



دور رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمات التعليمية بجامعة ذمار من وجهة  
نظر القيادات الأكاديمية والطلبة

**The role of intellectual capital in applying the quality of educational  
services at Dhamar University from the point of view of academic  
leaders and students**

**Ateqa Hussein Ali ALAzraq**

*Researcher - Faculty of Education  
Sana'a University - Yemen*

**عتيقة حسين علي الأزرق**

*باحثة - كلية التربية - جامعة صنعاء - اليمن*

**الملخص:**

هدف البحث إلى التعرف على مستوى توافر رأس المال الفكري في جامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية، ومستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية، من وجهة نظر طلاب جامعة ذمار، وأثر رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة بـ (البشري، الهيكلي، العلاقتي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيق استبانتين: الأولى عن رأس المال الفكري؛ وزعت على (63) من القيادات الأكاديمية، والثاني عن جودة الخدمة التعليمية؛ تم توزيعها على (329) من طلبة كليات جامعة ذمار، وبينت النتائج أن مستوى توافر رأس المال الفكري حصل على متوسط كلي (3.49)، فيما بلغ متوسط أبعاد جودة الخدمة التعليمية (3.58) وكلاهما بتقدير (مرتفع)، كما تبين وجود علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد رأس المال الفكري؛ بوصفها متغيرات مستقلة في تطبيق جودة الخدمة التعليمية بوصفها متغير تابع، ويستدل ذلك من قيمة (T) والبالغة (18.144، 16.294، 14.770).

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الفكري، جودة الخدمة التعليمية، جامعة ذمار.

**Abstract:**

The research aimed to identify the level of availability of intellectual capital at Dhamar University from the point of view of academic leaders, and the level of implementation of quality educational service, from the point of view of Dhamar University students. The impact of intellectual capital with its dimensions (human, structural, and relational) on the application of educational service quality. The descriptive and analytical approach was used, and two questionnaires were applied: the first on intellectual capital; It was distributed to (63) questionnaires from academic leaders, the second about the quality of educational service. It was distributed to (329) students from the faculties of Dhamar University, and the results showed that the level of availability of intellectual capital obtained an overall average of (3.49), while the average of the dimensions of educational service quality reached (3.58), both with a rating of (high), and it was also shown that there is a positive impact relationship Statistically significant at the level ( $\alpha \leq 0.05$ ) for the dimensions of intellectual capital; As independent variables in the application of educational service quality as a dependent variable, this is inferred from the value of (T), which amounts to (14.770, 16.294, 18.144).

**Keywords:** intellectual capital, quality of educational service, Dhamar University.

**المقدمة:**

المستجدات المختلفة والتعامل معها؛ لتحقيق ميزة تنافسية متجددة، تمكنها من البقاء والاستمرار، وقد أدت هذه التغيرات إلى التحول نحو البحث عن جودة تعليمية، تجعل من المؤسسات التعليمية مؤسسات تعليمية شاملة، قادرة على الاستجابة لاحتياجات المجتمع والمنافسة والاستمرارية والتميز. والملاحظ في الجامعات اليمنية بشكل عام وجود تدنٍ في مستوى جودة التعليم، وهذا ما دفعني

شهد العقد الأخير من القرن العشرين تغيرات سريعة وتحديات كبيرة، شملت جميع جوانب الحياة، بشكل عام والإدارة التربوية بشكل خاص، ومن هذه التحديات ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والثورة المعرفية، الأمر الذي دفع كثيراً من العلماء إلى البحث عن وسائل وأساليب واستراتيجيات ذات قدرة وفاعلية عالية، تسهم في مواكبة كافة

التكيف مع التغيرات والتطورات المحيطة بها، إلا أن المؤسسات التعليمية لا بد لها من أن تهتم بعدد من العناصر التي يأتي في مقدمتها رأس المال الفكري ودوره الكبير في تطبيق جودة خدمة التعليم؛ باعتبار هذا المورد من الركائز الأساسية والمهمة في تحقيق جودة التعليم المنشودة، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية؛ الأمر الذي يحتم على تلك المؤسسات التعليمية الاهتمام به، من خلال وضع عدد من الاستراتيجيات المتعلقة بهذا المورد، والمتمثلة باستقطابه، وتعيينه، وتدريبه، ومن ثم تقييم أدائه، وتحفيزه، والمحافظة عليه.

ومن هذا المنطلق، جاء هذا البحث ليرز دور رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة ذمار، ويمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

- ما دور رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والطلبة؟
- ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:
- 1- ما مستوى توافر رأس المال الفكري من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في جامعة ذمار؟
- 2- ما مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب جامعة ذمار؟
- 3- هل توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

#### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على:

لتناول هذا الموضوع بالبحث والتمحيص، من جوانبه المتعددة، محاولة إبراز دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

ويُعد رأس المال الفكري من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين، ويعد الاستثمار الحقيقي للمعارف والمعلومات التي تُمكن مؤسسات التعليم العالي من تمييز خدماتها عن المؤسسات الأخرى المنافسة لها، باعتبارها من أهم الموارد والأدوات التنافسية غير القابلة للتقليد، فضلا عن قدرتها في إضافة قيمة عالية (رشيد والزيادي، 2014).

#### مشكلة البحث:

تعتمد الجامعات اليمنية بشكل عام على الأساليب التقليدية في التدريس، إذ نجد قصوراً متعلقاً بالتوجهات الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي في الجمهورية اليمنية، ما أدى إلى ضعفها في المنافسة؛ إقليمياً وعالمياً، وقد أجريت دراسات في جامعة ذمار عن واقع إدارة رأس المال الفكري، وأثبتت نتائج هذه الدراسات وجود معوقات؛ فقد جاء في نتائج دراسة (القباطي وقراضة، 2020) أن هذه المعوقات في جميع المجالات بالجامعة جاءت بدرجة عالية، وأن المعوقات المادية هي أكثر المعوقات تأثيراً بمتوسط (2.72).

وعليه يمكن القول: إن جودة الخدمة التعليمية اليوم هي إحدى التوجهات التي تتبعها غالبية المؤسسات التعليمية في تطوير وتطبيق أدائها؛ بما يضمن لها تحقيق أهدافها المنشودة، وبقائها واستمرارها في ظل تغيرات متسارعة ومنافسة شديدة، تتطلب ضرورة

3- من المؤمل أن يفيد البحث القادة الأكاديميين والإداريين وأصحاب القرار لوضع برامج ومشروعات تهدف إلى تنمية استغلال هذه الموارد واستثمارها في الارتقاء بالجودة التعليمية في الجامعة وتطبيق أدائها وضمان التطوير المستمر لبرامجها وتنوع أنشطتها، والتخطيط لبرامج تضمن انتقالها للعالمية؛ والحصول على تصنيفات؛ بناء على حسن أدائها وجودة مخرجاتها.

4- قد تسهم نتائج هذا البحث في تقديم برامج تدريبية للقيادات الأكاديمية تضمن تزويدهم بالكفايات اللازمة لمواجهة المشكلات المتفاقمة، ومساعدتهم للوصول إلى الإبداع والأصالة في مختلف الوظائف الجامعية.

#### حدود البحث:

تقتصر نتائج البحث على الحدود الآتية:

- **الحد الموضوعي:** دور رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والطلبة بجامعة ذمار.
- **الحد البشري:** عينة من القيادات الأكاديمية ممن هم بدرجة (عميد كلية، عميد مركز، نائب عميد، رئيس قسم)، إضافة إلى عينة من طلاب المستويات الأخيرة كونهم أكثر التماساً للخدمات التعليمية.
- **الحد المكاني:** جامعة ذمار.
- **الحد الزمني:** تم تطبيق البحث خلال العام الجامعي 2023.

