويكشف عن سبب الاهتمام باستقطاب رأس المال الفكري، بقوله في ظل الاتجاهات السائدة في منظمات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم الشركات تولى اهتماماً واسعاً لموضوع استقطاب الموارد الكفوءة، لا سيما بعد تنامي ادراكهم بحقيقة تغيير مهمة ادارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عامل النجاح. و يحصر العنزي و صالح استراتيجيات الإستقطاب بالآتي:

**1- شراء العقول من سوق العمل:** يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية حرجة لمنظمات الاعمال الحديثة ودعامة اساسية وازدهارها وتطورها، فان الأمر يتطلب من ادارة الموارد البشرية أو من لجان متخصصة في هذه الادارة متابعة العقول البراقة والنادرة لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع باستمرار.

**2- شجرة الكفايات:** حيث إن الكفاية أو الاهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، فالمكون المعرفي يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص واما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظته وتقويمه.

**3-مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:** تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المنظمات التعليمية تعد مصدراً مهما لاكتشاف المواهب واستقطابهم وعلى هذا الاساس رأى باور أن زيادة هذه المنظمات تعد من أولويات الادارة العليا. ويتطلب التركيز على الاستقطاب من المنظمات سنة اخرى بدلا من الاكتفاء بالتعيين من منظمات أخرى. فيما تمثل مسألة صناعة راس المال الفكري أمراً في غاية الأهمية، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة راس المال الفكري:

- **استراتيجية خريطة المعرفة:** وهي تقديم عرض مرئي المعرفة الحيوية المؤدية لتحقيق اهداف الاعمال الاستراتيجية، ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها، ومع من؟ واين يمكن ان نجدها؟ وعلى هذا الاساس فان الشركة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على محفظة المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها.<sup>1</sup>
- **استراتيجية بناء الانسجة الفكرية:** وتمثل الانسجة الفكرية تشكيل فرق تشبه نسيج العنكبوت يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل وتتعلم من بعض ثم تتحل عند انتهاء المشروع المحدد ليشكل مشروع آخر بمجموعة ابتكارية جديدة ونسخة اخرى.

<sup>1</sup> حامد هاشم محمد الراشدي، المرجع السابق، ص42.

- استراتيجية القيادة الذكية: ان صنع المعرفة يتطلب التعامل مع الافراد الاذكياء لان المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم و يكون مساعدا للتعلم اكثر.<sup>1</sup>

## سادسا: اساليب قياس رأس المال الفكري

**1- النماذج الوصفية:** و هذه النماذج تتصف السمات و الخصائص لرأس المال الفكري و تركز على استطلاع الاراء و الاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على اداء عمليات المعرفة و تحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية و التقدير الشخص للقائمين بالدراسة او مقترحي النموذج، ويدخل ضمن هذه النماذج: أ-أداة تقييم معرفة الإدارة: وهي أداة تتمثل في استبيان مكون من خمسة فروع هي : عملية المعرفة، القيادة، الثقافة التكنولوجية، والقياس في إدارة المعرفة، ومن خلال هذا الاستبيان يمكن تقييم أداء وإنتاجية العمل المعرفي في الم منظمة بين مستوى أعلى ممتاز ومستوى أدنى ينعدم فيه وجود إدارة معرفة .  
ب-التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة : يتضمن هذا التقييم توجيه أربعة أسئلة لمهني المعرفة ليحددوا بأنفسهم إذا كانوا إنتاجيين أم لا.

## 2-المقاييس و النماذج المرتبطة برأس المال الفكري و الملكية الفكرية :

تركز هذه المقاييس على قياس رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية : رأس المال الهيكلية، البشري، الزبوني، وتهدف إلى تحويل المعرفة غير الملموسة إلى أشكال الملكية الفكرية من أجل استخدامها في تهديم نتائج أفضل للمنظمة، وتضم هذه النماذج ما يلي :

أ-تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية: إما عن طريق تحويل المعرفة إلى ملكية فكرية، أو تحويل العلاقات إلى شبكات، أو تحويل الأفراد إلى مواهب، أو تحويل السلعة إلى علامة جيدة.

ب-نموذج رأس المال الفكري: ويقسم من خلاله رأس المال الفكري إلى رأس مال هيكل، بشري.

ج-دليل المعلومات(الاتصالات): ويقدم النموذج صورة عن الترابط بين التغيرات في المعلومات والاتصالات.

د-طريقة تقييم الأصول الفكرية: وتقوم على تقييم الملكية الفكرية وعوائدها.

هـ-نموذج شركة دوكميكال: يعتمد على أن المعرفة هي العامل الأساسي لإنشاء الثروة .

و-نموذج سمسار التكنولوجيا: وسمسار المعرفة هو الفرد أو المنظمة أو العملية التي تساعد على عقد الصفقات بين الباحثين عن المعرفة ومقدمي المعرفة وإنشاء روابط بينهما.

<sup>1</sup>حامد هاشم محمد الراشدي، المرجع السابق، ص 42.

وقد اشار ستيوارت الى مجموعة من المؤشرات التي بالامكان استخدامها لقياس رأس المال الفكري تتمثل

في: - الفكري / رأس المال المادي.

- رأس المال الفكري/ إجمالي عدد العاملين.

- متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للموجودات الفكرية.

- معدل الدوران الوظيفي للموجودات الفكرية.

- درجة جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة.

- المواقع القيادية التي ساهمت بها الموجودات الفكرية.

- درجة استقطاب المنظمات المنافسة للموجودات الفكرية العاملة في المنظمة.

- قدرة الموجودات الفكرية على حل المشكلات الخدمية والإنتاجية.

**- الطريقة المباشرة لقياس رأس المال الفكري:**

تستند هذه الطريقة في تحديد قيمة رأس المال الفكري على تشخيص مكوناته بدقة وأهم هذه المكونات:

- المهارات والقدرة الذهنية.

- مستوى التعليم والتدريب.

- نظم المعلومات المتوفرة.

- براءات الاختراع والبحوث العلمية.

يتم قياس هذه المكونات اعتمادا على استبيانات موضوعية وصادقة يتم تصميمها لقياس كل مكون من هذه

المكونات فمن الممكن أن تتعدد المقاييس إلى مقياس لقياس درجة الرضا و مقياس لتحديد المهارات والقدرات

الذهنية ومقياس لتحديد أنواع نظم المعلومات المتوفرة هكذا.

**- أهمية قياس رأس المال الفكري:**

ان المنظمات الناجحة اليوم باتت تركز على قياس رأس المال الفكري، و تتمثل هذه الأهمية في:

- الكشف عن خصائص و قدرات الافراد العاملين بالمنظمة، تحديد ذوي القدرات الابداعية.

- القياس يحدد نقاط القوة و الضعف في اداء الافراد، كما يساعد على تقييم اداء المنظمة.

- يستخدم كأساس لتبرير الاستثمار في أنشطة ادارة المعرفة من خلال التركيز على المنفعة.<sup>1</sup>

- مساعدة المنظمات في بناء استراتيجيتها و تقييم بناءها و تنفيذها.

<sup>1</sup> فرحاني لويزة، مرجع سبق ذكره، ص 61-63.

- تمكّن النماذج الحديثة لرأس المال الفكري من قياس مكونات كثيرة لا تقيسها النماذج التقليدية.
- يوفر فهما أفضل للاصول الغير ملموسة و لاهميتها في ايجاد القيمة المضافة للمنظمة.<sup>1</sup>

### سابعا: اساليب الحفاظ على رأس المال الفكري:

ان أكبر تحدي تواجهه المنظمات القائمة على المعرفة اليوم هو كيفية المحافظة على الرأس المال الفكري، والذي يساهم في تطوير المنظمة من خلال الإضافات والابتكارات التي يقدمها الأفراد والمهنيين والمتخصصين ذوو الكفاءة بمعلوماتهم ومعارفهم.

وللمحافظة على رأس المال الفكري يجب على المنظمة إتباع إستراتيجية عمل يمكن أن تبنى على اساليب

تالية:

**أولا: تنشيط الحافز المادي والاعتباري:** وذلك من خلال تلبية حاجات الفرد وإشباع رغباته المادية، المعنوية والاجتماعية، لدفعه لأداء المهام الموكلة إليه على أحسن وجه، وتتجسد هذه العوامل في الجوانب المادية كالأجور، الجوانب المعنوية وتشمل الثناء والإشادة بهم، والجوانب الاجتماعية وتضم احترام العاملين مهما كان موقعهم الوظيفي.<sup>2</sup>

**ثانيا: التصدي للتقادم التنظيمي:** يشير التقادم إلى عجز الفرد على مواكبة التطور الحاصل في ميداني الإدارة والقيادة والبقاء بنفس المهارات والخبرات وعدم الرغبة في التطور والتعلم، ومحافظته على الأسلوب التقليدي خوفا من التغيير الذي قد يمس مكانته الاجتماعية والاقتصادية.<sup>3</sup>

**ثالثا: تقليل فرص الاغتراب التنظيمي:** هو الشعور بالعزلة والانفصال عن المجتمع بحيث تبدو القيم والمعايير الاجتماعية التي يشترك فيها الآخرون دون معنى بالنسبة للشخص المغترب اجتماعيا، ومن خلال التحفيز، التكيف، الكرامة، الاندماج، يمكن التقليل من فرص الاغتراب التنظيمي بكامل أنواعه ثقافي، اجتماعي حضاري ويمكن القول بأن المبتكرين والمبدعين وأصحاب القدرات المميزة هم الأكثر إحساسا بالاغتراب من الآخرين، بسبب سعيهم الدائم إلى الاكتشاف والابتكار الذين عادة ما يكونا مناقضا للمعايير السائدة في المنظمة.

<sup>1</sup> فرحاتي لويذة، مرجع سبق ذكره ، ص261.

<sup>2</sup> عيسى دراجي: "مداخلة ضمن ملتقى الدولي الخامس حوال رأس المل الفكري في منظمات الاعمال"، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2011، ص 14.

<sup>3</sup> فرحاتي لويذة: " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص: تنظيم الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص138.

**رابعاً: تقليل ضغوط العمل:** ضغط العمل هو عبئ يقع على عاتق الفرد نتيجة لتراكمات تعرض لها والتي قد تكون عبارة عن تصرفات أو مواقف أو أحداث، وتقلل ضغوط العمل من أداء الفرد وتؤثر على صحته النفسية والجسدية، وللتقليل منها يجب الحد من الأسباب المؤدية لها والمتمثلة في غموض الأدوار، تحمل مسؤوليات أكثر مما يجب، نقص الدعم الاجتماعي صراع الدور، أحداث الحياة الضاغطة.<sup>1</sup>

**خامساً: تعزيز التميز التنظيمي:** ويكون ذلك بزيادة المساهمة الفكرية للعاملين في المنظمة من خلال مناقشة وتحليل أفكارهم وآرائهم وحثهم وتشجيعهم على الإبداع والابتكار، وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع مستويات الإدارة في المنظمة، وهذا من شأنه أن يعزز من عدد المتميزين في المنظمة ومنه تعزيز سمتي القوة والبقاء للمنظمة.

**سادساً: مواجهة الاحباط التنظيمي:** هي حالة نفسية تنشأ بسبب وجود عوائق وعقبات مادية نفسية وتنظيمية تمنع الفرد من تحقيق وإنجاز أهداف معينة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، مرجع سابق، ص 138.  
<sup>2</sup> فرحاتي لويذة: "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية"، مرجع سبق ذكره، ص 138

خلاصة :

بناء على ماتم التطرق اليه في هذا الفصل، نستنتج الأهمية الكبيرة لرأس المال الفكري في مختلف المؤسسات، و اكتشفنا ضرورة المحافظه عليه و تنميته، حيث أن سر قوة المؤسسات البارزة في عالمنا في العصر الحالي يكمن في استغلالها لرأس المال الفكري.



الفصل الثالث: الاطار النظري  
لجودة التعليم العالي

تمهيد :

مما لا شك فيه ان تطور الامم يأتي من تطور البنية التحتية لها، نخص بالذكر هنا المنظومة التعليمية، خاصة التعليم العالي، ها الاخير الذي يواجه تحديات في العديد من الدول، و التي من بينها التحسين من جودة التعليم العالي، مادفع بهذه المؤسسات الى السعي للارتقاء بكفاءة التعليم، و الذي يتحقق من خلال تبني برامج شاملة للتطوير و التحديث، ولا يتم ذلك الا بتطبيق اسس الجودة.

و هذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل ، حيث سنتمكن من معرفة نشأة الجامعة في الدول العربية، و اهمية تطبيق و اهدافها في التعليم العالي ، كما سنتكلم عن معاييرها و مؤشراتنا و الصعوبات التي تعيق تطبيقها، لنصل في الاخير الى العلاقة بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.

## أولاً: نشأة التعليم العالي في الوطن العربي وتطوره

بدأ التعليم العالي في الوطن العربي منذ بداية الحضارة العربية والإسلامية في شكل مساجد وجوامع تدرس القرآن الكريم وعلومه والمذاهب الفقهية في الحديث وعلم الكلام، ومن الطبيعي أن هذا النوع من التعليم العالي كان منصباً ومهتماً بالعلوم الإسلامية ومحاولة إيجاد حلول فقهية للمشكلات اليومية في العالم الإسلامي، وقد حافظ هذا النوع من التعليم العالي على وحدة الفكر واللغة والثقافة العربية، وأعطى العرب هوية حضارية محدودة ومتميزة، ومع انهيار الدولة العربية تخلف الوطن العربي . علمياً وحضارياً بفعل ظروف تاريخية خارجة عن إرادته الحقب طويلة تزيد عن 100 سنة، وفي هذه الحقبة توقف التعليم العالي عن النمو والتطور، وأصبح تعليماً جدلياً نظرياً يدور في حلقة مفرغة، وعندما انفصل العرب عن السيادة العثمانية وجدوا أنفسهم أمام تكنولوجيا الغرب الحديثة التي جاءت في شكل أساطيل وجيوش تغزوهم، أو في شكل قوافل تجارية برية وبحرية تنقل البضائع إلى أسواق مدنهم وقراهم، وعندما اندلعت حروب التحرير والاستقلال عن الاستعمار الأوروبي، أدرك العرب مدى تخلفهم عن الغرب الأوروبي، وعندما انتهت حروب التحرير والجهاد ونال العرب استقلالهم وكونوا دولهم المستقلة عن الغرب، كان العلم والتعليم أول الاستراتيجيات والخطط الوطنية لبناء وطنهم وإعادة أمجادهم.

ولم يكن نشوء الجامعة مقتصرًا على العصر الحديث، إن التتبع التاريخي لهذا النشوء يقودنا إلى عصور النهضة الثقافية الإسلامية، إذ تدعمت فكرة الجامعة في الإسلام بعد الفتوحات الإسلامية الكبرى، ونشطت حركة الترجمة والتأليف ونشأ نوع آخر من مراكز العلوم في الدولة الإسلامية فضلاً عن المسجد يسمى بالأكاديميات، ثم تطورت فكرة الجامعة في الإسلام، وكانت الجامعة الإسلامية مركز الحركة والتطور، مفتحة على مصادر المعرفة، وتعمل على تطوير الفكر عن طريق المناقشة والحوار والتفسير والترجمة على تطوير الفكر عن طريق المناقش والبحث والابتكار.

ومن هنا ظهر القادة والمعلمون العرب الذين يدعون للأخذ بأساليب التعليم الحديث والأخذ بتقنيات الغرب المتقدمة، أملاً في تكوين المجتمع العربي الحديث، وعلى هذا الأساس نشأت مؤسسات التعليم العالي. لعل أولى المحاولات لإنشاء جامعة عربية بمعناها الحديث، كانت في بدايات القرن الحالي، يوم أن أثمرت جهود الحركة الوطنية بإنشاء الجامعة المصرية الأهلية سنة 1908م.<sup>1</sup>

نواة كلية الآداب في الجامعة المصرية الحكومية عام 1925م والتي أصبحت تعرف باسم جامعة القاهرة عام 1953م، ثم جامعة الخرطوم 1956م، وجامعة بغداد 1957م، ثم تنامت أعداد الجامعات العربية لتصبح

<sup>1</sup> محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان: "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الاردن، 2006، ص 13-136.

