



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي - جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجا -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات

تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

يحياوي نعيمة

من إعداد:

يوسف مريم

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عيسى مرازقة	استاذ	باتنة 1	رئيسا
نعيمة يحياوي	أستاذ	باتنة 1	مقررا
إيمان بن زيان	أستاذ	باتنة 1	ممتحنا
رايح بوقرة	أستاذ	المسيلة	ممتحنا
رايح خوني	أستاذ	بسكرة	ممتحنا
إسماعيل حجازي	أستاذ محاضر "أ"	بسكرة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2015-2016 م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي - جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجا -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات

تحت إشراف الأستاذة الدكتورة:

يحياوي نعيمة

من إعداد:

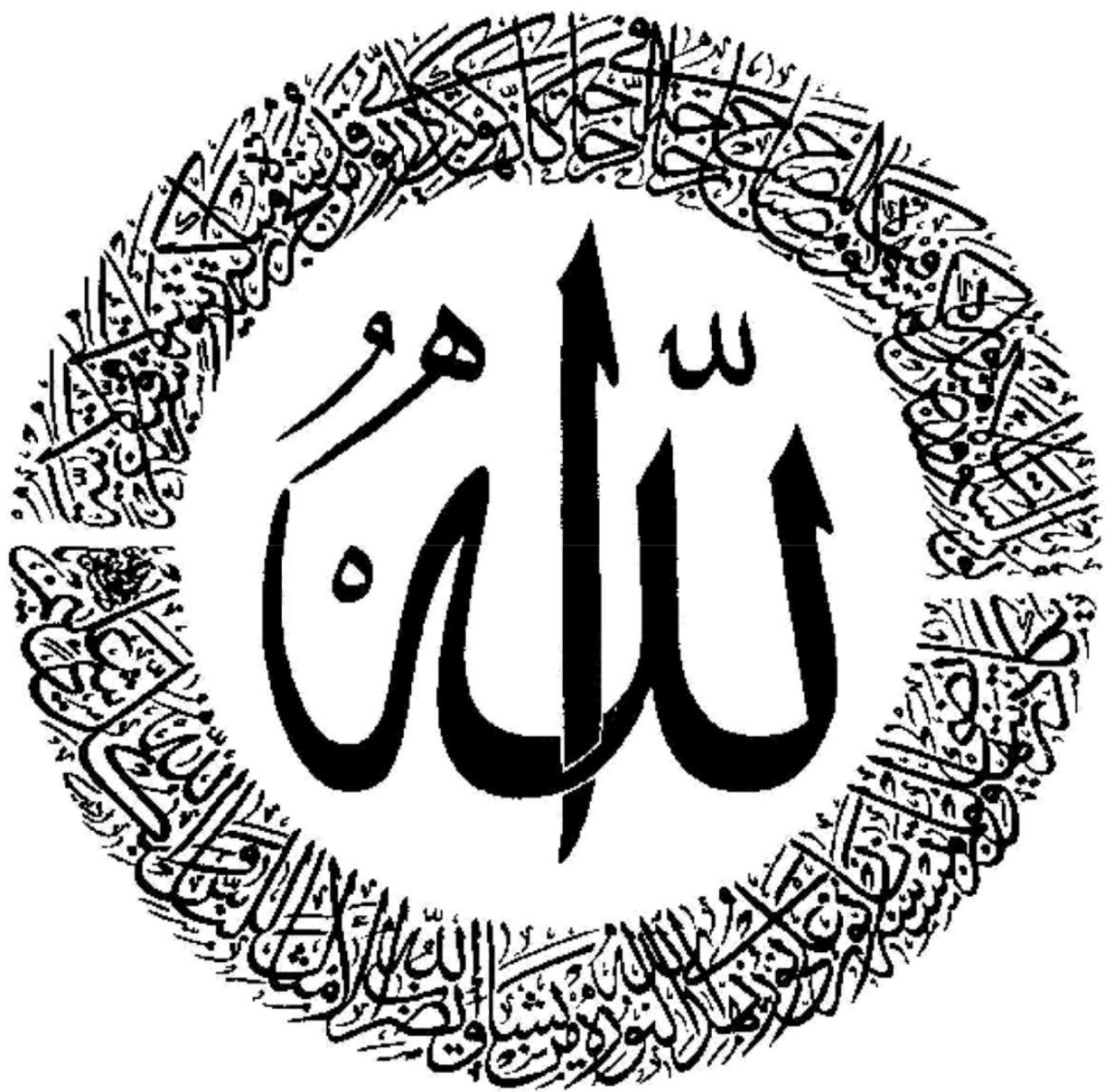
يوسف مريم

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عيسى مرازقة	استاذ	باتنة 1	رئيسا
نعيمة يحياوي	أستاذ	باتنة 1	مقررا
إيمان بن زيان	أستاذ	باتنة 1	مناقشا
رايح بوقرة	أستاذ	المسيلة	مناقشا
رايح خوني	أستاذ	بسكرة	مناقشا
إسماعيل حجازي	أستاذ محاضر "أ"	بسكرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2015-2016 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



سورة النور : الآية 35

كلماء

يا رب ساعدني على أن أقول كلمة الحق في وجه الأقوياء

يا رب إن أعطيتني مالا فلا تأخذ سعادتني وإن أعطيتني

قوة لا تأخذ عقلي

وإن أعطيتني نجاحا لا تأخذ تواضعي وإن أعطيتني تواضعا

لا تأخذ اعتزازي وكرامتي

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجت ولا أصاب باليأس

إذا فشلت وأكرمني بنعمة الإيمان

كلمة شكر و تقدير

إن عملنا هذا لهو ثمرة مجهود دام سنوات، حاولنا فيه أن نتميز بالإتقان والدقة قدر المستطاع، ورغم ما عانيناه من المشقة والصعوبة؛ نسأل الله أن يكون في المستوى المطلوب.

فنتقدم أولاً بالشكر لله جل ثناؤه و تقدست أسماؤه أن حبيب إلينا العلم، ومن تمام شكره تعالى، أن نشكر أهل الفضل على فضلهم وجهودهم، وأن نعترف لهم بحقهم:

-نتقدم بخالص عبارات الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا وشجعنا على إنجاز هذه المذكرة ونخص بالذكر:

-الأستاذة المشرفة الأستاذة الدكتورة يحياوي نعيمة التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة والتي كانت لنا حافزا في إتمام هذا العمل ، كما نشكرها جزيل الشكر على وقتها الذي خصته في تصحيح و تقييم و توجيه مضمون هذا العمل، وسعيها الدؤوب في تسهيله و عدم عرقلة إتمامه، رغم كل انشغالاتها الكثيرة و مسؤولياتها الكبيرة.

كما لا أنسى و من باب العرفان أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ جمال بن عروس الذي لولاه لما استطعنا اختبار فروض الدراسة .

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إعداد هذا العمل المتواضع وفي إخراج هذه الثمرة .

و إلى كل من ساعدني و لو بكلمة طيبة.

بارك الله فيكم جميعا

إهداء

إلى من أهدىاني كل شيء ولم أهدهما شيء

أهدي ثمرة عملي إلى الغالية الحبيبة مصدر العطف و الحنان، المدفوع و الأمان و البهجة و السرور،
سر وجودي و شعاع نور في درب حياتي منبع إرادتي ، سندي طوال حياتي ممثلي في الصبر و
الشجاعة و القناعة في تحمل مشاق الحياة و العيش بكرامة و احترام " أمي الغالية حفظها الله "
إلى روح أبي ، أهدي هذه الثمرة التي لا تضاهي شيئاً من جميلك و أدعو الله الرحيم العظيم أن
يجعلها صدقة جارية تصل إليك ، و أدعو لك الرحمة و المغفرة إلى أن يجمعنا رب العباد في
الجنة إن شاء الله

إلى شموع عائلتي و أزهار حديقتي إخوتي الأعزاء " أحمد ، نبيل، يزيد، فاتح، عيسى والطيب "
حفظهم الله

إلى سندي في المطامير و من سعى وراء نجاحي: أختي " نور الهدى " حفظها الله.

