

رأس المال الفكري كألية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر -دراسة حالة المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة- *Intellectual Capital as a Mechanism for Improving The Quality of Educational Service In Higher Education Institutions In Algeria - A Case Study Of The University Center of Morsli Abdullah Tipaza -*

مصطفى عثمانى

عبد الكريم رليد *

مخبر الدراسات في المالية الإسلامية والتنمية المستدامة

مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق

المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة، الجزائر

التنمية، المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة، الجزائر

mustapha87la@gmail.com

Relid.abdelkrim@cu-tipaza.dz

تاريخ النشر: 2020/06/18

تاريخ القبول: 2020/05/20

تاريخ الاستلام: 2020/02/14

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (جودة هيئة التدريس، جودة برامج التدريس، جودة الإدارة التعليمية، جودة البحث العلمي) على مستوى المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة، ولتحقيق أهداف الدراسة ولتحليل البيانات المجمعّة بواسطة أداة الدراسة (الاستبيان) الذي تم توزيعه على عينة قصدية غير احتمالية التي بلغ عدد مفرداتها 31 مفردة، تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.v25 وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية، التي على ضوءها تم التوصل إلى تبيان وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري بمختلف أبعاده وتحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيابة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري؛ رأس المال البشري؛ رأس المال الهيكلي؛ رأس مال العلاقات؛ جودة الخدمة التعليمية.

تصنيف JEL: M12، I23، L84 .

Abstract:

This study aims to identify the impact of intellectual capital components (human capital, structural capital, relationship capital) on the dimensions of the quality of the educational service (quality of teaching, quality of teaching programs, quality of educational management, quality of scientific research) at the level of the University Center Morsli Abdullah Tipaza, to

* المؤلف المرسل

achieve the objectives of the study and to analyze the data collected by the study tool (questionnaire) which was distributed to an unprovable intentional sample of 31 frames, was used by the Social Science SPSS program. V25, based on a number of statistical methods, in which it was established that there is a strong and morally significant direct relationship between intellectual capital in its various dimensions and improving the quality of the educational service at the University Center of Morsli Abdullah Tipaza.

Keywords: Intellectual capital; Human capital; Structural capital; Relationship capital; Quality of educational service.

Jel Classification Codes: M12, I23, L84.

مقدمة

بعدما كان الاهتمام بالموارد الطبيعية يشغل الحيز الأكبر من اهتمام منظمات الأعمال في صنع الثروة وتحقيق التميز التنافسي، إلا أن بروز معالم الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة قلب موازين القوى، فأصبحت المعرفة بمثابة المصدر الجديد لخلق الثروة وتحقيق التميز التنافسي وهذا ما جعل منظمات الأعمال المعاصرة تسلم بحتمية رأس المال البشري في صناعة الفارق وخلق القيمة، فالتغير المستمر في بيئة الأعمال فرض منطوق تغيير أساليب التفكير وإعادة النظر في سلم ترتيب قدراتها البشرية والهيكلية وطبيعة علاقاتها الداخلية والخارجية، بحيث يعد الاستثمار في رأس المال الفكري والاهتمام به من أهم المداخل الأساسية لصناعة الفارق في بيئة الأعمال الكلية.

وكغيرها من الكيانات وضعت مؤسسات التعليم العالي محور جودة خدماتها ضمن أولى اهتماماتها، ما جعل من جودة الخدمة التعليمية مطلباً أساسياً يستدعي تبني أساليب جديدة وطرق مستحدثة تمكنها من تحسين جودة مخرجاتها بما يتماشى ومتطلبات سوق العمل، فانطلاقاً من اعتقاد الفكرة تصنع الفارق وصولاً إلى ضرورة التوجه نحو تثمين مواردها الفكرية، الأمر الذي جعل من رأس المال الفكري معبراً أساسياً للوصول إلى تحقيق جودة الخدمة التعليمية المقدمة بمؤسسات التعليم العالي.

