

دور رأس المال الفكري في جودة الخدمة (دراسة ميدانية في جامعة ذي قار)

المشرف د. محمد موصللي

الباحث زين العابدين جواد كاظم

جامعة الجنان / كلية ادارة الاعمال

Email: zainalaibdeen^{٣٨}@gmail.com

Abstract:

The subject of quality of services has become a wide field for study, research and discussion as an administrative concept through which the methodology and mechanisms for improving products and services are embodied, between each of the institutions and the desires of customers in drawing up the policies of organizations and products or services and developing them in all stages and forms of work to meet the desires of customers.

Thus, this field of research has become at the top of the agendas of the interests of the various institutions and organizations concerned or interested in the quality of production or services, or those interested in providing the best possible of their services. This requires human resources capable of meeting that matter, including the intellectual capital that the administration maintains if available In institutions and to find out the reality of intellectual peace and its diagnosis and dimensions, this study was launched in that by linking it with the quality of service at the University of Dhi Qar. Applied studies, including the questionnaire, personal interviews, and observations. The study population consisted of middle and executive administrations represented by (assistant deans, heads of scientific departments, directors of supporting departments, and heads of research centers at the university). The study sample consisted of (٧٥) individuals, and the study reached conclusions. There is a correlation between the two variables of intellectual capital and quality of service in the researched university in terms of their dimensions adopted in the current study at the level of aggregate indicators. The study concluded with a set of recommendations, the most important of which was the endeavor to enhance intellectual capital as it represents a

strategic asset for the university and achieves a competitive advantage and enables it to survive and continue, especially in an uncertain, highly complex and competitive environment.

المستخلص:

أصبح موضوع جودة الخدمات، ميدانا رحيباً للدراسة والبحث والمناقشة باعتباره مفهوما إداريا يتجسد من خلاله منهجية واليات تحسين المنتجات والخدمات ، بين كل من المؤسسات ورغبات الزبائن في رسم سياسات المنظمات والمنتجات او الخدمات وتطويرها في جميع مراحل وأشكال العمل لتلبية رغبات الزبائن.

وبذلك فان هذا الميدان البحثي أصبح في رأس جداول اهتمامات المؤسسات والمنظمات المختلفة المعنية أو المهتمة بجودة الانتاج او الخدمات، أو تلك المهتمة بتقديم افضل ما يمكن من خدماتها ويتطلب ذلك موارد بشرية قادرة على تلبية ذلك الامر ومنها رأس المال الفكري الذي تحتفظ به الادارة اذا توفر ذلك في المؤسسات وللوقوف على واقع رأس المال الفكري وتشخيص أبعاده انطلقت هذه الدراسة في ذلك من خلال ربطه مع جودة الخدمة في جامعة ذي قار، ومن أجل تحقيق أهدافها ومعالجة فجواتها المعرفية النظرية والعملية، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي اشتمل على عدد من آليات جمع البيانات وتحليلها (مثل الاستبيان، والمقابلات، والملاحظات). تم استخدام خمسة وسبعين شخصاً كعينة دراسة وتم إجراء البحث في إحدى الجامعات.

وفي نهاية بحثنا قدمنا بعض المقترحات، أهمها: السعي على تعزيز رأس المال الفكري لأنه بمثابة أساس للجامعة، يتيح لها تحقيق أعلى مستويات الجودة التعليمية والاستمرارية حتى في ظل ظروف متقلبة ومعقدة وتنافسية. جلسة.

المقدمة: يجسد مفهوم رأس المال الفكري أصلاً ذا قيمة استراتيجية كبيرة في المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات ويتطلب منا التفكير جلياً في هذا المورد الذي يعتبر من الموارد غير الملموسة والمهمة ، لأنه يحاول أن يظهر القدرات الخفية والكامنة التي تحتاج إلى عملية التحريك مع الموارد الأخرى للجامعات من أجل تحقيق أهدافا ورسالتها. مما تقدم نلاحظ أن تطوير رأس المال الفكري لا يتم إلا عن طريق إبداع وسلوك متميز للأفراد العاملين في الجامعات.

عليه تضمنت خطة الدراسة أربعة فصول الفصل الأول منهجية الدراسة والدراسات السابقة على مبحثين: المبحث الأول منهجية الدراسة وصف مجتمع الدراسة ، والثاني الدراسات السابقة ، والفصل الثاني تضمن مبحثين تناول مفهوم رأس المال الفكري وأهميته ونشأته في المبحث الاول ، والمبحث الثاني مفهوم جودة الخدمة التعليمية وأهميتها وخصائصها ومعوقاتها ، و معايير جودة الخدمة التعليمية ، اما الفصل الثالث فيسكون الجانب التطبيقي للبحث و الفصل الرابع أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة خلال مبحثه الأول. في حين شمل المبحث الثاني تقديم بعض المقترحات الضرورية للمنظمة قيد الدراسة.

الفصل الاول: الاطار المنهجي

المبحث الاول: منهجية الدراسة وصف مجتمع الدراسة

اولا: مشكلة الدراسة: على الرغم من وجود عدد من الدراسات تتمحور بجودة الخدمة التعليمية والعوامل المؤثرة فيه، إلا أنها قد أغفلت عمق العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية من جهة وجودة الخدمة التعليمية من جهة أخرى. من هنا فقد ازدادت الحاجة إلى دراسة علاقة وأثر رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية حول خصوصيات التميز في التدريس الجامعي ، ولذلك قام الباحث بإجراء

دراسة استطلاعية أولية في جامعة ذي قار للتعرف على دور رأس المال الفكري فجودة الخدمة التعليمية. ومن خلال المعلومات المذكورة أعلاه يمكن تحديد اسئلة البحث في التساؤلات التالية:

١. هل تمتلك القيادات في جامعة محل الدراسة تصوراً واضحاً وشاملاً عن رأس المال الفكري؟
٢. ما هو واقع جودة الخدمات في جامعة ذي قار؟

٣. إلى أي مدى يلعب رأس المال الفكري دوراً في تميز مصادر التعليم والتعلم بالمؤسسة؟

ثانياً: أهداف الدراسة: من خلال هذه الدراسة يمكن وصف وتشخيص العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية من جهة، وبين متطلبات إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمة التعليمية من جهة ثانية على مستوى جامعة ذي قار المختارة في محافظة ذي قار. فضلاً عن ان الدراسة تهدف إلى تحقيق الجوانب وكما يلي:

١. تقديم دراسة نظرية وميدانية للقيادات في جامعة ذي قار مجتمع الدراسة عن رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية ومدى تأثيرهما لتلك جامعة ذي قار .

٢. وصف وتشخيص مكونات رأس المال الفكري، وأبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة ذي قار مجتمع الدراسة.

٣. تعتبر جامعة ذي قار بمثابة دراسة حالة لهذا البحث حول العلاقة ما بين رأس المال الفكري وما بين الميزات العديدة لجودة التعليم المقدم.

٤. تقديم مجموعة من التوصيات وذلك اعتماداً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة : تنصب هذه الأهمية من ثلاث جوانب لا تقل إحداها أهمية عن الأخرى وهي:

أ. الجانب الأكاديمي: في هذا الجانب تتحدد أهمية هذه الدراسة من خلال الآتي:

١. تعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات التي تهتم برأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية وأداء العمليات.

٢. إثراء المكتبة العلمية في جامعة ذي قار من خلال الإضافة إلى التراكم الأكاديمي الحاصل في الميادين الثلاثة أنفة الذكر، بما يشكل منهلاً للباحثين والدارسين للوصول إلى أفضل مستوى من أداء العمليات.

٣. ان المزاجية بين المفهومين الحديثين (رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية)، من الأمور الحيوية التي يتم التركيز عليها هذه السنوات الأخيرة ، كان هناك تحول ملحوظ في مختلف جوانب المجتمع من خلال سير كل الجوانب والتفصيلات المتعلقة بهذين المفهومين المهمين.

ب. الجانب الميداني: هنا تتحدد الأهمية الميدانية لهذه الدراسة بالنسبة لجامعة ذي قار وكما يأتي:

١. التحقق من نقاط القوة والعيوب في جودة الخدمة التعليمية الفعلية في جامعة ذي قار.

٢. بناء تصور واضح ودقيق لدى العاملين بشكل عام والمديرين بشكل خاص في جميع إدارات جامعة ذي قار عن مفهومي رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية وكيفية ربطهما ببعض.

٣. ان بناء أنموذج لتحسين جودة الخدمة التعليمية باعتماد التكامل بين المتغيري الدراسة قد يمكن جامعة ذي قار من الوقوف بوجه المنافسة الحادة لدى الجامعات الأخرى محلية كانت أم خارجية.

رابعاً: فرضيات الدراسة : اتساقاً مع أهداف الدراسة وانسجاماً مع أنموذجها، اعتمدت الدراسة مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية، مما يتطلب الأمر اختبار أنموذج الدراسة وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في أبعاد جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

١. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة.