إلى اللتين كانتا بسمة في فؤادي و نجمة في سهادي ، إلى النور الذي يدخل قلبي فينشر
صدري، إلى مقامات الصبح، إلى من رسمتهما بالآلفه الكلمات فكانتا في قلبي وفكري ابنتي
" أسيل " و سيرين "

إلى نور عيوني زوجي " محسن " .

إلى كل العائلة الكريمة أهدى ثمرة جهدي

إلى أجمل ما منحني الدنيا رفيقة دربي " أميرة "

إلى كل الأحبة و الأصدقاء فلم مني أخلص الأمانى و أطيب التمانى و وفقهم الله كل فيما يتمناه.

إلى كل من وسعهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي

إليكم.. أبعد أرق تحية و أعذب سيمفونية سمعتها و أردد لها لكم بأنني أحببتكم من كل

قلبي حتى تتذكروني يوماً ما

يوسف مريم

الفهرس

الفهرس:

الصفحة	المحتويات
IV -I	الفهرس
VIII-V	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
أ-س	المقدمة العامة
01	الفصل الأول: التأصيل النظري لرأس المال الفكري
02	تمهيد
03	I. ماهية رأس المال الفكري
03	1-I. نشوء نظرية رأس المال الفكري
08	2-I. تعريف رأس المال الفكري وخصائصه
14	3-I. أهمية رأس المال الفكري
17	II. مكونات رأس المال الفكري ونماذج قياسه
17	1-II. مكونات رأس المال الفكري
23	2-II. نماذج قياس رأس المال الفكري
36	III. آليات بناء رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه
36	1-III. آليات بناء رأس المال الفكري
37	2-III. أساليب المحافظة على رأس المال الفكري
41	خلاصة الفصل الأول
42	الفصل الثاني: الجودة في التعليم العالي وأثر رأس المال الفكري عليها
43	تمهيد
44	I. الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية
44	1-I. ماهية الجودة
49	2-I. ماهية الجودة التعليمية

59	II. ضمان الجودة في التعليم العالي
59	1-II. الإطار المفاهيمي لضمان الجودة في التعليم العالي
64	2-II. دوافع الاهتمام بتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي
65	3-II. معوقات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي
66	4-II. العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي
68	III. تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي
68	1-III. تجارب بعض الدول الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي
72	2-III. تجارب بعض الدول العربية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي
78	IV. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي
78	1-IV. دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة في التعليم العالي
81	2-IV. نموذج الدراسة
82	3-IV. علاقة رأس المال الفكري بجودة التعليم العالي
84	4-IV. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي
86	خلاصة الفصل الثاني
87	الفصل الثالث: دراسة تحليلية لواقع وآفاق جودة التعليم العالي في الجزائر
88	تمهيد
89	I. واقع التعليم العالي في الجزائر
89	1-I. التطور التاريخي للتعليم العالي في الجزائر
95	2-I. مبادئ التعليم العالي في الجزائر
98	3-I. أهداف مؤسسة التعليم العالي الجزائرية
100	II. التطورات الكمية والنوعية لأعداد الطلبة والأساتذة
100	1-II. التطورات الكمية والنوعية لأعداد الطلبة (رأس مال زياتني)
104	2-II. التطورات الكمية والنوعية لأعداد الأساتذة (رأس مال بشري)
109	3-II. البحث العلمي والتطور التكنولوجي (رأس مال هيكلية)
111	4-II. تطور الهياكل والنفقات في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (رأس مال

	هيكلي
113	III. مشروع تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر
115	III-1. أجهزة وطنية لتجويد التعليم العالي في الجزائر
120	III-2. معوقات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر
121	III-3. آفاق تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر
123	خلاصة الفصل الثالث
124	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
125	تمهيد
126	I. مجالات الدراسة
126	I-1. المجال الزمني
126	I-2. المجال المكاني
148	I-3. المجال البشري
150	II. المنهج والأدوات المستخدمة
150	II-1. منهج الدراسة
151	II-2. أدوات جمع البيانات
156	II-3. الأساليب الاحصائية المستعملة
157	خلاصة الفصل الرابع
158	الفصل الخامس: تحليل وتفسير البيانات
159	تمهيد
160	I. دراسة وتحليل استبيان الأساتذة
160	I-1. تحليل وتقنين الاستبيان
164	I-2. اختبار التوزيع الطبيعي
165	I-3. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
182	I-4. اختبار فرضيات الدراسة
192	II. دراسة وتحليل استبيان الطلبة

193	1-II. تحليل وتقنين الاستبيان
197	2-II. اختبار التوزيع الطبيعي
197	3-II. وصف و تحليل اجابات افراد العينة حول مستويات توفر واهمية متغيرات الدراسة
213	4-II. اختبار فرضيات الدراسة
222	III. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
223	1-III. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة بالنسبة لعينة الأساتذة
225	2-III. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة بالنسبة لعينة الطلبة
228	خلاصة الفصل الخامس
231	الخاتمة العامة
238	المصادر والمراجع
254	الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	مقارنة بين ترتيب 10 منظمات في العالم بالاستناد على مؤشر رأس المال الفكري	01
34	مقارنة بين نماذج Scandai،BSC،Sebys	02
53	أبعاد الجودة التعليمية	03
101	عدد الطلبة المسجلين من 2002-2015	04
103	عدد الطلبة الجامعيين الخريجين من 2001-2014	05
105	تطور نسبة التأطير في الجزائر من 2000-2012	06
106	نسبة عدد الأساتذة الجزائريين من المجموع الكلي للأساتذة في الجامعة الجزائرية	07
108	تزايد عدد الأساتذة الدائمين	08
110	التطور المؤسساتي في الجزائر من سنة 1962 إلى 2012	09
112	حصة ميزانية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من مجموع اعتمادات الدولة بعنوان ميزانية التسيير على الدوائر الادارية	10
137	تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج	11
139	توزيع الطلبة حسب نظام التكوين المعتمد بجامعة الحاج لخضر باتنة	12
141	تطور أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الحاج لخضر باتنة	13
143	تطور معدل التأطير بقطاع التعليم العالي بجامعة الحاج لخضر باتنة حسب الرتب	14
144	تطور الهياكل البيداغوجية بجامعة الحاج لخضر باتنة	15
149	توزيع أفراد عينة الأساتذة على كليات جامعة باتنة1	16
149	توزيع أفراد عينة الطلبة على كليات جامعة باتنة1	17

161	صدق الاتساق البنائي لاستمارة الأساتذة	18
162	معامل ألفا كرونباخ لثبات استمارة الأساتذة	19
162	معامل (split-half) لقياس ثبات استمارة الأساتذة	20
164	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	21
165	درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي	22
166	توزيع أفراد عينة الأساتذة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	23
169	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال البشري	24
171	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال الهيكلي	25
173	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال الزبائني	26
175	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية	27
176	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة جودة البرامج والمناهج	28
178	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة جودة أساليب التقييم	29
179	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة جودة النظام الإداري	30
181	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الأساتذة حول فقرة جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي	31
183	علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لعينة الأساتذة	32
184	ملخص نموذج الانحدار لعينة الأساتذة	33
186	تحليل تباين الانحدار ANOVA لعينة الأساتذة	34