#### مصطلحات البحث:

- **رأس المال الفكري:** يُعرف بأنه مصطلح محدد لتجميع الموجودات غير الملموسة، التي تمكن

1- دور رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والطلبة.

2- مستوى توافر رأس المال الفكري من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في جامعة ذمار.

3- مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب جامعة ذمار.

4- فحص مدى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة بـ (البشري، الهيكلي، العلائقي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

#### أهمية البحث:

يمكن تحديد أهمية البحث في النقاط الآتية:

#### - الأهمية النظرية:

ويكمن ذلك في رفع مستوى الوعي بأهمية دور رأس المال الفكري، وإعطائه الأولوية التي يستحقها.

- **الأهمية العملية:**

1- قد تسهم نتائج البحث في لفت نظر القيادات السياسية وعموم المهتمين وتحفيزهم إلى التنبيه لقطاع التعليم الجامعي والتهيئة لتكامل الجهود الرسمية والشعبية لاستغلال القدرات والخبرات المعرفية والمهارات، والاستفادة منها في معالجة المشكلات التي تواجه الجامعة ومختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية.

2- قد تفيد نتائج البحث المسؤولين بوزارة التعليم العالي ومخططي السياسات، في وضع خطط وبرامج لتطوير التعليم الجامعي وتلافي جوانب القصور فيه، ومنح الجامعة استقلالية تامة تضمن لها الحضور الفاعل محلياً وعالمياً.

**رأس المال العلاقتي:** وهو العلاقات التبادلية ما بين أقسام المؤسسة التعليمية من ناحية والأطراف الخارجية من ناحية أخرى والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في نجاح عملها، عن طريق بناء الثقة المتبادلة مع هذه الأطراف (الدليمي والحسني، 2020)، وتُعرفه الباحثة بأنه مجموعة العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والمؤسسية التي تربطها ببعضها البعض، ليتم من خلالها تحسين قيمة القدرات البشرية، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية.

- **جودة الخدمة التعليمية:** تُعرفها حنان (2011) بأنها: تلك القوة الدافعة لنظام التعليم الجامعي، ليحقق أهدافها التي يطلبها المجتمع في ضوء معايير محددة، ليس فقط لقياس مخرجات التعليم الجامعي، بل تمتد إلى عناصر تقديم الخدمة التعليمية وفي مقدمتها هيئة التدريس، وتعرفها الباحثة بأنه: القدرة على تلبية رغبات وحاجات عملائها المتمثلة في (الطالب) والارتقاء بهم لسد احتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية، وتحقيق أهدافها من خلال الإمكانيات والموارد التي تمتلكها وفقاً لمعايير ومؤشرات واضحة.

- **الموثوقية:** وهي قدرة الجامعة على تقديم الخدمة التعليمية في الموعد المحدد وحل مشكلات الطالب وطمأنته، وتوفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات، وتزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل، واحتفاظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة (الأشغال وآخرون، 2018)، وتُعرفها الباحثة بأنها القدرة على توفير الخدمة في الوقت المحدد وبدقة يمكن الاعتماد

المنظمة من إنجاز أنشطتها، وهي المعرفة المفيدة والشاملة لكل الأصول الفكرية التي تنتوع في كل الأقسام والوحدات والأفراد التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المؤسسة (Ponce, Córcoles, & 2013)، وتعرفه الباحثة- بأنه: مجموعة من الأصول المتفردة وغير الملموسة، المعتمدة على العقول البشرية المبدعة التي تمكن المؤسسة التعليمية من تحقيق أهدافها وتطبيق وظائفها بكفاءة وفاعلية.

**رأس المال البشري:** يُعرف بأنه: مجموعة الأصول التي يجلبها الفرد معه إلى المؤسسة التعليمية مثل التعلم والتدريب الذي حصل عليه في الوظائف السابقة والخبرة المهنية وغيرها وتتمثل في مجموعها وتراكمها بشكل جماعي مع كل العاملين في المؤسسات التعليمية (القيبي وامهني، 2018)، وتُعرفه الباحثة بأنه المخزون المعرفي الفردي المتمثل ب(الأفكار والاختراعات والتقنيات والبرمجيات والتصاميم والعمليات) التي يمتلكها جميع موظفي المؤسسة التعليمية ويمنحها ميزة تنافسية.

**رأس المال الهيكلي:** ويُعرف بأنه بالقدرات التنظيمية لمؤسسة التعليم العالي التي تتيح لها إمكانية ترجمة المعرفة إلى ممارسات مفيدة من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءة الاختراع وحقوق النشر والتوزيع (الفتلاوي وآخرون، 2008)، وتُعرفه الباحثة بأنه جميع مخازن المعرفة الغير بشرية في المؤسسات التعليمية، والتي يتضمن قواعد البيانات، والمخططات التنظيمية، وأدلة العمليات والاستراتيجيات، والإجراءات الروتينية وكل ما يجعل قيمة المؤسسة التعليمية أكبر من قيمتها المادية.

من الولاء لدى الطالب ولدى عضو هيئة التدريس والإداري للمؤسسة التعليمية بحيث ينعكس هذا الولاء والسلوك على سمعة ومكانة الجامعة وميزتها التنافسية.

- **الاستجابة:** ويُعرفها العولقي (2018) بأنها تشير إلى سرعة استجابة الموظفين في الجامعة لمطالب الطلبة وتوفير احتياجاتهم، وتُعرفه الباحثة بأنه تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية في مؤسسات التعليم العالي وهذا يتطلب توفير جميع التسهيلات الإدارية والمالية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف.

**جامعة ذمار:** إحدى الجامعات الحكومية التي تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تم إنشاؤها بموجب القرار الجمهوري رقم (158) لسنة (1996)، ومقرها الرئيس بمدينة ذمار (دليل الطالب الجامعي، 2017).

الإطار النظري والدراسات السابقة.

**أولاً- الإطار النظري:**

**1- المفهوم:**

يعد حقل رأس المال الفكري من الحقول حديثة العهد التي بدأ الاهتمام بها منذ تسعينيات القرن الماضي، ورغم حداثة فإن مفهومه لا يزال قيد البحث، وما يزال يكتنفه الكثير من الغموض وعدم الوضوح كما أنه لا يزال في مرحلة التطور والبناء والاكتشاف، لذا اختلفت المؤسسات التعليمية والأفراد والإدارة في تعريفها لهذا المصطلح، فمنهم من ركز على القيمة ومنهم من ركز على تطبيق الأفكار، وتحويل المهارات إلى نتائج معرفي ملموس عبر الاستثمار في المورد البشري والفكري (Manzari 2018, et al؛ ja

عليها بصورة تعكس درجة عالية من الفاعلية والثبات في الأداء.

- **الضمان:** ويُعرفه العولقي (2018) تعني إلمام العاملين بمهام وظائفهم وبشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر، وتُعرفه الباحثة بأنه توفير خدمة تعليمية آمنة للطالب في جو يخلو من المخاطر وحتى تحقق مؤسسات التعليم العالي درجة أمان عالية فإنها تشكل لهذا الغرض قوة أمن خاصة بالجامعة تشكلها إدارة الجامعة.

- **الملموسية:** ويُعرفها الأشول وآخرون (2018) بأنها مدى مناسبة المباني من حيث المظهر الخارجي وتنظيمها الداخلي لنوعية الخدمة وكذلك الأجهزة والأدوات المستخدمة في إنتاج الخدمة، ومظهر العاملين مقدمي الخدمة، والقاعات الدراسية المناسبة والمرافق العامة والخاصة في الجامعة والهيئة التدريسية من ذوي الكفاءات العلمية المتخصصة وموقع الجامعة المناسب والمريح بالنسبة للطلبة، وتُعرفها الباحثة بأنها خدمات التعليم الجامعي بصوره مباشرة مثل القاعات الدراسية والمدرجات، والمختبرات العلمية، ومختبرات الحاسوب، والأدوات، والمكتبة والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة.