(18) جامعة في عقد الخمسينيات، و(23) جامعة في عقد الستينيات، و (64) جامعة في عقد السبعينيات، و (83) جامعة في عقد الثمانينيات، في حين بلغ عددها بحسب آخر إحصائيات اتحاد الجامعات العربية (تموز/1994م) مائة جامعة مقبولة في عضوية الاتحاد منها ثمان جامعات أهلية في كل من الأردن وفلسطين ولبنان، وتشتمل (65) جامعة منها على (665) كلية، منها (357) كلية في العلوم الإنسانية، و (308) كلية في العلوم الأساسية التطبيقية.<sup>1</sup>

## ثانيا: أهمية واهداف جودة التعليم العالي

### 1/ أهمية جودة التعليم العالي:

تكمن أهمية تطبيق الجودة في الضرورة الملحة لمواكبة التغيرات الحالية في الوقت الراهن، وفي هذا السياق أكدت الدراسات والبحوث في هذا المجال أن تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي تحقق فوائد هامة نذكر منها:

- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم أن تعمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة.
- تطوير أداء وكفاءة الأساتذة والإداريين والعاملين بالمؤسسات الجامعية ورفع مستوى أدائهم.
- الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية
- المعرفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها.<sup>2</sup>
- توفير إجراءات وسياسات تسمح بتقويم البرامج القائمة لدى المؤسسة التعليمية.<sup>3</sup>
- الارتقاء بمستوى الطلبة العلمي والاجتماعي والنفسي باعتبارهم أحد مخرجات النظام التعليمي.<sup>4</sup>
- النمو السريع في مجال المعرفة و الذي يؤدي الى ظهور الكثير من الاكتشافات و الاختراعات.
- تجاوز الاقار الناجمة عن هباب التنافسية في الاسواق العالمية للخريجين.

<sup>1</sup> محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان، مرجع سبق ذكره، ص 136.

<sup>2</sup> سوسن شاكرا مجيد، محمد عواد الزيادات: "إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة و التعليم"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن 2007، ص 117.

<sup>3</sup> سوسن شاكرا مجيد، محمد عواد الزيادات: "الجودة و الاعتماد الاكاديمي"، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 94.

<sup>4</sup> عمران نزيهة: "دور اصلاح سياسة ل.م.د. في تحقيق جودة النكوين في الانظمة المغربية"، اطروحة دكتوراه في علوم سياسة عامة و النظم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016-2017، ص 52.

- تمكين الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من خلال الاجراءات التصحيحية و الوقائية لمنع حدوثها.
  - الوفاء بمتطلبات الطلبة و المجتمع و البحث العلمي و الوصول الى رضاهم.<sup>1</sup>
- ان تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي والالتزام بها ضرورة ملحة ومتطلب حتمي لتحقيق ونشر ثقافة الإبداع والتميز وريادة الأعمال من خلال استغلال القدرات الإبداعية للهيئات التعليمية وتسخيرها وتوجيهها في الخدمة. ريادة الأعمال والتنمية المستدامة ، وأن المؤسس الرائد يعمل على ضمان حمل خريجه مشروع ورقي وليس شهادة ورقية ، وأن تكون هذه المشاريع الاقتصادية ناجحة ومثمرة تدعم الاقتصاد والتنمية المستدامة وتسهم في البناء مجتمع المعرفة.

## 2/ أهداف الجودة في التعليم العالي

من اهم اهداف الجودة في مجال التعليم ما يلي:

- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى الداء الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة، نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وفقا لقدراته ومستواه.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.
- الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي. باعتبارهم أحد مخرجات النظام التعليمي.
- النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانها، والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية ، لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.
- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.

<sup>1</sup> -رحيش سعيدة : " أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته". مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد ، العدد الاول، جامعة بومرداس، الجزائر، 2020، ص 113.

- تطوير الهيكلية الإدارية للجامعة، بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.<sup>1</sup>
- الارتقاء بمستوى الأداء العام بالجامعة من خلال اتخاذ تدابير معينة بالإضافة إلى الوفاء بمعايير عديدة تحدد المستوى المطلوب لأداء الجامعي على مختلف المحاور التي يتكون منها، مثل الطلبة و هيئة التدريس و المادة العلمية و البيئة الجامعية.
- تحقيق مكانة متميزة للجامعة، و السعي نحو الحصول على ترتيب متميز بين غيرها من المؤسسات المناظرة.<sup>2</sup>

### ثالثا: معايير جودة التعليم العالي

صنفت العديد من الدراسات مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية إلى عدة تصنيفات متطابقة في بعضها وتختلف في البعض الآخر ، وجاء هذا التطابق والاختلاف حسب توجهات وآراء الباحثين والمتخصصين كما يمكن تحديدها في :

#### 1- بالنسبة للطلبة: وهم العملاء والهدف الأول من العملية التعليمية ومن بين هذه المؤشرات:

- **معايير الانتقاء والقبول على مستوى الجامعة:** إذ يمثل أسلوب انتقاء الطلبة وتحديد في سياسات قبول الطلبة إحدى المؤشرات الدالة لجودة التعليم الجامعي، إذ كلما كانت معايير الانتقاء أكثر صرامة كلما تميز طلبة الجامعة عن غيرها من الجامعات الأقل صرامة في الانتقاء.

فانتقاء الطلبة وقبولهم بمثابة الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي. و يتم الانتقاء عادة من خلال اختبارات الاستعدادات الدراسية لتحديد مدى استعدادهم علميا و ذهنيا للاستفادة من العملية التعليمية، مع ضرورة تحديد عدد الطلبة الذين يؤطّهم أستاذ واحد، إذ يجب أن يكون العدد مقبول بدرجة تضمن تحقيق فاعلية العملية التدريبية و من المعايير المتعارف عليها أنه كلما كان عدد الطلبة قليل كلما كان ذلك أفضل في رفع التدريس و إتاحة الفرصة للمشاركة أكثر، إضافة إلى استخراج معدل السنوات اللازمة الفعلية لتخرج طالب واحد ثم يتبعها احتساب عدد السنوات المهذورة بسبب الرسوب كمؤشر للكفاءة و الإنتاجية الجامعية. مع محاولة الكشف عن دافعية الطلبة و استعدادهم للتعلم و هذا بعد الكشف عن العوامل التي تتوقف عليها جودة التعليم، حيث أن وجود دوافع قوية نحو التعلم سيحفز الطلبة للإقبال على مواصلة الدراسة و التفوق فيها.

<sup>1</sup> الزهرة بن عاشور: "اهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة علوم الانسان و المجتمع، المجلد 11،

العدد2، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2022، ص 268.

<sup>2</sup> منصور العور: " ماذا تعرف عن الجودة ومستقبل التعليم العالي."، دار العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة

الاولى، 2019، ص 36-37.

تحديد عدد المتخرجين من الجامعة من عدد المسجلين فيها ضمن المدة المقررة للدراسة و نسبة الذين احتاجوا مدة إضافية للتخرج، وتحديد نسبة الطلبة الذين التحقوا بالدراسات العليا من المتخرجين . بعد ذلك تقييم مستوى خرجي الجامعات عند مزاولتهم للعمل في مجال اختصاصهم.<sup>1</sup>

## 2- بالنسبة للكادر الجامعي: تتحدد مؤشرات الجودة بالنسبة للأساتذة من خلال:

- حجم أعضاء هيئة التدريس و كفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للمواد الدراسية مع الأخذ بعين الاعتبار كفاءتهم التدريسية ، و المقصود بها تحديد المعايير الخاصة بالمعارف و المهارات و مستوى التدريب والتأهيل العلمي التي يتوقع أن تتوفر في الأستاذ حتى يكون قادرا على المساهمة في تحسين مستوى الطلبة والجامعة ككل وبالتالي خدمة المجتمع ككل.

- ضرورة معرفة مقدار الإنتاج العلمي للأساتذة من عدد البحوث المنشورة في مجلات أو دوريات علمية محلية و عالمية عدد الكتب المطبوعة و مدى جودتها المعرفية. إضافة إلى عدد الجوائز الشرفية التي يحصلون عليها من جامعاتهم أو من جامعات أخرى نتيجة عضويتهم الشرفية في بعض الجامعات الأجنبية و مدى مساهماتهم في المؤتمرات المحلية و العالمية. بالنسبة للإدارة مؤشرات الجودة على مستوى الإدارة تبرز من خلال - مدى التزام القيادة الإدارية العليا بالجودة وعليها تتوقف جودة أداء الجامعة ككل ، و ذلك من خلال توفير مناخ مناسب للعلاقات الإنسانية بين الأساتذة و الإداريين و بين الطلبة و الأساتذة الذي يؤدي إلى أداء كفو.

- اختيار القيادات الإدارية وتدريبهم بموجب معايير قياسية في ضوء الحاجة و التخصص إضافة إلى ضرورة إقناعهم بفكرة الجودة والعمل على نشر ثقافتها في الجامعة.<sup>2</sup>

إضافة إلى المؤشرات السابقة الذكر نجد مؤشرات أخرى تتعلق ب :

- **الكتاب الجامعي:** إذ يعتمد الطالب الجامعي كليا على الكتاب الجامعي، و بالتالي هناك مقومات تحكم على مدى جودة هذا الكتاب منها : وضوح العرض و توازنه، المحتويات وجودة الطباعة...

- **القاعات التعليمية وتجهيزاتها:** تؤثر قاعة التدريس بما تشكله من مؤشرات مادية و معنوية تأثيرا بالغا على جودة العملية التعليمية و على مخرجاتها.

و تتمثل مؤشرات جودة مكان التعليم فيما يلي:

- مدى تناسب اتساع القاعة مع عدد الطلبة.

<sup>1</sup> طويل فتيحة، سليمة مصيبح: " جودة التعليم العالي و التطور التكنولوجي"، المجلة العربية للاداب و الدراسات الانسانية، العدد السابع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 108.

<sup>2</sup> طويل فتيحة، سليمة مصيبح، المرجع السابق، ص 109.

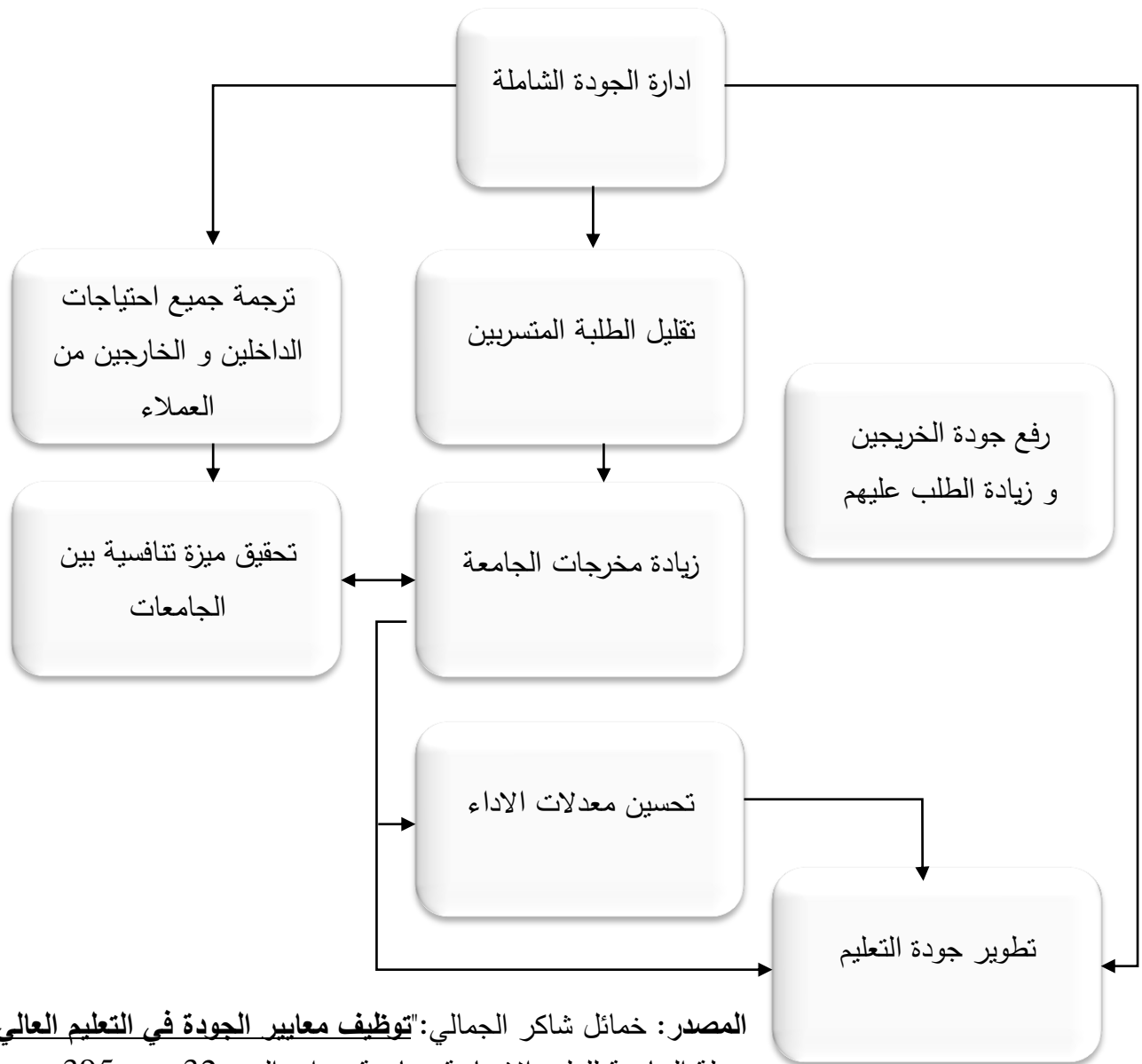
- مدى جودة الإضاءة و التهوية.
- مدى توفر تجهيزات العرض الصوت و الإيضاح داخل القاعة.
- مدى كفاية وصلاحيه المقاعد والمناضد داخل القاعة.
- التمويل الجامعي:** إن جودة التعليم الجامعي يمثل متغيرا تابعا لقدرة التمويل الجامعي و مدى توازن الإنفاق مع التكاليف في كل مجالات الأنشطة و من هنا تأتي أهمية التمويل الذاتي الجامعي الذي يكون من خلال رسوم الانتساب عائد خدمات و مراكز البحوث... إلخ
- الإمكانيات المادية:** تعد الإمكانيات المادية في الجامعة و من أهمها، المكتبات و المعامل ومدى استفادة الأساتذة والطلبة منها مؤشر من مؤشرات الجودة ، فالمكتبات بما توفره من كتب متخصصة ودوريات علمية و باق المواد المرجعية للقراءة المرتبطة بالبرامج التعليمية والبحثية تعد من المؤشرات المادية عن الجودة ، إضافة إلي مدى توفر أجهزة الكمبيوتر والانترنت للطلبة والأساتذة، ومدى ملائمة المعامل والمختبرات بما تتوفر عليه من أدوات ومعدات وأجهزة ذات جودة عالية للبحث وذلك لضمان أداء فعال وناجح.<sup>1</sup>
- جودة أساتذة هيئة التدريس:** إن الأستاذ الجامعي والتمتع بمكانة متميزة في الجامعة، وذلك لكونه علب دورا كبيرا لا يمكن الاستغناء عنه في تطوير فكر ومعارف الطلبة، فبالإضافة إلى كونه يساهم في إنتاج أو بناء المعارف، تجده أيضا مسؤولا على إيصالها إلى الطلبة ومحددا لنوعها وحجمها وتسلسل تقديمها ومهما بلغت البرامج التعليمية عدة من الجودة فإنها لا تحقق النتائج المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبيا كافيا ومؤهلون تأهيلا مناسباً ولتحقيق ذلك يجب توافر عدد من السمات لدى أساتذة هيئة التدريس.<sup>2</sup>
- **السمات الشخصية:** وذلك بأن تكون لديه مرونة في التفكير وثقة بالنفس ويتفهم الآخرين ويتقبلهم.
- **الكفايات المهنية:** بأن يكون مع الطلاب مدافع عنهم وتقدم المساعدة لهم في إنجاز مهماتهم وى شجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.
- **الخبرات الموقفية:** يتم ذلك عن طريق معارف الأستاذ المتعلقة في مجال تخصصه وقدرته على تقبل الغرابة والأصالة والتنوع في استجابات الطلبة، والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية.
- **الكفاءة العلمية:** وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلاب وتقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

<sup>1</sup> طويل فتيحة، سليمة مصيبح، المرجع السابق، ص 109-110.