186	اختبار معنوية معاملات الانحدار لعينة الأساتذة وفقا لمعامل (T.Student)	35
190	ملخص نموذج الانحدار المعدل لعينة الأساتذة	36
190	تحليل تباين الانحدار ANOVA المعدل لعينة الأساتذة	37
191	اختبار معنوية معاملات الانحدار المعدل لعينة الأساتذة وفقا لمعامل (T.Student)	38
194	صدق الاتساق البنائي لاستمارة الطلبة	39
195	معامل ألفا كرونباخ لثبات استمارة الطلبة	40
195	معامل (split-half) لقياس ثبات استمارة الطلبة	41
197	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	42
198	درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي	43
199	توزيع أفراد عينة الأساتذة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	44
202	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة رأس المال البشري	45
204	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة رأس المال الهيكلي	46
205	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة رأس المال الزبائني	47
207	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية	48
208	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة جودة البرامج والمناهج	49
209	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة جودة أساليب التقييم	50
210	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة جودة النظام	51

	الإداري	
212	النتائج التفصيلية لاستجابة عينة الطلبة حول فقرة جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي	52
214	علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لعينة الطلبة	53
215	ملخص نموذج الانحدار لعينة الطلبة	54
216	تحليل تباين الانحدار ANOVA لعينة الطلبة	55
217	اختبار معنوية معاملات الانحدار لعينة الطلبة وفقا لمعامل (T.Student)	56
220	ملخص نموذج الانحدار المعدل لعينة الطلبة	57
221	تحليل تباين الانحدار ANOVA المعدل لعينة الطلبة	58
221	اختبار معنوية معاملات الانحدار المعدل لعينة الطلبة وفقا لمعامل (T.Student)	59

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	رأس المال الفكري لدى Stewart	01
19	رأس المال الفكري لدى Svaiby	02
20	مكونات رأس المال عند Sullivan	03
21	مكونات رأس المال عند Edvinson-	04
22	مكونات رأس المال عند ASTD	05
27	نموذج Scandia Navigator	06
28	التصور الأولي لنموذج Scandia Navigator	07
30	نموذج Balanced Score Card	08
32	نموذج Sebys مراقب الأصول غير الملموسة	09
33	نموذج sib	10
82	نموذج الدراسة	11
102	تطور أعداد الطلبة	12
103	تطور عدد الخريجين الجامعيين	13
107	تطور عدد الأساتذة الجزائريين	14
136	الهيكل التنظيمي لجامعة الحاج لخضر باتنة	15
138	تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج	16
142	تطور أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الحاج لخضر باتنة	17
185	طبيعة نموذج الانحدار لعينة الأساتذة	18
192	نموذج الدراسة لاستبيان الأساتذة	19
215	طبيعة نموذج الانحدار لعينة الطلبة	20
222	نموذج الدراسة لاستبيان الطلبة	21

تعد مؤسسات التعليم العالي من أهم المؤسسات التربوية التي لها الأثر الإيجابي في تطور المجتمع وتقدمه لذلك أصبح تطويرها أمراً ضرورياً، فتحسين جودة التعليم أصبح هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية. إن أحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة ويعد رأس المال الفكري أحد أهم الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية.

جاءت هذه الدراسة لتوضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني) على جودة التعليم العالي، وتم في الدراسة التطبيقية التركيز على إبراز هذا الأثر من خلال تحليل المعطيات الإحصائية للاستبيان الموجه لأعضاء هيئة التدريس (الأساتذة)، وطلبة الدراسات العليا. ومن أهم نتائج التحليل المعمق للمعطيات غياب التطبيق الفعلي لمعايير الجودة داخل المؤسسة الجامعية، ولتحقيق النقلة النوعية يجب التوجه نحو واحتضان الموارد الفكرية الخلاقة ذات الأفكار الإبداعية من خلال تكوين الكفاءات وتشجيع البحث العلمي، فتح تخصصات مرتبطة بسوق العمل. **الكلمات المفتاحية:** رأس المال الفكري، جودة التعليم العالي، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

Résumé:

Les établissements de l'enseignement supérieur sont parmi les établissements éducatifs les plus importants qui ont un impact positif sur le développement et le progrès de la société. De ce fait, leur développement est devenu essentiel ; l'amélioration de la qualité de l'enseignement est devenue un objectif fondamental visé par toutes les sociétés afin de perfectionner les politiques actuelles de l'enseignement.

La réalisation de changement intellectuel et comportemental dans les établissements de l'enseignement supérieur ne peut être atteinte que par une élite de personnes innovantes et créatives ; le capital intellectuel est l'une des stratégies et des méthodes les plus importantes qui visent à parvenir à un développement qualitatif de l'enseignement et l'élever au niveau international.

La présente étude vise à clarifier l'impact du capital intellectuel et de ses dimensions (capital humain, capital structurel et capital clientèle) sur la qualité de l'enseignement supérieur. Dans l'étude pratique, il a été concentré sur la mise en évidence de cet impact par l'analyse des données statistiques du questionnaire adressé aux enseignants et aux étudiants en post-graduation.

Les résultats les plus importants de l'analyse approfondie des données révèlent l'absence de l'application effective des normes de qualité au sein de l'établissement universitaire. Afin de parvenir à tri sélectif, on doit aller sur l'embrassement des ressources intellectuelles créatives aux idées innovantes à travers la formation des capacités, la promotion de la recherche scientifique et l'ouverture de disciplines liées au marché de travail.

Mots-clés: capital intellectuel, qualité de l'enseignement supérieur, impact de capital intellectuel sur la qualité de l'enseignement supérieur.

Abstract:

Higher education institutions are among the most important educational institutions that have a positive impact on the development and progress of society. Therefore, their development has become essential; improving the quality of education has become a fundamental objective of all societies in order to enhance current educational policies.

The realization of intellectual and behavioral change in higher education institutions can be achieved only by an elite of innovative and creative people; intellectual capital is one of the most important strategies and methods that aim to achieve qualitative development of education and the rise it to international levels.

This study aims to clarify the impact of intellectual capital and its dimensions (human capital, structural capital and customer capital) on the quality of higher education. In the practical study, it was focused on the identification of this impact by analyzing statistical data of the questionnaire given to teachers and post-graduation students.

The most important results of deep data analysis revealed the lack of effective implementation of quality standards in the university. In order to achieve recycling, we must embrace creative intellectual resources with innovative ideas through training capacities, promoting scientific research and opening disciplines related to the work market.

Keywords: intellectual capital, quality of higher education, intellectual capital impact on the quality of higher education.

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

عرف العالم مع نهاية القرن العشرين بروز اقتصاد جديد يركز بشكل كبير على المعرفة كأهم مصدر لخلق القيمة وتنمية الثروة، وذلك أن التنمية الاقتصادية اليوم أصبحت مبنية على وفرة المعلومات وليست وفرة الموارد النادرة، فتأثير المعرفة يغدو حاسما على كامل النشاط الاقتصادي إذ أصبحت الأصل الرئيسي لأي نمو اقتصادي أو اجتماعي، ومنه تحول العالم من البحث والتصادم من أجل مصادر الموارد النادرة إلى البحث من أجل السيطرة على أكبر قدر ممكن من مصادر المعرفة.

هذه التغيرات التي حدثت تجاوزت قدرات المنظمات على التكيف معها، وهو ما دفعها إلى إعادة النظر في المفاهيم والمبادئ التي تأسست عليها، فأيقنت هذه المنظمات أن معارف ومهارات مواردها البشرية تعد أهم ميزة تنافسية نكتسبها، فتحولت من اهتمامها برأس مالها الملموس إلى الاهتمام برأس مالها غير الملموس (الثروة المعرفية والفكرية) مما نتج عنه بروز مصطلح "رأس المال الفكري"، الذي تزايدت أهميته في المؤسسات الاقتصادية خاصة بعد تحرير النظم المالية والاقتصادية في ظل العولمة هذا من جهة، ومن جهة أخرى قدرة المنظمة على تحقيق مستويات أداء عالية تجعلها تضمن النجاح بالدرجة الأولى أمر لن يتأتى إلا بتبني نظام الجودة الذي أصبح معيار أساسي لتقييم المنظمات، وكأسلوب إداري يهدف إلى تطوير أدائها وتحديث إدارتها وهيكلها تماشيا مع التطورات المحلية والدولية خاصة وأن هذا العصر أصبح يعرف بعصر الجودة.