- **التعاطف:** هو أن تعمل الجامعة على تقدير ظروف الطالب وتتعاطف معهم، وأن الموظفين في الجامعة يتفهمون احتياجات الطلبة الخاصة، ومدى إظهار الموظفين روح المودة والصدقة في التعامل مع الطلبة، وأن ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة (الأشول وآخرون، 2018)، وتُعرفه الباحثة بأنه توفر درجة عالية

والتصاميم والعمليات) التي يمتلكها جميع موظفي المؤسسة التعليمية ويمنحها ميزة تنافسية.

#### ب- رأس المال الهيكلي:

ويعد هذا النوع الأساس الذي يصنع المعرفة الصريحة في هياكل، وأنظمة وإجراءات أي مؤسسة تعليمية، فهو يمثل كل القيم المنظمة التي تتداولها داخلياً، ويشمل جميع مخازن المعرفة غير البشرية في المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن قواعد البيانات، والمخططات التنظيمية، وأدلة العمليات والاستراتيجيات، والإجراءات الروتينية، وكل ما يجعل قيمة المؤسسة التعليمية أكبر من قيمتها المادية.

#### ج- رأس المال العلائقي:

ظهر هذا المفهوم في مطلع القرن العشرين؛ وقد مر بعدد من المراحل التاريخية على يد كثير من الباحثين والمختصين إلا أن أول ظهور له في دراسة العالم (هانيفان) عام (1916)، ويتضمن مجموعة العلاقات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والمؤسسية التي ترتبط ببعضها، ليتم من خلالها تطبيق من قيمة القدرات البشرية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية.

#### ثانياً: جودة الخدمة التعليمية:

تتباين آراء الباحثين والمهتمين بموضوع هذه الجودة في وضع تعريف محدد لجودة الخدمات بصفة عامة، وجودة الخدمات التعليمية بصفة خاصة، ويمكن تعريفها على النحو الآتي:

يعرفها (الأشوال وآخرون، 2018) بأنها: عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة)؛ بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية

ومن هذه التعاريف ما عرفته (Lönqvist، muut، المفوضية الأوروبية كما ذكره: (Hatane2021)، ، ؛ Dalwai & James، 2018) بأنه مجموعة من الأصول غير الملموسة المتاحة داخلياً وخارجياً، والتي تجمع بين الموارد المادية والبشرية والمالية والتي تدعم المنظمات في خلق قيمة وميزة تنافسية لأي مؤسسة تعليمية، أما (مرهج، 2016) فعرفه بأنه: المعرفة الموجودة في المؤسسة التعليمية التي يمكن توظيفها واستثمارها لخلق ميزة تفاضلية بشكل صحيح لصالح المؤسسة التعليمية، وعرفه (أبو هاشم، 2019) بأنه: مجموعة الأصول المعرفية والقدرات الجوهرية التي تمتلكها المؤسسات التعليمية، والتي تستخدمها لمواجهة التحديات واستغلال الفرص، والإسهام بشكل فاعل في دعمها المستمر وتطبيق قدرتها التنافسية، وترى الباحثة أن رأس المال الفكري: مجموعة من المعلومات والمهارات والكفاءات والمعارف والخبرات المتراكمة لدى الموظفين، والتي قد تكون في شكل فكري (كالمعارف والأفكار) أو عاطفي وشخصي (كالسلوكيات والمواقف، الثقافة والقيم) والتي توظفها المؤسسة لتحقيق فاعليتها وتطبيق أدائها بكفاءة وفاعلية، وتطبيق موقعها التنافسي بين الجامعات.

#### 2- أبعاد رأس المال الفكري:

رغم تباين وجهات نظر الباحثين حول هذا المفهوم، إلا أن هناك إجماع على أنه مكون بدرجة أساسية من بعدين (بوخاتم وبوزار، 2021):

##### أ- رأس المال البشري:

ويعد هذا النوع من الدعائم الأساسية لنمو أي مؤسسة تعليمية، ويتمثل في المخزون المعرفي الفردي المتمثل بـ(الأفكار والاختراعات والتقنيات والبرمجيات

الداخلي لنوعية الخدمة، وكذلك الأجهزة والأدوات المستخدمة في إنتاجها، ومظهر العاملين مقدمي الخدمة، والقاعات الدراسية المناسبة والمرافق العامة والخاصة في الجامعة والهيئة التدريسية من ذوي الكفاءات العلمية المتخصصة، وموقع الجامعة المناسب والمريح بالنسبة للطلبة.

ت- **التعاطف (Empathy):** وهذا يشير إلى أن الجامعة تقدر ظروف الطالب وتتعاطف معه وأن الموظفين في الجامعة يفهمون احتياجات الطلبة الخاصة، ومدى إظهار الموظفين روح المودة والصدقة في التعامل مع الطلبة، وأن ساعات عمل الجامعة مناسبة لظروف الطلبة.

ث- **سرعة الاستجابة (Responsiveness):** وتشير إلى سرعة استجابة الجامعة على استفسارات وشكاوى الطلبة ومعالجتها بسرعة، ومدى إفادة الجامعة من مقترحات الطلبة في تطبيق الجودة، والاستعداد الدائم لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة وإخبار الجامعة الطالب بموعد تقديم الخدمة والانتهاؤها.

#### ثانياً: الدراسات السابقة:

1. دراسات تتعلق برأس المال الفكري:  
- دراسة حُميد (2021) هدفت إلى التعرف على متطلبات إدارة رأس المال الفكري بالجامعات اليمنية، واعتمد الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال الاستبانة، وأسلوب دلفي، حيث تم أخذ عينة قصدية من الخبراء الأكاديميين قوامها (12) خبيراً وخبيرة في عدد من الجامعات اليمنية، وبينت نتائج الدراسة أن هذه المتطلبات في الجامعات اليمنية، حصلت على

لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبيها (الطلبة، المجتمع).

ويعرفها دحماني (2015) بأنها: تمثل معياراً لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر، بما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين، انطلاقاً من الخصائص المستمدة من هذه الخدمة.

ويعرفها مراد وفؤاد (2019) بأنها: مقدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.

#### 1- أبعاد الجودة التعليمية:

يتفق الباحثون على أنه يمكن تحديد هذه الأبعاد (الأشغال وآخرون، 2018؛ دحماني، 2015) في:

أ- **الموثوقية (Reliability):** ويعبر عنها بقدرة الجامعة على تقديم الخدمة التعليمية في الموعد المحدد، وحل مشكلات الطالب وطمأنته وتوفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات، وتزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل، واحتفاظ الجامعة بسجلات وبيانات دقيقة للطلبة.

ب- **الضمان (Security):** ويقصد به مدى شعور الطالب بالأمان في التعامل مع الجامعة واللباقة التي يتميز بها الموظفون في تعاملهم، وكذلك محافظة الموظفين على سرية وخصوصية بيانات الطلبة، ومعرفة الموظفين بالجامعة باحتياجات الطلبة بدقة.