٢. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاعتمادية
 ٣. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الملموسية.
 ٤. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد التعاطف.
 ٥. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الموثوقية.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** هناك دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
١. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية.
 ٢. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمة التعليمية.
 ٣. هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمة التعليمية.
- خامساً: مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع البحث في جامعة ذي قار وتتألف من مبرراتها ميداناً لاختبار فرضيات الدراسة من خلال الجوانب الآتية:
١. أهمية الجامعة موضوع الدراسة بوصفها مؤسسة أكاديمية وتأديتها لنشاطات تعكس وظيفة المعرفة من خلال دورها في تقديم الخدمة التعليمية لكافة شرائح المجتمع وتأهيلهم لشغل الوظائف العامة والخاصة، فضلاً عن قيامها بالعديد من الأنشطة والبرامج الموجهة لتحقيق هدف التنمية البشرية المستدامة هو مسعى متعدد الأوجه ومعقد يتطلب نهجاً دقيقاً ودقيقاً وإنجازها بحثاً أساسية وتطبيقية ترفد العلم والمعرفة الإنسانية بمقومات رفاهية الفرد وتحقيق ذاته، وهذا ما جعلها وكلياتها من المؤسسات التي تتجمع فيها أرقى الطاقات البشرية من حيث المؤهلات العلمية ومن حيث الاتصال بالعالم الخارجي أي الانفتاح على كافة المجالات المعرفية، إلى جانب الأبداع في التفكير والتغيير.
 ٢. تمثل جامعة ذي قار واحدة من الصروح العلمية واحتلالها موقعاً ريادياً في محافظة ذي قار جنوب العراق.
 ٣. عدم إجراء دراسة سابقة (على حد علم الباحث نتيجة التقصي من الأقسام ذات العلاقة) في الجامعة موضوع الدراسة التي تجمع بين متغيري البحث، كما وتسعى إلى الأهداف التي تطمح الدراسة الحالية تحقيقها.
 ٤. أن بودقة خدمات التعليم المقدمة على الرغم من تقدمها في جامعة ذي قار موضوع الدراسة إلا إن عملياتها لا تخلو من انحرافات، وخدماتها تتطلب عمليات فاعلة للارتقاء بمستواها الذي يراد منه ان يكون بمصاف نظيراتها من الجامعات المتقدمة، كونها جزءاً من انعكاسات المجتمع وتؤثر فيه وتتأثر به وتلبي حاجاته واصحاب المصلحة معاً، ولأن رقي المجتمع في رقي عملية التعليم فيه .
- سادساً: عينة الدراسة:** يقدم الجدول ١ لمحة شاملة عن الخصائص الديموغرافية لعينة البحث. ويشمل ذلك المعلومات المتعلقة بالتوزيع العمري للمشاركين، ومدة العمل، والتحصيل العلمي، والتخصصات الأكاديمية التي يزاولونها فيما يتعلق بالمؤسسات المنتسبين إليها. وتكونت عينة البحث من العمداء المساعدين ورؤساء الكليات والأقسام العلمية ومديري الأقسام المساندة في جامعة ذي قار. وتم الحصول على التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة. تم توزيع ٩٠ استبانة، تم استرداد ٨١ منها بنجاح، بينما تم استبعاد ٦ من التحليل. تم تحديد ما مجموعه ٧٥ نموذجاً لتكون غير مناسبة لإدراجها في التحليل الإحصائي. وبالتالي فإن معدل الاستجابة الحالي هو ٩٢%. يقدم الجدول ١ نظرة عامة موجزة عن مجتمع البحث.

جدول (١) خصائص عينة الدراسة

٤%	٣	٣٠ فاقل	الفئة العمرية (سنة)	١
٢٢%	١٧	٤٠ - ٣١		
٣٢%	٢٤	٥٠ - ٤١		
٤٢%	٣١	٥١- فما فوق		
١٠٠%	٧٥	المجموع		
٢٥%	١٩	١٠ فاقل	الخدمة الوظيفية	٢
٣١%	٢٣	٢٠ - ١١		
٣٨%	٢٩	٣٠ - ٢١		
٦%	٤	٣١ فاكثرا		
١٠٠%	٧٥	المجموع		
١٢%	٩	معاون عميد	المنصب الوظيفي	٣
٥١%	٣٨	رئيس قسم		
١٢%	٩	رئيس مركز ابحاث		
٢٥%	١٩	مدير قسم		
١٠٠%	٧٥	المجموع		
٣٦%	٢٧	ماجستير	التحصيل الدراسي	٤
٦٤%	٤٨	دكتوراه		
١٠٠%	٧٥	المجموع		

سابعاً: أداة القياس: وقد خضع الاستبيان، باعتباره الأداة الرئيسية لجمع البيانات، لعملية تطوير دقيقة لضمان تقديم نتائج دقيقة وموثوقة. نص المستخدم أكاديمي بالفعل بطبيعته. لا مزيد من إعادة الكتابة ضرورية.

أ- "اعداد المقياس": وقد تم تطوير بنود المقياس باستخدام مقاييس المؤشرات المبينة في الجدول

(٢).

جدول (٢) إعداد المقياس		
متغيرات المقياس	العبارات التي تناولها المقياس	مصادر المقياس
السمات الشخصية	الجنس، العمر، التحصيل العلمي، مدة الخدمة الوظيفية، المنصب الوظيفي الحالي.	إعداد الباحث
راس الفكري	رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلاقتي	Stewart, ١٩٩٩ سلطان، ٢٠٠٦
جودة الخدمة	الاستجابة ، الاعتمادية، الملموسية ، التعاطف ، الموثوقية	الطائي وآخرون، ٢٠٠٧ Kotler, ٢٠١٨

ب. **تصحيح المقياس:** وقام الباحث بتقييم التصحيح التالي للقيم (١، ٢، ٣، ٤، ٥) لتحديد مستويات إجابات أفراد العينة، علماً بأن المقياس من خمس درجات على ثلاث فئات (منخفض، متوسط، مرتفع).

جدول (٣): تقديرات وأوزان المقياس					
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١
المقياس	أتفق بشدة	أتفق	أتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
التقدير	عالي جداً	عالٍ	متوسط	منخفض	منخفض جداً
النسبة المئوية	١٠٠-٨٠%	٧٩-٦٠%	٥٩-٤٠%	٣٩-٢٠%	١٩-٠%

ج. **صدق المقياس:** إن إدراج الصدق في المعايير والاختبارات له أهمية قصوى نظراً لقدرته على تحديد مدى صحة القياسات المطالب بها ومدى دقة الإفصاح عن هذه القياسات ضمن الفقرات المعنية. (الأفضل، ١٩٨١: ١٧٢). وبحسب مهرنيس وليهمان (٢٤: ١٩٨٤)، تشير نتائج التحقيقات إلى أنوبحسب صالح (١٤٣: ٢٠٠٠)، هناك عاملان أساسيان يساهمان في موثوقية الاختبار: الوضوح والدقة. خصوصية المواقف المعلنة، ودرجة التوافق بين التقييم والمجال المستهدف. تم تحديد صحة الدراسة من خلال النظر في معلمتين.

(اولاً) "الصدق الظاهري": (Face Validity) ووفقاً لنونالي (١٩٧٨: ٩٥)، من المهم أن يمتلك كل عنصر في المقياس معنى واضحاً و متميزاً، ولغة دقيقة، وصيغة جيدة التنظيم. وذلك لأن الأفراد الخبراء أو المهنيين في الموضوع أو الشيء الذي يتم تقييمه يعتبرون الأفراد الأكثر ملاءمة لتقييم الصلاحية الظاهرة للمقياس (Allen & Yen, ١٩٩٩: ٩٥).

(ثانياً) صدق المحتوى: (Validity – Content) ويؤكد البيان صحة محتوى كل عنصر داخل المقياس، وتحديدًا ضمن السياق الذي تم إنشاؤه فيه في الأصل. ولذلك استعان الباحث بخبرة لجنة من المختصين للتأكد من مصداقية المحتوى. وقبل ذلك، قام الباحث بتزويد الخبراء بالتركيبات النظرية للمتغيرات قيد البحث، والتأكد من ملاءمة فقرات الاختبار، وإجراء التعديلات على المقياس لتعزيز توافقه مع الأهداف المقصودة. وكما يتبين من الجدول ٤، فقد أدت نتائج هذه العملية إلى استكمال المعيار.

جدول (٤): فقرات المقياس		
عدد الفقرات	المتغير	المحور
٥	رأس المال البشري	رأس المال الفكري
٥	رأس المال الهيكلي	
٥	رأس المال العلاقتي	
٥	الاستجابة	جودة الخدمة
٥	الاعتمادية	
٥	الملموسية	
٥	التعاطف	
٥	الموثوقية	
٤٠		المجموع

د. "ثبات المقياس": ووفقاً لعيساوي (١٩٧٤)، فإن المعيار الحاسم لاعتبار الاختبار أو الإجراء فعالاً هو اتساق واستقرار نتائجه مع مرور الوقت (ص ٥٨). وبالمثل، يؤكد فرانسيل (١٩٨١) أن المقياس أو الاختبار الثابت يُظهر ثباتاً في نتائجه عند تطبيقه على نفس المجموعة من الأفراد (ص ٥٨). وبحسب صالح (٢٠٠٠:١٤٨)، فقد استخدم الباحث منهج الاختبار وإعادة الاختبار للتأكد من الثبات. تتعلق هذه المنهجية باستخدام مقياس على عينة تم اختيارها عشوائياً مكونة من اثني عشر فرداً من جامعة ذي قار، مع وجود فجوة مدتها أسبوعين بين كل إدارة (الظاهر وآخرون، ١٩٩٩:١٤٠). وبنبغي معايرة الفاصل الزمني الذي يفصل بين الاختبارين على النحو الأمثل لتسهيل الاحتفاظ بالمعلومات من التقييم الأولي، مع منع اكتساب محتوى جديد أو تدهور المعرفة الموجودة في الوقت نفسه. وأظهر معامل الثبات، مقاساً بمعامل ارتباط بيرسون، مستوى عالٍ من الثبات للمقياس، كما يتضح من قيمة ثبات قدرها ٠.٩٣.