وما سرع من عمليات التحرير هو حدوث ثورة المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا العالية، وتعاضم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على الطاقات الإبداعية، الخبرات والمهارات وقدرات الأفراد على توليد المعارف الجديدة، وإنتاج تطبيقات جديدة، إذ أن عملية توليد المعرفة الجديدة بصورة واسعة وبتريز كبير هو ما ولد مفهوم رأس المال الفكري والاهتمام به على نطاق واسع، لأنه أصبح يمثل نسبة عالية جدا من القيمة الإجمالية لمنظمات الأعمال قد تصل إلى (90%) من إجمالي قيمتها السوقية.

ويعتبر النجاح الذي حققته الصناعات اليابانية في الخمسينيات في مجال تحسين منتجاتها وخدماتها، الدافع لانتشار الجودة في المنظمات الأمريكية والغربية ثم على مستوى العالم خلال عقد التسعينات. وأصبحت بذلك الجودة تجربة رائدة من أجل معالجة القصور في مختلف الإدارات والأقسام في جميع المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، إذ لم يعد يقتصر تطبيق نظام الجودة على صناعة السلع فقط بل استطاعت أن تدخل قطاع الخدمات خاصة مع تزايد حجم المنظمات الخدمية، وتنامي شدة المنافسة بينها.

والمنظمات الجزائرية كغيرها من المنظمات التي لا يمكن أن تعزل نشاطها عن التطورات التي تتميز بسرعة التغير، فلا بد أن تتفتح أمام التغيرات الخارجية وذلك بالتركيز على الجودة خاصة في مجال الخدمات نظرا للتحديات التي يواجهها هذا القطاع وزاد الاهتمام به باعتبار أنه أصبح يمثل ثلاثة أرباع الناتج الوطني الإجمالي.

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) من أكثر المؤسسات الخدمية حساسية للجودة لأنها تهتم بتقديم خدمات لأعلى ما تملكه المجتمعات وهو الإنسان، حيث تؤمن أن هذا الأخير هو الوسيلة الأولى لعملية التنمية وهو الذي يعتمد عليه في نجاحها أو فشلها، وبالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدتها هذا القطاع (قطاع التعليم العالي) خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي، تزامنا مع التغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمع الجزائري بشكل عام، ورغم ضخامة ما تنفقه الجزائر على التعليم العالي كونه مصدر لرأس المال الفكري، وما تبذله الدولة من جهد في سبيل رفع مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها، إلا أن الاستفادة من ذلك مازالت دون المستوى المطلوب وبقي هذا القطاع عرضة للعديد من المشاكل مما انعكس سلبا على تطور الخدمة التعليمية ومستوى جودتها.

إشكالية الدراسة:

شهد التعليم العالي في الوطن العربي تزايداً كمياً متسارعاً في عدد مؤسساته والتوسع في عدد كلياته وزيادة في عدد الطلبة الملتحقين به حسب ما تشير إليه الإحصائيات والبيانات، إلا أنه على الرغم من الجهود المبذولة من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفاءة الهيئات التدريسية (رأس المال الفكري) قصد تحقيق الأهداف المرجوة إلا أن فعالية التعليم العالي العربي لا تزال محدودة، حيث أجمعت 11 دولة عربية في دراسة تناولت واقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي¹ أن مخرجات التعليم العالي تعاني من الاختلالات الكبيرة والمتمثلة في تخريج أعداد كبيرة من تخصصات لا يحتاجها المجتمع حيث أن معظم المخرجات في تخصصات الدراسات الإنسانية والاجتماعية النظرية والتي تمثل أكثر من 80% من إجمالي المخرجات، وهي تعاني من البطالة ونشبع سوق العمل من هذه التخصصات التي لم يعد المجتمع في حاجة لها، وأن 20% من هذه المخرجات في التخصصات العلمية التطبيقية تتخرج بنوعية متدنية وتعاني من نقص في التدريب والتأهيل، والجزائر مثال على ذلك نتيجة هجرة الأدمغة إلى الخارج، وضعف مستوى محتويات المكتبات الجامعية، وتدني مستوى الخريجين وعدم مواكبتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع، حيث تظهر المفارقة في ارتفاع نسبة البطالة بين الخريجين من جهة، ومن جهة أخرى نقص القوى العاملة الكفوءة. حيث صُنفت الجزائر سنة 2011 وفقاً لبيانات صدرت عن صندوق النقد الدولي² في المرتبة الـ 13 عربياً، من حيث معدل البطالة الذي بلغ 10 في المائة ومن جانب آخر، أوضح التحقيق أن البطالة تخص بشكل أكبر الجامعيين وبشكل خاص أصحاب الشهادات³ بنسبة 21,4 بالمائة.

¹ - دراسة قدمت للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي تحت عنوان "المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي" في 10 ديسمبر 2009 ببيروت

² - : <http://elraaed.com/ara/watan/10038>

³ - <http://www.startimes.com/f.aspx?t=30652065>

وبناء على ما سبق كان لزاما على مؤسسات التعليم العالي العربي والجزائر خاصة أن تطبق نظام ضمان الجودة حتى تضمن تطوير برامجها التعليمية لتواكب الجامعات العالمية في مخرجاتها، وتحاول الرفع من كفاءة هيئاتها التدريسية من خلال تبني مقاربة الاستثمار في رأس المال الفكري.

وعليه جاء طرح الإشكالية التالية:

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

التساؤلات الفرعية للدراسة:

لتذليل هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي في العينة المدروسة؟
2. هل يمتلك رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، الزبائني) تأثيرا ذو دلالة احصائية في

جودة التعليم العالي في العينة المدروسة؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية المقدمة وكأجوبة أولية على مختلف التساؤلات نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.05 بين رأس المال الفكري

والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة.

وتتبع منها الفرضيات الفرعية التالية

1. يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة.

2. يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة.

3. يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع والإشكالية المطروحة ولعدم وجود دراسات شاملة لاختبار إمكانية تطبيق مفهوم الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات التي لا تهدف للربح، على الرغم من الأهمية التي تحتلها هذه المنظمات بين أفراد المجتمع كالخدمات الصحية، والثقافية والأمنية والتعليمية، لذلك تعتبر هذه الدراسة هامة لكونها تتناول مؤسسات التعليم العالي التي تعتبر من أكثر المنظمات ارتباطا بالجمهور، كونها تهتم بأهم عنصر من عناصر الإنتاج والمتمثل في الإنسان، بالإضافة إلى أنه يتزامن مع جهود الدولة الجزائرية في تطوير جودة الخدمات التعليمية المقدمة، والمتمثلة في إصلاح النظام التعليمي (قطاع التعليم العالي) بكل ما يتضمنه من ملفات.

وتظهر الأهمية العلمية للدراسة في إثراء المكتبة الجامعية بنسق المعلومات والحقائق حول بيان مفهوم رأس المال الفكري باعتباره المورد غير الملموس الذي يساهم في الرفع من قيمة وكفاءة المؤسسات الجامعية ويحسن أداءها، شأنها في ذلك شأن الجامعات في الدول المتقدمة، وإدراك المزايا التي تعود على هذه الأخيرة من الاستثمار فيه كتبنيها لنظام الجودة، كما تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة في النتائج والاقتراحات التي يسفر عنها، والتي يؤمل أن تستفيد منها الجامعات الجزائرية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري بأنواعه المختلفة وبيان معايير قياسه.
2. التعرف على مدى مساهمة عملية تطوير وتنمية الطاقات الابتكارية الموجودة لدى هيئة التدريس في زيادة الجودة التعليمية، وبالتالي تحقيق النجاح لهذه المنظمات.

3. إرساء معايير واضحة لقياس الجودة في التعليم العالي.