ج- **الجوانب المادية الملموسة**

**(Tangibility):** وتعني مدى مناسبة

المباني من حيث المظهر الخارجي وتنظيمها

جميع متطلبات تطبيقه إدارة بالجامعة تعزى لمتغيرات (الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

- دراسة (مخوف، 2022) هدفت إلى الكشف عن مدى اهتمام إدارة جامعة السويس برأس المال الفكري لتحقيق ميزتها التنافسية، واستخدمت الباحثة "المنهج الوصفي" لجمع المعلومات ومراجعة الأدبيات. وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها: إن جامعة السويس مؤسسة تربوية تعليمية بحثية تهتم بتنمية رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، لكنها لم تقم بالدور المحدد الذي يُحقق لها الميزة التنافسية محلياً وإقليمياً؛ لأنها تواجه مجموعة من التحديات مثل كثير من الجامعات المصرية الأخرى، منها: قلة البرامج المشتركة مع الجامعات الدولية، لم يُستكمل الهيكل الأساس لأعضاء هيئة التدريس في بعض الكليات، زيادة أعداد المنتدبين لتفعيل بعض البرامج بكليات الجامعة، قلة الموارد الذاتية للجامعة مع إغفال استكمال التجهيزات المعملية والتدريسية في بعض الكليات التي تأسست حديثاً، تأخر جامعة السويس في إنشاء وحدة التخطيط الاستراتيجي، وزيادة حدة المنافسة الإقليمية بين جامعة السويس والجامعات الحكومية والخاصة الأخرى.

2- دراسات تتعلق بجودة الخدمة التعليمية:

- دراسة (المجاهد، 2017) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة ذمار من وجهة نظر الطلاب، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس (أستاذ دكتور، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد)، وقد بلغ عددهم (225) عضو هيئة تدريس، وكذلك طلاب المستويات النهائية في كليات

متوسط كلي (4.46 من 5) بدرجة أهمية (كبيرة جداً)، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغيري الرتبة العلمية وسنوات الخبرة.

- دراسة (زواحي، 2022) هدفت إلى معرفة واقع إدارة رأس المال الفكري في جامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة تم توزيعها على جميع القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعة وعددهم (218) قائداً، وباستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) بينت النتائج أن واقع إدارة رأس المال الفكري بجامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية حصل على متوسط كلي (2.89 من 5) أي بدرجة (متوسطة) وعلى مستوى المجالات الفرعية؛ حصل رأس المال التنظيمي، على أعلى متوسط (2.94) ثم رأس مال العلاقات بمتوسط (2.89) وثالثاً رأس المال البشري؛ بمتوسط (2.84) وجميعها بدلالة لفظية (متوسطة).

- دراسة (العُمري، 2021) هدفت إلى التعرف على المتطلبات البشرية والتنظيمية والمادية لتطبيق إدارة رأس المال الفكري لدى طلبة جامعة المجمع، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة؛ تم توزيعها على عينة بلغ عددهم (73) قائداً، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: إن جميع متطلبات تطبيق إدارة رأس المال الفكري بالجامعة (متطلبات بشرية، متطلبات تنظيمية، متطلبات مادية) مهم بدرجة كبيرة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول أهمية توافر

جامعة ذمار وقد بلغ عددهم ( 2414 ) طال وطالبة موزعين على تسع كليات هي: (الطب والعلوم الصحية - طب الأسنان - الهندسة - علوم الحاسوب - العلوم الإدارية - العلوم التطبيقية - التربية - الآداب - الزراعة والطب البيطري)، حيث تم اختيار عينة عشوائية كان قوامها (142) من أعضاء هيئة التدريس، كان حجم عينة الطلاب (332) طالب وطالبة، وقد كان من أهم النتائج إن مستوى جودة الخدمة التعليمية في جامعة ذمار من وجهة نظر الطلاب كانت بدرجة متوسطة.

- دراسة (حداوي وآخرون، 2022) هدفت إلى التحري عن طبيعة العلاقة بين حاكمية المورد البشري وأثرها في جودة التعليم الجامعي بتوسيط المقدرات الوظيفية، اعتمد البحث منهج التحليل البعدي، اختيرت عينة من القيادات بلغ قوامها (100) شخص في عدد من الكليات بجامعة الكوفة، في منطقة الفرات الأوسط، وأظهرت النتائج النظرية للبحث وجود فجوة معرفية للتعبير عن حقيقة العلاقة بين متغيرات حاكمية المورد البشري في جودة التعليم الجامعي بتوسيط المقدرات الوظيفية ( في المنظمات بشكل عام، وفي الكليات المبحوثة لجامعة الكوفة بشكل خاص، فيما بينت النتائج العلمية وجود علاقة تأثير مباشرة بين حاكمية المورد البشري في جودة خدمة التعليم الجامعي .

- دراسة (محرز والخليل، 2020) هدفت إلى إبراز أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية وتبسيط الضوء على أهمية المعرفة وضرورة تطبيقها في كليتي الاقتصاد والعلوم بجامعة تشرين/سوريا، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة رئيسية، كما تم إجراء بعض المقابلات الشخصية

للاستفسار عن بعض الفقرات، وتم تحليل الإجابات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20) وشملت عينة الدراسة (319) مفردة من أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين الاعتماد على أنماط المعرفة وبين تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، فكلما زاد الاعتماد على المعرفة، أسهم ذلك في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وهذا ما ظهر جلياً في الدراسة الميدانية، حيث تبين أن الاعتماد على نمطي المعرفة (الصريحة والضمنية) يسهم في تباين مفسر كلي بنسبة (53.248%) من إجمالي التباين الكلي أو التغيير في تحسين جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين. كما أظهرت النتائج أن الترتيب الخاص بحجم الأثر كان الأكبر عند (المعرفة الضمنية) بأثر (1.489)، يليه (المعرفة الصريحة) بأثر (0.677).

#### - أوجه التشابه والاختلاف:

اتفق البحث الحالي من ناحية المنهج مع دراسة كل من الزواحي (2022) والعمري(2021) ومحرز وخليل(2020)Alfarra (2018) Alserhan(2017) المجاهد(2017) في حين اتفقت بشكل جزئي من ناحية الهدف مع دراسة الزواحي(2022) والمجتمع والعينة مع حداوي (2022) العمري(2021) حُميد(2020) في حين اختلفت من ناحية المنهج مع دراسة حداوي (2022) واختلفت بشكل كلي من ناحية الهدف والمجتمع والعينة مع دراسة محرز وخليل(2020) المجاهد(2017).

#### - أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد البحث الحالي في بناء الإطار النظري والاستبانة وتحديد مجتمع البحث وعينته.

الفئتين بتطبيق معادلة (ريتشارد جير) (Jhajharia )

(Kaur &، 5: 2015) التي تنص على أن:

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

حيث:

(N): تمثل حجم المجتمع.

(Z): تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة

0.95 وتساوي 1.96.

(d): تمثل نسبة الخطأ وهي 0.05.

ووفقاً لهذه المعادلة فقد بلغ عدد القيادات الأكاديمية

(77) فرداً، أما بالنسبة للطلاب فبلغ حجم العينة

المقدرة (329) طالباً وطالبة.

خصائص عيني البحث من القيادات الأكاديمية

والطلبة:

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية للبيانات

التعريفية لأفراد العينة، ممثلة في (النوع الاجتماعي،

التخصص، الدرجة العلمية، المسمى الوظيفي، سنوات

الخبرة).