المبحث الثاني: "الدراسات السابقة"

أولاً: الدراسات الخاصة برأس المال الفكري

أ. دراسة: Giustina Secundo, et al ٢٠٢٠

Sustainable development, intellectual capital and technology policies:

A structured literature review and future research agenda

التنمية المستدامة ورأس المال الفكري وسياسات التكنولوجيا: مراجعة مؤلفات منظمة وجدول أعمال بحثي مستقبلي

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم استعراض منظم للأدب (SLR) حول الدور الاستراتيجي لرأس المال الفكري (IC) لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs). يقدم مخططاً تفصيلياً للأدبيات السابقة والحالية ويضع إطاراً لجدول أعمال بحثي مستقبلي. يحلل الأوراق المنشورة في المجلات من ٢٠٠٣ إلى ٢٠١٨ بهدف استنباط رؤى مهمة حول محددات التعاون الدولي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. على الرغم من

أن الدراسات التجريبية والنظرية أظهرت وجود علاقة إيجابية بين التعاون الدولي والاستدامة ، إلا أن البحث لا يزال مجالاً ناشئاً ذا أهمية متزايدة.

ب.دراسة: ٢٠٢١ Yarosla et al

Intellectual Capital of Institutions of Higher Education in the Knowledge Economy

رأس المال الفكري لمؤسسات التعليم العالي في اقتصاد المعرفة

هدفت الدراسة لتحديد اتجاهات إدارة رأس المال الفكري للجامعة ، من خلال درس الباحثين حول تأثير المعرفة والاقتصاد في قطاعات ومؤسسات التعليم ، وتحليل التصنيفات الدولية المرموقة للجامعات ومعاييرها و منهجيات تقييم الوضع الحالي وأفاق الجامعات الأوكرانية في التصنيف العالمي. الدراسة النظرية لقد أثبتت التطورات أهمية رأس المال الفكري للجامعة وقدرتها على زيادة المنافسة مزايا الجامعات. اقترح المؤلفون آلية مؤسسات التعليم العالي لإدارة رأس المال الفكري في اقتصاد المعرفة ، الذي يوفر تأثيراً كبيراً لجميع مكونات رأس المال الفكري ويزيد من القدرة التنافسية مزايا الجامعات الأوكرانية. وبينت الدراسة ان يزيد اقتصاد المعرفة بشكل كبير من متطلبات نظام التعليم ككل علم أن الإنسان يتلقى في نظام التعليم لم يعد ثابتاً القيمة ولكنها مجرد أساس يتطلب الثبات البنية الفوقية والصقل والتحسين ، أي في اقتصاد المعرفة الجديد ، هناك حاجة إلى ثابت و التدريب الدائم وإعادة التدريب والتدريب المتقدم ارتفاع مستوى المنافسة في مجال التعليم يحدد استراتيجية جديدة للمشاركين في سوق الخدمات التعليمية استراتيجية تكاملية.

ثانياً: الدراسات الخاصة بالجودة التعليمية

أ. دراسة: ٢٠٢٠ Abass,

Service quality in higher education institutions: qualitative evidence from the students' perspectives using Maslow hierarchy of needs

جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي:

دليل نوعي من وجهة نظر الطلاب باستخدام هرمية ماسلو للحاجات

مؤسسات التعليم العالي هي المسؤولة عن تدريب وتحويل الطلاب إلى موارد قيمة على الرغم من الاعتقاد بأن الطلاب هم أصحاب المصلحة الرئيسيون تشير مؤسسات التعليم العالي إلى المؤسسات التي توفر فرص التعليم ما بعد الثانوي للطلاب. يمكن أن تتخذ هذه المؤسسات أشكالاً مختلفة، مثل الجامعات وكليات المجتمع والمدارس المهنية، إلا أن دراسات بحثية محدودة متاحة حول جودة الخدمة (SQ) في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال التحقيق في العوامل التي تشكل SQ في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن الأدبيات الموجودة حول هذا الموضوع إما من منظور إداري أو عام. تساهم الدراسة الحالية من خلال مراجعة الردود النوعية التي تم تلقيها من خلال المقابلات وجلسات مجموعات التركيز مع ٤٣ طالباً من ٣ مؤسسات تعليمية خاصة مقرها تركيا. تم جمع البيانات من ٤٣ طالباً من خلال ٢٦ مقابلة فردية و ٣ جلسات جماعية مركزة وتم تحليلها من خلال التفكير الاستنتاجي باستخدام تحليل السرد وإطار العمل مع الترميز المفتوح.

ب. دراسة: ٢٠٢٢ Xiaotong & John

Service quality' and higher education: investigating Chinese international student and academic perspectives at a UK university

جودة الخدمة والتعليم العالي: التحقيق في وجهات النظر الأكاديمية للطلاب والأكاديميين الصينيين في إحدى جامعات المملكة المتحدة

عدد كبير من مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة ، يظل توظيف الطلاب الدوليين أمراً حيوياً لتحقيق الفوائد الاقتصادية والسياسية والثقافية والتعليمية. شجعت المنافسة المتزايدة داخل سوق الطلاب الدوليين العديد من مؤسسات التعليم العالي على إيلاء اهتمام أكبر لجودة عروضها التعليمية ، فضلاً عن توقعات وتجارب الطلاب الدوليين أنفسهم. بهدف تقديم صورة أكثر ثاقبة لهذا المنصب ، تبحث هذه المقالة في "جودة الخدمة" للتعليم العالي في المملكة المتحدة من خلال عدسة مجموعة واحدة من الطلاب الدوليين في مؤسسة واحدة لمجموعة راسل مع إشراك المنظور الأكاديمي في المقارنة المباشرة. لتحقيق ذلك ، تم إجراء دراسة بحثية متعددة الأساليب في موقع في جنوب شرق إنجلترا ، مع بيانات المسح الكمي التي تم جمعها من عينة ملائمة من ١٣٩ طالباً صينياً و ٢٧ أكاديمياً ، مع ١١ مقابلة متابعة نوعية. تظهر النتائج كل من التناسق وعدم التناسق بين تصورات المشاركين وأين قد توجد تلك التناقضات.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: رأس المال الفكري

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري: تناول مفهوم رأس المال الفكري العديد من الباحثين فقد عرفه (اليونس، ٢٠١٨، ٦) التي تمثل مجموعة من الصفات أو المزايا أو القدرات العقلية التي يمتلكها بعض العاملين في المنظمة عن غيرهم، والتي تدفعهم إلى الإبداع من المنتج أو العملية الإنتاجية أو الاتنين معاً، بإدخال التحسينات أو التطوير مما يؤدي إلى إنتاج منتجات ذات جودة متميزة تشبع حاجات ورغبات الزبائن وتتجاوزها وتمكن المنظمة من اكتساب الميزة التنافسية. أما (Martinez, ٢٠١٩: ٢٣) فقد عرفه مجموعة المعارف في المؤسسة، ويتم تقييمه حسب مكوناته المتمثلة برأس المال البشري ورأس مال العلاقات أو الزبائن أو التسويق ورأس المال التنظيمي، ويمكن أن يتجزأ كل من الأنواع الثلاثة التي ذكرت وستتم دراستها كابعاد في الجانب العملي للدراسة.

وأوضحت (الجمعية العربية للإدارة، ٢٠١٦: ١٣) أن رأس المال الفكري هو عبارة عن يشمل رأس المال البشري داخل المنظمة القدرات الفكرية والتنظيمية ومختلف القدرات الأخرى التي يمتلكها الموظفون. يمكنهم هذا رأس المال من توليد مفاهيم جديدة أو تعزيز المفاهيم الموجودة.

ومما تقدم يرى الباحث: أن رأس المال الفكري يتألف من مجموعة من الصفات والمهارات التي يمتلكها الأفراد العاملون المتمثلة بالخرزين المعرفي المتراكم من المهارات والقدرات والخبرات مع القدرة على الابتكار والتفكير والإبداع ولما يخدم أهداف المنظمة وصولاً إلى إنتاج منتجات متميزة وذات قيمة وجودة عالية من أجل إشباع رغبات وحاجات الزبائن وبذلك تحقق المنظمة ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات العاملة في الجهة القطاعية، وسبب هذا التميز والجودة العالية هو امتلاك المنظمة أفراداً عاملين مبدعين.

ثانياً: أهمية رأس المال الفكري: ان الأهمية لرأس المال الفكري باستعراض آراء بعض الكتاب، الذي يعدون رأس المال الفكري المصدر الرئيس للشركات والمنظمات للحصول على ميزة تنافسية وأن إستراتيجية التميز لا يمكن تحقيقها إلا عبر الإبداع في مجالات البحث والتطوير، وتعد هذه من النتائج الفكرية للعاملين في المؤسسة والشركات المعاصرة كشركة (Skandia) وشركة (IBM) في العصر الحالي ، تدرك إدارة الشركات أن رأس المال الفكري هو الأداة الأكثر روعة للمنافسة. وهي تتألف من أهم

الأصول ، وينصب تركيزها على تعزيز كفاءة العمل القائم على المعرفة والقوى العاملة المتعلمة. أثن الأصول التي يمتلكونها هي الأصول الفكرية.(حسين، ٢٠٠٤، ١٢).