دوافع وأسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع بالدرجة الأولى دون غيره من المواضيع إلى :

1. الأهمية الكبيرة لرأس المال الفكري كونه المورد الأساسي في ظل اقتصاد المعرفة.
2. الدور الذي تؤديه جودة التعليم العالي في ضمان بقاء واستمرار المؤسسات.
3. التحسين من مخرجات الجامعات بما يتماشى مع متطلبات البيئة الخارجية (سوق العمالة).

4. تم اختيار جامعة باتنة I كعينة لاختبار الفرضيات نظرا لكوننا طلبة دراسات عليا وأساتذة بهذه الجامعة في نفس الوقت، الأمر الذي يعطينا موضوعية أكثر في الحكم على أداء العينة المبحوثين هذا من جهة، ومن جهة أخرى التسهيلات التي وفرتها لنا هذه الجامعة.

منهج الدراسة:

كل دراسة تدخل في إطار علمي تحتاج إلى منهج بحث علمي يعتمد عليه الباحث قصد الحصول على المعلومات والوصول إلى النتائج، وبغرض الإجابة على الإشكالية، وكذا إثبات صحة الفرضيات المذكورة سابقا اعتمدت دراستنا على منهج التجريد العلمي من خلال السبيل الاستكشافي (**Exploration**) القائم على أسلوب الابعاد (**Abduction**) في تحليل أهم المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وجودة التعليم العالي على ضوء بعض الأدبيات المتاحة للموضوعين من أجل اختبارها فيما بعد على المؤسسة محل الدراسة لمحاولة الإجابة على الفرضيات، وقد استخدمنا لولوج الميدان تقنية دراسة الحالة من أجل جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة ويتعلق الأمر بجامعة باتنة 1.

الدراسات السابقة:

1. دراسة أسامة عبد المنعم، 2008 بعنوان "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال، دراسة

حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية"¹

وهدفت هذه الدراسة إلى البحث في مفهوم رأس المال الفكري وأثره في رفع كفاءة وقيمة شركات الأعمال الصناعية الأردنية. وذلك من خلال دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة كنموذج للشركات الصناعية الأردنية، وأجريت الدراسة من خلال طريقة المقابلة والمعينة مع عينة من أعضاء مجلس إدارة الشركة ومن مالكيها بالإضافة إلى مديرها المالي، وقد تم اختيار هذه الشركة بسبب نشاطها الواسع وشهرتها الإنتاجية والسوقية وتاريخها الطويل وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن هناك غموض في مفهوم وأهمية رأس المال الفكري في شركة الألبسة الجاهزة الأردنية وخطب بين هذا المفهوم ومفهوم الملكية الفكرية، مع عدم وضوح أثر هذا المفهوم على كفاءة الشركة وقيمتها السوقية، فضلا عن عدم وجود تصور لكيفية القياس والإفصاح في القوائم المالية.

2. دراسة بشار ذنون الشكرجي ومصعب صالح محمود، 2010 بعنوان " قياس رأس المال الفكري

وأثره في ربحية المصارف"²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل رأس المال الفكري ومكوناته وطرائق قياسه في القوائم المالية وصعوبات قياسها. وقد تم تطبيقه على عينة مكونة من خمسة عشر (15) مصرفا لتسع دول من خلال اختبار فرضياته باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وقد خرج الباحث بجملته من الاستنتاجات أبرزها أنه على الرغم من تعدد المؤشرات (المالية وغير المالية) في قياس رأس المال الفكري إلا أن عملية

1- عبد المنعم أسامة، رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، ورقة عمل، عمان، الأردن، 2008

2- بشار ذنون الشكرجي، مصعب صالح محمود، قياس رأس المال الفكري وأثره في ربحية المصارف، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 20، 2010، ص 47-29.

استخدام تلك المؤشرات محددة بما توفره القوائم المالية للمصارف المبحوثة كما بين وجود علاقة ارتباطيه بين رأس المال الفكري وربحية تلك المصارف.

3. دراسة صالح إبراهيم يونس الشعباني، 2011 بعنوان "أثر تنمية رأس المال الفكري على الإلتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى"¹

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ماهية رأس المال الفكري وأثره على درجة الإلتقان التكنولوجي وانعكاساته الايجابية على خفض التكلفة سواء للمنتجات أو الأنشطة السائدة في الشركة ومحاولة تطبيق ذلك في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي بمحافظة نينوى، وقد توصلت الدراسة إلى أن تنمية وتطوير رأس المال الفكري تلعب الدور الريادي في عملية التحسين والإلتقان التكنولوجي كلما كان الأثر إيجابي على خفض التكلفة.

4. دراسة خالد عبد العزيز أبو الغنم، 2012 بعنوان "أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة"²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة الصناعات الغذائية بجدة، ولتحقيق هذه الأهداف تم تطوير استبيان وتم توزيع (401) استبانة على عينة تكونت من العاملين في الوظائف الإشرافية في شركات الصناعة الغذائية والبالغ عددها سبع شركات، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود أثر لأبعاد تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجدة.

1- صالح إبراهيم يونس الشعباني، أثر تنمية رأس المال الفكري على الإلتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 07، 2011، ص 378-402.

2- خالد عبد العزيز أبو الغنم، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة الصناعات الغذائية في جدة، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 09، 2012، ص 36-02.

5. دراسة Ya-Hui Ling، 2013 بعنوان " The influence of intellectual capital on "

1"organizational performance—Knowledge management as moderator

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو تفسير أداء الشركات العالمية من وجهة نظر رأس المال الفكري. وقد تم اختيار عينات من قائمة أفضل 1000 شركة تايبانية باستخدام الأسلوب الهادف، و يتم الاختيار على أساس معيارين حيث يتطلب أن تكون الشركات واقعة في تايبان وتتنافس على المستوى العالمي .

جمعت هذه الدراسة 146 استمارة صحيحة من 146 شركة. وتؤكد النتائج أن رأس المال الفكري يؤثر إيجابيا على الأداء العالمي للشركات. كما تؤكد وجود أثر معتدل لإستراتيجية إدارة المعرفة على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء العالمي. هذه النتائج تعني أن المزيج الصحيح من إستراتيجية إدارة المعرفة مع الشكل المناسب للرأس المال الفكري من شأنه تعزيز أداء الشركة.

6. دراسة عاصم شحادة علي، 2010 بعنوان "تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة

الجودة الشاملة في الجامعات"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الجودة الشاملة في بناء الفرد وتطويره بما يتماشى مع حاجات المنافسة والسوق، حيث أن تطبيق مفهوم الجودة على الجامعات له أثر كبير في تنمية الموارد البشرية، حيث يصبح مفهوم الجودة جزءا من حياة الفرد مما يسهل استخدامه لكل أنواع التكنولوجيا وبالتالي تعامله مع العالم الخارجي لا سيما الغرب. لذلك يقترح هذا البحث أن يتم استخدام الجودة الشاملة ومفهومها في كل مستويات الحياة حتى في مجال العبادة والصحة والوظائف المهنية من أجل التجديد والإبداع وما لذلك

1 Ya-Hui Ling, **The influence of intellectual capital on organizational performance—Knowledge management as moderator** -Asia Pacific Journal of Management, Volume 30, Issue 3, September 2013, pp 937-964

2- عاصم شحادة علي، **تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات** (ماليزيا)، مجلة الباحث، ورقة، العدد 07، 2010-2009، ص 195-204.

من أثر في تحسين الوضع المادي للفرد وتحسين مستوى المعيشة للمجتمع وتقليل النفقات في مجال التعليم والصناعة والانتاج.

7. دراسة سليمان حسين المزين وسامية إسماعيل سكيك، 2012 بعنوان "مؤشرات إدارة الجودة

الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات"¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات كما هدفت إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير عينة الدراسة نحو مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وبلغت عينة الدراسة (202) طالب وطالبة من طلبة الدراسات العليا من مختلف التخصصات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد العينة نحو مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين (الجنس، الجامعة) لصالح الإناث والجامعية الإسلامية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفاهيم ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مع تعزيز مظاهر القوة ودعم عوامل تحقيق الجودة في الجامعات الفلسطينية ومشاركة العاملين والطلبة في اتخاذ القرارات.