مشكلة البحث

تواجه مؤسسات التعليم العالي العديد من التغيرات التي مست جوانب عدة ومنها انخفاض محسوس في جودة مخرجاتها، وبروز العديد من العقبات التي من شأنها أن تحول بينها وبين تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة، والمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة كغيره من الجامعات الجزائرية يواجه العديد من التحديات والعقبات التي يمكن أن تحول بينها وبين قيمة مخرجاته، وهذا ما تقتضيه طبيعة دراستنا المتمحورة حول تحديد الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري كأحد المداخل الرئيسية لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة على مستوى المركز الجامعي، وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف يسهم رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة التعليمية على مستوى المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؟

و في سياق التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؟

فرضيات الدراسة

على ضوء موضوع الدراسة وللإجابة على التساؤل الرئيسي، قام الباحثان بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة عن مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ ؛
وتندرج عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $0,05 \leq \alpha$ بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة.

أهداف الدراسة

- بناء على ما سبق وعلى ضوء التساؤل الرئيسي فإننا نسعى لتحقيق الأهداف التالية:
- تقديم مفاهيم نظرية لكل متغير من متغيرات الدراسة؛
- معرفة درجة تأثير رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية؛
- تحليل نتائج الدراسة الميدانية وصولاً إلى تحديد نقاط القوة والضعف التي على ضوءها يمكن تقديم اقتراحات في ما يخص تفعيل دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمة التعليمية على مستوى مؤسسات التعليم العالي والمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة على وجه الخصوص.

منهج الدراسة

اعتمد الباحثين في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي، أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم الاعتماد على دراسة حالة، لمعرفة مدى تأثير كل مكون من مكونات رأس المال الفكري على أبعاد جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة.

مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته

يعد مفهوم رأس المال الفكري من بين أحدث المفاهيم التي لاقى اهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة، الأمر الذي جعله من مواضيع الساعة لاعتباره مصدراً جديداً لصناعة الفارق وتحقيق سبق للتميز التنافسي.

مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري (Intellectual capital) من بين المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري حيث يعود مصدر هذه التسمية إلى الاقتصادي (Galbraith) سنة 1969 الذي عرفه على أنه " مصدر لخلق القيمة وأنه مجموعة من الأصول في الوقت نفسه" (شويو وبن لكحل، 2019، صفحة 429)، حيث شهد مفهوم رأس المال الفكري تضارباً لعدد من آراء الباحثين، فبالنسبة للباحث (Awad & Chaziri) عرفه على أنه " جملة من الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من استخدامهم لأيديهم، لأنهم يمتلكون خبرات، قيم ثقافة، قدرة على الابتكار والإبداع من أجل إيجاد حل متخصص أو خلق قيمة" (العنزي و أحمد علي، 2009، صفحة 148)، وهناك من يرى بأن "منظمات الأعمال تحصل على رأس مال فكري بإمكانات مثلى عندما تكتسب قدرات فكرية

تشمل القدرات البشرية، عمليات العمل، والقدرات الهيكلية والثقافة التنظيمية (Junaid, Osama, Igor, & Soomro, January 2020, p. 4985)

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو ذلك المجموع التراكمي من القدرات الفكرية التي تشمل كل من القدرات البشرية، والموارد والقدرات الهيكلية والعلاقاتية التي تعد بمثابة القاعدة الأساسية لاستحداث الأفكار الجديدة التي من شأنها أن تحدث فارق وتميز تنافسي مستدام.

مكونات رأس المال الفكري

رغم اختلاف آراء الباحثين فيما ما يتعلق بتصنيف مكونات رأس المال الفكري، إلا أن التصنيف الأكثر انتشارا وتداولاً من قبل الباحثين في هذا المجال نجد تصنيف Stewart كالتالي:

- رأس المال البشري (Human capital): عرفه (Chantapong) على أنه " القدرة المشتركة للأفراد في الشركة للتوصل إلى حلول لمشاكل العمل وكذلك استغلال الملكية الفكرية الخاصة بهم" (Sheikh & Wepukhulu, 2019, p. 23)

- رأس المال الهيكلي (Structural capital): عرفه Stewart على أنه "قدرات المنظمة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، براءات الاختراع، وحقوق النشر والتأليف، والعلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وهويتها" (الربيعاوي وحسين وليد، 2015 صفحة 157)