ثالثاً: أبعاد رأس المال الفكري: يمثل رأس المال الفكري مجموعة من الأبعاد العناصر الهادفة إلى تكوين ثروة فكرية في المنظمة رصيدها الطاقة المعرفية المتمثلة بنخبة من الأفراد الذين يمثلون النجوم اللامعة القادرين على تعزيز ميزة تنافسية للمنظمة عن طريق إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة (الخطاوي، ٢٠١٣، ١٥) ولاتفاق أكثر الباحثين والكتاب على ان مكونات رأس المال الفكري تمثل لابعاده الرئيسية قسيتم دراسة الابعاد في البحث الحالي وفقا لنموذج (Stewart, ١٩٩٩) الذي يتكون من ثلاث مكونات رئيسية تتضمن الأتي :-

أ. **رأس المال البشري:** والذي يمتلك المقدره العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لتوفير الحلول العملية المناسبة للزبائن، فهو مصدر الابتكار والتجديد في المنظمة.

ب. **رأس المال الهيكلي:** تعتمد قدرة المنظمة من سد احتياجات السوق على قدراتها التنظيمية. تمكن هذه القدرات المنظمة من مشاركة المعرفة ونقلها وتعزيزها بشكل فعال. تتجسد هذه المعرفة في شكل أصول فكرية هيكلية ، والتي تشمل أنظمة المعلومات وبراءات الاختراع وحقوق التأليف والنشر.

ت. **رأس المال الزبائني:** ويتضمن قيمة ارتباطات المنظمة مع الزبائن التي تنقسم معهم والتي تتمثل برضا الزبون وإمكانية الاحتفاظ به عبر تلبية رغباته.

المبحث الثاني: جودة الخدمة

اولاً: مفهوم الجودة: يعرف المعهد الفيدرالي للجودة على أنها القيام بالعمل الصحيح من أول مرة مع الإعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى الإتقان في الأداء(١٤٧: ٢٠١٧ Hizer&Render) وعدّها بأنها المطابقة للملائمة والمتناسقة مع التوقعات. في حين عرفها (Blyth, ٢٠١٥, ٣١٧) بأنها العلاقة بين ما يتوقع الزبائن وبين ما يحصلون عليه فإذا خابت توقعاتهم فإن تصورهم عن المنتجات ستكون عندئذ ذات جودة سيئة، أما إذا تجاوزت الجودة المدركة توقعات الزبائن فإن تصورهم عن المنتجات سيكون أنها ذات جودة عالية. وكذلك عرف الجودة بأنها سمة قابلة لقياس المنتج لتحقيق توقعات الزبون، وعلاوة على ذلك فإن الجودة هي سمة يحددها الزبون وليس المنتج. ويعرفها (Bateman&Snell, ٢٠١٧, ١٢) بأنها التميز للمنتج.

ثانياً : مفهوم الخدمة

ذكر (Vargo&Lusch, ٢٠٠٤, ٣٢٦) أن الخدمة هي عمليات تتألف من مجموعة أنشطة والتي تحدث عن طريق التفاعل مع الزبون، الأفراد، السلع والموارد المادية الأخرى، الأنظمة أو الهياكل الأساسية متمثلة بمورد الخدمة والتي من الممكن أن تحوي أو تشرك زبائن آخرين، هدفها حل مشاكل الزبون. وأوضح (حمد وعودة ،٢٠١٢، ٤٢) أن الخدمات في جوهرها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات الزبون وتسهم في توفير جانب كبير من الراحة والإطمئنان والرعاية ، كما تحقق نوعاً من الإستقرار الإقتصادي سواء على مستوى الفرد أم على مستوى المجتمع .

ثالثاً: مفهوم الجودة في التعليم : إن مفهوم الجودة في التعليم العالي معقد ومتعدد الأوجه، والتي ينبغي أن تشمل جميع الوظائف، والنشاطات؛ والبيئة التعليمية والبرامج الأكاديمية والبحوث والمنح الدراسية، والتوظيف، والطلبة وهيئة التدريس، والمباني والمرافق والمعدات والخدمات المقدمة للمجتمع، والبيئية الأكاديمية(van & Rodrigues, ٢٠٠٧: ٣٩). وينظر(عشبية، ٢٠٢٠ : ١٢) جودة التعليم هي مجموعة

من الميزات والمعايير التي يجب أن تكون موجودة في كل جانب من جوانب العملية التعليمية. وقد تشمل هذه الجوانب الموارد والأساليب المستخدمة (المدخلات)، والخطوات المتخذة للتدريس (العمليات)، والنتائج النهائية (المخرجات). والهدف هو تلبية متطلبات كل من المجتمع والأفراد المتعلمين مع الاستخدام الفعال لجميع الموارد، بما في ذلك العناصر البشرية والمادية.

رابعاً: **ابعاد الخدمات:** تتفرد الخدمة بعدد من الابعاد المتفق عليها من قبل العديد من الباحثين منهم (Lovelock, 1996, 562) و (Robert & Scott, 2009, 18)، (Pride & Ferrell, 2017, 324)، (Kotler & Armstrong, 2020, 239) وتتمثل بالآتي:

١. **الملموسية:** ينظر عادةً إلى المظهر الملموس للخدمة على أنه عامل مصاحب عند تقديم الخدمة المذكورة، يتكون هذا الدليل المادي من وسائل الراحة المادية والمعدات والأفراد وأدوات الاتصال.

٢. **الاعتمادية:** تعبر عن قدرة المؤسسة التعليمية من وجهة نظر الزبائن على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها الزبون وبدقة ترضي طموحه ورغبته وكذلك تعبر عن مدى وفاء هذه المؤسسات بالتزاماتها تجاه الزبون.

٣. **الاستجابة:** يتم تحديد فعالية المنظمة في تقديم الخدمة من خلال رغبتها وقدرتها وسرعتها في تقديم الخدمة بسرعة وكفاءة، مما يؤدي إلى تحقيق أقصى قدر من الفوائد للمتلقي.

٤. **الموثوقية:** وتعني كسب الرضا والاطمئنان إلى مجهزي الخدمة، وما يتمتعون به من صفات متمثلة بالمجاملة والمعرفة والكياسة والدقة في العمل ومدى قدرة المنظمة وموظفيها على بناء الثقة.

٥. **التعاطف:** هو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

المبحث الثالث: علاقة راس المال الفكري بجودة الخدمات

تعد المؤسسات التي تقدم الخدمة التعليمية من المؤسسات الخدمية، إلا أن خصائصها مغايرة إلى حد كبير عن المؤسسات الخدمية الأخرى، وذلك اعتماداً على طبيعة عمل هذه المؤسسات والتمثل بتقديم العلم والمعرفة للطلبة وإجراء البحوث العلمية والتي تتمثل بمدى اهتمامها براس المال الفكري. إذ تعد الجامعة من أبرز هذه المؤسسات التي يقع على عاتقها مسؤولية رفد المجتمع بالكادر المؤهل والمدرّب لشغل الوظائف في المؤسسات.

يتمثل أداء التدريسي في الجامعة بانشطة متنوعة تنسم بالطابع المعرفي والفكري، من اهمها القاء المحاضرات، والإشراف على طلبة الدراسات العليا، وإنجاز البحوث العلمية، وتقديم الاستشارات. ولكي يتحقق التميز في أداء التدريسي فإنه لا بد أن يتجاوز معايير الأداء الموضوعية من قبل إدارة الجامعة، وأن تكون الخدمة المقدمة ذات جودة عالية.

إن رفع قدرات راس المال الفكري في المؤسسات التعليمية لا يقتصر على مجرد ساعات التدريب الرسمية داخل الجامعة، ولكن من خلال التعلم المستمر لاكتساب المهارات والمعارف اللازمة والمشاركة في المعلومات والخبرات التي يحصل عليها أي فرد داخل المنظمة (اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، ٢٠١٤، ٤٧).

الفصل الثالث: الاطار التطبيقي للدراسة

اختبار علاقات الارتباط والآخر بين متغيرات الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى فحص العلاقة الارتباط والآخر ما بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية والتحقق من صحتها باعتماد عدة أساليب وأدوات إحصائية ومن خلال المحورين الآتيين:

المحور الاول: اختبار وتحليل الارتباط والتأثير للفرضية الاولى

يهدف هذا المحور إلى قياس واختبار معنوية علاقات الارتباط التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية ولتحديد الارتباطات وتأثيرات رأس المال الفكري في أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة ، وعلى النحو الآتي :

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في أبعاد جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الجدول (٦): اختبار وتحليل رأس المال الفكري في أبعاد جودة الخدمة التعليمية

R ²		F		T		B		المتغير المستقل
d.f	المحسوبة	الجدولية	R	Sig	المحسوبة	الجدولية	معلومات التحليل	جودة الخدمة (مؤشر كلي)
١.٧٣	٣.٩٧	٢٤.٢٢*	٠.٩٩٠	٠.٩٨	٠.٠٠٠	١.٦٦	١٠.٥١	٠.٧٥