8. دراسة علي فلاح الزعبي، 2013 بعنوان "دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع

التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية -دراسة تطبيقية-"²

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية والتعرف على المخاطر التي تواجهها إدارتها في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، كما هدفت إلى تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر، تألف مجتمع البحث من 10 جامعات حكومية وخاصة

¹ - سليمان حسين المزين وسامية إسماعيل سكيك، مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي (أفاق مستقبلية) 18-01-2008.

² - علي فلاح الزعبي، دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 06، العدد 2013، 11، ص 43-02.

وزع على مستواها 100 استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة من أحدث وأهم الوسائل الناجحة في تحقيق التلاؤم بين مخرجات الجامعة ومتطلبات السوق، حيث يمكن لتطبيقها السليم أن يمكن المنظمة من مواجهة المخاطر وتقليلها وصولاً بها إلى الحد الأدنى.

9. دراسة TuomoSuhonen، 2013 بعنوان " **Quality of higher education and earnings: evidence from Finland using field-of-study-level quality measures**"¹

باستخدام البيانات الإدارية من فنلندا، هذه الورقة تدرس تجريبياً العلاقة بين أرباح المهنة في وقت مبكر من خريجي الجامعات "وثلاثة تدابير من جودة الجامعة: عدد المعلمين لكل طالب، وعدد من المنشورات لكل باحث وعدد المتقدمين للقبول الطالب.

تميز دراستنا عن الدراسات السابقة يتم عن طريق إيلاء اهتمام خاص إلى عدم تجانس مجال الدراسة: ويسمح أن تختلف معايير الجودة باختلاف ميادين الطلاب في حين عدم التجانس أو الاختلاف في الأرباح والأفراد عبر الميادين يتم المحاسبة عنه في التحليل.

بالنسبة للجزء الأكبر، فقد أظهرت النتائج أن العلاقة بين نوعية المؤسسات والأرباح ضعيفة نوعاً ما، ولكن توجد أيضاً بعض الآثار الكبيرة للجودة. فعلى وجه الخصوص، وجد أن نسبة المعلمين / الطالب ترتبط إيجابياً مع أرباح النساء والخريجين من العلوم الإنسانية وعموماً، فإن النتائج تشير إلى عدم تجانس كبير في نوعية الآثار عبر الجنسين والميادين.

10. دراسة Amer Hani Al-Kassem، Mouhammed Hasas In'airat، 2014 بعنوان « **Total** »

Quality Management in Higher Education: A Review »2

1-TuomoSuhonen، **Quality of higher education and earnings: evidence from Finland using field-of-study-level quality measures**، International Review of Applied Economics، Volume 27، Issue 4، 2013، pp345-320

2 - Mouhammed Hasas In'airat، Amer Hani Al-Kassem، **Total Quality Management in Higher Education: A Review**، International Journal of Human Resource Studies، 2014، vol 4، N° 3، p294-307

هدفت هذه الدراسة لتحليل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتحديد العوامل الحاسمة للنجاح (CSF)* ، وتوفير قاعدة بيانات (Feed Back) حول الكيفية المثلى لتبني إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

ومن بين النتائج التي توصلت إليها أن برامج بعض المؤسسات تتميز بالفعل بمزايا وأساليب تمكنها من الاعتماد الصارم للنظام لتحقيق التلاؤم بين مخرجات الجامعة ومتطلبات السوق، حيث يمكن لتطبيقها السليم أن يمكن المنظمة من مواجهة المخاطر وتقليلها وصولاً بها إلى الحد الأدنى.

11. دراسة «Dr. Abdus Samad ،R. Thiyagarajan ، 2015 بعنوان «TQM in Higher Education»

¹ «A Concept Model to Achive Excellence in Management Education»

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الشرح الذي من شأنه مساعدة المهتمين بإدارة نظم الجودة وتقييم البرامج التعليمية، بالإضافة إلى توضيح معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة التي تؤثر على تحسين جودة المؤسسات الادارية والتحديات التي تواجهها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يمكنه السماح لمؤسساته بالتقدم من خلال وضوح الغايات والأهداف وتبني نهج التحسين المستمر في أساليب التدريس مع دورية التقييم لتحقيق نوع من الارتياح بين الطلبة وحملة الأسهم مما يؤثر على ديناميكية المحيط الأكاديمي.

* CSF: Critical Success Factors

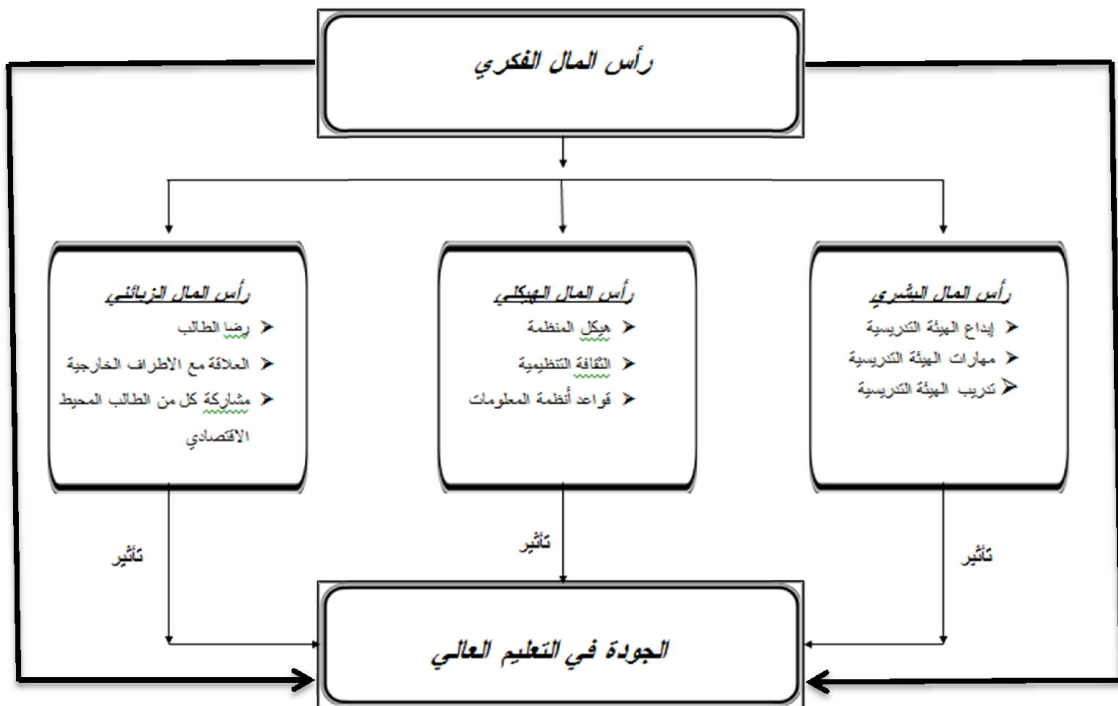
¹ - Dr. Abdus Samad ،R. Thiyagarajan, **TOM in Higher Education, A Concept Model to Achive Excellence in Management Education**, Intrnational Journal of Management, january 2015, volume 6, issu 1 , p634-645

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق قلة أو ندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، حيث أن الباحث وجد خلال عملية البحث عن الدراسات السابقة أن معظم الدراسات تتعلق سواء بمفهوم رأس المال الفكري أو بمفهوم الجودة فقط لذلك فإن أهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة هو تطرقها لكلا المتغيرين السابقين (رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي) ومحاولة إبراز العلاقة بينهما.