- رأس مال العلاقات (Relationship capital): "يمثل قدرة المنظمة على تكوين أصول غير ملموسة خارجية، وتتمثل هذه الأصول في المعارف الخارجية المملوكة من قبل العملاء الموردين والهيئات الحكومية، وهذا يشمل العقود مع العملاء، درجة ولائهم ورضاهم الحصة السوقية، صورة وسمعة المنظمة وكذلك العلامة التجارية" (حوجو و العشعاشي 2016، صفحة 17)

مفهوم جودة الخدمة التعليمية

لقي موضوع جودة الخدمة بمؤسسات التعليم العالي اهتمام كبير من قبل الهيئات الوصية والباحثين الناشطين في هذا المجال، إذ بات موضوع الجودة ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها باعتبارها مدخلا أساسيا لتحقيق النمو والاستمرارية.

تعريف جودة الخدمة التعليمية

إن مسألة جودة الخدمة التعليمية (Quality of Education Service) تعد من أبرز القضايا التي شغلت اهتمام الكثير من الباحثين، فكان للباحث التايلاندي (TcharlesAule) السبق في لفت الانتباه لمسألة الجودة بمؤسسات التعليم العالي" وذلك من خلال إتباع أسلوب التخطيط في العمل، وعدم الاكتفاء بالجوانب الكمية" (عيسات وأحمد، 2019، صفحة 44)، فتحقيق جودة التعليم العالي يتطلب التركيز على جوانب كفاءة تصميم البرامج التعليمية بما يتوافق وتوقعات المستفيدين واحتياجات المجتمع، إضافة الى ذلك تفعيل النظم الرقابية التي من شأنها تقييم وتقييم أداء مختلف المتعاملين فيها بما يضمن تحقيق جودة مخرجاتها، فجودة الخدمة التعليمية "بمثابة القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه والرسالة المنوطة به اتجاه المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي" (عيسات وأحمد، 2019، صفحة 44).

أبعاد جودة الخدمة التعليمية

يعد نموذج الفجوة (Serv Qual) الذي قدمه الباحث (Parrasuraman) سنة 1985 من أولى الإسهامات في مجال قياس جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة الضمان، التعاطف)، إلا أن هذا المقياس انتقد نتيجة درجة التوقعات لا تضيف أي معلومات وبالتالي غير مهمة في قياس جودة الخدمة كما في نفس الوقت لها أهمية في قياس رضا الطلبة (حرنان، 2017، صفحة 484)، فنظرا لخصوصية الخدمة التعليمية ووفق ما يلائم طبيعة بحثنا قمنا باعتماد أبعاد أخرى لتسهيل عملية قياسها كالتالي:

- **جودة أعضاء هيئة التدريس:** يعبر عن مدى اهتمام الجامعة بجودة الطلبة (انتقاء الطلبة، نسبة عدد الطلبة...) وكذا جودة هيئة التدريس "التي يقصد بها تقييم أداء عضو هيئة التدريس، تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي، وخبراته العلمية التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التعليمية التي يرسمها المجتمع" (حرنان، 2014، صفحة 68)؛
- **جودة مناهج التدريس:** يشير الى ضرورة تحسين مناهج التدريس التي لن تتحقق إلا من خلال التركيز على التنسيق بين فعاليات سوق العمل ومناهج التدريس، "مما يكسب الطلبة القدرة على حل المشاكل التي تواجههم والتحليل والتفكير الاستراتيجي، والاتصال والتفاعل الجيد مع الآخرين وتحمل المسؤولية والانتماء والمبادرة" (هيا والدرساوي 2019، صفحة 172)؛

- **جودة الإدارة التعليمية:** يقصد بها جودة التخطيط الجامعي "ومدى امتلاك الإدارة لقيادات ذات مهارات فنية وإنسانية وإدراكية، ومدى قدرتهم على التعامل مع مختلف الأطراف المستفيدة من الخدمة التعليمية الجامعية" (حروش، ب.س، صفحة 24)؛
- **جودة البحث العلمي:** "يعتبر البحث العلمي من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معا، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية والمشكلات المجتمعية يطرح تصورات تطويرية جديدة لكل من البيئة الجامعية والبيئة المحيطة على حد سواء" (حرنان، 2014، صفحة 68).