<sup>2</sup> بن سعيد عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 214.

- الكفاءة التربوية: اي معرفة الأستاذ بالطرق التربوية المناسبة في استخدام التعامل مع الطالب وكيفية تقديم المعلومات له.
- الكفاءة الاتصالية: والتي تعنى قدرة الأستاذ على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية.
- الرغبة في التعليم: حيث تعتبر هذه الرغبة من أهم الخصائص، لأن الأستاذ إذا لم يملك الرغبة في التعليم فلن ينجح في أداء ونجاح العملية التعليمية.<sup>1</sup>

الشكل رقم(3): اهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي



المصدر: خمائل شاكر الجمالي: "توظيف معايير الجودة في التعليم العالي"،  
مجلة الجامعة للعلوم الإنسانية، جامعة بغداد، العدد 32، ص 395.

<sup>1</sup> بن سعيد عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 215.

## رابعاً: مراحل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي

يمر تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بثلاث مراحل أساسية ومكملة لبعضها البعض وهي

### 1-مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها:<sup>1</sup>

أ-تشكيل سياسة الجودة: يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة:

- السؤال: لماذا نطبق النظام؟، أي تحديد أهداف النظام.

- السؤال: ماهي الآلية المناسبة؟، أي اختيار الآليات.

- السؤال: ما هو الحجم؟، أي نطاق وأبعاد النظام.

ب-متطلبات تطبيق سياسة ضمان جودة التعليم العالي: يكون على مستوى:

- مجال التأطير والتسيير والرعاية للمؤسسة الجامعية.

- ثقافة الجودة والقرار والانتاجية وقبول المساءلة.

- توفير البيئة التمكينية الملائمة من تشريعات وأنظمة ترعى الاستقلالية وتنظم المساءلة.

### 2-مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي:

أ- إدارة الجودة: يجب أن يكون لكل مؤسسة استراتيجية، سياسة وإجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة.

ب-اعداد مرجع للجودة: وجملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي.

ج- التقييم الذاتي: وهي عملية اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي.

3-مرحلة ضمان الجودة الداخلية: ان ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع. ويستند اجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف

<sup>1</sup> صليحة رقاد: "تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه ومعوقاته"، رسالة دكتوراه، كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 2014، ص 44.

هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرا للأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.<sup>1</sup>

**4- مرحلة تطبيق الجودة :** ضمن هذه المرحلة تبدأ عملية تدريب جادة مبرمجة للمديرين و العاملين في فرق عمل وبدعم و اسناد من قبل المجلس الاستشاري للجودة، و تستهدف برامج التدريب الى ايجاد الادراك الواعي بالجودة وتنمية المهارات، ويشمل التدريب اكساب العاملين مهارات في المجالات الآتية :<sup>2</sup>

- كيفية جمع المعلومات و النتائج.
- ادوات ضبط الجودة و تقنياتها.
- اساليب حل المشكلات.

### خامسا : متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العام

إن تطبيق الجودة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدي المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة في المؤسسات التربوية للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية، ومن هذه المتطلبات :

- 1 - دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة.
- 2- تنمية الموارد البشرية : كالمعلمين وتطوير وتحديث المناهج واستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب .
- 3- مشاركة العاملين : التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوى الأداء.
- 4-التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد .
- 5- التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين والخارجيين هم عناصر المجتمع المحلي ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة .
- 6 -تعويد المؤسسة التربوية بصورة فاعلة علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء .
- 7- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما .

<sup>1</sup> صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص55.

<sup>2</sup> لمياء محمد جاسم المشهداني: " واقع تطبيق مراحل ادارة الجودة الشاملة."، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية و الاقتصادية، المجلد التاسع، العدد الثاني، المعهد التقني/ الحويجة، الجامعة التقنية الشمالية ، العراق، 2019، ص 36.

8-تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.

9 استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيدا عن الذاتية.<sup>1</sup>

### سادسا: الصعوبات التي تعيق تطبيق الجودة في التعليم العالي

- بالرغم من التحسينات و المميزات التي اكتسبتها بعض الجامعات المطبقة لنظام الجودة، إلا أنه لا يمكن تجاهل بعض الصعوبات والمعوقات التي يمكن أن تواجه عملية تنفيذ الجودة في الجامعات وهي:
- طبيعة الهيكل التنظيمي الذي يتميز بتداخل المسؤوليات و الصلاحيات، إضافة إلى منح الصلاحيات في كثير من الأحيان إلى أشخاص لا يمتلكون لا قدرات و لا كفاءات مناسبة
  - نقص الكوادر المؤهلة من أجل تطبيق نظام الجودة .
  - ضعف بنية نظم المعلومات في القطاع التعليمي خصوصا في الجامعات العربية، خاصة أن البيانات هي بمثابة الجهاز العصبي لنموذج الجودة .
  - التغيير المستمر في القيادات الإدارية مما يحول دون تمكنها من إتمام برنامج الجودة في التعليم .
  - مقاومة التغيير مهما كان، و عدم رغبة بعض العاملين في تطبيق نظام الجودة داخل الجامعة خوفا على امتيازاتهم ومصالحهم الشخصية .
  - كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها في بعض الأحيان مما يؤدي إلى إعاقة تنفيذ مخططات الجودة.
  - عدم الاهتمام بالجوانب الإنسانية في مجال العمل بسبب الفجوة بين الرؤساء و الإداريين و العاملين و غياب النقاش و النقد الموضوعي.
  - تفاوت الثقافات التنظيمية للجامعات وهنا يمكن الإشارة إلى ضرورة الفصل بين الوظيفة الإدارية و التعليمية و الأكاديمية، إضافة إلى أهمية تنمية الشعور العام في الجامعات، بضرورة التقييم و تنمية روح التعاون والتساوي ما بين الكليات و الأقسام...
  - نقص التمويل المادي لقطاع التعليم العالي خصوصا في العالم العربي و النمو غير المتوازن بين أعداد الطلبة و الامكانيات المادية المتوفرة، و بين أعداد الطلبة و عدد الاساتذة ذوي الخبرة و عدد المختبرات و عدد المشرفين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - إبراهيم جابر المصري، وآخرون: " الجودة الشاملة في التعليم." ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر، الطبعة الاولى، 2019 ، ص 26-27.

<sup>2</sup> طويل فتيحة، سليمة مصيبح، مرجع سبق ذكره، ص 110-111.

## سابعاً: العلاقة بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي

إن مؤسسات التعليم العالي المعاصرة تعتمد عدة مداخل في تطوير بناها وهياكل أنشطتها لتحقيق قدراً من التكيف مع بيئتها، يمكنها من تحقيق أهدافها التي يشكل كل من جودة التعليم، وتحقيق رغبات العملاء، وتحقيق الميزة التنافسية جزءاً لا يتجزأ منها، ويعد كل من رأس المال الفكري والجودة مدخلاً لتطوير مؤسسات التعليم العالي وتعظيم قدرتها في عالم متغير وبيئة سريعة التحول والتغير. وفي حالة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم 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 ضمان الجودة، لأنه يعبر في أحد أوجهه عن جودة الاستثمار الموجه لرأس المال الفكري وتحويله إلى قيمة للمؤسسة، تراعي العلاقات مع الطلبة وتفضيلاتهم، وتطلق العنان لمبتكريها ولرأس مالها الفكري لتلبية هذه التفضيلات المتغيرة والتكيف معها. ومن جانب آخر يمكن من خلال تطبيق أسلوب ضمان الجودة ومبادئ مثل: مبدأ عمل الفريق، وفرق العمل، ومبدأ التحسينات المستمرة، ومبدأ رضا العميل.... إلخ تدعيم رأس المال الفكري ورفع قيمته في مؤسسات التعليم العالي.

وتتبع العلاقة بين المتغيرين المذكورين في رأينا من كون رأس المال الفكري يعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة، لأنها تهدف إلى إحداث تغيير فكري وسلوكي في المنظمة، وأن إحداث التغيير الفكري والسلوكي المنوه عنه لا ينهض به إلا نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلافة.

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 حال 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 لأخرى لاختلاف طبيعة العمل والظروف المحيطة بالمنظمة. يتوجب على المنظمات الوقوف على ما تمتلكه من رؤوس أموال فكرية ومحاولة تنميتها من خلال عدة طرق تختلف من مجال عمل لآخر وفق طبيعة عمل المنظمة، إلا أن هناك مجموعة من الطرق الرئيسة التي تساعد في تنمية رأس المال الفكري بها مثل : استقطاب ذوي الخبرة والمهارة في العمل والمحافظة عليهم التدريب والتطوير، زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين تطوير هيكلية العمل بالجامعة بما يسهل ويطور اجراءات العمل، رعاية المصالح المشتركة مع مؤسسات المجتمع لتعزيز العلاقات مع المنظمات ذات العلاقة.

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 واستراتيجية العمل داخل الجامعة نفسها. إن هناك علاقة تبادلية بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي فضمان الجودة يعتمد على قيمة رأس المال الفكري، كما أن رأس المال الفكري يمكن تدعيمه ورفع قيمته من خلال تطبيق أسلوب ضمان الجودة ومبادئها. إن كفاية رأس المال البشري يكون من خلال الإدارة والاستثمار الكفؤ وتنمية المعارف والمهارات البشرية. تزداد قيمة رأس المال الهيكلي بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة وإدارة المعلومات، وتوفر أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي وتصميم ونمذجة العمليات وهي كلها عمليات ومتطلبات يسعى إليها ضمان الجودة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يوسف مريم، مرجع سبق ذكره، ص 82 - 83 - 84.

خلاصة :

من خلال تطرقنا لهذا الفصل، اكتشفنا المكانة المتميزة التي يحظى بها التعليم العالي أهمية تطبيق جودة فيه، و هذا ما يأتي من خلال تطوير البرامج التعليمية و تنصيب أساتذة كفؤ و مدربين تدريباً كافياً و مؤهلون لأداء مهامهم بالجودة المطلوبة.



الفصل الرابع: الاجراءات  
المنهجية للدراسة

**تمهيد:**

بعد أن تناولنا الجانب النظري نصل الآن إلى تجريب صحة الفرضيات التي إنطلقنا منها في بداية الدراسة والتي تتمحور في تحسين جودة التعليم العالي من خلال رأس المال الفكري، وعلى هذا الأساس سنخصص هذا الفصل لتعريف ميدان البحث ومجالات الدراسة ، و نتناول المعطيات المتحصل عليها.

وللقيام بالدراسة الميدانية لابد أن يكون هناك مكان وزمان وعينة لذلك ، حيث لا يتصور دراسة ميدانية بدون أن يكون هناك مجال مكاني ومجال زمني ومجال بشري، وفي علم الاجتماع يطلق على عينة البحث والتي تمثل مجموعة من الأفراد، بالمجال البشري وعلى هذا الأساس يكون تفصيلنا للتعريف بميدان البحث و مجالات الدراسة.

## أولاً: مجالات الدراسة

**1-المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني لدراستنا في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية لجامعة عباس لغرور بولاية خنشلة ، بطريق عين البيضاء.

### • التعريف بالمؤسسة:

بدأت كملحقة لجامعة العقيد الحاج لخضر باتنة في الفترة الممتدة بين 1999 2001 إداريا تابعه لها تم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01 /278 الصادر في 18 سبتمبر 2001 تم إنشاء المركز الجامعي خنشلة بمعهدين، وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 681 في 16 أوت 2006 زاد عدد المعاهد ليصبح 6 معاهد. وأصبحت جامعة عباس لغرور خنشلة بناء على المرسوم التنفيذي رقم 12 246- المؤرخ في 4 جوان 2012 المتضمن إنشاء جامع عباس لغرور مكونه من الكليات كليه الآداب واللغات كليه الحقوق والعلوم السياسية كليه العلوم والتكنولوجيا كلية علوم الطبيعة والحياة كليه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية و هذه الأخيرة هي مجال دراستنا و التي تتمركز في بالقطب الجامعي 8000 مقعد بيداغوجي يقع بطريق عين البيضاء، أنشأت هذه الأخيرة ابتداء بصفتها معهدا لسنة ترقى 2012 جوان 04 المؤرخ في 12-246 لتتحول إلى كلية طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم كليات، تغطي أهم الحقول والإختصاصات الأدبية تتألف من 35موظفا و 88 أستاذ ، كما تتكون الكلية من قسمين تمثلت في قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية تتضمن التكوين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية في الطورين الأول والثاني.<sup>1</sup>

### 1-1قسم العلوم الاجتماعي:

#### أ-على مستوى السيانس:

- تاريخ الفلسفة.
- علم الاجتماع.
- علم النفس العيادي.

#### ب-على مستوى الماستر:

- تاريخ الفلسفة.

<sup>1</sup> مصلحة المستخدمين، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2023.

- علم الاجتماع الحضري.
- علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- علم النفس الصحة.

## 2-1 قسم العلوم الانسانية:

### أ- على مستوى الليسانس:

- الاعلام و الاتصال .
- تاريخ عام .

### ب- على مستوى الماستر:

- سمعي بصري.
- تاريخ المقاومة و الحركة الوطنية الجزائرية.<sup>1</sup>

### • الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

تكمن اهمية الهيكل التنظيمي في توضيح موقع ومكان كل وظيفة في المؤسسة، كمت يعمل على تحديد مهام وصلاحيات كل قسم ومدى أهميته في المؤسسة، ويحدد بالتحديد القادة داخل المؤسسة والعلاقات المتسلسلة بدرجات مختلفة من المسؤولية ، وكذلك العلاقات الوظيفية الموجودة بين الإدارات و المصالح المختلفة ( انظر الملحق رقم 01 ).

**2-المجال الزمني:** لقد اختلف العلماء حول قضية المجال الزمني للبحوث الميدانية حيث يرى البعض بأنه يمتد ابتداء من اختيار الموضوع إلى نهاية البحث وبمقابل ذلك هناك من يرى أنه يبدأ منذ نزول الباحث إلى الميدان إلى غاية انتهائه، غير أن الرأي الأخير يعد أكثر شيوعا حيث تم تقسيم المجال الزمني لدراستنا إلى 3 مراحل هي:

### • المرحلة الاولى: 15/11/2022 الى 01/03/2023

حيث تعتبر هذه المرحلة دراسة نظرية و السعي للحصول على معلومات تتعلق بجوانب الموضوع ، سواء ما تعلق منها بجوانبه المعرفية والنظرية او الجانب الميداني .

### • المرحلة الثانية: من 15/04/2023 الى 30/04/2023

قمنا في هذه المرحلة بضبط الاستبيان و تحكيمة ثم توزيعه و استرجاعه.

<sup>1</sup> مصلحة المستخدمين، كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، 2023.

• المرحلة الثالثة: 01/05/2023 الى 30/05/2023

و اخيرا مرحلة تفريغ البيانات و تحليلها و تبويبها.

**3-المجال البشري:** وفقا لاهداف دراساتنا التي تدور حوا رأس المال الفكري و المتمثل بدوره في الموارد البشرية، فإن جميع اساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية يمثلون المجال البشري.