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

وبمتابعة معطيات الجدول (٦) يشير بتعلق موضوع الفحص في هذا التحليل باختبار الفرضية الرئيسية الثانية ، ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٩٩٠) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات ، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية (لرأس المال الفكري) في أبعاد جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة كما يظهر في الجدول قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (٠.٩٨) ولقد كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي ادنى بكثير من المستوى الافتراضي المعنوي للدراسة (٠.٠٥)، وتبين النتيجة التي تم الحصول عليها مستوى عال من القوة التفسيرية، كما يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة ٩٨٪. وهذا يشير إلى أن ٩٨% من إجمالي الفروق في رأس المال الفكري داخل الجامعة المبحوثة يمكن تفسيره من خلال المتغيرات المشمولة في الدراسة. يتم دعم الأهمية الإحصائية لهذه النتيجة من خلال القيمة المحسوبة لإحصائية (F) (٢٤.٢٢)، والتي تتجاوز القيمة الحرجة (٣.٩٧) عند مستوى دلالة ٠.٠٥ ودرجتي حرية (١.٧٣). وقد تعزى نسبة ٢% المتبقية من الفروق في رأس المال الفكري إلى متغيرات أخرى لم تؤخذ في الاعتبار في الدراسة أو متغيرات لم يتم التحكم فيها. علاوة على ذلك، فإن قيمة معامل الانحدار (بيتا) البالغة ٠.٧٥ تعتبر ذات دلالة إحصائية، كما يتضح من إحصائية t المحسوبة (١٠.٥١)، والتي تتجاوز القيمة الحرجة (١.٦٦) عند مستوى دلالة ٠.٠٥. وهذا يعني أن تغيير وحدة واحدة في أبعاد جودة الخدمة المجمع سيؤدي إلى تغيير قدره ٠.٧٥ وحدة في رأس المال الفكري داخل الجامعة محل البحث. وبناء على النتائج المذكورة أعلاه يمكن الاستنتاج أن للمتغيرات التي شملتها الدراسة تأثير كبير على رأس المال الفكري داخل الجامعة المبحوثة. وتم التأكد من الفرضية الأولية الأولى والتي تفترض أن

لرأس المال الفكري أثراً ذو دلالة إحصائية في أبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة ذي قار. ويمكن ايضاح نتائج العلاقة الارتباط والتأثير على مستوى الفرضيات الفرعية وكما يلي:

أ. الفرضية الفرعية الاولى : هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة.

الجدول (٧): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعده لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq 0.05$

رأس المال الفكري								المتغير المستقل
d.f	F		R	R ²	Sig	T		B
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة	
١.٧٣	٣.٩٧	٢٦.٨٧*	٠.٨٨٦	٠.٧٨	٠.٠٠٠	١.٦٦	١١.١٧*	٠.٧٤
بعد الاستجابة (مؤشر كلي)								

فإن معطيات الجدول (٧) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٧٥٢) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية، كان مستوى الأهمية الذي تم الحصول عليه ٠.٠٠٠، وهو أقل بكثير من مستوى الأهمية المحدد مسبقاً وهو ٠.٠٥. كما أشار معامل التحديد (R²) إلى أن هذه الأبعاد شكلت ٧٨% من إجمالي التباينات في رأس المال الفكري ضمن بعد الاستجابة للجامعة المبحوثة. وهذا الاكتشاف يعزز أهمية الدراسة. تتجاوز قيمة (F) التي تم الحصول عليها والتي تبلغ ٢٦.٨٧ القيمة الحرجة البالغة ٣.٩٧ عند مستوى دلالة ٠.٠٥. بالإضافة إلى ذلك، قد يعزى ٢٢% من التباين إلى متغيرات غير محسوبة لم يتم تضمينها في تصميم البحث. ويقدر معامل الانحدار (بيتا) بـ ٠.٧٤. تتجاوز القيمة المحسوبة (t) البالغة ١١.١٧ القيمة المجدولة البالغة ١.٦٦ عند مستوى دلالة قدره ٠.٠٥. وهذا يشير إلى أن تغيير بعد الاستجابة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير قدره ٠.٧٤ في بعد الاستجابة داخل الجامعة محل البحث. أي بمعنى اهتمت المؤسسات التعليمية قيد الدراسة في ممارسة رأس المال الفكري والاهتمام ببعده الاستجابة والذي يعتبر حلقة وصل بين الكلية بكادرها التدريسي والموظفين والطلبة وذلك من اجل نقل وتبادل المعلومات والمعرفة والخبرات بين العاملين في المنظمة بهدف التأثير في سلوكهم وتوجهاتهم بالاتجاه الذي يتوافق مع اهداف ورغبات المؤسسات وتنعكس جميع هذه الامكانيات التي يوفرها بعد الاستجابة على مخرجات الجامعة الطلبة ويساهم ايضا في رفع مكانة الجامعة وتصنيفها العلمي ويجعلها من الجامعات ذات الامكانيات العالية في تعزيز جودة الخدمة التعليمية، وما يعزز صحة الفرضية الفرعية الاولى بصيغة التأكيد والتي تؤيد هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة في الجامعة المبحوثة.

ب- الفرضية الفرعية الثانية : هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاعتمادية.

الجدول (٨): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعده لرأس المال الفكري في بعد الاعتمادية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

رأس المال الفكري								المتغير المستقل
d.f	F		R	R ^٢	Sig	T		B
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة	
١.٧٣	٣.٩٧	٣١.٢٣*	٠.٩٠١	٠.٨١	٠.٠٠٠	١.٦٦	١٧.٧٥*	٠.٩٠
بعد الاعتمادية (مؤشر كلي)								

فإن معطيات الجدول (٨) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٩٠١) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لرأس المال الفكري في بعد الاستجابة لجودة الخدمة التعليمية، إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي اقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥) ، وفسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R^٢) ما نسبته (٨١%) من الاختلافات الكلية لرأس المال الفكري في بعد الاعتمادية في الجامعة المبحوثة ، ويدعم معنوية قيمة (F) المحسوبة (٣١.٢٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٣.٩٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ، وان النسبة المتبقية البالغة (١٩%) تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٩٠) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (١٧.٧٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، التي تشير إلى أن التغير في بعد الاستجابة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٩٠) من بعد الاعتمادية في الجامعة المبحوثة. اي بمعنى اهتمت المؤسسات التعليمية موضع الدراسة في ممارسة رأس المال الفكري والاهتمام ببعد الاعتمادية والذي يعتبر العنصر الاساس في حوزة الكادر التدريسي لأثبات علمية وامكانية الكادر في اوصول المعلومات والخدمة الى طلبتهم وتتمثل المهارات التي تهتم بها الكليات قيد الدراسة في الخبرة و التدريب والامكانيات التي يمتلكونها الافراد العاملين في اوصول المعلومة المتميزة والتي تؤدي الى مواكبة التطور العلمي لباقي المؤسسات التعليمية وينعكس بدوره على مكانة الكليات العلمية واستحصال مراكز متقدمة ضمن التصنيفات العالمية ، وما يعزز صحة الفرضية الفرعية الثانية بصيغة التأكيد والتي تؤيد هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الاعتمادية في الجامعة المبحوثة.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة : هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الملموسية.
الجدول (٩): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعء لرأس المال الفكري في بعد الملموسية
الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq 0.05$

رأس المال الفكري								المتغير المستقل
d.f	F		R	R ²	Sig	T		B
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة	
١.٧٣	٣.٩٧	٤٣.٠٧*	٠.٩٢٥	٠.٨٥	٠.٠٠٠	١.٦٦	٢٠.٨٥*	٠.٩٢

فإن معطيات الجدول (٩) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٩٢٥) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لرأس المال الفكري في بعد الملموسية لجودة الخدمة التعليمية، إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي اقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥) ، وفسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R²) ما نسبته (٨٥%) من الاختلافات الكلية لرأس المال الفكري في بعد الملموسية في الجامعة المبحوثة ، ويدعم معنوية قيمة (F) المحسوبة (٤٣.٠٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (٣.٩٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ، وان النسبة المتبقية البالغة (١٥%) تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٩٢) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (٢٠.٨٥) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، التي تشير إلى أن التغير في بعد الاستجابة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٩٢) من بعد الملموسية في الجامعة المبحوثة، اي بمعنى اهتمت المؤسسات التعليمية موضع الدراسة في ممارسة رأس المال الفكري والاهتمام ببعء الملموسية من اجل انشاء المباني والمرافق المكملة لتقديم الخدمة وهذا ما يفسر علاقة الارتباط القوية بمتغير الجودة التعليمية ، فيعتبر بعد البنية التحتية احد الملموسية في المؤسسة التعليمية وهذا ما يفسر العلاقة وان هذه العلاقة تتعكس ايجابا على جذب انظار الطلاب لتلقي خدمة التعليم لهذه المؤسسات دون غير، وما يعزز صحة الفرضية الفرعية الثالثة بصيغة التأكيد والتي تويد هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الملموسية في الجامعة المبحوثة.

د- الفرضية الفرعية الرابعة :هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد التعاطف.

الجدول (١٠): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعد لرأس المال الفكري في بعد التعاطف
الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq 0.05$

رأس المال الفكري									المتغير المستقل
d.f	F		R	R ²	Sig	T		B	معطيات التحليل المتغيرات المعتمدة
	الجدولي ة	المحسو بة				الجدولي ة	المحسو بة		
١.٧ ٣	٣.٩٧	١٤.٦٣*	٠.٩٣ ٦	٠.٨ ٧	٠.٠٠٠ .	١.٦٦	١٢.٦٨*	٠.٤ ٧	بعد التعاطف (مؤشر كلي)

فإن معطيات الجدول (١٠) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٩٣٦) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لرأس المال الفكري في بعد التعاطف لجودة الخدمة التعليمية، اذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي اقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥) ، وفسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R²) ما نسبته (٨٧%) من الاختلافات الكلية لرأس المال الفكري في بعد التعاطف في الجامعة المبحوثة ، ويدعم معنوية قيمة (F) المحسوبة (١٤.٦٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (٣.٩٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ، وان النسبة المتبقية البالغة (١٣%) تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٤٧) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (١٢.٨٦) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، التي تشير إلى أن التغير في بعد التعاطف بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٤٧) من بعد التعاطف في الجامعة المبحوثة، اي بمعنى اهتمت المؤسسات التعليمية قيد الدراسة في ممارسة رأس المال الفكري والاهتمام ببعده التعاطف كونه حصل على نسبة ترابط من بين الأبعاد الأخرى ويؤثر هذا البعد بشكل واضح في متغير الجودة التعليمية من خلال نقل المشاعر وانواع وطرق التعاطف بين الكلية بإدارتها وكادرها وموظفيها من جهة والطلبة من جهة أخرى ، ومما يعزز صحة الفرضية الفرعية الرابعة بصيغة التأكيد والتي تؤيد هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد التعاطف في الجامعة المبحوثة.