تحليل نتائج الدراسة

في هذا المحور سنحاول قياس أثر رأس المال الفكري على تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال الاعتماد على جملة من المؤشرات الاحصائية لتحليل البيانات المجمعة بأداة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

في بحثنا هذا قمنا باختيار المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة بمختلف معاهده ليكون ميدانا لدراستنا، ولتجميع البيانات والمعطيات الاحصائية استعانا بأسلوب العينة الغير الاحتمالية من خلال اختيار عينة قصدية شملت إطارات المركز الجامعي مرسلي عبد الله (العميد، نائب العميد، رؤساء الأقسام، نائب مدير الدراسات، إضافة إلى بعض الأساتذة الذين كان لهم السبق في شغل هذه المناصب)، كونهم مصدرا موثوقا للمعلومات بما يخدم أهداف الدراسة، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على كافة مفردات عينة الدراسة الذي بلغ عددهم 31 مفردة.

أساليب جمع البيانات

في هذه الدراسة تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين في جمع البيانات: المصدر الأول تمثل في الكتب والمقالات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه بهدف تغطية الجانب النظري من الدراسة، أما في ما يخص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على أداة الاستبيان لتجميع المعطيات الإحصائية التي تخدم موضوع الدراسة، حيث قمنا بتصميم الاستبيان وفقا لثلاث محاور أساسية كالاتي:

- **المحور الأول:** أسئلة تتعلق بخصائص عينة الدراسة؛
- **المحور الثاني:** أسئلة ذات صلة بمكونات رأس المال الفكري؛
- **المحور الثالث:** أسئلة ذات صلة جودة الخدمة التعليمية؛

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لضمان المعالجة الجيدة للبيانات الإحصائية المجمعّة قمنا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v25، حيث قام الباحثين بالاستعانة بمجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية التي تمثلت في (النسب المئوية، الانحدار البسيط)، وهذا بهدف التحقق من مدى ملائمة النموذج المقترح للقياس.

قياس ثبات أداة القياس

من أجل التأكد من ثبات الاستبانة أي إمكانية الحصول على نفس النتائج لو تم توزيعها على العينة نفسها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، قام الباحثين بالاستعانة بمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" (Cronbach Alpha) لكل محور من محاور الدراسة حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" لمحور رأس المال الفكري قيمة (0.788)، أما بالنسبة للمغير التابع فقد بلغت قيمته (0.749)، فيما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.873)، مما نستنتج أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة للتحليل الإحصائي.

قياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

يقاس صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين كل محاور الاستبيان وفق ما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول (1)

معاملات الارتباط بيرسون بين محاور الاستبيان

جودة الخدمة التعليمية		المحاور
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.004	0.594	رأس المال البشري
0.004	0.590	رأس المال الهيكلي
0.002	0.613	رأس المال العلاقتي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه أن قيم معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، مما يشير أنه هناك ارتباط بين كل محور من محاور الاستبيان مما يفسر أنها تتمتع بدرجة صدق مقبولة، وعليه يمكن القول أن الأداة صالحة للتحليل الإحصائي ومنه يمكن الاعتماد عليها للوصول إلى النتائج المرغوبة.

اختبار مدى ملائمة النموذج للأساليب الإحصائية المستخدمة

للتأكد من مدى ملائمة نموذج الدراسة المتبع للأساليب الإحصائية المستخدمة، قام الباحثين بإجراء جملة من الاختبارات الإحصائية كما يلي:

1. اختبار التوزيع الطبيعي

لاختبار طبيعة توزيع متغيرات الدراسة قمنا بإخضاعها لاختبار (Kolmogorov Smirnov) " كومولوغروف سمرنوف"، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما هي موضحة في الجدول رقم (02) التالي:

جدول (2)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	القيمة الاحتمالية Sig
رأس المال البشري	0.076
رأس المال الهيكلي	0,141
رأس المال العلاقتي	0.032
جودة الخدمة التعليمية	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال النتائج المحصلة في الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع قيم الاحتمالية (Sig) المتعلقة بمتغيرات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0,05، وعليه نستنتج أن توزيع بيانات متغيرات الدراسة تتبع توزيعاً طبيعياً، وبناءً على هذا سيتبع تحليلنا لاحقاً على الاختبارات المعلمية.