**ثانيا: منهج الدراسة**

ان منهج البحث هو طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة او تتبع ظاهرة من الظواهر او مشكلة من المشكلات، أو حالة من الحالات، بقصد وصفها وصفا دقيقا و تحديد ابعادها بشكل كامل يجعل من السهل التعرف عليها و تمييزها، بقصد الوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها<sup>1</sup>، و لقد صاغ علماء المنطق بداية من بيكون و حتى ديكارت تعريفا جامعا للمنهج بأنه: "فن التنظيم الصحيح للسلسلة من الأفكار العديد، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون جاهلين بها او من أجل البرهنة عليها للاخرين حيث نكون عالمين بها".<sup>2</sup>

بما ان استخدام المنهج الوصفي ارتبط غالبا دراسات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و للحصول على نتائج دقيقة تبيننا هذا المنهج في دراستنا حيث يستعمل في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، و أشكالها، و علاقاتها و العوامل المؤثرة فيها، و الهدف منه وصف الظاهرة او الموضوع محل الدراسة وصفا دقيقا و متعمقا، مما يتيح فهم الحاضر على نحو افضل لتوجيه المستقبل.<sup>3</sup>

و الأسلوب الوصفي في البحث العلمي له خصائص يتميز بها و التي تتمثل فيما يلي:

- انه يقدم معلومات و حقائق عن واقع الظاهرة الحالية.

**ثالثا: مجتمع و عينة الدراسة**

• **مجتمع الدراسة:** هو المجتمع الذي سنقوم بإجراء الدراسة عليه

• **عينة الدراسة:**

<sup>1</sup> عثمان حسن عثمان، " المنهجية في كتابة البحوث و الرسائل الجامعية"، منشورات الشهاب، الجزائر، الطبعة 1، 1998، ص 26.

<sup>2</sup> نيراس عبد الستار خانكة المندلاوي، " استخدام مناهج البحث العلمي في الرسائل الجامعية"، مجلة آداب المستنصرية، العدد 73، كلية الآداب، جامعة المستنصرية، 2016، ص 6.

<sup>3</sup> إسماعيل سيبوكر، نجلاء ناجحي، "أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنسانية"، مخبر اللسانيات النصية و تحليل الخطاب، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 6، جوان 2019، ص 46-47.

من أجل دراسة علمية لابد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأسس للبحث، حيث يعرفها موريس انجرس انها: "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث"، كما انها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد و طرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلها صحيحا.

وبما ان دراستنا تتمحور حول رأس المال الفكري بأبعاده البشري و الهيكلي، فقد اخترنا طريقة المسح الشامل لاساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، البالغ عددهم 89 استاذ متفرعين الى اساتذة قسم العلوم الاجتماعية بتخصصاتها الثلاث و اساتذة قسم العلوم الانسانية بتخصصها.

## رابعاً: ادوات جمع البيانات

لتحقيق الهدف من البحث المنهجي لابد من الاستعانة بجملة من الادوات، و تعتبر هذه الادوات المنهجية هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات و تصنيفها و جدولتها، و قد استخدمنا في دراستنا استمارة الاستبيان.

### 1- استمارة الاستبيان:

الاستبيان صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة، حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية. والاستبيان لغة هو طلب البيان واصطلاحاً هو الإبانة عما في الذات وهو في هذا يختلف عن الاستفتاء حيث عرف الاستفتاء لغة طلب الفتوى أو سؤال من يعلم، وكذلك يختلف عن استطلاع الرأي، فإذا اعتبرنا أن الاستبيان يسعى إلى الحصول على معلومات وحقائق محددة عن المشكلة المعينة، فإن استطلاع الرأي يسعى إلى مسح آراء الأفراد والجماعات حول قضية معينة أو مشكلة محددة. وقد شاع إطلاق لفظ استبيان على وسائل قياس الشخصية الموضوعية منذ صمم وود ورث عام 1917 صحيفة البيانات الشخصية لعزل من يفتقدون الثبات الانفعالي لإعفائهم من الخدمة في الجيش الأمريكي. نظري ولذلك يكون الاستبيان في صيغة مما يأتي:

- يقدم للفرد قائمة صفات ويطلب منه وضع علامة على ما يصف شخصيته.
- يطلب من الفرد أن يقرر ردود أفعال اعتيادية تجاه موقف ما.
- يطلب من الفرد أن يوضح اتجاهاته أو اهتماماته أو قيمه. ولتصميم الاستبيان لابد من تحديد الهدف منه في ضوء تحديد مشكلة البحث وأسئلته ثم تحويل السؤال الرئيسي إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> دّر محمد، "اهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي"، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية، جامعة عمار تليجي، الاغواط، ص313.

<sup>2</sup> سهيل رزق دياب، "مناهج البحث العلمي"، دار البيازوري العلمية، الطبعة 1، غزة-فلسطين، 2003، ص 52-53.

تضمنت استمارة دراستنا 40 سؤال مقسمة ال 3 محاور رئيسية:

**المحور الأول:** يتضمن 5 اسئلة خاصة بالبيانات الشخصية.

**المحور الثاني:** يتضمن 24 سؤال خاص بالمتغير المستقل.

**المحور الثالث:** يتضمن 12 سؤال خاص بالمتغير التابع.

وقد استخدمت الطالبة مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات بالإجابات حسب الجدول

التالي:

**الجدول رقم (2):** يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

**المصدر:** وليد خالد الفار، " تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي " SPSS، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، في: الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 1997 ص 26.  
وفيما يلي الاوزان المتعلقة بكل استجابة:

**الجدول رقم(3):** يمثل توزيع اوزان مقياس ليكرت

الاستجابة	المتوسط المرجع
غير موافق بشدة	من 1 الى 1.80
غير موافق	من 1.81 الى 2.61
محايد	من 1.81 الى 2.61
موافق	من 3.43 الى 4.23
موافق بشدة	من 4.24 الى 5

**المصدر:** وليد خالد الفار، مرجع سبق ذكره، ص 26.

**2-الملاحظة:**

هي عملية اساسية و أداة من أدوات البحث العلمي، تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث و التحقق من افتراضاته.

كما يعرفها Kaptan انها تهدف الى التصنيف الكمي للمضمون، و منه الاهتمام بالتقنية، صمم ليعطي بيانات مناسبة لفروض محددة خاصة بهذا المضمون.

و بالنسبة لدراستنا فقد اعتمدنا بشكل غير كبير على الملاحظة خلال فترة توزيعي للاستمارة الاستبيان، و طيلة تواجدي بالكلية كوني طالبة فيها، حيث ساعدت الملاحظة على معرفة رأس المال الفكري و ابعادها السائدة في الكلية.

### خامسا: مصادر جمع البيانات

اعتمدنا في دراستنا على مصادر لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بالدراسة:

- 1-المصادر الأولية:** وتتمثل في الاستبيان المصاغ المعتمد على مجتمع البحث ومحاور وابعاد متغيرات الدراسة إضافة الى الملاحظة في الكلية.
- 2-المصادر الثانوية:** هي أدوات مكملة لمهمة المصادر الأولية حيث اعتمدنا في الإطار النظري للدراسة على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمجلات والمقالات و الملتقيات إضافة الى الدراسات السابقة.

### سادسا: أساليب معالجة البيانات احصائيا

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها ، اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية ، بمساعدة حزمة البرامج الإحصائية التطبيقية في مجال العلوم الاجتماعية، SPSS لتحليل البيانات تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتوافقة مع أهداف الدراسة وهي:

- 1-معاينة ومراقبة البيانات:** هي مرحلة التحقق من بيانات الاستبيان للتأكد من أن جميع البيانات قد تمت الإجابة عليها من قبل المبحوثين.
- 2-ترميز البيانات:** والمقصود به إعطاء رمز خاص لكل من عبارات ومحاور الاستبيان ، بحيث يمكن التعامل معها بسهولة فيما بعد.

**3-تفريغ البيانات ومراجعتها:** إدخال البيانات المتعلقة بكل نموذج مباشرة في نافذة محرر بيانات SPSS.

**4-التحليل الاحصائي للبيانات:**

اعتمدنا على جملة من معاملات التحليل الإحصائي تتمثل في:

- التكرارات والنسب المئوية: بغرض المعرفة التفصيلية على البيانات الشخصية للأفراد من أجل تحليلها.
  - المتوسط الحسابي: لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل بعد، إضافة الى استخدامه للحصول على متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستمارة.
  - الانحراف المعياري: و لذلك ليوضح مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي.
  - معادلة الانحدار: تقدم معادلة الانحدار معلومات قيمة حول تأثير كل متغير توضيحي على القيم المتوقعة، بما في ذلك معامل الانحدار لكل متغير.
  - الدائرة النسبية: تعرض الدائرة النسبية النتائج المتحصل عليها بيانياً.
  - معامل الثبات (معامل الفا كرونباخ): وذلك لحساب ثبات أداة الدراسة ومعامل الثبات يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد فإذا كانت قيمة المعامل مساوية للصفر لا يوجد ثبات في البيانات وعلى العكس إذا كانت قيمة المعامل تساوي 1 فيوجد ثبات تام في البيانات، أي كلما زادت قيمته زادت مصداقية أداة الدراسة.
  - معامل الصدق: يقصد به ان المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويحسب بالجزر التربيعي لمعامل الثبات.
- سابعاً: الخصائص السيكومترية لاستبيان العينة :**

**1-الثبات:** يشير الثبات في بحثنا إلى الاتساق في النتائج، باستخدام معادلة الفا كرونباخ كما يبين الجدول التالي:

الجدول رقم (4): جودل يبين معامل الثبات الفا كرونباخ للبعدين

الفا كرونباخ	محاور الاستبيان
0.914	رأس المال الفكري (24 عبارة )
0.888	جودة التعليم العالي ( 12 عبارة )
0.901	درجة ثبات الاستبيان ككل

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

رجوعاً الى الجدول السابق و معامل الفا كرونباخ لمحاور الاستبيان الذي نحاول من خلاله قياس درجة

الثبات، وجدنا ان الثبات الاجمالي قدر بـ: 0.901 ما يحقق لنا ثبات اداة الدراسة.

2-الصدق:

• **الصدق الظاهري:** قامت الطالبة بعرض استمارة الاستبيان للتحكيم على مجموعة من اساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، وذلك عن طريق الالتقاء بهم في ادارة الكلية، و تم تحكيم الاستمارة من قبل ثلاثة اساتذة ( انظر الملحق رقم 03 )، حيث وردت ملاحظات و تعديلات في العبارات و تم الاخذ بها و صياغتها بالشكل النهائي.

• **صدق الاتساق الداخلي بين العبارات و الأبعاد و بين محاور الاستبيان ككل:**

للتأكد من صدق اداة الدراسة تم حساب مايلي :

✓ معامل الارتباط بيرسون بين العبارات الخاصة بكل بعد من ابعاد رأس المال الفكري.

✓ حساب معامل الارتباط لعبارات جودة التعليم العالي.

✓ حساب معامل الارتباط بين المحورين : رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.

✓ تجميع الأبعاد لكل عامل على حدى لحساب معامل الارتباط بين القدرات الابداعية و الابتكارية و رأس

المال الفكري، و معامل الارتباط بين و المهارات الفنية و التعليمية و رأس المال الفكري، و معامل

الارتباط بين و الخبرات و رأس المال الفكري.

كما هو موضح في الجداول الآتية :

**الجدول رقم(5):** يمثل معامل الارتباط بيرسون بين القدرات الابداعية و الابتكارية و المحور الاول رأس المال الفكري.

	رأس المال الفكري	القدرات الابداعية و الابتكارية
Pearson Correlation	1	951
Sig.(2.tailed)		.000
(N)	08	08
Pearson Correlation	951	1
Sig.(2.tailed)	.000	
(N)	08	08

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

- حسب الجدول رقم 5: نجد ان معامل الارتباط 0.951 و هي قيمة تقترب من 1 و بالتالي هناك علاقة قوية جدا بين القدرات الابداعية و الابتكارية و المحور الاول رأس المال الفكري.
- الجدول رقم(6): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المهارات الفنية و التعليمية و المحور الاول رأس المال الفكري.

	رأس المال الفكري	القدرات الابداعية و الابتكارية
Pearson Correlation	1	922
Sig.(2.tailed)		.000
(N)	08	08
Pearson Correlation	922	1
Sig.(2.tailed)	.000	
(N)	08	08

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

- حسب الجدول رقم 6: نجد ان معامل الارتباط 0.922 و هي قيمة تقترب من 1 و بالتالي هناك علاقة قوية جدا بين المهارات الفنية و التعليمية و المحور الاول رأس المال الفكري.
- الجدول رقم(7): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين الخبرات و المحور الاول رأس المال الفكري.

	رأس المال الفكري	القدرات الابداعية و الابتكارية
Pearson Correlation	1	942
Sig.(2.tailed)		.000
(N)	08	08
Pearson Correlation	942	1
Sig.(2.tailed)	.000	
(N)	08	08

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

- حسب الجدول رقم 7: نجد ان معامل الارتباط 0.842 و هي قيمة تقترب من 1 و بالتالي هناك علاقة قوية جدا بين الخبرات و المحور الاول رأس المال الفكري.

الجدول رقم (8): يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المحور الاول رأس المال الفكري و المحور الثاني جودة التعليم العالي.

	رأس المال الفكري	القدرات الابداعية و الابتكارية
Pearson Correlation	1	944
Sig.(2.tailed)		.000
(N)	08	08
Pearson Correlation	944	1
Sig.(2.tailed)	.000	
(N)	08	08

المصدر: اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

- حسب الجدول رقم 8: نجد ان معامل الارتباط 0.944 و هي قيمة تقترب من 1 و بالتالي هناك علاقة قوية جدا بين المحور الاول رأس المال الفكري و المحور الثاني جودة التعليم العالي.



الفصل الخامس: تحليل البيانات و  
تفسير نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد تطرقنا للجانب المنهجي لدراستنا و جددنا مجتمع و عينة البحث، و قمنا بجمع بيانات الدراسة و تفرغها، نتعرض الان للاجابة عن التساؤلات المطروحة، وهذا عن طريق استخدام برنامج معالجة البيانات الاحصائي SPSS للتوصل الى نتائج دقيقة، من خلالها تتم مناقشة و اختبار الفرضيات فيما يتعلق بأثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

## اولا: عرض و تحليل البيانات الاحصائية

في هذا الفصل سنقوم بمعالجة البيانات المجمعة عن طريق الاستمارات، عن طريق برنامج تحليل الحزم الاحصائية SPSS، و بعد ذلك ترجمتها و تحليلها من اجل الكشف عن الحقائق التي نسعى اليها.

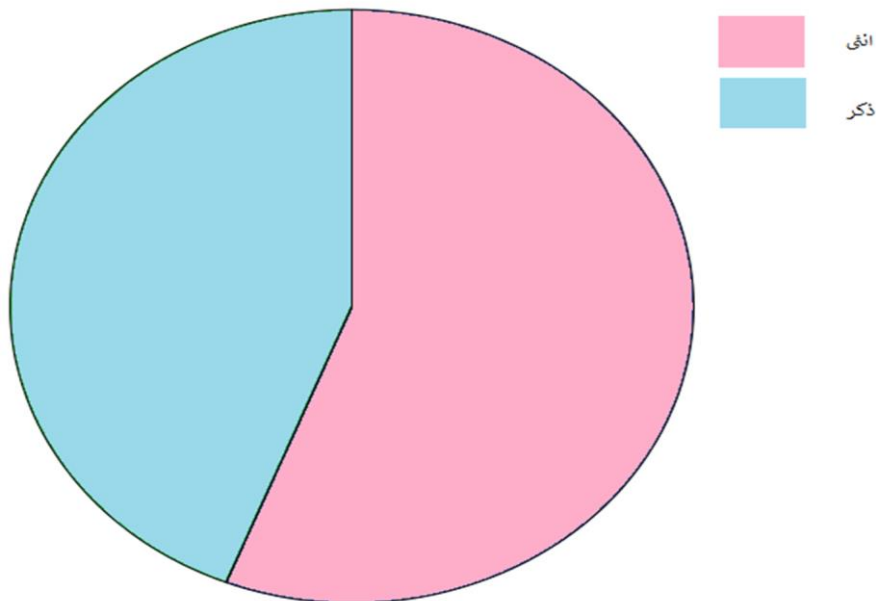
### 1- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير النوع:

الجدول رقم (9) : يمثل خصائص عينة الدراسة حسب النوع

	التكرارات	النسب المئوية %
ذكر	23	32.85
انثى	47	67.14
المجموع	70	100

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم(4): دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب النوع.



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم(10) ومخرجات SPSS.