ولقد تحدثت الدراسة الحالية عن الجودة من خلال مدى تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وأثر ذلك على مخرجات هذه المؤسسات هذا من جهة، أما من جهة أخرى مدى استخدام الرأس المال الفكري كمصطلح وك مفهوم بحد ذاته في الجامعات الجزائرية ومدى السعي لتنميته وما مدى ارتباطه بجودة التعليم العالي، كما هدفت هذه الدراسة إلى محاولة بناء نموذج لضمان جودة التعليم في الجامعات الجزائرية.

نموذج الدراسة:



هيكل الدراسة:

وفقا لما تقتضيه منهجية البحث وللإجابة على اشكالية الدراسة وأسئلتها، وبغية إثبات أو نفي فرضياتها تم تقسيم الدراسة إلى خمس فصول، فصلين نظريين وثلاث فصول تطبيقية.

سيتناول **الفصل الأول** رأس المال الفكري من خلال تحديد مفهومه وأهميته ونماذجه وطرق قياسه بالإضافة إلى آليات بنائه والمحافظة عليه.

أما **الفصل الثاني** فسيخصص لدراسة الجودة في التعليم العالي وأثر رأس المال الفكري عليها وذلك من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية، ثم ضمان الجودة في التعليم العالي مع عرض عدد من التجارب الرائدة في هذا الموضوع ، وفي الأخير توضيح أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

في حين سيتناول **الفصل الثالث** دراسة تحليلية لواقع وآفاق التعليم العالي في الجزائر من خلال تطوره التاريخي والتطورات النوعية والكمية في أعداد الأساتذة والطلبة الملتحقين به هذا من جهة، ومن جهة أخرى واقع تطبيق مشروع ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر من حيث الأجهزة الوطنية الموجودة و المعوقات وآفاق تطبيق هذه الجودة.

وسيعرض **الفصل الرابع** الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال تحديد مجالات الدراسة والمنهج والأدوات المستخدمة في حين سيتناول **الفصل الخامس** وبعدها عرض ومناقشة وتحليل النتائج المتوصل إليها .

وقد مهد للدراسة بمقدمة عامة وانتهت بخاتمة لعرض مختلف النتائج المتوصل إليها من خلال الجانب النظري والدراسة الميدانية لموضوع البحث، إضافة إلى جملة من التوصيات.

الفصل الأول: التأسيس النظري

لرأس المال الفكري

تمهيد:

يعيش العالم فترة غير مسبقة من التغيير والتطوير المستمر، أدى للتحول والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والمعلومات، التي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة.

حيث يعد رأس المال الفكري اليوم المورد الاستراتيجي الأهم بالنسبة للمنظمات المعاصرة والتي تسعى إلى تحقيق النجاح المستقبلي إذ أن العديد من القادة أدركوا أن رأس المال الفكري يعد أهم أداة تمتلكها منظمات اليوم وتستطيع من خلالها التعامل مع متغيرات المحيط، وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا أنه مازال الكثير من قادة المنظمات وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري، لذا سنركز في الصفحات اللاحقة على فك الغموض.

I. ماهية رأس المال الفكري:

يعتبر رأس المال الفكري أحد أهم المصطلحات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وسنحاول من خلال هذه الأسطر توضيح مجموعة التطورات التاريخية التي أدت إلى ولادة هذا المصطلح مع التركيز على المكانة المهمة التي يحتلها ثم تحديد مفهومه وفق ما يراه عدد من الكتاب وصولاً إلى وضع مفهومنا الخاص وفق ما يتلاءم مع متطلبات دراستنا.

1-I. نشوء نظرية رأس المال الفكري:

يمكن تحديد ثلاث مراحل مهدت لظهور رأس المال الفكري وساهمت في تطوره و بناء استخداماته، و هي على النحو الآتي:

أ. التوجه نحو الاهتمام بالقدرات البشرية:

لقد كانت بدايات الاهتمام بالقابليات البشرية في القرن السابع عشر على يد الاقتصاديين، فقد أكد الاقتصادي (Petty William) على فكرة اختلاف نوعية العمالة، و طرح موضوع قيمة العاملين (Value Of Workers) في حساب الثروة بطريقة إحصائية، وشكل هذا الجهد مبادئ ما عرف لاحقاً ب: رأس المال البشري، و استمرت جهود الاقتصاديين بهذا الاتجاه¹، حيث في عام 1776 أشار (Adam Smith) في كتابه "ثروة الأمم" إلى تأثير مهارات العاملين في العملية الانتاجية و جودة المخرجات، و طالب بأن تحدد الأجور على وفق ما يبذله العاملون من وقت و جهد وكلفة لكسب المهارات المطلوبة في أدائهم لمهامهم².

¹ - هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة، الطبعة 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص17.

² - Petty.R, Guthrie.j, Intellectual Capital Literature Review Measurement, reporting and management, journal of intellectual capital, VOL I, N°2, 2000, P 176.

و أكد (Alfred Marshall) في عام 1890 على الاستثمار في البشر بقوله " غن أثنى ضروب رأس المال، هو ما يستثمر في البشر"¹، وذلك لأن رأس المال البشري يتميز بسمه لا تتوفر في غيره من رؤوس الأموال، هي أن منحنى إنتاجيته تتصاعد بنفس اتجاه منحنى خبراته و مهاراته، و أن عمره المعنوي يتحدد مع تغيرات العصر، و لن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني، و معنى ذلك أنه لا يخضع لقانون المنفعة المتناقصة.

و جاء عام 1906 ليشهد ظهور الأساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري المعاصرة على يد الاقتصادي (Irving Fisher) عندما ادخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام² ، و عند نهاية الخمسينيات توسع (Theodore Schultz)^{*} و (Jacob Mincer)^{**} بنظرية رأس المال البشري من خلال اعتباره فئة من رأس المال مستقلة عن رأس المال التقليدي، أخذين بنظرهما خصائصه الاقتصادية و الإنتاجية و أدوات قياسه، و ذلك ما وفر تفسيراً لظواهر الاقتصاد الكلي و الجزئي. و شهدت مرحلة الستينات إلى نهاية السبعينات تطوراً سريعاً في نظرية رأس المال البشري أدت بشكل واضح إلى فهم السلوك الإنساني على المستويين الفردي و الاجتماعي، فقد ميز (Gary Becker)^{***} بين رأس المال البشري العام الذي يزيد إنتاجية المالك، ورأس المال الخاص الذي يزيد إنتاجية المالك في نشاط محدد. و أما (M. Blanq) فصنف رأس المال البشري في عام 1976 إلى ست

¹ الحبيب، مصدق جميل، التعليم و التنمية الاقتصادية، الدار الوطنية للتوزيع و الإعلان، بغداد 1981 :، ص3

² سعد علي العنزي، أحمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، عمان، الأردن، دار. اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2009 ، ص158

^{*} Theodore William Schultz (1902-1998) اقتصادي أمريكي متخصص في اقتصاد التطوير، ساهم طويلاً في التعليم العالي في جامعة شيكاغو، أصبح رئيس التجمع الاقتصادي الأمريكي سنة 1960 ، حصل على ميدالية سنة 1972 ، أكبر تقدير يمنحه التجمع، نال جائزة نوبل للاقتصاد سنة 1979 . أنظر صفحة الإنترنت التالية: (http://en.wikipedia.org/wiki/Theodore_Schultz) بتاريخ: 2014-03-24.

^{**} Jacob Mincer (1922-2006) اقتصادي أمريكي من أصل بولندي يعتبر أب اقتصاد العمل الحديث، ساهم طويلاً في التعليم العالي في جامعة كولومبيا، أدخل مفهوم " رأس المال البشري " إلى اقتصاد العمل، أول حاصل على جائزة IZA ، له العملية لتطوير نظرية رأس المال البشري. أنظر صفحة الإنترنت التالية: (http://en.wikipedia.org/wiki/Jacob_Mincer) بتاريخ: 2014-03-24.