٥- الفرضية الفرعية الخامسة : هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الموثوقية.

الجدول (١١): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعد رأس المال الفكري في بعد الموثوقية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

رأس المال الفكري									المتغير المستقل
d.f	F		R	R ^٢	Sig	T		B	معطيات التحليل المتغيرات المعتمدة
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة		
١.٧٣	٣.٩٧	٢١.٦٠*	٠.٩١٨	٠.٨٤	٠.٠٠٠	١.٦٦	١٩.٢٣*	٠.٩١	بعد الموثوقية (مؤشر كلي)

فإن معطيات الجدول (١١) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٩١٨) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لرأس المال الفكري في بعد الموثوقية لجودة الخدمة التعليمية، اذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي اقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥) ، وفسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R^٢) ما نسبته (٨٤%) من الاختلافات الكلية لرأس المال الفكري في بعد الموثوقية في الجامعة المبحوثة ، ويدعم معنوية قيمة (F) المحسوبة (٢١.٦٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (٣.٩٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ، وان النسبة المتبقية البالغة (١٦%) تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٩١) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (١٩.٢٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، التي تشير إلى أن التغير في بعد الموثوقية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٤٧) من بعد الموثوقية في الجامعة المبحوثة، اي بمعنى اهتمت المؤسسات التعليمية ببعد الموثوقية ، فغالبا ما تسعى المؤسسات التعليمية الى ببع الموثوقية مع مؤسسات تعليمية اخرى ولغرض تحقيق ذلك يجب ان يتوفر بعد الموثوقية بين الطرفين اي يكون متبادلا ، كذلك يعتبر الامان عصر جذب للطلاب لتلقي الخدمة في المؤسسة التعليمية وتسخير في جودة الخدمة للتوصل الى علاقة مثمرة بين المؤسسات التعليمية من جهة والكليات وطلبتها من جهة اخرى، ومما يعزز صحة الفرضية الفرعية الخامسة بصيغة التأكيد والتي تؤيد هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في بعد الموثوقية في الجامعة المبحوثة.

المحور الثاني: اختبار وتحليل الارتباط والتأثير للفرضية الثانية

يهدف هذا المحور إلى قياس واختبار معنوية علاقات الأثر بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية ولتحديد الارتباطات وتأثيرات رأس المال الفكري في أبعاد جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة ، وعلى النحو الآتي :

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: هناك دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة.

الجدول (١٢): اختبار وتحليل لابعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية

رأس المال الفكري								المتغير المستقل	
d.f	F			R ²	sig	T		B	عطييات التحليل المتغير المعتمدة
	الجدولية	المحسوبة	R			الجدولية	المحسوبة		
١.٧٣	٢.١٦	٢٥.١٣*	٠.٨٥٤	٠.٧٠	٠.٠٠٠	١.٦٦	١١.٧٣	٠.٨٣	جودة الخدمة (مؤشر كلي)

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N=٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

وبمتابعة معطيات الجدول (١٢) يشير مضمون هذا التحليل إلى اختبار الفرضية الرئيسية الثانية ، ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٨٥٤) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين المتغيرات، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية (لرأس المال الفكري) في أبعاد جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة ، إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي أقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥)، وفسرت هذه النتيجة وبدلالة معامل التحديد (R²) ما نسبته (٧٠٪) من الاختلافات الكلية في رأس المال الفكري في الجامعة المبحوثة، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (٢٥.١٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٢.١٦) عند درجتي حرية (٧.٦٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥)، وأن النسبة المتبقية البالغة (٣٠٪) تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة، أو قد لا يمكن السيطرة عليها، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٨٣) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (١١.٧٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، والتي تشير إلى أن التغير في أبعاد جودة الخدمة (مجتمعة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٨٣) من رأس المال الفكري في الجامعة المبحوثة ، وبعد ما تقدم من هذه النتائج اعلاه تقبل الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على هناك دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة، ويمكن ايضاح نتائج العلاقة الارتباط والتأثير على مستوى الفرضيات الفرعية وكما يلي:

أ. الفرضية الفرعية الاولى : هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (١٣): اختبار علاقة الارتباط والتأثير لبعد رأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية
الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

		رأس المال البشري							المتغير المستقل
d.f	F		R	R ²	Sig	T		B	عطييات التحليل المتغيرات المتعمدة
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة		
١.٧٣	٢.١٦	٣٢.٣٥*	٠.٧٥٢	٠.٧٥	٠.٠٠٠	١.٦٦	١١.٣٣*	٠.٨٠	جودة الخدمة (مؤشر كلي)
١.٧٣	٣.٩٧	٣٣.٢٩*	٠.٨١٣	٠.٣٠	٠.٠٠٠	١.٦٦	٥.٧٧*	٠.٥٦	الاستجابة
١.٧٣	٣.٩٧	٦٢.٩٢*	٠.٦٥٩	٠.٤٦	٠.٠٠٠	١.٦٦	٧.٩٣*	٠.٦٨	الاعتمادية
١.٧٣	٣.٩٧	٨٨.٤١*	٠.٩٢١	٠.٥٤	٠.٠٠٠	١.٦٦	٩.٤٠*	٠.٧٤	الملموسية
١.٧٣	٣.٩٧	٤٢.٤٧*	٠.٥٨٦	٠.٣٦	٠.٠٠٠	١.٦٦	٦.٥٢*	٠.٦١	التعاطف
١.٧٣	٣.٩٧	١١٠.٩٦*	٠.٨٧٤	٠.٦٠	٠.٠٠٠	١.٦٦	١٠.٥٣*	٠.٧٨	الموثوقية

فإن معطيات الجدول (١٣) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٧٥٢) وهذا يعني وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة ، مما يؤدي هذا الارتباط الى وجود علاقة التأثير المعنوية لبعد رأس المال البشري في أبعاد جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة ، اذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي اقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥) ، وفسرت هذه الأبعاد وبدلالة معامل التحديد (R²) ما نسبته (٧٥%) من الاختلافات الكلية في رأس المال البشري في الجامعة المبحوثة ، ويدعم معنوية قيمة (F) المحسوبة (٣٢.٣٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (٢.١٦) ومستوى معنوية (٠.٠٥) ، وان النسبة المتبقية البالغة (٢٥%) تعود الى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة، أو قد لا يمكن السيطرة عليها ، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٨٠) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (١١.٣٣) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، التي تشير إلى أن التغير في أبعاد جودة الخدمة (مجتمعة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغير (٠.٨٠) من رأس المال البشري في الجامعة المبحوثة، ويعد ما تقدم إشارة إلى أن رأس المال البشري يستمد مقومات تعزيزه من تبني الجامعة المبحوثة للأبعاد المعيرة عن جودة الخدمة .

كما تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في رأس المال البشري في الجامعة المبحوثة، إذ أسهم رأس المال البشري في التأثير في جودة الخدمة لتفسير الاختلافات الكلية في

الأبعاد المتمثلة بـ(الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والموثوقية) وبدلالة معامل التحديد (R^2)، فضلاً عن قيم معامل الانحدار، وأن أعلى إسهامات التأثير جاءت من أبعاد (الموثوقية، والملموسية).

ب. الفرضية الفرعية الثانية: هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (١٤): اختبار وتحليل الارتباط والتأثير لبعده رأس المال الهيكلي في جودة الخدمة التعليمية

رأس المال الهيكلي								المتغير المستقل	
d.f	F		R	R ²	Sig	T		B	معطيات التحليل المتغيرات المعتمدة
	الجدولية	المحسوبة				الجدولية	المحسوبة		
١.٧٣	٢.١٦	٧.٢١*	٠.٨٧٧	٠.٣٧	٠.٠٠٠	١.٦٦	٥.٧٠*	٠.٥٦	جودة الخدمة (مؤشر كلي)
١.٧٣	٣.٩٧	١٦.٦٣*	٠.٥٦٦	٠.١٨	٠.٠٠٠	١.٦٦	٤.٠٨*	٠.٤٣	الاستجابة
١.٧٣	٣.٩٧	١٦.٤٣*	٠.٦٥٠	٠.١٧	٠.٠٠٠	١.٦٦	٤.٠٦*	٠.٤٣	الاعتمادية
١.٧٣	٣.٩٧	٣٢.٤٧*	٠.٧٢٢	٠.٣٠	٠.٠٠٠	١.٦٦	٥.٧٠*	٠.٥٦	الملموسية
١.٧٣	٣.٩٧	٢٧.١٨*	٠.٨٠٥	٠.٢٦	٠.٠٠٠	١.٦٦	٥.٢١*	٠.٥٢	التعاطف
١.٧٣	٣.٩٧	٤٠.٩٦*	٠.٦١٣	٠.٣٥	٠.٠٠٠	١.٦٦	٦.٤٠*	٠.٦٠	الموثوقية

الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N=٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

فإن معطيات الجداول (١٤) يتبين لنا أن معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٨٧٧) وهذا يعني وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة، إذ كانت قيمة مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي أقل بكثير من المستوى المعنوي الافتراضي للدراسة (٠.٠٥)، وفسرت هذه التأثير في الأبعاد الاختلافات الكلية وبدلالة معامل التحديد (R^2) ما نسبته (٣٧%) من رأس المال الهيكلي في الجامعة المبحوثة، ويدعم معنويته قيمة (F) المحسوبة (٧.٢١) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (٢.١٦) عند درجتي حرية (٧.٧) ومستوى معنوية (٠.٠٥)، وأن النسبة المتبقية البالغة (٦٣%) تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها مخطط الدراسة، أو قد لا يمكن السيطرة عليها، كما بلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (٠.٥٦) وهي قيمة معنوية بدلالة (t) المحسوبة (٥.٧٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (١.٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، التي تشير إلى أن التغيير في رأس المال الهيكلي في أبعاد جودة الخدمة (مجتمعة) بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تغيير (٠.٥٦) في الجامعة المبحوثة، ويعد

ما تقدم إشارة إلى أن رأس المال الهيكلي تستمد مقومات تعزيزه من تبني الجامعة المبحوثة للأبعاد المعبرة عن جودة الخدمة .