-نلاحظ من الجدول رقم (9): ان افراد مجتمع الدراسة لكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية موزعين حسب متغير النوع كما يلي: 23 ذكرا بنسبة %32.85 مقارنة بنسبة ى الاناث المقدرة ب %67.14 و عددهن 47، و يمكن تفسير هذا التفاوت المتباين في النسب، على ان الاناث لهن القدرة على تحمل مسؤولية التعليم، حيث ان اغلب النساء يتجهن نحو التعليم كونه المكان الانسب لطبيعتهن المعنوية و الفيزيولوجية بعيدا عن مشقات الاعمال و الاشغال الاخرى.

و الدائرة النسبية رقم(4): تترجم هذه الاحصائيات بيانيا.

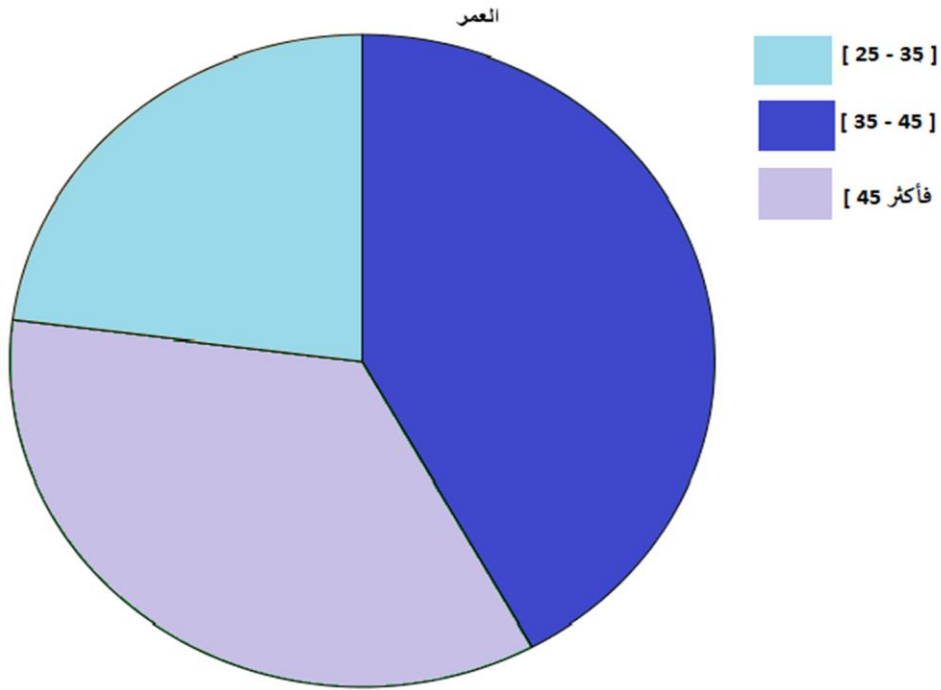
## 2-تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (10): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب النوع

العمر	التكرارات	النسب المئوية %
[ 35 - 25 ]	11	15.71
[ 35 - 45 ]	35	50
[ 45 فأكثر	24	34.28
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم(5) : دائرة نسبية تبين خصائص أفراد عينة



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم(11) ومخرجات SPSS.

- نلاحظ من الجدول رقم(10): ان افراد مجتمع الدراسة لكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية موزعين حسب متغير العمر باكثر نسبة لفئة [ 35 - 45 ] بعدد 35 فردا بنسبة 50% فيما احتلت فئة 45 فأكثر المرتبة الثانية بعدد 24 فردا بنسبة 34.28%، وفي المرتبة الثالثة جاءت فئة [ 35-25 ] بعدد 11 فردا بنسبة 15.71%، من خلال التوزيع نلاحظ ان عينة الدراسة موزعة على ثلاث فئات عمرية اغليبتها فئة [ 45-35 ] ومنه نستنتج ان غالبية اساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية من الكهول و هذا راجع الى عدم اهتمام الدولة بالكفاءات و المتخرجين الشباب و اعطائهم فرصة لاختبار قدراتهم.

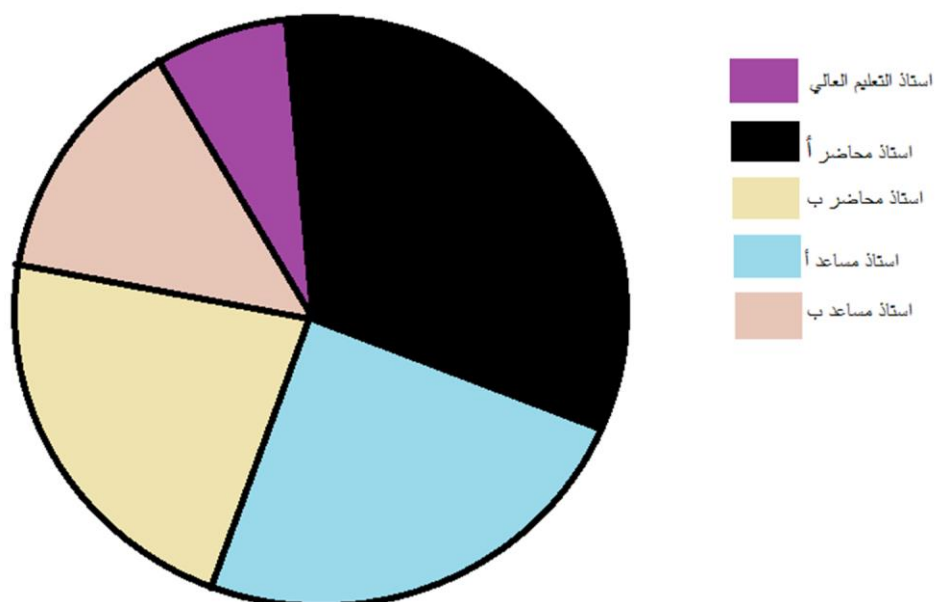
### 3- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية:

الجدول رقم(11): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة

النسب المئوية %	التكرارات	الرتبة العلمية
8.57	06	استاذ التعليم العالي
35.71	25	استاذ محاضر أ
24.28	17	استاذ محاضر ب
28.57	20	استاذ مساعد أ
2.85	02	استاذ مساعد ب
100	70	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم(6): دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب الرتبة



- نلاحظ من الجدول رقم(11): ان افراد مجتمع الدراسة لكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية موزعين حسب متغير الرتبة العلمية الى 5 رتب، بحيث قدرت اكبر نسبة لفئة استاذ محاضر أ قدرت ب 35.71% بعدد 25

استاذ، تليها فئة استاذ مساعد أ بنسبة 28.57% بعدد 20 استاذ، ليحتل المرتبة الثالثة فئة استاذ محاضر ب بنسبة 24.28% تحت عدد 17 استاذ، و في المرتبة الرابعة فئة استاذ التعليم العالي بنسبة 8.57% بعدد 06 اساتذة، لتحتل فئة استاذ مساعد ب المرتبة الاخيرة حيث حققت نسبة 2.85% ما يمثل استاذين.

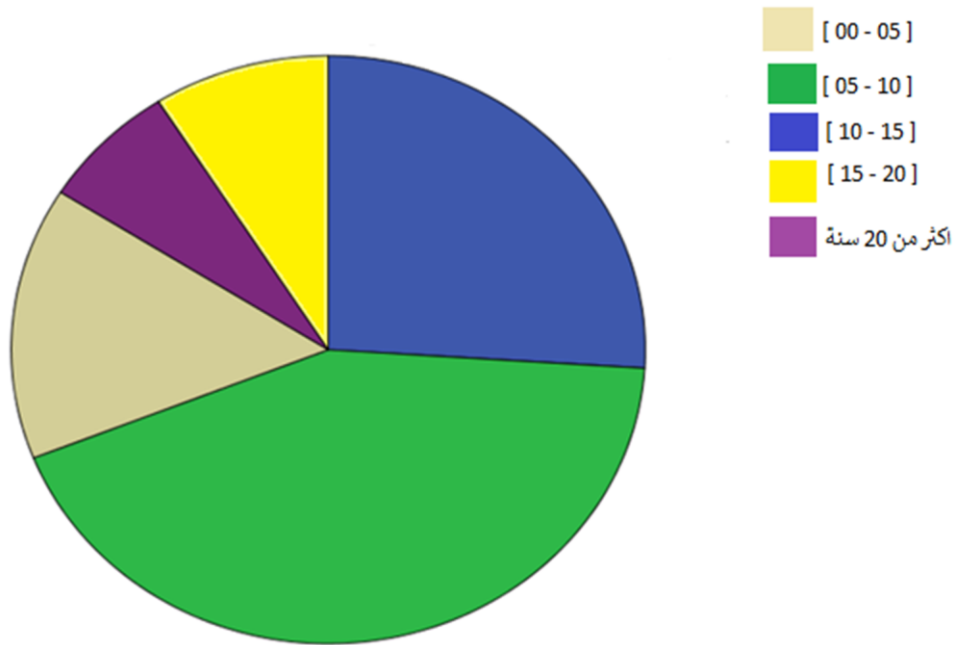
#### 4- تحليل خصائص افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العلمية:

الجدول رقم(12): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة العلمية

النسب المئوية %	التكرارات	الخبرة العلمية
14.28	10	[ 0 – 5 ]
41.42	29	[ 5 – 10 ]
24.28	17	[ 10 – 15 ]
12.85	9	[ 15 – 20 ]
7.14	5	اكثر من 20
100	70	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الشكل رقم(7): دائرة نسبية تبين خصائص افراد عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم(13) ومخرجات SPSS.

- نلاحظ من الجدول رقم(12): ان افراد مجتمع الدراسة لكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية موزعين حسب متغير الخبرة العلمية في الجامعة لاربع رتب، حيث كانت المرتبة الاولى لاصحاب خبرة [ 05 - 10 ] سنوات، بنسبة %41.42 بعدد 29 استاذ، ثم تليها في الرتبة الثانية اصحاب خبرة [ 10 - 15 ] سنوات بنسبة %24.28 بعدد 17 استاذ، لتأتي في المرتبة الثالثة اصحاب خبرة [ 15 - 20 ] سنة بنسبة %12.85 بعدد 9 اساتذة، ليحتل اصحاب خبرة اكثر من 20 سنة المرتبة الاخيرة بنسبة %7.14 بعدد 7 اساتذة، وهذا يفسر اعتماد الجامعة او الكلية بالتحديد على الاساتذة اصحاب الخبرة.

## ثانيا: تحليل بيانات الدراسة

### 1- تحليل بيانات المحور الاول: " رأس المال الفكري "

رأس المال الفكري هو المتغير المستقل لدراستنا و يتضمن البعدين : رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي، و ينقسمان بدورهما الى مؤشرات.

### 1-1 تحليل مؤشرات البعد الاول: رأس المال البشري

أ- تحليل عبارات المؤشر الاول: ( القدرات الابداعية و الابتكارية )

الجدول رقم(13): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
01	تولي الجامعة اهمية كبيرة لاستقطاب ذوي القدرات الابداعية.	3.21	1,08	2	غير موافق بشدة
02	تعمل الجامعة على تشجيع اصحاب الافكار الابتكارية و تحفيزهم.	2,93	1	4	محايد
03	تتناسب مؤهلات الاساتذة داخل الجامعة مع المناصب التي يشغلونها.	3,12	1,06	3	محايد
04	تشجع ادارة الجامعة مشاركة الاساتذة و العاملين في المؤتمرات العلمية و متابعة الدورات المتخصصة.	3,23	1,08	1	محايد

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- العبارة رقم 04 و التي محتواها : " تشجع ادارة الجامعة مشاركة الاساتذة و العاملين في المؤتمرات العلمية و متابعة الدورات المتخصصة." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.23 بانحراف معياري يقدر ب 1.08 و بدرجة محايد، اي ان الجامعة ربما لا تشجع دائما مشاركة الاساتذة و العاملين في المؤتمرات العلمية و متابعة الدورات المتخصصة، او ربما لم يحضى كل الاساتذة بفرص للمشاركة في هذه الدورات.

- بعدها احتلت العبارة رقم 01 و التي محتواها : " تولي الجامعة اهمية كبيرة لاستقطاب ذوي القدرات الابداعية." المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.21 بانحراف معياري يقدر ب 1.08 و بدرجة غير موافق بشدة ، ما يوضح ان الجامعة لا تولي الجامعة اهمية كبيرة لاستقطاب ذوي القدرات الابداعية حسب اراء الاساتذة، و هذا يدل على ان الجامعة لا تهتم لتطور القدرات المهنية للاساتذة، اي لا تولي اهمية لاكتساب ذوي المهارات و استغلالها في تنمية العملية التعليمية.

- اما العبارة رقم 03 و التي محتواها : " تتناسب مؤهلات الاساتذة داخل الجامعة مع المناصب التي يشغلونها." فقد جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.93 بانحراف معياري يقدر ب 1 و بدرجة محايد، مما يوضح ان مؤهلات الاساتذة داخل الجامعة لا تتناسب دوما مع المناصب التي يشغلونها، قد تكون مرات اكبر بكثير من مناصبهم و قد تكون العكس.

- اما العبارة رقم 02 " تعمل الجامعة على تشجيع اصحاب الافكار الابتكارية و تحفيزهم." فقد احتلت المرتبة الاخيرة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.93 بانحراف معياري يقدر ب 1 و بدرجة محايد، مما يعني ان اساتذة الجامعة محايدين من حيث عمل الجامعة على تشجيع اصحاب الافكار الابتكارية و تحفيزهم، يمكن ان يكون ذلك لعدم اهتمام الجامعة بكل الافكار و صب الاهتمام لابتكارات دون غيرها.

### ب- تحليل عبارات المؤشر الثاني ( المهارات الفنية و الثقافية و التعليمية )

الجدول رقم(14): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
05	تسعى الجامعة للتطوير من كفاءة هيئة التدريس و تعزيز القدرات الاكاديمية.	3.23	1.08	2	محايد
06	تضع الجامعة و هيئة التدريس برامج تعليمية تواكب تطورات العصر الحالي.	2,61	1,02	4	غير موافق
07	يتمتع الاساتذة في الجامعة بقدرات معرفية و ثقافية عالية.	2.88	1,05	3	محايد
08	يملك الاساتذة القدرة على تحليل و تقييم المعلومات.	3,43	1.03	1	موافق

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان:

- العبارة رقم 08 " يملك الاساتذة القدرة على تحليل و تقييم المعلومات." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.43 بانحراف معياري يقدر ب 1.03 و بدرجة

موافق، ما يدل على ان اساتذة الجامعة يمتلكون القدرة على تحليل وتقييم المعلومات ، حيث يتمتعون بالمهارات الكافية لتفسير البيانات، و هم كفى جيد لاداء الواجبات على اكمل وجه.

- اما في المرتبة الثانية قد جاءت العبارة رقم 05 "تسعى الجامعة للتطوير من كفاءة هيئة التدريس و تعزيز القدرات الاكاديمية." من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.23 بانحراف معياري يقدر ب 1.08 و بدرجة محايد، مما يوضح على ان الجامعة لا تسعى للتطوير من كفاءة هيئة التدريس و تعزيز القدرات الاكاديمية، او لا تتمكن من ذلك دائما او غير قادرة على تحقيق التطوير في كل المجالات.
- و في المرتبة الثالثة قد جاءت العبارة رقم 07 " يتمتع الاساتذة في الجامعة بقدرات معرفية و ثقافية عالية." من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.88 بانحراف معياري يقدر ب 1.05 و بدرجة محايد، مما يدل على ان ليس كل الاساتذة في الجامعة يتمتعون بقدرات معرفية و ثقافية عالية.
- اما العبارة رقم 06 " تضع الجامعة و هيئة التدريس برامج تعليمية تواكب تطورات العصر الحالي." فقد احتلت المرتبة الاخيرة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.61 بانحراف معياري يقدر ب 1.02 و بدرجة غير موافق، ما يبين ان الجامعة و هيئة التدريس لا يضعون برامج تعليمية تواكب تطورات العصر الحالي، بل يعتمدون على المناهج القديمة في عملية تلقين الدروس.