جدول رقم (1) خصائص عينة البحث من الفئتين (القيادات

الأكاديمية والطلبة تبعاً للمتغيرات)

وصف عينة البحث فئة الطلبة				وصف عينة البحث فئة القيادات الأكاديمية			
النسبة %	التكرار	الفئات	المتغير	النسبة %	التكرار	الفئات	المتغير
65.0	214	ذكر	النوع الاجتماعي	92.1	58	ذكر	النوع الاجتماعي
35.0	115	أنثى		7.9	5	أنثى	
66.6	219	عام	نظام الدراسة	44.4	28	إنساني	التخصص
33.4	110	موازي		55.6	35	تطبيقي	
9.7	32	الطب البشري	الكلية	7.9	5	أستاذ دكتور	اللقب العلمي
10.0	33	طب الأسنان		30.2	19	أستاذ مشارك	
6.1	20	العلوم الطبية	الكلية طلاب	61.9	39	أستاذ مساعد	
9.7	32	الهندسة		7.9	5	عميد كلية	

منهجية البحث وإجراءاته:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لحل مشكلة البحث ووصف وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة البحث.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من فئتين: تمثل الفئة الأولى

القيادات الأكاديمية في جامعة نمار البالغ عددهم

(96) عضواً حسب إحصائية الشؤون الأكاديمية

بجامعة نمار للعام (2021-2022م) وتمثلت الفئة

الثانية من طلاب الجامعة في مرحلة البكالوريوس

البالغ عددهم (2267) طالباً حسب إحصائية نيابة

رئاسة الجامعة لشؤون الطلاب موزعين على أربع

عشرة كلية ومعهدا ومركزا (الطب البشري، طب

الأسنان، العلوم الطبية، الهندسة، الحاسبات

والمعلوماتية، العلوم الإدارية، الزراعة، الطب البيطري،

العلوم التطبيقية، التربية، الآداب، مركز الاستشارات

والتدريب، مركز التوفيل والترجمة، مركز الحاسوب

والمعلوماتية).

أما عينة البحث فقد تم اختيارها بأسلوب العينة

العشوائية الطبقية حيث تم تحديد حجم العينة في كلا

9.1	30	الحاسبات والمعلوماتية		4.8	3	عميد مركز	المسمى الوظيفي
12.2	40	العلوم الإدارية		31.7	20	نائب عميد	
6.4	21	الزراعة		55.6	35	رئيس قسم	
4.6	15	الطب البيطري	الكلية طلاب	46.0	29	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
9.4	31	العلوم التطبيقية		33.3	21	5 - 9 سنوات	
4.6	15	التربية		20.6	13	أكثر من 10	
6.1	20	الآداب					
9.1	30	معهد التعليم المستمر					
3.0	10	مركز الحاسوب والمعلوماتية					
%100	329	المجموع		%100	63	المجموع	

سنوات فأقل) قد احتلوا المرتبة الأولى بنسبة (46%) فيما احتلت القيادات الأكاديمية الذين خبرتهم (من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) المرتبة الثانية بنسبة (33.3%)، في حين أن القيادات الأكاديمية الذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة (20.6%).

وبالنسبة لفئة الطلبة فأتضح أن الغالبية العظمى هم من الذكور، إذ تصل نسبتهم إلى (65%) في حين بلغ عدد الإناث (35%)، ويتبين من الجدول أن أعلى نسبة من عينة البحث كانت لكلية العلوم الإدارية وطب الأسنان بنسبة (12.2%)، (10%) على التوالي، في حين نجد أن أقل نسبة من عينة البحث كانت لمركز الحاسوب والمعلوماتية وكلية التربية وكذلك الطب البيطري حيث بلغت (3%)، (4.6%)، (4.6%) على التوالي، وأخيراً تبين أن النظام العام بلغ نسبة (66.6%) في حين أن النظام الموازي بلغ نسبة (33.4%).

#### بناء أداة البحث:

تم الاعتماد على استبانتيين أداة لجمع البيانات اللازمة لهذا البحث، وقد قامت الباحثة بإعداد الاستبانتيين

يتضح من الجدول (1) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة هم من الذكور، إذ تصل نسبتهم إلى (92.1%) في حين بلغت عدد الإناث (7.9%)، أما بالنسبة لمتغير التخصص فيتضح أن نسبة القيادات في عينة البحث كانت من نصيب الكليات التطبيقية، حيث بلغت (55.6%) مقابل نسبة في الكليات الإنسانية (44.4%)، كما يتضح أن أغلبية أفراد العينة هم من الحاصلين على لقب أستاذ مساعد وكانت نسبتهم (61.9%)، يليه لقب أستاذ مشارك وكانت نسبتهم (30.2%) وجاء في المرتبة الأخيرة من هم برتبة أستاذ دكتور حيث بلغت نسبتهم (7.9%)؛ في حين يتضح أن القيادات الأكاديمية في المسمى الوظيفي رئيس قسم قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة (55.6%) فيما احتلت القيادات الأكاديمية في المسمى الوظيفي نائب عميد في المرتبة الثانية بنسبة (31.7%) أما القيادات الأكاديمية في المسمى الوظيفي عميد كلية، فقد احتلت المرتبة الثالثة بنسبة (7.9%) أما القيادات الأكاديمية في المسمى الوظيفي عميد مركز فقد احتلت المرتبة الأخيرة بنسبة (4.8%)، وأخيراً يتضح أن القيادات الذين خبرتهم (5)

فرداً موزعين على مختلف كليات الجامعة العلمية والإنسانية والعينة الثانية تمثل في طلاب وطالبات كليات جامعة ذمار على النحو الآتي:  
جدول (2) توزيع العبارات على مجالات الأداة في صورتها الأولية

م	أبعاد رأس المال الفكري		الصيغة الأولية للأداة	
	النسبة	العبرة	النسبة	العبرة
1	26.67	8	18.75	9
2	33.33	10	22.92	11
3	40	12	14.58	7
4			18.75	9
5			25.00	12
الإجمالي	100	30	100	48

حول متغيري البحث من خلال الاطلاع على الأدب النظري وبعض الدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث، حيث بنيت الأداة بصورتها الأولية من (78) عبارة والتي تم تطبيقها على عينة الأولى من القيادات الأكاديمية جامعة ذمار بلغ حجمها (98)

ب. الثاني: ويتضمن عبارات الاستبانة وعددها

(15) عبارة تقيس واقع رأس المال الفكري لدى قيادات جامعة ذمار موزعة على ثلاثة أبعاد فرعية وخمسة أوزان (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة)

الثانية: أبعاد جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب جامعة ذمار ويشتمل على جزأين:

أ. الأول: ويشتمل على معلومات عامة عن

المستجيب وكما تظهر في الجدول (1):

ب. الثاني: ويتضمن عبارات الاستبانة وعددها

(25) عبارة تقيس تطبيق جودة الخدمة

التعليمية لدى قيادات جامعة ذمار موزعة

على خمسة أبعاد فرعية وخمسة أوزان.

ثبات الأداة:

تكمن أهمية قياس درجة ثبات أداة البحث في أهمية الحصول على نتائج صحيحة كلما تم

صدق الأداة:

تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على (10) محكمين، من ذوي الاختصاص، وطُلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول عبارات المقياس، وبعد استرجاع المقياس من الأساتذة المحكمين، قمتُ بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق المحكمون عليها بنسبة (80%) ليصبح العدد النهائي للعبارات (40) عبارة كما هي في المقياس بصورته النهائية.

وفي ضوء آراء المحكمين تم إعادة صياغة بعض عبارات الأداة وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وقد تكونت الأداة من استبانتين:

الأولى: تضمنت أبعاد رأس المال الفكري وتكونت من جزأين:

أ. الأول: ويشتمل على معلومات عامة عن

المستجيب كما ظهرت في الجدول (1).