2. اختبار التعددية الخطية بين أبعاد المتغير المستقل

من أجل ضمان ملائمة البيانات المجمعة بأداة القياس لتحليل الانحدار قام الباحثين بالاستعانة باختبار معامل تضخم التباين (Vif) و والتباين المسموح (Tolérance) وكانت النتائج كالتالي:

جدول (3)

اختبار (Vif) و (Tolérance)

المحاور	معامل تضخم التباين (Vif)	التباين المسموح (Tolérance)
رأس المال البشري	1.246	0.803
رأس المال الهيكلي	1.123	0.890
رأس المال العلاقتي	1.226	0.816

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن جميع قيم تضخم التباين أكبر من القيمة 5 المقبولة إحصائياً، أما بالنسبة لقيم التباين المسموح فجميعها أكبر من القيمة 0.05، وعلى هذا تعتبر مشكلة الارتباط الذاتي مقبولة تتيح لنا الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار.

تحليل خصائص العينة

تم حصر خصائص عينة الدراسة في ثلاث متغيرات رئيسية التي تمثلت في الجنس، المؤهل العلمي والخبرة المهنية كما هو موضح في الجدول رقم (4).

جدول(4)

توزيع أفراد العينة حسب الخصائص المدروسة

الخصائص الشخصية	المستوى	التكرار المطلق	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	17	54.8
	أنثى	14	45.2
المؤهل العلمي	ماجستير	2	6.5
	دكتوراه	29	93.5
الخبرة المهنية	أقل من 10 سنوات	2	6.5
	من 10 إلى 20 سنة	19	61.3
	أكثر من 20 سنة	10	32.2

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بناء على النتائج المحصل عليها في الجدول رقم (4) نلاحظ أن فئة الذكور كانت لها الغالبية بتكرار 17 فرد بنسبة 54.8 %، أما بالنسبة لفئة الإناث فقدت تكرارهم 14 فرد بنسبة 45.2 %، وهذا ما يفسر دور الإناث الهام في تسيير وتقاسم حمل إدارة المركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة.

كما نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة حاملين لشهادة الدكتوراه بنسبة 93.5 % من النسبة الكلية وهذا ما يفسر حرص المركز الجامعي مرسلبي عبد الله على تقليد أفراد ذوي كفاءات لتسيير مهام المركز الجامعي وهذا ما يفسر ارتفاعه من رتبة مركز إلى جامعة.

أما فيما يتعلق بالخبرة المهنية نلاحظ أن أغلب أفراد العينة خبرتهم المهنية تتراوح خبرتهم ما بين 10 و 20 سنة بتكرار 19 فرد، لتليها الفئة الثانية ذو خبرة تفوق 20 سنة بتكرار 10 أفراد وفي الأخير تأتي الفئة الثالثة من أفراد العينة بخبرة مهنية أقل من 10 سنوات بتكرار فريدين، وهذا ما يفسر تركيز قيادة المركز على عامل الخبرة لضمان تحسين جودة مخرجاتها.

التحقق من فرضيات الدراسة

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم الاستعانة بتحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري وأبعاده الثلاثة) والمتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية) وكذا الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) على المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)، وكانت النتائج المحصلة كالتالي:

1. التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة

جدول (5)

نتائج اختبار علاقة التأثير بين رأس المال البشري على جودة الخدمة التعليمية محل الدراسة

معامل التحديد "R ² "	معامل الارتباط "R"	اختبار "T"		اختبار "F"		معامل معادلة الانحدار		
		المستوى الدلالة	المعامل "T"	المستوى الدلالة	المعامل "F"	الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.353	0.594	0.000014	5.210	0.000422	15.843	0.226	0,764	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
		0.000422	3.980					رأس المال البشري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد "R²" قد بلغت قيمة (0.353) وهذا يعني أن نسبة 35.3% من التحسين في جودة الخدمة التعليمية، راجع إلى تأثير رأس المال البشري، أما النسبة المتبقية فتفسيرها يعود لعوامل أخرى بالإضافة إلى الخطأ العشوائي، كما أن معامل الارتباط "R" موجب بقيمة (0.594) وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط مقبول بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التعليمية، كما أن معامل الانحدار "B" موجب بقيمة (0.764) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا ما يعني وجود تأثير إيجابي لرأس

المال البشري على جودة الخدمة التعليمية، إذ أن زيادة رأس المال البشري بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في جودة الخدمة التعليمية بنسبة 76.7% وذلك عند قيمة "T" التي بلغت قيمة (3.980) بمستوى معنوية (0.000422) أقل من مستوى الدلالة (0.05) وعليه يمكن قبول الفرضية.

2. التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة.

جدول (06)

نتائج اختبار علاقة التأثير بين رأس المال الهيكلي على جودة الخدمة التعليمية محل الدراسة

معامل التحديد "R ² "	معامل الارتباط "R"	اختبار "T"		اختبار "F"		معامل معادلة الانحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
		مستوى الدلالة	المعامل "T"	مستوى الدلالة	المعامل "F"	الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.349	0.590	0.000	6.961	0.000472	15.516	0.211	0.544	رأس المال الهيكلي
		0.000472	3.939					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بناء على النتائج المحصلة في الجدول رقم (5) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد "R²" قد بلغت (0.349) وهذا يعني أن نسبة 34.9% من التحسين في جودة الخدمة التعليمية راجع لأثر رأس المال الهيكلي، أما النسبة المتبقية فتفسيرها يعود لعوامل أخرى بالإضافة إلى الخطأ العشوائي، أما فيما يخص معامل الارتباط "R" موجب بقيمة (0.590) وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط مقبول بين رأس المال الهيكلي وجودة الخدمة التعليمية في المكان محل الدراسة، إضافة لذلك فإن معامل الانحدار "B" موجب بقيمة (0.544) عند مستوى دلالة أقل من 5%، وهذا ما يعني وجود تأثير إيجابي لرأس المال الهيكلي على جودة الخدمة التعليمية، إذ أن زيادة رأس المال الهيكلي بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في جودة الخدمة التعليمية بنسبة 54.4% وذلك عند قيمة "T" التي بلغت قيمة (3.939) بمستوى معنوية (0.000472) أقل من مستوى الدلالة (0.05) وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية.

3. التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة بالمركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة.

جدول (7)

نتائج اختبار علاقة التأثير بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية محل الدراسة

معامل التحديد "R ² "	معامل الارتباط "R"	اختبار "T"		اختبار "F"		معامل معادلة الانحدار		الثابت (باقي العوامل الأخرى)
		مستوى الدلالة	المعامل "T"	مستوى الدلالة	المعامل "F"	المعامل الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.376	0.613	0.014	2.601	0.000247	17.451	0.309	0.942	رأس المال العلاقتي
		0,000247	4.177					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بناء على النتائج المحصلة في الجدول رقم (7) نلاحظ أن قيمة معامل التحديد "R²" قد بلغت (0.376)، وهذا يعني أن نسبة 37.6% من التحسين في جودة الخدمة التعليمية راجع لأثر رأس المال العلاقتي، أما النسبة المتبقية فتفسيرها يعزى لعوامل أخرى بالإضافة إلى الخطأ العشوائي، كما أن معامل الارتباط "R" موجب بقيمة (0.613)، وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط مقبول بين رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية في المكان محل الدراسة كما نلاحظ أن قيمة معامل الانحدار "B" موجبة بقيمة (0.942) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا ما يعني وجود أثر إيجابي لرأس المال العلاقتي على جودة الخدمة التعليمية في المكان محل الدراسة، إذ أن زيادة رأس المال الهيكلي بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في جودة الخدمة التعليمية بنسبة 94.2% وذلك عند قيمة "T" التي بلغت قيمة (4.177) بمستوى معنوية (0.000247) أقل من مستوى الدلالة (0.05) وعليه يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

4. التحقق من الفرضية الرئيسية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال

الفكري وجودة الخدمة التعليمية بأبعادها المختلفة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$

جدول (8)

نتائج اختبار علاقة التأثير بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية محل الدراسة