#### ت-تحليل عبارات المؤشر الثاني ( الخبرات )

الجدول رقم(15): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات الباحثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
17	تعمل الجامعة على توثيق براءات الاختراع.	2.46	1.04	4	غير موافق
18	تشجع الجامعة على الابتكارات و الاختراعات.	2.56	1.02	3	غير موافق
19	تمتلك الجامعة نظام معلومات يوفر المعلومات اللازمة للطلبة و الاساتذة.	3.19	1.05	1	محايد
20	تساهم مخابر البحث العلمي في زيادة القدرات الابتكارية للطلبة و الاساتذة.	3.16	1.12	2	محايد

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- العبارة رقم 19 و التي محتواها: " تمتلك الجامعة نظام معلومات يوفر المعلومات اللازمة للطلبة و الاساتذة." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.19 بانحراف معياري يقدر ب 1.05 و بدرجة محايد، حيث يدل ذلك على امتلاك الجامعة و توفيرها للمعلومات من كل الاصناف لمساعدة الباحثين في التوصل الى البيانات اللازمة لاغراضهم العلمية.
- العبارة رقم 20 و التي محتواها: " تساهم مخابر البحث العلمي في زيادة القدرات الابتكارية للطلبة و الاساتذة." جاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.16 بانحراف معياري يقدر ب 1.12 و بدرجة محايد، حيث ان اغلبية افراد عينة البحث وافقوا على مساهمة الجامعة في دعم القدرات الابتكارية للطلبة و الاساتذة، مما يشير الى محاولة الجامعة كسب قوة فكرية للرفي بالمستوى الاكاديمي للاعضاء الهيئة التدريسية و كذلك الطلبة.
- اما العبارة رقم 18 و التي محتواها: " تشجع الجامعة على الابتكارات و الاختراعات." جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.56 بانحراف معياري يقدر ب 1.02 و بدرجة غير موافق، نستنتج من درجة موافقة المبحوثين ان الجامعة لا تعسى لتشجيع الطلبة و الاساتذة على الابتكارات و الاختراعات.
- اما العبارة رقم 17 و التي محتواها: " تعمل الجامعة على توثيق براءات الاختراع." جاءت في المرتبة الاخيرة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.46 بانحراف معياري يقدر ب 1.04 و بدرجة غير موافق، و عدم موافقة المبحوثين على هذه العبارة يدل على عدم دعم الجامعة لاصحاب الاختراعات و منحهم براءات الاختراع.

### ث- تحليل عبارات المؤشر الثالث: ( استراتيجيات المنظمة )

الجدول رقم(16): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
21	تحرص الجامعة على وضع استراتيجيات تواكب تطورات العصر.	2.61	1.05	4	محايد

22	تحرص الجامعة على تحديد المعدات و الوسائل التكنولوجية بالجودة المطلوبة.	2.95	1.09	3	محايد
23	يتميز الهيكل التنظيمي للجامعة بدرجة عالية من المرونة و الوضوح.	3.45	1.06	2	موافق
24	تتسم العمليات و اجراءات العمل بالمرونة تماشياً مع الاستراتيجية العامة للجامعة.	3.79	1.13	1	موافق

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- جاءت العبارة رقم 24 و التي محتواها : " تتسم العمليات و اجراءات العمل بالمرونة تماشياً مع الاستراتيجية العامة للجامعة." في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.97 بانحراف معياري يقدر ب 1.13 و بدرجة موافق، مايدل على اتفاق عدد كبير من المبحوثين على هذه العبارة، حيث اكدوا ان اجراءات العمل والاستراتيجيات العامة للجامعة تتسم بالسهولة و المرونة اي خالية من اي تعقيدات او صعوبات، مايسهل على العاملين و الاساتذة اداء مهامهم بكل سهولة ووضوح.
- و في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 23 و التي محتواها : " يتميز الهيكل التنظيمي للجامعة بدرجة عالية من المرونة و الوضوح." من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.45 بانحراف معياري يقدر ب 1.06 و بدرجة موافق، و مؤشر على ان الهيكل التنظيمي للجامعة يتمتع بدرجة وضوح تتماشى مع قدرات العمال و الاساتذة و حتى الطلبة.
- جاءت العبارة رقم 22 و التي محتواها : " تحرص الجامعة على تحديد المعدات و الوسائل التكنولوجية بالجودة المطلوبة." في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.95 بانحراف معياري يقدر ب 1.09 و بدرجة محايد، و عدم توافق عدد كبير من المبحوثين مع العبارة يدل على الاهتمام الضئيل بتطوير المعدات التكنولوجية واهمال جانب التقدم التكنولوجي.
- اما العبارة رقم 21 و التي محتواها: " تحرص الجامعة على وضع استراتيجيات تواكب تطورات العصر." جاءت في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 2.61 بانحراف معياري يقدر ب 1.05 و بدرجة محايد، حيث تؤكد نتيجتها المتوسطة بان نسبة كبيرة من المبحوثين لا يكدون

على حرص الجامعة على وضع استراتيجيات مواكبة لتطورات العصر، اي لم يشهدوا استراتيجيات متقدمة عدا الكلاسيكية.

## 2-تحليل بيانات المحور الثاني: " جودة التعليم العالي "

### أ-تحليل عبارات المؤشر الاول: ( جودة المناهج التعليمية )

الجدول رقم(17): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لايجابات المبحوثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
25	تواكب المقررات التعليمية المعايير العالمية.	2.60	1.05	4	غير موافق
26	ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العلمي.	3.06	1.08	2	محايد
27	تتوافق المناهج التعليمية مع القدرات الاستيعابية للطلبة.	3.44	1.07	1	موافق
28	تسعى الجامعة الى التحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية.	3.05	1.05	3	محايد

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- العبارة رقم 27 و التي محتواها: " تتوافق المناهج التعليمية مع القدرات الاستيعابية للطلبة." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.44 بانحراف معياري يقدر ب 1.07 و بدرجة موافق، ما يوضح اتفاق المبحوثين مع العبارة، اي ان المناهج و الاساليب المستخدمة في العملية التدريسية تتوافق مع قدرات الطلبة الاستيعابية، اي ان الطالب قادر على فهمها و لا يواجه اي صعوبات خلال فترة تلقية التعليم.

- العبارة رقم 26 و التي محتواها: " ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العلمي." جاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.06 بانحراف معياري يقدر ب 1.08 و بدرجة محايد، ما بين عدم اتفاق كل افراد عينة الدراسة على ارتباط البرامج التعليمية بالواقع العلمي، حيث يمكن ان تكون صفة النسبية تغطي على هذه البرامج، اي تتغير حسب التخصص.

- العبارة رقم 28 والتي محتواها: " تسعى الجامعة الى التحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية." جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.05 بانحراف معياري يقدر ب 1.05 و بدرجة محايد، ما يوضح تضارب اراء المبحوثين حول سعي الجامعة للتحسين من اجل ضمان جودة الخدمات التعليمية.

- العبارة رقم 25 والتي محتواها: " توابك المقررات التعليمية المعايير العالمية." احتلت المرتبة الاخيرة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.05 بانحراف معياري يقدر ب 1.05 و بدرجة غير موافق، مما نستنتج ان المقررات التعليمية التي تعتمد عليها الجامعة ضعيفة و لا توابك المعايير العالمية.

### ب- تحليل عبارات المؤشر الثاني: ( مؤهلات اعضاء هيئة التدريس )

الجدول رقم(18): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاجابات المبحوثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
29	يستخدم اعضاء هيئة التدريس التقنيات الحديثة اثناء اداءهم لعملية التدريس.	3.21	0.99	2	محايد
30	يمتلك عضو هيئة التدريس الموهبة في التدريس و القدرة على اوصول المعلومة للطالب.	3.09	0.99	4	محايد
31	يعمل عضو هيئة التدريس على تدعيم قدراته بناء على احتياجات الطلبة.	3.50	1.11	1	موافق
32	يساهم اعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بالتحسين من جودة التعليم.	3.15	0.96	3	محايد

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- العبارة رقم 31 و التي محتواها: " يعمل عضو هيئة التدريس على تدعيم قدراته بناء على احتياجات الطلبة." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.50 بانحراف معياري يقدر ب 1.11 و بدرجة موافق، اي ان عينة المبحوثين يوافقون على ان عضو هيئة

التدريس اي الاستاذ يسعى بصفة مستمرة على التطوير من مهاراته الاكاديمية و تدعيم قدراته، و ذلك بناءا على احتياجات الطلبة، و لكي تكون له القدرة على تلبيتها بصورة مناسبة.

- العبارة رقم 29 و التي محتواها: " يستخدم اعضاء هيئة التدريس التقنيات الحديثة اثناء اداءهم لعملية التدريس." جاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.21 بانحراف معياري يقدر ب 0.99 و بدرجة محايد، مما يدل على ان اجابات المبحوثين كانت تصب كلها في اتجاه واحد وهذه النتيجة في مجملها تؤكد على حيادية اراء المبحوثين حول لجوء الاساتذة لاستخدام التقنيات الحديثة اثناء اداءهم لعملية التدريس، اي ان اغلب الاساتذة يعتمدون على الطرق القديمة في تقديم الدروس للطلبة.

- العبارة رقم 32 و التي محتواها : " يساهم اعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بالتحسين من جودة التعليم." احتلت المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.15 بانحراف معياري يقدر ب 0.96 و بدرجة محايد، ما يؤكد حيادية اراء المبحوثين حول مساهمة اعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بالتحسين من جودة التعليم.

اما في المرتبة الاخيرة جاءت العبارة رقم 30 محتواها : " يمتلك عضو هيئة التدريس الموهبة في التدريس و القدرة على ايصال المعلومة للطالب." من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.09 بانحراف معياري يقدر ب 0.96 و بدرجة محايد، و من خلال الانحراف المعياري المسجل الضعيف نستنتج ان عضو هيئة التدريس لا يمتلك دائما القدرة على ايصال المعلومات للطالب، اي ان ليس كل استاذ يتمتع بالمهارات التي تمكنه من تقديم المعلومات بصفة واضحة.

### ج-تحليل عبارات المؤشر الثالث: ( جودة اساليب التقييم )

الجدول رقم(19): يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاجابات المبحوثين.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
33	يتسم تقييم الطلبة بالموضوعية.	3.44	0.98	4	موافق
34	يعتبر اسلوب التقييم عملية اساسية.	3.60	1.13	3	موافق
35	يعمل اسلوب التقييم على التحسين و التطوير	4.30	1.17	1	موافق بشدة

				في اداء الطلبة و هيئة التدريس.	
موافق	2	1.15	4	يساعد التقييم المستمر على التطور واكتساب المعرفة.	36

المصدر: اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتبين من الجدول السابق ان :

- العبارة رقم 35 ذات المحتوى: " يعمل اسلوب التقييم على التحسين و التطوير في اداء الطلبة و هيئة التدريس." جاءت في المرتبة الاولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 4.30 بانحراف معياري يقدر ب 1.17 و بدرجة موافق بشدة من هذا المنبر نستنتج ان المبحوثين يوافقون و بشدة على العبارة، ما يوضح الاهمية الكبيرة لاسلوب التقييم في التحسين من مستوى اداء الطلبة و هيئة التدريس.

- العبارة رقم 36 ذات المحتوى: " يساعد التقييم المستمر على التطور واكتساب المعرفة." جاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 4 بانحراف معياري يقدر ب 1.15 و بدرجة موافق، ما يعني ان التقييم المستمر داخل المؤسسة يساعد الطالب و عضو التدريس على التطور واكتساب المعارف، وذلك ان التقييم يشجع على التنافس بين الافراد مما يجعلهم في بحث دائم عن معارف جديدة.

- اما العبارة رقم 34 و التي محتواها: " يعتبر اسلوب التقييم عملية اساسية." جاءت في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.60 بانحراف معياري يقدر ب 1.13 و بدرجة موافق، ما يدل على موافقة افراد عينة الدراسة على اهمية اسلوب التقييم و اعتباره عملية اساسية و لازمة.

- و في المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 33 و التي محتواها: " يتسم تقييم الطلبة بالموضوعية." من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 3.60 بانحراف معياري يقدر ب 0.98 و بدرجة موافق، فنستنتج ان اسلوب تقييم الطلبة دائما ما يتسم بالموضوعية.

### ثالثا: اختبار الفرضيات

#### 1- تحويل الفرضيات الانشائية الى فرضيات احصائية :

#### • الفرضية الرئيسية:

$H_0$  - لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

$H_A$  - يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

• الفرضية الفرعية الاولى:

$H_{01}$  - لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي.

$H_{A1}$  - يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي.

• الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{02}$  - لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلية على جودة التعليم العالي.

$H_{A2}$  - يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى 0.05 لرأس المال الهيكلية على جودة التعليم العالي.

2- اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (20): يبين اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

المحاور	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة sig
رأس المال الفكري جودة التعليم العالي	0.78	0.611	,000

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعرض الجدول السابق معامل الارتباط و معامل التحديد بين متغيري الدراسة رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.

حيث يقدر معامل الارتباط ب 0.78 و معامل التحديد ب 0.611 بقيمة احتمالية ,000 و هي اصغر من الدلالة 0.05.

و نستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية ايجابية متوسطة بين راس المال الفكري و جودة التعليم العالي ، وقد بلغت نسبة معامل التحديد 0.611، و هذا يعني ان المتغير " رأس المال الفكري " يؤثر بنسبة 61.1% على المتغير التابع جودة التعليم العالي، و ذلك يعني ان 61.1% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي يعود الى رأس المال الفكري، و هي نسبة معتبرة في العلوم الاجتماعية لتعقد ظواهرها و لصعوبة حصر متغيراتها، اما النسبة المتبقية من التباين و المقدر ب 38.9% فتعود الى عوامل اخرى غير مدروسة.

و منه فالفرضية الصفرية مرفوضة و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة.

### 3- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

الجدول رقم(21): يبين اثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي

المحاور	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة sig
اثر رأس المال البشري جودة التعليم العالي	0.730	0.533	,000

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعرض الجدول السابق معامل الارتباط و معامل التحديد بين رأس المال البشري و جودة التعليم العالي. و نستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية ايجابية متوسطة بين راس المال البشري و جودة التعليم العالي ، وقد بلغت نسبة معامل التحديد 0.533، و هذا يعني ان البعد " رأس المال البشري " يؤثر بنسبة 53.3% على المتغير التابع جودة التعليم العالي، و ذلك يعني ان 53.3% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي يعود الى رأس المال البشري، و ، اما النسبة المتبقية من التباين و المقدر ب 46.7% فتعود الى عوامل اخرى غير مدروسة.

و منه فالفرضية الصفرية مرفوضة و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير بين رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة.

### 4- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم(22): يبين اثر رأس المال الهيكل على جودة التعليم العالي

المحاور	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	مستوى الدلالة sig
رأس المال الهيكل جودة التعليم العالي	0.708	0.496	,000

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يعرض الجدول السابق معامل الارتباط و معامل التحديد بين رأس المال الهيكلي و جودة التعليم العالي. و نستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية ايجابية ضعيفة بين رأس المال الهيكلي و جودة التعليم العالي، وقد بلغت نسبة معامل التحديد 0.496، و هذا يعني ان البعد " رأس المال الهيكلي " يؤثر بنسبة 49.6% على المتغير التابع جودة التعليم العالي، و ذلك يعني ان 49.6% من التغير الحاصل في جودة التعليم العالي يعود الى رأس المال البشري، و اما النسبة المتبقية من التباين و المقدرة ب 50.4% تعود الى عوامل اخرى غير مدروسة.

و منه فالفرضية الصفرية مرفوضة و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير بين رأس المال الهيكلي و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة.

### رابعاً: نتائج الدراسة

✓ يتوفر مؤشر القدرات الابداعية و الابتكارية بدرجة غير موافق بمتوسط حسابي 2.31 و هو يحتل المرتبة الخامسة في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المال الفكري، و هذا من وجهة نظر اساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة عباس لغرور خنشلة، و هذا يدل على ان القدرات الابداعية و الابتكارية لا تتوفر بشكل كافي في الوسط الجامعي، اي لا تتال رضا اساتذة الجامعة.

✓ يحقق مؤشر المهارات الفنية و الثقافية و التعليمية بدرجة محايد بمتوسط حسابي 2.81 و يحتل المرتبة الثالثة في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المال الفكري، و هذا يعني ان هناك من يتمتع بمهارات فنية و ثقافية و تعليمية، غير انها غير كافية ولا تحقق عوائد تستفيد منها الجامعة بالشكل المناسب، او ان نسبة الفئة المتمتعة بهذه المهارات شكلت النصف فقط من الجامعة.