كما تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة في الجامعة المبحوثة، إذ أسهم رأس المال الفكري تأثيره في جودة الخدمة تفسيراً للاختلافات الكلية في الأبعاد المتمثلة بـ (الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والموثوقية) وبدلالة معامل التحديد (R^2) لكل منها، فضلاً عن قيم معامل الانحدار، وأن أعلى إسهامات التأثير جاءت من بعدي (الموثوقية ، الملموسية).
ج. الفرضية الفرعية الثالثة: هناك دور ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمة التعليمية.

الجدول (١٥): اختبار وتحليل الارتباط والتأثير لبعد رأس المال العلاقتي في جودة الخدمة

رأس المال العلاقتي								المتغير المعتمد	
d.f	F		R^2	Sig	T		B	معطيات التحليل المتغيرات المستقلة	
	الجدولية	المحسوبة			الجدولية	المحسوبة			
١.٧٣	٢.١٦	١٧.٢٥*	٠.٦٩٨	٠.٦٧	٠.٠٠٠	١.٦٦	٩.١٢*	٠.٧٢	جودة الخدمة (مؤشر كلي)
١.٧٣	٣.٩٧	١٩.٤٩*	٠.٩٠٦	٠.٢٠	٠.٠٠٠	١.٦٦	٤.٤١*	٠.٤٦	الاستجابة
١.٧٣	٣.٩٧	٤٠.٤١*	٠.٨٥٠	٠.٣٥	٠.٠٠٠	١.٦٦	٦.٣٧*	٠.٦٠	الاعتمادية
١.٧٣	٣.٩٧	٨١.٥١*	٠.٥٣٣	٠.٥٢	٠.٠٠٠	١.٦٦	٩.٠٣*	٠.٧٣	الملموسية
١.٧٣	٣.٩٧	٤٥.١٦*	٠.٦٤٥	٠.٣٧	٠.٠٠٠	١.٦٦	٦.٧٢*	٠.٦٢	التعاطف
١.٧٣	٣.٩٧	٩٨.٠٧*	٠.٧٧٢	٠.٥٧	٠.٠٠٠	١.٦٦	٩.٩٠*	٠.٧٦	الموثوقية

الجدول من اعداد الباحث في ضوء نتائج برنامج SPSS N = ٧٥ $P^* \leq ٠.٠٥$

فإن معطيات الجداول (١٥) يتبين لنا ان معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (٠.٦٩٨) وهذا يعني وجود علاقة ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة ، إذ وقد تم تحديد مستوى الأهمية عند (٠.٠٠٠)، وهو أقل بكثير من العتبة المعنوية المحددة مسبقاً للدراسة وهي (٠.٠٥). ووفقاً لمعامل التحديد (R^2) فقد شكلت هذه العوامل ما نسبته ٦٧% من التباين في رأس المال العلاقتي في الجامعة المدروسة، وقد أيدت هذه النتيجة القيمة المحسوبة (١٧.٢٥) (F) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية. بقيمة (٢.١٦)، وبدرجتي حرية (٧، ٦٧)، ومستوى معنوي (٠.٠٥). أما نسبة الـ ٣٣% المتبقية فقد عزيت إلى متغيرات أخرى لم تؤخذ في الاعتبار في تصميم الدراسة، أو ربما لم تكن

ذات صلة. وكما يتضح من الفرق الكبير بين القيمة المحسوبة لـ (٩.١٢) t وقيمتها الجدولية ١.٦٦ ($p < ٠.٠٥$)، فإن معامل الانحدار (بيتا) للتغير في أبعاد جودة الخدمة (مجتمعة) كان (٠.٧٢). سيؤدي إلى تحول قدره (٠.٧٢) في رأس المال العلائقي في الجامعة المدروسة في حالة تنفيذه. كما تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي لرأس المال العلائقي في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (منفردة) في الجامعة المبحوثة، إذ أسهم رأس المال العلائقي التاثير في جودة الخدمة من خلال الأبعاد المتمثلة بـ (الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والموثوقية) وبدلالة معامل التحديد (R^2) لكل منها في تفسير الاختلافات، فضلاً عن قيم معامل الانحدار، وأن أعلى إسهامات التأثير جاءت من بعدي (الموثوقية، والملموسية). وتشير نتائج تحليل علاقات الارتباط والتاثير المذكورة آنفاً وعلى نحو يمكننا من قبول صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية التي تنص على هناك دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية لجامعة ذي قار محل الدراسة.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

المبحث الأول: النتائج

وبعد الانتهاء من الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج التي يمكن عرضها على النحو الآتي:

١. يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الإدارية المهمة التي يطرح ذاته في مجال الأعمال، فقد باتت رأس المال الفكري موجوداً استراتيجياً لمنظمات الأعمال والتي تحقق لها ميزة تنافسية بالغة الأهمية ولا سيما للمنظمات التي تواجه عدداً من التحديات والصعوبات الناجمة عن التغيرات السريعة في بيئة غير مؤكدة وشديدة التعقيد.
٢. يعد جودة الخدمة من المواضيع القديمة الحديثة، إذ على الرغم من قدم تناوله في الدراسات الأجنبية إلا أن الدراسات العربية والمحلية خاصة تناولته حديثاً، وذلك إما بشكل منفرد لمعرفة وجوده في المنظمات أو دراسة علاقته ببعض العوامل التنظيمية الأخرى مثل الصراع والابتكار، والقيادة الإدارية، والالتزام التنظيمي، والمواطنة التنظيمية والثقة التنظيمية، وعلى نحو يؤشر وجود تأثيرات إيجابية وسلبية لجودة الخدمة في مستوى المنظمات والافراد سلوكاً وبناءً.
٣. يتطلب تطبيق جودة الخدمة تحديد نوع النشاطات المسيسة وأي منها يستلزم توافرها، وزيادتها، وتقليلها، وحذفها أو (إلغائها).
٤. تبنت الجامعة المبحوثة جودة الخدمة بدلالة الأبعاد المعبرة عنه والمعتمدة في الدراسة الحالية وبنسب اتفاق متفاوتة، مما يؤشر اهتمام قياداتها الإدارية بتلك الأبعاد وحرصها على تبنيها بما يخدم أهداف الجامعة.
٥. حقق بعدي (الاستجابة والاعتمادية) أعلى نسب اتفاق المبحوثين في الجامعة المبحوثة مما يؤشر تبنيها بشكل أكبر من قبل قياداتها الإدارية وتوظيفها لتحقيق أهداف الجامعة.
٦. تباينت بقية أبعاد جودة الخدمة في تبنيها من قبل قيادات الجامعة المبحوثة، فقد امتلكت الأبعاد المتمثلة بـ (الموثوقية، وإجراءات صنع القرار واتخاذها، والملموسية) نسب اتفاق جيدة ومقاربة بين المبحوثين، ونال بعدا (التعاطف والتحفيز) نسب اتفاق متوسطة، ويستدل من ذلك اهتمام قيادات الجامعة المبحوثة بأبعاد معينة أكثر من غيرها.
٧. توافر رأس المال الفكري في الابعاد الثلاثة التي تم توظيفها في الجانب التطبيقي في الجامعة المبحوثة على نحو نسبي في إطار مستوياتها المعروضة، مما يؤشر اهتمام قياداتها الإدارية وسعيها إلى تعزيز هذه القدرات وتطويرها.

٨. حقق رأس المال البشري أعلى نسبة اتفاق بحسب إجابات المبحوثين، ويعكس ذلك اهتمام قيادات الجامعة المبحوثة بمواكبة التقدم المعرفي في مجال عملها، واستقطاب التدريسيين ذوي الخبرات المتميزة تحسين أداء العمليات لديها ليعكس أولوياتها في تركيز قيادات الجامعة المبحوثة على تعزيز تلك القدرات والمهارات التدريسية.
٩. وجود اقتران بين متغيري رأس المال الفكري وجودة الخدمة في الجامعة المبحوثة بدلالة أبعادهما المعتمدة في الدراسة الحالية على مستوى المؤشرات الكلية. وامتلك بعدا (الموثوقية والملموسية) أعلى قيم الاقتران مع رأس المال الفكري، فيما حققت الأبعاد المتمثلة بـ(الاعتمادية، والتعاطف) قيماً متقاربة، وامتلك بعد(الاستجابة) أقل قيمة اقتران قياساً بالأبعاد الأخرى.