معامل التحديد "R ² "	معامل الارتباط "R"	اختبار "T"		اختبار "F"		معامل معادلة الانحدار		
		مستوى الدلالة	المعامل "T"	مستوى الدلالة	المعامل "F"	المعامل الخطأ المعياري	المعامل "B"	
0.603	0.806	0.110	1.647	0.000	53.669	0.098	0.715	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
		0.000	7.326					رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (8) أن قيمة معامل التحديد "R²" قد بلغت (0.603)، وهذا يعني أن نسبة 60.3% من جودة الخدمة التعليمية محل الدراسة ترجع لأثر رأس المال الفكري، أما النسبة 39.7% المتبقية ترجع لعوامل أخرى إضافة إلى الأخطاء العشوائية، كما يوضح الجدول أن معامل الارتباط "R" موجب بقيمة (0.806) وهو دال إحصائياً على وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية، كما أن معامل الانحدار "B" لرأس المال الفكري بقيمة (0.715) بمستوى دلالة أقل من نسبة 05% وذلك عند قيمة "T" التي بلغت (7.326) عند مستوى دلالة أقل من 5%، وهذا يعني أنه هناك تأثير إيجابي بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية، أي أن زيادة رأس المال الفكري بوحدة واحدة يؤدي إلى التحسين في جودة الخدمة التعليمية بنسبة 71.5% من هذه الوحدة، وعليه نقبل صحة الفرضية الرئيسية وعليه يمكن اقتراح النموذج المقدر كالتالي: $(\hat{y} = 0.715x + 8.728)$ حيث أن (x) يعبر عن رأس المال الفكري كمتغير مستقل و(\hat{y}) يعبر عن جودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع.

الخاتمة

- من خلال هذه الدراسة النظرية والميدانية لموضوع رأس المال الفكري كألية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة توصلنا للنتائج التالية:
- بناء على قيمة معامل الارتباط "R" التي بلغت قيمة (0.806) تبين أنه هناك علاقة ارتباط قوية بين رأس المال الفكري بكافة مكوناته مجتمعة وجود الخدمة التعليمية؛
 - انطلاقا من قيمة معامل التحديد "R²" بقيمة (0.603) وكذا معامل الانحدار "B" بقيمة (0.715) عند قيمة "T" بقيمة (7.326) نستنتج أنه هناك تأثير ايجابي بين رأس المال الفكري بمكوناته مجتمعة على جودة الخدمة التعليمية محل الدراسة، إذ أن ارتفاع رأس المال الفكري بوحدة واحدة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية بنسبة 71.5 % من هذه الوحدة؛
 - من خلال نتائج الدراسة الميدانية اتضح أن المركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة يركز بدرجة أكبر على رأس المال العلاقتي وكذا رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التعليمية؛
- الاقتراحات:** بناء على النتائج السالفة الذكر يمكن إعطاء الاقتراحات التالية:
- ضرورة التركيز على تنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال تفعيل ثقافة الحوار والتواصل الداخلي والخارجي في مجال تبادل المعارف والخبرات العلمية والعملية؛
 - تعزيز دور رأس المال العلاقتي في تحسين جودة خدمات التعليم العالي من خلال تشجيع العلاقات التعاونية بين الجامعة ومحيطها الخارجي؛
 - البحث عن مصادر تمويل خارجية لدعم أنشطة البحث والتطوير من خلال عقود الشراكة بين الجامعة وأرباب العمل في مجال البحث العلمي وعدم الاكتفاء بالمخصصات الحكومية للبحث والتطوير؛
 - احتواء ودعم المبادرات الطلابية في مجال البحث العلمي؛
 - تشجيع العلاقات التعاونية بين الجامعة وأرباب العمل بما يحقق التوافق بين الجانب النظري والتطبيقي.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- حروش، رفيقة. (ب.س). استخدام الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية. *المجلة الجزائرية للعلم الانسانية*، 2(4)، ص. 24.
- العنزي، سعد علي و صالح، أحمد علي. (2009). *ادارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- جثير الربيعاوي، سعدون حمود وحسين وليد، حسين عباس. (2015). *رأس المال الفكري*، (الطبعة الأولى). عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- شويوي، سليم و بن لكحل، نوال. (2019). رأس المال الفكري كالية لتحقيق أداء جامعي متميز، دراسة حالة عينة من مدارس القطب الجامعي بالقلية، *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، 9(3)، ص. 429.
- عيسات، فطيمة الزهرة ، و جميل أحمد. (2019). التمكين الاداري كمدخل لتحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة الجزائرية، دراسة استطلاعية على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية، *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية*، 12(1) ص. 44.
- هيا، محمد عساف والدرساوي، محمود عبد المجيد. (2019). مؤشرات جودة التدريس مساق مناهج البحث العلمي في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الخريجين. *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية*، 27(05)، ص. 172 .
- حوحو، مصطفى والعشعاشي، عبد الحق. (2016). الطرق المحاسبية والنقدية لتقييم رأس المال الفكري: دراسة تحليلية. *مجلة ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير*، (العدد الخاص الثالث)، ص 17.
- حرنان، نجوى. (2017). المهارات المحورية نحو تحقيق جودة الخدمات التعليمية. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*، 12(1)، ص 484
- حرنان، نجوى. (2014). مساهمة ادارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه. بسكرة: جامعة محمد خيضر .