✓ كما سجل مؤشر الخبرات بدرجة محايد بمتوسط حسابي قدر ب 3.32 و احتل المرتبة الاولى في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المال الفكري، و هذا يدل على عدم استغلال الجامعة لذوي الخبرات بالشكل الكافي، و اهمالها لبرمجة دورات تدريبية و تریصات و ورشات عمل بشكل مستمر، مما يسجل خبرة و معارف غير كافية.

✓ اما بالنسبة لمؤشر ثقافة المنظمة فقد جاء في المرتبة الثانية في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المل الفكري، بدرجة محايد حيث تم تسجيل متوسط حسابي قدر ب 3.09 و هذا يفسر تضارب اراء الاساتذة حول الثقافة التنظيمية التي تضعها ادارة الجامعة، مما يدل على ان درجة مساهمة الثقافة التي تبنتها الجامعة لا تساهم في التحسين من جودة التعليم العالي بصورة كبيرة.

✓ بعد ذلك وجدنا ان مؤشر براءات الاختراع جاء في المرتبة الرابعة في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المال الفكري، حيث جاء بدرجة غير موافق بمتوسط حسابي قدر ب 2.63 ، مايعني عدم توافق الاساتذة مع هذا الجانب، اي ان الجامعة لا تسهر على تشجيع اصحاب الافكار الابتكارية، و لا تقوم بدعم الاختراعات و تسجيل براءاتها، و ايضا لاتوفر الامكانيات اللازمة للطلبة و الاساتذة اصحاب الافكار.

✓ اما في المرتبة الثانية في الترتيب بالنسبة لمحور رأس المال الفكري فقد جاء مؤشر استراتيجيات المنظمة، بدرجة محايد حيث بلغ متوسط اجابة المبحوثين 2.93 ، مايعني عدم رضا اساتذة الكلية على الاستراتيجيات الموضوعية من قبل الجامعة، وذلك يمكن ان يكون لسبب قلة امكانيات الجامعة ، و عدم توفيرها لوسائل تكنولوجية تناسب تطورات العصر الحالي، واكتفائها بوسائل كلاسيكية.

## 2- نتائج اختبار الفرضيات

### • الفرضية الرئيسية:

✓ جاءت صيغة الفرضية الرئيسية كالتالي : " لرأس المال الفكري اثر على جودة التعليم العالي." من خلال نتائج الدراسة المتوصل اليها و نتائج اختبار الفرضيات، توصلنا الى وجود اثر بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية في جامعة عباس لغرور بولاية خنشلة، عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

### • الفرضيات الفرعية:

✓ جاءت صيغة الفرضية الفرعية الاولى كالتالي : " لرأس المال البشري اثر على جودة التعليم العالي." من خلال نتائج الدراسة المتوصل اليها و نتائج اختبار الفرضيات، توصلنا الى وجود اثر بين رأس المال البشري و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية في جامعة عباس لغرور بولاية خنشلة، عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى، بمعنى ان وجود المعرفة و الخبرة و المهارة لاعضاء هيئة التدريس و الادارة يمكن ان يؤدي الى تحسين جودة التعليم العالي من خلال جودة المناهج الدراسية و طرق التدريس.

✓ جاءت صيغة الفرضية الفرعية الثانية كالتالي : " لرأس المال الهيكلي اثر على جودة التعليم العالي." من خلال نتائج الدراسة المتوصل اليها و نتائج اختبار الفرضيات، توصلنا الى وجود اثر بين رأس المال الهيكلي و جودة التعليم العالي في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية في جامعة عباس لغرور بولاية خنشلة، عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 و هذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية، بمعنى ان

تشجيع الجامعة لاصحاب الافكار الابتكارية و تسجيل براءات الاختراع كذلك وضع استراتيجيات مرنة و متطورة يمكن ان تساهم في تحسين جودة التعليم العالي.

و رجوعا الى نتائج اختبار فرضيات الدراسة تبين ان ابعاد رأس المال الفكري المتواجد في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية تؤثر تأثيرا متوسطا على جودة التعليم العالي، حيث جاء هذا الاثر بالترتيب الاتي حسب قيمة معامل الارتباط و معامل التحديد من برنامج SPSS.

- رأس المال البشري .

- رأس المال الهيكلي .

من خلال هذا يتضح تأثير كل بعد بالنسبة لمفردات عينة الدراسة على جودة التعليم العالي، حيث ان رأس المال البشري يعتبر اكثر تأثيرا على جودة التعليم العالي.

### خامسا: نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة

في هذا العنصر، سنقوم بمقارنة نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة التي عرضناها في الفصل الاول

#### 1- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات المحلية :

بالنسبة للدراسة المحلية الاولى المتمثلة في: " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة." فقد جاءت النتائج متوافقة من حيث ان رأس المال الفكري يعتبر الركيزة الاساسية لتحقيق نجاح المنظمات، و ان رأس المال البشري المتمثل في الكفاءات و المهارات و الخبرات التي يتمتع بها الافراد تساهم في تحقيق مايسمى بالميزة التنافسة وسط العمال.

اما الدراسة المحلية الثانية و المتمثلة في: " اثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي." " جاءت هذه الدراسة متوافقة مع دراستنا في النتائج، حيث ان رأس المال الفكري يؤثر بابعاده على جودة التعليم العالي، و ان توفر هذه الابعاد فب الجامعة و اكمالها لبضها البعض تساهم في تحقيق الجودة في التعليم العالي.

#### 2- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات العربية:

بالنسبة للدراسة العربية الاولى و المتمثلة في: " اثر رأس المال الفكري على شركات الاتصالات الخلوية الاردنية." توصلت هذه الدراسة الى ان مستوى اهمية رأس المال البشري في هذه مجتمع الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطا عكس التنظيمي كان مرتفعا، كما سجلت وجود اثر ذي دلالة احصائية لرأس المال الفكري بأبعاده على الاء في هذه الشركات، اي انها جاءت متوافقة مع دراستنا من حيث الاثر.

اما الدراسة العربية الثانية المتمثلة في : " رأس المال الفكري واثره على اداء اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الكويتية." خلصت هذه الدراسة الى النتيجة التي تتوافق مع دراستنا بصفة تقريبية حيث جاء مستوى رأس المال الفكري في الجامعة الكويتية كان بين المتوسط و المرتفع اما دراستنا جاءت متوسطة، كما سجلت الدراساتين وجود اثر ذي دلالة احصائية لرأس المال الفكري على اداء الهيئة التدريسية.



الخاتمة

لقد كان الهدف من دراستنا التوصل الى معرفة الأثر الذي يشكله رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، بالتركيز على بعدي رأس المال الفكري المتمثلين في رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي، و أهميتها داخل الوسط الجامعي و كذلك معرفة كيف يساهم رأس المال الفكري في التحسين من جودة التعليم العالي، حيث توصلنا الى صياغة إطار تصوري للدراسة ساعدنا على التحكم في حركية هذا البحث.

من خلال ما توصلنا اليه نستنتج ان رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه الجامعات ليس بالمادي بل بالموارد الفكرية و الذي يتمثل بالدرجة الأولى في رأس المال البشري، كونه يعتبر العنصر الأهم و المكون الرئيسي لرأس المال الفكري، و ان الاستثمار الجيد في رأس المال البشري و السعي تطويره و دعمه و تنمية معارفه و مهاراته يساهم في التحسين من جودة التعليم العالي و بالتالي فإن اهتمام الجامعة بأعضاء هيئة التدريس و توفير الامكانيات اللازمة للتطوير من البرامج التعليمية و وضع خطط لمحاولة مواكبة تطورات العصر الحالي يؤدي بدوره الى تحقيق الأهداف المنشودة للجامعة.

حيث ان الجودة في التعليم العالي تهدف للتحسين و التطوير في المنهج التعليمي و ذلك عن طريق تطبيق جملة من المؤشرات التي تتمثل في الدعم الدائم للاساتذة و العاملين و الحرص على بناء ثقافة تنظيمية و وضع استراتيجيات تواكب العصر، و توفير المعدات التكنولوجية الحديثة التي تتوافق مع متطلبات سوق العمل، ما يؤكد على وجود تأثير بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي.

و من خلال ما توصلنا اليه بعد انجاز جميع مراحل دراستنا و بناءا على النتائج المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات الخاصة بإجابات عينة البحث، نصل الان الى وضع مقترحات و توصيات للتحسين من جودة التعليم العالي و إجابة استغلال رأس المال الفكري:

- ✓ ضرورة اهتمام الجامعة برأس المال الفكري و ادراك أهميته و وضع استراتيجيات المحافظة عليه و اللجوء الى استقطابه بشكل مستمر.
- ✓ ضرورة الاستثمار الجيد في رأس المال البشري و السعي لتطوير مهاراته و تنمية معارفه و مؤهلات لزيادة كفاءة مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ الاهتمام بوضع مناهج تعليمية و مقررات تتناسب مع المعايير العالمية و ترتبط بالواقع العلمي لضمان جودة الخدمات التعليمية.
- ✓ ضرورة توفير الترتيبات و الدورات التكوينية و ورشات العمل للاساتذة و كذلك الطلبة و العاملين و هذا من أجل اكتساب الخبرات و المهارات و المعارف التي من شأنها التحسين من جودة التعليم العالي و تحسين المخرجات.

- ✓ محاولة توفير تكنولوجيات جديدة و بالجودة المطلوبة و التي تتماشى مع تطورات العصر الحالي.
- ✓ ضرورة دعم الاختراعات و أصحاب الأفكار الابتكارية و توفير بيئة عمل مناسبة كمخابر البحث العلمي و المعلومات
- الازمة
- لهم.

# قائمة المراجع

## اولا:الكتب

- 1-إبراهيم جابر المصري، وآخرون: "الجودة الشاملة في التعليم". ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر، الطبعة الاولى، 2019.
- 2-إكرم احمد رضا الطويل، صباح انور يعقوب اليونس: "رأس المال الفكري و ادارة الجودة الشاملة و اداء العمليات"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، الطبعة الاولى، 2018.
- 3-السيد عبد العزيز البهوشى: "معجم مصطلحات الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي"، عالم الكتب للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007.
- 4-حامد هاشم محمد الراشدي: "ادارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية"، دار الطيبة الخضراء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، 2017.
- 5-محسن علي عطية: "الجودة الشاملة و المنهج". دار المناهج للنشر و التوزيع، ، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
- 6-محمد عوض الترتوري، اغادير عرفات جويحان: "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الاردن، 2006.
- 7-منصور العور: "ماذا تعرف عن الجودة ومستقبل التعليم العالي".، دار العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2019.
- 8-نجم عبود نجم: "القيادة و ادارة الابتكار:"، دار الثقافة النشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة لاولى، 2015.
- سعد علي حمود العنزي واحمد علي صالح: "ادارة رأس المال الفكري في منظمات الاعمال"، اليازوني للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2008.
- 9-سعد غالب ياسين: "ادارة المعرفة"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2007.
- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات: " الجودة و الاعتماد الاكاديمي "، ، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الاولى، 2008.
- 10-سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات: "ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة و التعليم"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، الطبعة الاولى، 2007.
- 11-سهيل رزق دياب: "مناهج البحث العلمي"، دار اليازوري العلمية، الطبعة الاولى، غزة، فلسطين، 2003

عثمان حسن عثمان: " المنهجية في كتابة البحوث و الرسائل الجامعية"، منشورات الشهاب، الجزائر، الطبعة الاولى، 1998.

12-علي مزاحم حبيب السمائري: " الاستثمار في رأس المال الفكري" ، الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2019.

13-راضية بوزيان: " ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي."، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى ، عمان، الاردن، ، 2015

14-قاسم نايف علوان المحياوي: "ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات." ، دار الشروق للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2007.

15-رجب عبد الحميد حسنين: " المكتبات الأكاديمية : ودورها في إدارة رأس المال الفكري"، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الاولى، 2022.

16-رشا الغول: "المحاسبة عن رأس المال الفكري : التنظير العلمي و التطبيق العلمي"، الطبعة الاولى، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2014.

### ثانيا: القواميس و المعاجم

1-السيد عبد العزيز البهواشي، " معجم مصطلحات الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي"، عالم الكتب، مصر، 2007.

### ثالثا: المجلات و مقالات

1-احمد بركات، " اهمية و قياس رأس المال الفكري، مجلة دراسات و ابحاث في العلوم الاجتماعية و الانسانية"، جامعة الجزائر 3، مخبر الصناعات التقليدية، مجلد 12، العدد الرابع، 2020.

2-اسماعيل سيبوكر، نجلاء ناجحي، " أهمية المنهج الوصفي للبحث في العلوم الإنسانية"، مخبر اللسانيات النصية و تحليل الخطاب، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد السادس، جوان 2019.

3-احسان سالم مصري: " خصائص رأس المال الفكري"، كلية الادارة و الاقتصاد، قسم ادارة اعمال، جامعة الانبار.

4-الزهرة بن عاشور، " اهمية ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة علوم الانسان و المجتمع، المجلد 11، العدد2، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر. 2022.

5-الهاشمي عباسية، عبد الحميد غوفي: "رأس المال الفكري: اشكالية مفهوم ؟" ، مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية، جامعة بسكرة ،الجزائر، العدد العشرون، 2016.

- 6-براهيمي طارق، " راهن الفعل الفلسفي في المجتمع الجزائري "، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 32، العدد الثاني، جامعة ورقلة، الجزائر، 2021.
- 7-بن سعيد عبد القادر، " الجودة الشاملة في التعليم العالي "، المجلة المغاربية للدراسات الاجتماعية و التاريخية، المجلد 9 عدد خاص، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2018.
- 8-دعاء احمد سعيد فارس: " كفاءة رأس المال الفكري في القطاع المالي "، مجلة الاسكندرية للبحوث العلمية، قسم المحاسبة و المراجعة، كلية التجارة، جامعة الزقازقي، مصر، العدد القاني المجلد السادس 2022.
- 9-تر محمد: " اهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي "، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية، جامعة عمار تليجي، الاغواط.
- 10-هاشم فوزي، " التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري و مفهوم الكفاءات: التشخيص ام التصميم ؟ "، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العددان 43-44، صيف-خريف، 2008.
- 11-طويل فتيحة، سليمة مصيبح: " جودة التعليم العالي و التطور التكنولوجي "، المجلة العربية للاداب و الدراسات الانسانية، العدد 7، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.
- 12-لمياء محمد جاسم المشهداني: " واقع تطبيق مراحل ادارة الجودة الشاملة "، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية و الاقتصادية، المجلد التاسع، العدد الثاني، المعهد التقني/ الحويجة، الجامعة التقنية الشمالية، العراق، 2019.
- 13-محمد محمد بسيوني قنديل: " دور عضو هيئة التدريس الجامعي في تعزيز الممارسة الديمقراطية لدى الطلاب و آليات تطويره من منظور خدمة الجماعة "، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية، ا، جامعة حلوان، مصر، لمجلد 1، العدد 49، 2020.
- 14-مسعودة عجال: " مبادئ و معايير جودة التعليم العالي "، مجلة علوم الانسان و المجتمع، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 4، العدد 27، 2018.
- 15-رندا محمد سيد احمد: " مقياس الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية "، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 18.
- 16-عبد الناصر نور و اخرون: " رأس المال الفكري: الاهمية و القياس، و الإفصاح "، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، العدد الخامس و العشرون، الطبعة الثانية، 2010.
- 17-رحيش سعيدة: " اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته "، مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد، جامعة بومرداس، الجزائر، العدد الاول، 2020.

- 18-رندا محمد سيد احمد: "مقياس الكفاءة المهنية لعضو هيئة التدريس في التعليم عن بعد لمقررات الخدمة الاجتماعية"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 18
- 19-محمد محمد بسيوني قنديل: "دور عضو هيئة التدريس الجامعي في تعزيز الممارسة الديمقراطية لدى الطلاب و آليات تطويره من منظور خدمة الجماعة." مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية، ا، جامعة حلوان، مصر، لمجلد 1، العدد 49.