معامل الثبات، وتعتمد على معادلة رياضية تعالجها حزم البرامج الإحصائية، لتحديد قيمة معامل " ألفا كرونباخ" وتكون محصورة بين (الصفر، والواحد)، وكلما كانت القيمة قريبة من الواحد دل ذلك على ثبات المقياس، وتم التأكد من ثبات أداة البحث على النحو الآتي:

جدول (3) نتائج قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لعبارات الاستبانة ومجالاتها

المجال	متغيرات البحث	العبارات	معامل الثبات "ألفا"	المستوى
1	رأس المال البشري	5	0.934	مرتفع
2	رأس المال الهيكلي	5	0.940	مرتفع
3	رأس المال العلاقتي	5	0.971	مرتفع
رأس المال الفكري				
1	الموثوقية	5	0.992	مرتفع
2	الضمان	5	0.852	مرتفع
3	الملموسية	5	0.811	مرتفع
4	التعاطف	5	0.846	مرتفع
5	الاستجابة	5	0.835	مرتفع
جودة الخدمة التعليمية				
جميع العبارات				
		25	0.948	مرتفع
		40	0.979	مرتفع

استخدامه، ويعني الثبات أن يعطي الاختبار النتائج نفسها في حالة تكراره على العينة ذاتها وتحت الظروف نفسها، وبمعنى آخر فإن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي النتائج نفسها تقريباً، إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة. (الريبي، 2008، 7).

وقد تم قياس ثبات الأداة بطريقة (ألفا كرونباخ) وهي من الطرق الشائعة في الاستعمال لحساب

أداة البحث في صورتها النهائية صالحة لما وضعت لقياسه، وجاهزة لتطبيقها على العينة المبحوثة.

الوزن النسبي المعياري للإجابات:

لتحليل النتائج وعرضها ومناقشتها تم إدخال البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الاستبانة إلى الحاسوب، وتم تصنيف نتائج إجابات المبحوثين بحسب متوسطاتها إلى (مرتفعة جداً - مرتفعة - متوسطة - منخفضة - منخفضة جداً)، حيث تم توزيع مدى الدرجات (5-1)=4 على خمسة خيارات من الموافقة، وتم تحديد طول كل مستوى بقسمة (4/5)

وكقاعدة عامة فإن قيمة معامل الثبات الأقل من (0.75) يعد معاملاً ضعيفاً، ومعاملات الثبات التي حصلت عليها الأدوات أكبر (0.80) وتعد جيدة جداً، وكلما اقترب المعامل من الواحد الصحيح كان أجود. (سيكاران، 1998: 445) ويتضح من الجدول (2) أن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" للمقياس ككل تساوي (0.979) وهي قيمة مرتفعة، وتشير إلى أن أداة البحث تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ومن ثم يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها؛ وبذلك أصبحت

=0.8، وبذلك تحددت المديات على النحو المبين في الجدول الآتي:

القيم عند الإدخال	مدى المتوسط	الوزن النسبي	التقدير اللفظي
1	1 - 1.80	أقل من 36 %	منخفضة جداً
2	1.81 - 2.60	36.1 - 52 %	منخفضة
3	2.61 - 3.40	52.1 - 68 %	متوسطة
4	3.41 - 4.20	68.1 - 84 %	مرتفعة
5	4.21 - 5	أكثر من 84 %	مرتفعة جداً

- الأساليب الإحصائية المستخدمة:**
- تحليل التباين للانحدار ( Analysis Of Variance)؛ للتأكد من صلاحية النموذج للاختبار باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.
- 4- نتائج البحث ومناقشتها:
- نتيجة الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى توافر رأس المال الفكري من وجهة نظر القيادات الأكاديمية في جامعة نمار؟
- وللإجابة عنه؛ تم حساب المتوسط العام (المرجح) والانحراف المعياري وقيمة (T) والرتبة والوزن النسبي لكل بُعد ولكل متغير على النحو الآتي:
- جدول (5): مستوى توافر رأس المال الفكري من وجهة نظر القيادات الأكاديمية بجامعة نمار

م	رأس المال الفكري	الرتبة	المتوسط	الانحراف	T	الوزن النسبي	Sig	مستوى توافر
1	رأس المال البشري	1	3.68	0.922	5.897	73.6	.000	مرتفع
2	رأس المال الهيكلي	2	3.53	0.861	4.937	70.6	.000	مرتفع
3	رأس المال العلاقتي	3	3.44	0.973	3.649	68.9	.001	مرتفع
	المتوسط الكلي لرأس المال الفكري		3.49	0.810	4.866	69.9	.000	مرتفع

سبق فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة تجاه أبعاد رأس المال الفكري، ويمكن عزو ذلك إلى اهتمام الجامعة بالعنصر البشري وتركيزها المستمر على تنميته واستثماره.

• نتيجة الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب جامعة ذمار؟

وللإجابة عنه؛ ولمعرفة مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري وقيمة (T) والرتبة والوزن النسبي لكل بُعد ولكل متغير على النحو الآتي:

جدول رقم (6) مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية لدى طلاب جامعة ذمار

م	جودة الخدمة التعليمية	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	الوزن النسبي %	مستوى التطبيق
3	الملموسية	1	3.80	0.747	8.562	.000	76	مرتفع
5	الاستجابة	2	3.59	0.760	6.249	.000	71.8	مرتفع
1	الموثوقية	3	3.63	0.753	6.709	.000	72.6	مرتفع
4	التعاطف	4	3.43	0.860	4.012	.000	68.6	مرتفع
2	الضمان	5	3.42	0.950	3.526	.001	68.4	مرتفع
	المتوسط الكلي لجودة الخدمة التعليمية		3.58	0.721	6.382	.000	71.6	مرتفع

(0.721)، في حين حصل بُعد الموثوقية على المرتبة الثالثة بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (0.753) أما بُعد التعاطف فقد حاز على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.860) وأخيراً جاء بُعد الضمان في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.950) وجميعها أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، (0.001) وبناء على ما سبق فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة تجاه تطبيق

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط العام لرأس المال الفكري بلغ (3.49) وبمستوى توافر مرتفعة وانحراف معياري (0.810) ما يدل على تجانس إجابات أفراد عينة البحث تجاه رأس المال الفكري، أما فيما يخص أبعاده فنجد أن البشري حاز على المرتبة الأولى بمتوسط (3.68) وانحراف معياري (0.922) وبمستوى توافر مرتفعة، أما الهيكل فقد حصل على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.861) وأخيراً حصل العلاقتي على المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.44) وانحراف معياري (0.973) وبمستوى توافر مرتفعة، وجميعها أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، (0.001) وبناء على ما

يتضح من الجدول (6) إن المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمة التعليمية بلغ (3.58) بدرجة تطبيق مرتفع وانحراف معياري (0.721) ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة تجاه مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية، أما فيما يخص أبعادها، فنجد أن الملموسية حازت على المرتبة الأولى بمتوسط (3.80) وانحراف معياري (0.747) وبمستوى تطبيق مرتفع، أما بُعد الاستجابة فقد حصل على المرتبة الثانية بمتوسط (3.59) وانحراف معياري

(0.1) فإنه يمكن القول إن هذا المتغير له ارتباط غير عالٍ مع متغيرات أخرى، ومن ثم لن يؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار، وقد اعتمدت هذه القاعدة لاختبار الارتباط بين المتغيرات المستقلة.

الجدول (7) نتائج اختبارات (Tolerance, VIF) لإيجاد قيمة معامل تضخم التباين

المتغير المستقل	معامل التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
رأس المال البشري	4.724	.212
رأس المال الهيكلي	3.265	.306
رأس المال العلائقي	3.666	.273

يشير الجدول رقم (7) إلى أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح ما بين (4.724) و(3.666) كما يلاحظ أيضاً أن قيمة التباين المسموح به لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.1) وتتراوح ما بين (0.306) و(0.212) ولذلك يمكن القول إنه لا توجد مشكلة تتعلق بوجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة.