المراجع العربية باللغة الانجليزية

- Haruch, R. (n. D). The use of Electronic Management to improve the quality of Educational Services in Algerian universities. *Algerian Journal of Human sciences*, 2 (4), P. 24
- Al-Anzi, S, A, & Ahmed Ali, S, (2009). *Managing intellectual capital in business organizations*. Oman : Al-Yazouri Scientific House for Publishing and Distribution.
- Jathir Al-Rabawi, S. H & Hussein Walid, H. A. (2015). *Intellectual Capital (1st Ed.)*. Oman: Ghaida House for Publishing and Distribution.

- Chboui, S & benlakehal, N. (2019). Intellectual capital as a mechanism to achieve outstanding university performance. –A case study of a sample in the schools of the university pole in Koléa. **Journal of Strategy and Development**, 9 (3), p. 429
- Aissat,F.Z & Djamil, A. (2019). Administrative empowerment as a modern entrance to achieve the quality of education service at the Algerian university – An exploratory study on a sample of faculty members in Algerian universities, **Journal of Economics, Management and Commercial Sciences**, 12 (1) p. 44.
- Hia, M.A & Al- Dardasawi, M,A-M.(2019). Quality indicators of the course (methods of scientific research) in Palestinian universities from the perspective of graduates. **Journal of Islamic university for economic and management studies**, 27(5), P 172.
- Houhou, M & Al-Lachachi, A, (2016). Accounting and Critical Methods for Evaluating Intellectual Capital: An Analytical Study. **Journal of Research Files in Economics and Management**, (the third special issue), p. 17
- Hernan, N. (2017). The central skills towards achieving quality educational services. **Business and Trade Economics Journal**, 12 (1), p. 484
- Hernan, N. (2014). The contribution of knowledge management to improving the quality of higher education, a sample study from Algerian universities. PhD thesis. Biskra: Mohamed Khidar University.

قائمة المراجع الأجنبية

- Junaid, r., Osama, S., Igor, H., & Soomro, A. M. (january 2020). Developing Intellectual Capital in Professional Service Firms Using High Performance Work Practices as Toolkit. **Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences | 2020**. (p. 4985). Maui, Hawaii: university of hawaii.
- Sheikh, I. H., & Wepukhulu, J. M. (2019). Effect of intellectual capital efficiency on financial sustainability of Savings and Credit Cooperative Societies in Nairobi County. **International Academic Journal of Economics and Finance**, 3(4), p. 23.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال

رليد، عبد الكريم، وعثمانى، مصطفى. (2020). رأس المال الفكري كألية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة المركز الجامعي مرسلي عبد الله بتيبازة، **مجلة دراسات العدد الاقتصادي**، 11(02). ص.143-159.

Rrlid, A & Otmani, M. (2020). Intellectual Capital as a Mechanism for Improving The Quality of Educational Service In Higher Education Institutions In Algeria -A Case Study Of The University Center of Morsli Abdullah Tipaza-, **Dirassat Journal Economic Issue**, 11(02). pp. 143-159.