المبحث الثاني: التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات يمكن تقديم مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى إغناء واقع حال الجامعة المبحوثة خاصة والجامعات عامة قدر تعلق الأمر برأس المال الفكري وجودة الخدمة وعلى النحو الآتي :

١. السعي لتعزيز رأس المال الفكري كونه يمثل موجوداً هاماً للجامعة وتحقق لها ميزة تنافسية وتمكنها من الديمومة والاستمرار بخاصة في ظل بيئة غير مؤكدة وشديدة التعقيد والتنافس.
٢. ضرورة إيلاء الأهمية لموضوع جودة الخدمة وتوظيف الآثار الإيجابية لأبعاده لتحقيق الأهداف وتجنب ما يسفر عنه من آثار سلبية. ولاسيما امتلاكها علاقات ارتباط وتأثير في تعزيز رأس المال الفكري.
٣. تعزيز توظيف الاستجابة من قبل قيادات الجامعة المبحوثة، والاستفادة من الآثار الإيجابية ومحاولة تجنب الآثار السلبية التي من الممكن أن تفرزها السلوكيات المترتبة على هذا التوظيف، وذلك عن طريق سيطرة قيادة الجامعة على نتائج أعمالها باعتماد قوة التأثير التي تمتلكها ، فضلاً عن توظيف نفوذها في التعامل العادل مع العاملين ورفع معنوياتهم والتأكيد على ملاحظة المجموعات من ذوي النفوذ الذين يصعب تعامل الآخرين معهم .
٤. تفعيل الاهتمام ببعيد الاعتمادية عن طريق تعزيز قيادة الجامعة أجل التوظيف المزيد من الوقت والجهد في بناء علاقات العمل مع الآخرين، فضلاً عن توظيف علاقاتها مع الأفراد المؤثرين في العمل والتعامل الإيجابي معهم لتحقيق أهدافها، وإيلاء اهتمام أكبر بضرورة امتلاك قيادة الجامعة الذكاء بانواعه مما يمكنها من المناورة في التأثير في الآخرين وتمييز الأشياء الصحيحة، وتمكينها في تشخيص المشكلات ومعالجتها في ميدان العمل.
٥. توظيف قيادة الجامعة ما تمتلكه من الملموسية في التأثير انماط العاملين، واعتمادها لتلك المواضع في تحفيز قدرات العاملين، فضلاً عن التوجه بجدية أكبر نحو تشجيع عاملها على التحدث بصراحة حول مختلف الأمور مهما كانت حساسة وطرح الأفكار الجديدة حتى لو كانت مخالفة لآراء قياداتهم وعدم كبت تلك الأفكار، وميلها نحو قبول الأفكار التي يقدمها العاملون على الرغم من عدم توافرها مع توجهاتها، وضرورة امتلاك قيادة الجامعة زمام المبادرة والسيطرة على التفاعل الاجتماعي داخل الجامعة.
٦. السعي الجاد نحو التعاطف عن طريق البحث المستمر لقيادة الجامعة عن المبادرات الجديدة وذات الافكار الاصيلية وغير المعمول بها التي تتسم بالحدثة، وتعزيز التشجيع المقدم من قبل قيادة الجامعة المبحوثة إلى العاملين على التعاطف لمنحهم فرص إظهار قدرات جديدة، وتخصيص جزء كبير من

وقتها لتنفيذ ومتابعة أفكار تتسم بمخاطرة عالية، فضلاً عن تشجيعهم على الاجتهاد والإبداع في أداء الأعمال المناطة بهم ونبذ الخوف الذي يعترضهم من ابتكار طرائق عمل جديدة، وعدم التسلم بعمل ما يطلب منهم فقط دون أن يخاطروا، وضرورة امتلاك قيادة الجامعة القدرة على تحمل التبعات التي تترتب عن بحثها عن الفرص الجديدة ذات المخاطرة.

٧. الاهتمام بشكل أكبر بالموثوقية عن طريق وضع أهداف تتسم بالوضوح والشفافية وتتناسب مع قابليات العاملين وقدراتهم وبما يضمن تنمية رأس المال الفكريوتطويرها، فضلاً عن تشجيع قيادة الجامعة على إشراك العاملين في تحديد الأهداف بما يحقق التوازن بين أهدافها العامة وأهداف العاملين. وضرورة امتلاك الليات فعالة في تحقيقها.

٩. تبني الجامعة لجهود تعزيز رأس المال البشري عن طريق توليد خيارات متنوعة تمكنها من مواكبة التقدم المعرفي في مجال عملها، وتبني طرائق جديدة تمكنها من الوصول إلى المعرفة والأفكار الجديدة، والعمل على توظيف عمليات ادارة المعرفة (توليد المعرفة، واكتسابها، و تخزينها، وتوزيعها، والمشاركة بها) في تعزيز قدراتها المعرفية، فضلاً عن توظيف إمكانياتها في تطوير تلك القدرات بإشراك العاملين في الدورات التي تزيد من قدراتهم المعرفية وسعيها في استقطاب الأفراد الذين يمتلكون قدرات معرفية عالية.

١٠. اهتمام قيادة الجامعة المبحوثة وحرصها على امتلاك رأس المال العلاقتي عن طريق تهيئة البيئة الداعمة للإبداع باعتماد نظم توظيف تشجع فرص الحصول على كفاءات إبداعية والدخول في مجالات جديدة، وضرورة تعزيز دعم قيادة الجامعة للنتائج الإبداعية التي يقدمها العاملون وتشجيعهم على التفكير الإبداعي لاكتشاف حقائق جديدة، والعمل باستمرار على تذليل الصعوبات التي تواجه امتلاك القدرات الإبداعية.

أولاً: المصادر العربية:

١. الخطاوي، بان أحمد عارف، (٢٠١٣)، تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل المنظمي لتحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. الطائي، رعد عبدالله و قدادة، عيسى، ٢٠٠٨، "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن .
٣. الطائي، يوسف حليم والعبادي، هاشم فوزي، ٢٠٠٧، "الدور الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون - دراسة تطبيقية في معمل بيبيسي الكوفة"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلد ٤، العدد ١٧ .
٤. العالول، أياد فتحي، ٢٠١١، "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
٥. عالية، بوباح، ٢٠٢١، دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات -دراسة حالة قطاع الاتصالات-، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
٦. العامري، صالح مهدي والغالي، طاهر محسن، (٢٠٠٤)، رأس المال المعرفي: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الإقتصاد الرقمي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الرابع، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.

٧. عبيد، نغم حسين نعمة، (٢٠٠٠)، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٨. فضيلة، شيروف، ٢٠١٠، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري- قسنطينة، الجزائر.
٩. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، (٢٠٠٤)، تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبني على المعرفة، الطبقة الأولى، أبو ظبي.
١٠. اليونس، صباح أنور يعقوب، (٢٠١٨)، دور رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأثرهما في أداء العمليات في المؤسسة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل، أطروحة دكتوراه فلسفة، (غير منشورة)، في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ثانياً: المصادر الأجنبية

١١. Ali, B. J., & Anwar, G. (٢٠٢١). Intellectual capital: A modern model to measure the value creation in a business. International journal of Engineering, Business and Management, ٥(٢), ٣١-٤٣. <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.2.4>
١٢. Alvino, F., Di Vaio, A., Hassan, R. and Palladino, R. (٢٠٢١), "Intellectual capital and sustainable development: a systematic literature review", Journal of Intellectual Capital, Vol. ٢٢ No. ١, pp. ٧٦-٩٤. <https://doi.org/10.1108/JIC-11-2019-0259>
١٣. Banker, R. D. (٢٠٢٠). A Contextual Study of Links between Employee Satisfaction, Employee Turnover, Customer Satisfaction and Financial Performance. Dallas: University of Texas.
١٤. Bateman, Thomas S. & Snell, Scott, A., (٢٠٠٧), "Management", ٧th ed., McGraw-Hill, New York.
١٥. Chatzkel, J. (٢٠٢٢). A conversation with Göran Roos. Journal of Intellectual Capital, ٣(٢), ٩٦-١١٧.
١٦. Heizer, Jay & Render, Barry, ٢٠١٧, operations management, ٩th ed, Prentice Hall.
١٧. Kotler, P , (٢٠٢٠), Marketing Management, The Millennium Edition, Prentice-Hall International Inc.
١٨. Martinez, J., Lopez-Fernandez, M. and Romero-Fernandez, P.M. (٢٠١٩), "The link between

١٩. Oliveira, L., Lima Rodrigues, L. and Craig, R. (٢٠١٠), "Intellectual capital reporting in sustainability reports", Journal of Intellectual Capital, Vol. ١١ No. ٤, pp. ٥٧٥-٥٩٤.
٢٠. Pride, M. & Ferrell, O.C., (٢٠١٧), "Marketing Concepts and Strategies", Houghton Muffin Company
٢١. Robert, G. Cooper & Scott, J. Edgwith, (٢٠٠٩), Product Development for The Service Sector, Perseus Book Cambridge Massachusetts Lessons from Market Leaders.
٢٢. Soewarno, N. and Tjahjadi, B. (٢٠٢٠), "Measures that matter: an empirical investigation of intellectual capital and financial performance of banking firms in Indonesia", Journal of Intellectual Capital, Vol. ٢١ No. ٦, pp. ١٠٨٥-١١٠٦. <https://doi.org/10.1108/JIC-09-2019-0220>
٢٣. Stewart, T. A. (١٩٩٧), Intellectual Capital: The new wealth of organizations, Business Quarterly, Doubleday-Currency, Vol. ٤٨, No. ١, April.
٢٤. Vargo, Stephen L. & Lusch, Robert F., (٢٠٠٤), The Four Service Marketing Myths Remnants of A Goods Based, Manufacturing Model, Journal of Service Research, Vol. ٦, No. ٤.