## 2- تحليل التباين للانحدار:

وللتأكد من صلاحية النموذج للإجابة عن سؤال البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، تم استخدام تحليل التباين للانحدار (Analalsis Of Variance) كما هو موضح في الجدول الآتي:  
جدول (8): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج

المتغير المستقل	المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات	متوسط (معدل) المربعات	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح F	الدلالة sig
رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية	الانحدار	1	34.775	34.775	.842	.839	.000
	الخطأ	62	6.549	.106			
	الكلية	63	41.325				

جودة الخدمة التعليمية، ويمكن عزو ذلك إلى تطوير إدارة الجامعة للبيئة الداخلية للكليات من حيث الإضاءة والتهوية وتوفير الخدمات الضرورية مثل دورات المياه، مصلى، ومركز طباعة.

• **النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:** هل توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، وقبل تطبيق تحليل الانحدار، قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات؛ وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وللتأكد من وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة، حيث تم إجراء اختبار معامل تضخم التباين الذي يرمز له بالرمز (VIF) للمتغيرات المستقلة، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة:

## 1- استخدام تحليل التباين للانحدار (Analalsis

Of Variance)؛ للتأكد من صلاحية النموذج للإجابة عن سؤال البحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، ويشير (keleinbaum) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10) وكانت قيمة التباين المسموح بها أكبر من

.000	198.074	.758	.762	24.926	24.926	1	الانحدار	رأس المال البشري
				.126	7.802	62	الخطأ	
					32.728	63	الكلي	
.000	218.146	.775	.779	25.485	25.485	1	الانحدار	رأس المال الهيكلية
				.117	7.243	62	الخطأ	
					32.728	63	الكلي	
.000	265.502	.808	.811	26.532	26.532	1	الانحدار	رأس المال العلاقاتي
				.100	6.196	62	الخطأ	
					32.728	63	الكلي	

وبدرجة حرية (1-62)، ويتضح من الجدول أيضاً أن لرأس المال البشري أثر في تحسين جودة الخدمة التعليمية، وبدلالة إحصائية معنوية تفسر (76%) من التباين الحاصل في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

- وفيما يتعلق برأس المال الهيكلية: فقد تبين من المعطيات الإحصائية في الجدول (9) ثبات صلاحية النموذج للاختبار، استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة، والبالغة (218.146) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، وبدرجة حرية (1-62)، ويتضح من الجدول (9) أيضاً أن لرأس المال الهيكلية أثراً في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وبدلالة إحصائية معنوية تفسر (78%) من التباين الحاصل في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

- وفيما يتعلق برأس المال العلاقاتي: فقد تبين من المعطيات الإحصائية في الجدول (9) ثبات صلاحية النموذج للاختبار، استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة، والبالغة (265.502) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)،

- وفيما يتعلق بسؤال البحث الذي ينص على: هل توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلاقاتي) في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، فقد تبين من المعطيات الإحصائية في الجدول (8) ثبات صلاحية النموذج للاختبار، استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة، والبالغة (329.203) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)، وبدرجة حرية (1-62)، ويتضح من الجدول أيضاً أن لأبعاده أثراً في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وبدلالة إحصائية معنوية تفسر (84%) من التباين الحاصل في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

- وفيما يتعلق برأس المال البشري: فقد تبين من المعطيات الإحصائية في الجدول (9) ثبات صلاحية النموذج للاختبار، استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة، والبالغة (198.074) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)،

### 3- اختبار سؤال البحث الثالث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد:

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمة التعليمية

وبدرجة حرية (1-62)، ويتضح من الجدول أيضاً أن لرأس المال العلاقتي أثراً في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، وبدلالة إحصائية معنوية تفسر (81%) من التباين الحاصل في تطبيق الجودة، وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة sig
Constant	.994	0.318		3.123	.002
رأس المال البشري	.845	.057	.882	14.770	.000
رأس المال الهيكلي	.755	.046	.900	16.294	.000
رأس المال العلاقتي	.806	.044	.917	18.144	.000

المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.53) وبانحراف معياري (0.861) وأخيراً حصل رأس المال العلاقتي على المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.44) وبانحراف معياري (0.973) وبمستوى توافر مرتفعة، وجميعها أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، (0.001)، وبناء على ما سبق فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة تجاه أبعاد رأس المال الفكري.

5- بلغ المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمة التعليمية (3.58) بدرجة تطبيق مرتفع وانحراف معياري (0.721) ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة تجاه مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

أما فيما يخص أبعاد هذه الجودة فنجد أن الملموسية حازت على المرتبة الأولى بمتوسط (3.80) وبانحراف معياري (0.747) وبمستوى تطبيق مرتفع، أما بُعد الاستجابة فقد حصل على المرتبة الثانية بمتوسط (3.59) وانحراف معياري (0.721)، في

يتبين من الجدول (9) وجود علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة، والجودة التعليمية كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، والبالغة للمتغيرات الثلاثة المستقلة على التوالي (14.770، 16.294، 18.144) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).

ومما سبق يمكن تلخيص الآتي:

2- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأبعاد رأس المال الفكري في تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

#### خلاصة بأهم النتائج:

3- بلغ المتوسط العام لمستوى توافر رأس المال الفكري (3.49) بمستوى توافر مرتفع وانحراف معياري قدرة (0.810).

4- أما ما يخص أبعاده فكانت لرأس المال البشري، حيث حاز على المرتبة الأولى بمتوسط (3.68) وبانحراف معياري (0.922) وبمستوى توافر مرتفعة، أما رأس المال الهيكلي فقد حصل على

## قائمة المراجع.

## أولاً- المراجع بالعربية:

- [1] أبو هاشم، أسيل عيسى. (2019). رأس المال الفكري وعلاقته بالإبداع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في جنوب الضفة الغربية. [رسالة ماجستير، جامعة القدس]. فلسطين.
- [2] أحمد، كمال عبد الوهاب. (2016). تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي في مصر في ضوء تجربة دول الاتحاد الأوروبي. مجلة الإدارة التربوية، 10 (10)، 15-130.
- [3] الأشول، محمد عبد الله؛ وشاوس، زايد ناجي؛ والجرادي، أحمد محسن. (2018). قياس جودة الخدمة التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية باستخدام مقياس SERVPER. مجلة دار السلام، (1)، 1-41.
- [4] بن عمومة، همامة. (2017). دور إدارة رأس المال الفكري في تشجيع الإبداع على مستوى مؤسسات التعليم العالي: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية [أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة]. الجزائر.
- [5] بوخاتم، لخضر، وبوزار، صفية. (2021). إدارة رأس المال الفكري في المنظمات: الواقع والأفاق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
- [6] الجبوري، علي جاسم؛ وموسى، خنساء عبد العادل؛ وشعبان، عبد الكريم هادي. (2019). عمليات إدارة المعرفة ومدى تأثيرها في بناء رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، 16 (47)، 94-122.
- [7] حدادي، أميرة هاتف، مهدي، ميادة حياوي، والذبحاوي، عامر عبد الكريم. (2022). أثر حاكمية الموارد البشرية في جودة خدمة التعليم الجامعي بتوسيط المقدرات الوظيفية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات في عدد من كليات جامعة الكوفة، مجلة كلية التراث الجامعة، 1(34)، 354-375
- [8] حسوني، أثير عبد الأمير. (2008). رأس المال الفكري والميزة التنافسية: العلاقة والأثر: دراسة ميدانية في الشركة

حين حصل بُعد الموثوقية على المرتبة الثالثة بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (0.753) أما بُعد التعاطف فقد حاز على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.860) وأخيرا جاء بُعد الضمان في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42) وبانحراف معياري (0.950) وجميعها أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.000)، (0.001) وبناء على ما سبق فإن هناك موافقة من قبل أفراد العينة تجاه تطبيق جودة الخدمة التعليمية.

6- وجود علاقة أثر إيجابية ذات دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري، كمتغيرات مستقلة، وجودة الخدمة التعليمية كمتغير تابع، ويستدل على ذلك من قيمة (T) المحسوبة، وبالبالغة للمتغيرات الثلاثة المستقلة على التوالي (14.770، 16.294، 18.144) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).