#### رابعاً: الرسائل و الاطروحات

- 1- بن سعد وسيلة،: "تقييم المؤسسة و دوره في تحقيق الميزة التنافسية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2015-2016.
- 2- دوخي مقدم يمينة: " اهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة الجزائر3، الجزائر
- 3-ولد شرشالي سمية،: "دور الاستثمار لرأس المال الفكري في تحقيق الاداء المنميز للمؤسسة الاقتصادية"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة المدية- 2016-2017،
- 4-محمد غرس الدين: "دور رأس المال الفكري القائم على العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية"، بحث تطبيقي لنيل درجة الدكتوراه المهنية في ادارة اعمال، كلية التجارة و ادارة اعمال ، جامعة حلوان،مصر، 2021
- 5-مقران علجية: "دور اثر رأس المال الفكري في نجاح المشروع"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة تبسة، 2010
- 6-نادية حماش: "مساهمة رأس المال الفكري في امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير شعبة: نسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة باتنة1 الحاج لخضر 2016-2017،
- 7-عمران نزيهة، "دور اصلاح سياسة ل.م.د.د. في تحقيق جودة النكوين في الانظمة المغربية"، اطروحة دكتوراه في علوم سياسة عامة و النظم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016.
- 8-فرحاتي لويزة،: "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص: تنظيم الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.

9-صلاح الدين بابكر محمد البشدري: "مساهمة رأس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة"، لنيل شهادة الدكتوراه فلسفة في الادارة الصناعية، جامعة سانت كلامنتس العالمية للتعليم عن بعد، الكورديستان، 2010.

10-صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاهه ومعوقاته، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2013-2014.

#### خامسا: ملتقيات

1-علي فلاح الزعبي:"رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات و تحقيق الاداء المتميز في منظمات الاعمال الاردنية"، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، جامعة الزرقاء،الاردن 2011،

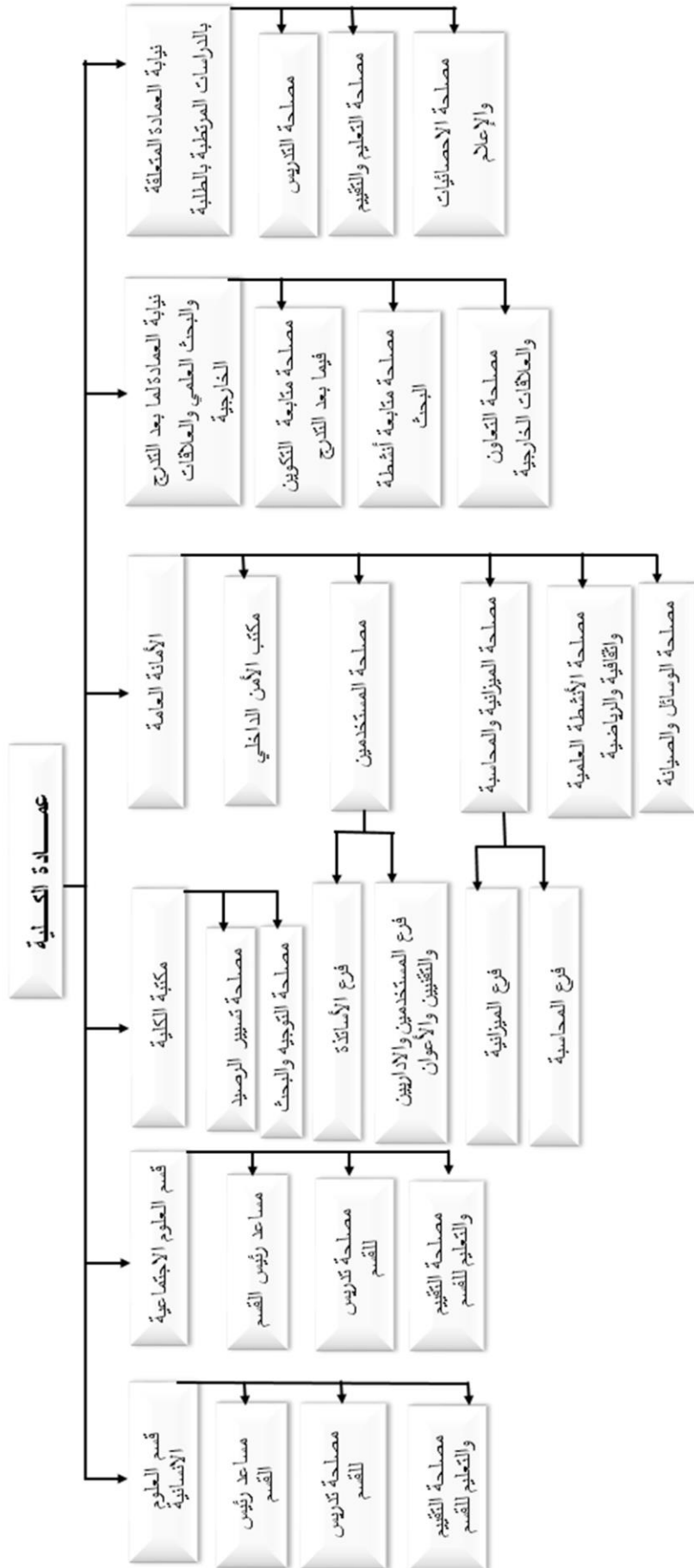
2-عيسى دراجي، مداخلة ضمن ملتقى الدولي الخامس حوال رأس المل الفكري في منظمات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

#### سادسا: المواقع الالكترونية

تم الاطلاع يوم 20230/06/03 على <https://drasah.com/Description.aspx?id=4204> - 1

الساعة 10:05.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عباس لغرور خنشلة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية  
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة استبيان

بغنوان:

اثر رأس المال الفكري  
على جودة التعليم العالي

لإعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

الاستاذة المشرفة:

عقون عليمه

اعداد الطالبة:

اماني حنان مامن

\_ ان الاسئلة الواردة في الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي فقط

السنة الجامعية: 2023/2022

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (X) في المكان المناسب لكل عبارة حسب ما ترونه مناسب من اجل مصداقية المعلومات

شكرا على حسن تعاونكم

### القسم الأول: البيانات الشخصية

1-النوع: ذكر  انثى

2-السن:

من [35-26] سنة  من [45-35] سنة  45- سنة فأكثر

3- الخبرة المهنية:

اقل من 5 سنوات  من [10-5] سنة   
من [15-10] سنة  من [20- 15] سنة  20- سنة فأكثر

4-الرتبة العلمية :

استاذ التعليم العالي  استاذ محاضر " أ "   
استاذ محاضر "ب"  استاذ مساعد " أ "   
استاذ مساعد " ب "

-القسم الثاني: يتضمن محاور الدراسة مقسمة على محورين كتالي:

-المحور الاول: رأس المال الفكري: هو ماتملكه المؤسسة من موارد بشرية ذوي قدرات ابداعية و هيكل التنظيم.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	<b>رأس المال البشري</b>					
	<b>أولا-القدرات الابداعية و الابتكارية</b>					

1	تولي الجامعة اهمية كبيرة لاستقطاب ذوي القدرات الابداعية					
2	تعمل الجامعة على تشجيع اصحاب الافكار الابتكارية و تحفيزهم					
3	تتناسبب مؤهلات الاساتذة داخل الجامعة مع المناصب التي يشغلونها					
4	تشجع ادارة الجامعة مشاركة الاساتذة و العاملين في المؤتمرات العلمية و متابعة الدورات المتخصصة					
<b>ثانيا-المهارات الفنية و الثقافية و التعليمية</b>						
5	تسعى الجامعة للتطوير من كفاءة هيئة التدريس و تعزيز القدرات الاكاديمية					
6	تضع الجامعة و هيئة التدريس برامج تعليمية تواكب تطورات العصر الحالي					
7	يتمتع الاساتذة في الجامعة بقدرات معرفية و ثقافية عالية					
8	يمتلك الاساتذة القدرة على تحليل و تقييم المعلومات					

ثالثا-الخبرات

					9	للجامعة نظام تحفيزي يعمل على المحافظة على الاساتذة ذوي الخبرات العلمية و التدريسية
					10	تنظم الجامعة ورشات عمل و دورات تدريبية بشكل منتظم ليكسب العاملين الخبرة
					11	تحرص الجامعة على تنظيم التربصات لتكوين الطلبة باستمرار
					12	تعتمد ادارة الجامعة على العاملين ذوي الخبرة و اصحاب الخدمة الطويلة لشغل الوظائف المهمة
<b>رأس المال الهيكلي</b>						
<b>أولا-ثقافة المنظمة</b>						
					13	تسهر الجامعة على بناء ثقافة تنظيمية تعمل على التحسين من جودة التعليم العالي
					14	تتبنى الجامعة ثقافة تشجع على تبادل الخبرات و المعارف
					15	تساهم الجامعة في زرع ثقافة التنافس وسط مجتمع الجامعة
					16	تشجع الجامعة على تجسيد روح الامانة العلمية و احترام الاخلاقيات العلمية

### ثانيا-براءات الاختراع

					تعمل الجامعة على توثيق براءات الاختراع	17
					تشجع الجامعة على الابتكارات و الاختراعات	18
					تمتلك الجامعة نظام معلومات يوفر المعلومات اللازمة للطلبة و الاساتذة	19
					تساهم مخابر البحث العلمي في زيادة القدرات الابتكارية للطلبة و الاساتذة	20

### ثالثا- استراتيجيات المنظمة

					تحرص الجامعة على وضع استراتيجيات تواكب تطورات العصر	21
					تحرص الجامعة على تحديد المعدات و الوسائل التكنولوجية بالجودة المطلوبة	22
					يتميز الهيكل التنظيمي للجامعة بدرجة عالية من المرونة و الوضوح	23
					تتسم العمليات و اجراءات العمل بالمرونة تماشيا مع الاستراتيجية العامة للجامعة	24

### المحور الثاني : جودة التعليم العالي

#### اولا- جودة المناهج التعليمية

					تواكب المقررات التعليمية المعايير العالمية	25
					ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العلمي	26
					تتوافق المناهج التعليمية مع القدرات الاستيعابية للطلبة	27
					تسعى الجامعة الى التحسين المستمر لضمان جودة الخدمات التعليمية	28

## ثانيا- مؤهلات اعضاء هيئة التدريس

					يستخدم اعضاء هيئة التدريس التقنيات الحديثة اثناء اداءهم لعملية التدريس	29
					يملك عضو هيئة التدريس الموهبة في التدريس و القدرة على اىصال المعلومة للطالب	30
					يعمل عضو هيئة التدريس على تدعيم قدراته ببناءا على احتياجات الطلبة	31
					يساهم اعضاء هيئة التدريس بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بالتحسين من جودة التعليم	32

## ثالثا- جودة اساليب التقييم

					يتسم تقييم الطلبة بالموضوعية	33
					يعتبر اسلوب التقييم عملية اساسية	34
					يعمل اسلوب التقييم على التحسين و التطوير في اداء الطلبة و هيئة التدريس	35
					يساعد التقييم المستمر على التطور واكتساب المعرفة	36

## الملحق رقم: 03

## قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الاستاذ	الرقم
عباس لغرور خنشلة	استاذ محاضر ب	مامن فيصل	01
عباس لغرور خنشلة	استاذ محاضر أ	زمران عادل	02
عباس لغرور خنشلة		رحال نبيل	03

## الخلاصة:

أصبحت المعرفة عامل إنتاج أكثر أهمية و قيمة في شتى المجالات في العصر الحالي، و هي نوع جديد من رأس المال القائم على الأفكار، و يمثل مورد لا ينقص بالاستهلاك بل يزداد بشكل دائم خاصة لو استغل بشكل صحيح، و هذا ما يمثله رأس المال الفكري، حيث يعتبر المادة الخام التي تتولد منها الفوائد، كما يتكون من رأس مال بشري و المتمثل في مهارات الأفراد و القدرات الإبداعية، و رأس مال هيكلية متمثل في ثقافة المنظمة و الاستراتيجيات التي تضعها، و بالتالي نجد مؤسسات التعليم العالي غيرها من المؤسسات تسعى لتوفير كل مقومات التطوير المستمر لمواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية لخدمة المجتمع، و الارتقاء بخريجي الجامعة إلى مستوى التميز و القدرة التنافسية العالية و ذلك عملا بمفهوم الجودة التي تحقق من خلال رأس المال الفكري.

و هذا ما تناوله موضوع دراستنا تحت عنوان " أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي."

مامكننا من طرح التساؤلات التالية:

- **التساؤل الرئيسي:** هل يوجد أثر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي ؟
- **التساؤلات الفرعية:** هل يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي؟
- هل يوجد أثر لرأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي؟

على أساسها تم وضع فرضيات بالشكل التالي:

### الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

الفرضيات الفرعية :

- يوجد أثر لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي.
- يوجد أثر لرأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي.

و قد تم تقسيم الدراسة الي جانبين، جانب نظري مقسم إلى ثلاث فصول متعلقين إشكالية و مفاهيم الدراسة و الإطار النظري لرأس المال الفكري و جودة التعليم العالي، إما الجانب الميداني قد قسم إلى فصلين، فصل اول متعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة وفصل ثاني متعلق بتحليل البيانات و تفسير النتائج . اما بالنسبة المجالات الدراسية فقد تمثلت في:

- المجال المكاني : كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية لجامعة عباس لغرور بخنشلة.

- المجال البشري: كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية لجامعة عباس لغرور بخنشلة البالغ عددهم 89 استاذ.

و قد استخدمنا المنهج الوصفي في دراستنا، القائم على تحليل البيانات التي جمعت عن طريق استمارة الاستبيان و الملاحظة و قد تم التوصل الى نتائج اهمها:

- ✓ يوجد اثر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05.
- ✓ يوجد اثر لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05.
- ✓ يوجد اثر لرأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي عند مستوى الدلالة الاحصائية 0.05.

## **Abstract :**

Knowledge has become a more important and valuable factor of production in various fields in the current era. It is a new type of capital based on ideas and represents a resource that does not diminish with consumption but rather increases permanently, especially when utilized properly. This is what intellectual capital represents. It is considered the raw material from which benefits are generated. It consists of human capital, represented by individuals' skills and creative abilities, as well as structural capital, represented by the organization's culture and strategies it establishes.

Therefore, we find that institutions of higher education and other organizations strive to provide all the necessary elements for continuous development in order to keep up with scientific and technological advancements to serve society. They aim to elevate university graduates to a level of excellence and high competitive ability, in line with the concept of quality that is achieved through intellectual capital.

This is what our study addresses under the title "**The Impact of Intellectual Capital on the Quality of Higher Education.**" This allows us to pose the following questions:

Main Question: Does intellectual capital have an impact on the quality of higher education?

### **Sub-questions:**

-Does human capital have an impact on the quality of higher education?

-Does structural capital have an impact on the quality of higher education?

Based on these questions, hypotheses have been formulated as follows:

### **Main Hypothesis:**

Intellectual capital has an impact on the quality of higher education.

### **Sub-hypotheses:**

Human capital has an impact on the quality of higher education.

Structural capital has an impact on the quality of higher education.

The study was divided into two parts: a theoretical aspect divided into three chapters addressing the problem statement and concepts of the

study, as well as the theoretical framework of intellectual capital and the quality of higher education. The field aspect was divided into two chapters: the first chapter focused on the methodological procedures of the study, while the second chapter dealt with data analysis and interpretation of results.

Regarding the study's academic domains, they were represented as follows:

- Spatial domain: College of Social and Human Sciences at Abbas Laghrour University in Biskra.

- Human domain: All the professors of the College of Social and Human Sciences at Abbas Laghrour University in Biskra, totaling 89 professors.

The study utilized a descriptive methodology based on the analysis of data collected through questionnaires and observation. The results obtained are as follows:

- There is an impact of intellectual capital on the quality of higher education at a statistically significant level of 0.05.

- There is an impact of human capital on the quality of higher education at a statistically significant level of 0.05.

- There is an impact of structural capital on the quality of higher education at a statistically significant level of 0.05.