التوصيات:

- بناء على نتائج البحث توصي الباحثة وتقدم الآتي:
1. تنمية الجهود للاحتفاظ بالعنصر البشري من ذوي الخبرة؛ وتقديم مكافآت وحوافز على أساس الإنجاز.
  2. وضع خطة استراتيجية لاستقطاب الكوادر البشرية ذوي الكفاءة العالية في التخصصات المهمة.
  3. الاستمرار في تسهيل إجراءات تقديم الخدمات.
  4. الاستمرار في تحديث قواعد بيانات إلكترونية متكاملة.
  5. كما تقترح الباحثة إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

- الجامعة في عينة من كليات جامعة القادسية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، 16 (3)، 6-35.
- [17] زواحي، خالد علي. (2022). واقع إدارة رأس المال الفكري بجامعة ذمار من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإدارية [رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ذمار]، اليمن.
- [18] الزير، عماد. (2018). دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية [أطروحة دكتوراه، جامعة الجنان]. لبنان.
- [19] عطية، أفكار سعيد. (2018). أنموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقه. مجلة الإدارة التربوية، 18، 250-375.
- [20] العمري، نجلاء. (2021). متطلبات تطبيق إدارة رأس المال الفكري لدى طلاب جامعة المجمعة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 29 (3)، 561-593.
- [21] العولقي، عبد الله أحمد. (2018). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERVPER وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة أب اليمينة. المجلة لعربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 11 (37)، 125-145.
- [22] الفتلاوي، ميثاق هاتف، وورد، حسين، وعلي، محمود. (2008). دور رأس المال الفكري في خلق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية في شركات قطاع الاستثمار المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة 2006-2004. مجلة الإدارة والاقتصاد، 2 (7)، 132-158.
- [23] القباطي، فيصل محمد، وقراضة، علي محمد. (2020). معوقات تنمية رأس المال الفكري بجامعة ذمار وسبل التغلب عليها، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، 4 (8)، 343-368.
- [24] القبي، الطيب؛ وأمهنى، نجوى رمضان. (2018). أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على جامعة سرت. مجلة الدراسات الاقتصادية، 1 (4)، 45-72.
- العامية للصناعات الميكانيكية. مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، 10 (1)، 98-121.
- [9] الحمداني، ناهدة إسماعيل؛ وعلي، علي عبد الله. (2010). رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل. مجلة تنمية الراقدين، 32 (98)، 120-145.
- [10] خميد، محمد عبد الله (2021) متطلبات إدارة رأس المال الفكري بالجامعات اليمنية. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، (2)، 192-221.
- [11] حنان، رزق الله. (2011). أثر التمكين على تطبيق جودة الخدمة التعليمية بالجامعة: دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة. [رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري] قسنطينة، الجزائر.
- [12] دحماني، سلمى. (2015). أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة في تطبيق جودة الخدمة التعميمية بقطاع التعميم العالي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر - بسكرة. [رسالة ماجستير، جامعة بجامعة محمد خيضر - بسكرة]. الجزائر.
- [13] الدليمي، محمود فهد، والحسني، عماد عبد الأمير. (2020). دور رأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات: بحث ميداني في مدينة مرجان الطبية في محافظة بابل. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 11 (43)، 114-130.
- [14] الربيعي، ليث. (2008). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية: دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البتراء، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (16)، 1-56.
- [15] الرشد، أحمد عبد الله. (2009). استخدام إدارة الجودة الشاملة في تطبيق مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية. [أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر]. الجزائر.
- [16] رشيد، صالح عبد الرضا؛ والزيادي، صباح حسين. (2014). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات

- Higher Education post COVID19. Journal of Accounting and Auditing for the Federation of Arab Universities, 11 (1), 41-77.
- [2] Córcoles, Y. R., & Ponce, Á. T. (2013). Cost-benefit analysis of intellectual capital disclosure: University stakeholders' view. *Revista de Contabilidad*, 16 (2), 106-117.
- [3] Dalwai, T., & James, M. (2018). The Relevance of Intellectual Capital Reporting for Higher Education Institution. *Journal of Quality Management & Enhancement in Higher Education*.
- [4] Jhajharia, P., & Kaur, R. (2015). Achieving Strategic-Fit Between Business And Human Resource Strategies. *International Journal of Humanities and Social Sciences Intervention*, 4 (1), 53-61.
- [5] Lönnqvist, A., Laihonon, H., Cai, Y., & Hasanen, K. (2018). Re-framing education export from the perspective of intellectual capital transfer. *Journal of Studies in International Education*, 22 (4), 353-368.
- [6] Ulfah, M. (2019). Analysis of Intellectual Capital Developed by Economic Teachers in Pontianak City State High School. *Journal of Education, Teaching and Learning*, 4 (1), 217-221.
- [7] Urban, B., & Joubert, G. C. D. S. (2017). Multidimensional and comparative study on intellectual capital and organisational performance. *Journal of Business Economics and Management*, 18 (1), 84-99.
- [8] Veltri, S., Mastroleo, G., & Schaffhauser-Linzatti, M. (2014). Measuring intellectual capital in the university sector using a fuzzy logic expert system. *Knowledge Management Research & Practice*, 12 (2), 175-192.
- [9] Von Wartburg, I., Rost, K., & Teichert, T. (2006). The creation of social and intellectual capital in virtual communities of practice: shaping social structure in virtual communities of practice. *International Journal of Learning and Change*, 1 (3), 299-316.
- [25] المجاهد، إبراهيم محمد. (2018). مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعلاقته بجودة الخدمة التعليمية في جامع ذمار: دراسة ميدانية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة ذمار [رسالة ماجستير، جامعة ذمار]. الجمهورية اليمنية.
- [26] محرز، مجد، الخليل، عبد الحميد. (2020). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية: دراسة ميدانية في جامعة تشرين، مجلة جامعة حماة، 3 (4).
- [27] المخلافي، فيصل سيف. (2012). طرق البحث العلمي. دار جامعة ذمار للطباعة والنشر، ذمار، اليمن.
- [28] مخلوف، أسماء محمد السيد. (2022). تعظيم رأس المال الفكري بجامعة السويس لتحقيق ميزتها التنافسية، مجلة كلية التربية أسيوط، 38 (6)، 128-19.
- [29] مراد، أحمد؛ وبلعباس، فؤاد. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تطبيق جودة الخدمة التعليمية الجامعية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة المسيلة. [رسالة ماجستير، جامعة بجامعة محمد بوضياف- المسيلة]. الجزائر.
- [30] مرهج، ماهر محسن. (2016). تأثير رأس المال الفكري على أداء الابتكار بالجامعات السورية: دراسة ميدانية في جامعة تشرين [رسالة ماجستير منشورة، جامعة تشرين]. سوريا.
- [31] مشرف، شرين عيد مرسي. (2013). دور التعليم الجامعي في توفير متطلبات تنمية رأس المال الفكري.
- [32] الهمداني، فتحية محمد. (2016). تصور مقترح لتنمية رأس المال الفكري في جامعة صنعاء في ضوء مدخل إدارة المعرفة. [رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة صنعاء]. الجمهورية اليمنية.
- [33] وليد، عبد الكريم، وعثمانى، مصطفى. (2020). رأس المال الفكري كآلية لتطبيق جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر: دراسة حالة المركز الجامعي مرسلبي عبد الله بتيبازة. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 11 (2)، 143-159.

### ثانياً - المراجع بالإنجليزية:

- [1] Bedeir, R. (2022). The Pedagogy of Blended Learning and Intellectual Capital Disclosure in