^{***} Gary Stanley Becker اقتصادي أمريكي و لد سنة 1930 ، معروف من خلال أعماله في التحليل الاقتصادي الجزئي، أعطى دفع قوي لنظرية رأس المال البشري، مما جعله يحصل على جائزة نوبل للاقتصاد سنة 1992 لأبحاثه في هذا المجال. أنظر صفحة الإنترنت التالية: (http://en.wikipedia.org/wiki/Gary_Becker) بتاريخ: 2014-03-24.

فئات هي التعليم الرسمي، التدريب في أثناء العمل، البحث عن الوظيفة، استرجاع المعلومات، الهجرة، التحسن بالصحة.

ب. تلميحات المفهوم و توجيهات الاهتمام بالقابلية الذهنية¹:

في بواكر ثمانينات القرن العشرين، أصبح المديرون و الأكاديميون و المستشارون في جميع أنحاء العالم واعين، و لو بشيء من البطء إلى أن الموجودات غير الملموسة (لاسيما رأس المال الفكري) التي تمتلكها المنظمات كانت في الغالب المحدد الرئيس لأرباحها، ففي عام 1980 من خلال دراسة على أداء منظمات الأعمال اليابانية لوحظ وجود تباين في أدائها، و تم عزاء هذا الاختلاف إلى نسبة الموجودات غير الملموسة التي تمتلكها كل منظمة من هذه المنظمات و مكنة هذه الدراسة الرائدة من الخروج باستنتاج مفاده: أن الموجودات غير الملموسة هي الأساس في تحقيق عوائد المنظمات ، لأنها قابلة للاستخدام المتعدد و المتزامن، و تعود بفوائد متعددة و متزامنة . و في عام 1986 كذلك قام (David Teece) من جامعة كاليفورنيا بكتابة مقالة بعنوان " لإفادة من الإبداع التكنولوجي" إذ حدد فيها الخطوات الضرورية لاستخراج القيمة من الإبداع و تحليلها و تفسيرها بالاستناد إلى نتائج و خبرات منظمات غنية في هذا المجال (أي الإبداع) و كان من أهم الخطوات ضرورة تعلم المديرين أولاً، و من ثم تعليم أفرادها تبعاً لآليات استخلاص العوائد من الإبداع. و في عام 1989 أنشا (Patrick Sullivan) و هو مستشار تجاري مستقل متخصص في استخراج الأرباح و الفوائد من التكنولوجيا، و لأول مرة نشاطاً استشارياً قابل للتطبيق يتركز على نصح الزبائن في كيفية استخراج القيمة من الإبداع من وجهة نظر تجارية. وشهدت البدايات المبكرة لتسعينيات القرن العشرين تتويجا لجهود هذه المرحلة تمثل بثلاث حوادث، أولها عام 1990 عندما أطلق (Ralph Stayer) و لأول مرة مصطلح "رأس المال الفكري"، و ثانيها عندما نشر)

¹ - رياض بن صوشة، نادبة خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 ، جامعة شلف، ص 3.

(T. Stewart) عام 1991 مقالة بعنوان " القوة الذهنية"، و ثالثها عام 1991 أيضا و هو تعيين أول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة (Skandia) السويدية لخدمات التأمين و المالية و هو السيد (Leif Edvinsson)¹.

ج. تكثيف الجهود البحثية و ولادة النظرية²:

في منتصف التسعينات من القرن العشرين بدأت الجهود البحثية تتكثف حول موضوع رأس المال الفكري في محاولة لإيجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين و المنظمات، و لاتفاق على مبادئ و ممارسات هذا الموضوع، ففي عام 1993 اهتمت (Dow Chemical)**** في تطوير الأرباح و المنافع الجديدة من رأس المال الفكري، و بدأت في محاولة تحديد الأفكار و الإبداعات التي أهملت سابقا و اختيار و تطوير الأفكار التي تحقق الفوائد الأعلى، و عينت (Gordon Petrast) كمدير للموجودات الفكرية.

و في عام 1995 عقد اجتماع ضم ممثلي ثماني منظمات، أطلق على هذا الاجتماع (رأس المال الفكري)، و تضمن جدول أعمال الاجتماع عددا من المسائل أهمها الاتفاق على تعريف لمصطلح رأس المال الفكري و تحديد عناصره الأساسية و طرائق استخراج القيمة منه، و شهد عام 1999 انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام، و تركزت جهودها حول مناقشة أهداف رأس المال البشري و اتجاهاته و طرائق قياسه و مستوياته و أبعاده، و خرجت الندوة بعدد من المقترحات كان من أهمها و صف طرائق قياس رأس المال الفكري، و مزايا كل طريقة و عيوبها و آلية استعمالها. و في عام 2001 عقد في كندا المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري، و في عام 2000 و عام 2003 عقد في نيويورك مؤتمرين حول رأس المال الفكري و إدارته.

¹ - راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر 2003، ص 370-371.

² - رياض بن صوشة، نادبة خريف، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مرجع سبق ذكره، ص 4. **** شركة أمريكية متعددة الجنسيات، وهي عملاق عالمي في مجال تصنيع وتوزيع المواد الكيميائية التي تقع في ميدلاند، ميشيغان.

تأسيسا على الجهود التي ذكرناها و التي ركزت بالدرجة الأساس على إيجاد نظرية لرأس المال

الفكري تم استخلاص مجموعة من المبادئ كما يلي:

1. اعتمد مصطلح "نظرية رأس المال الفكري" من قبل عدد من الكتاب و الباحثين المعروفين.
2. تم الاتفاق على مفهوم رأس المال الفكري و الذي مفاده " المعرفة التي يمكن أن تحول إلى ربح".
3. حددت مبادئ نظرية رأس المال الفكري كما يلي:

▪ **حركية المفهوم:** أن مفهوم رأس المال الفكري مفهوم غير ثابت، بل حرك، متجدد، لأنه يمثل قوة فاعلة التكيف مع متغيرات البيئة.

▪ **الأداء الواقعي:** تكشف نتائج رأس المال الفكري من خلال الأداء الميداني في الواقع.

▪ **الالتزام الحقيقي:** الدور الجوهرى لرأس المال الفكري، هو الالتزام العالى في الأداء و الإبداع و التجديد.

▪ **تكامل المقومات:** يعامل رأس المال الفكري وحدة واحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر، و لا يجوز تجزئته على مكوناته الأساسية، لأنها لا تعطي صورة واضحة عن الأداء الإجمالى.

▪ **الفائدة المتعددة:** يمكن الاستفادة من رأس المال الفكري في مراحل و عمليات مختلفة في الوقت نفسه.

▪ **التقويم و القياس:** توليد القيمة للمنظمة و تعظيمها يعتمد على القياس و التقويم المستمر.

جلب مصطلح رأس المال الفكري العديد من المصطلحات المعاصرة، و جرى عليها عدد محدود

من الدراسات التبشيرية و النقدية، و هذه المصطلحات هي إما تدور حول ذات المصطلح الأم "رأس المال الفكري" أو تتخذ أساس لمعالجة فكرة أو موضوع جديد. و على هذا الأساس تبدأ المناقشة و التحليل و التفسير و النقد، و من هذه المصطلحات: رأس المال الفكري الاستراتيجي، رأس المال المعرفة، الإدارة

الشاملة لرأس المال الفكري، المجال المحدد لرأس المال الفكري، صناعات المعرفة، رأس المال الاجتماعي، ذكاء الأعمال...

2-I. تعريف رأس المال الفكري وخصائصه:

تختلف تعريف رأس المال الفكري باختلاف الكتاب وباختلاف المنظور إلا أنهم يتفقون جميعاً في كونه أهم الأصول الغير الملموسة التي تمتلكها أي منظمة مهما كانت طبيعة نشاطها.

أ. تعريف رأس المال الفكري:

إن مصطلح رأس المال الفكري استخدم لأول مرة عام 1958 ، حين أشار محللين ماليين في سياق وصفهما لتقويمات سوق الأسهم للعديد من الشركات الصغيرة المعتمدة في أعمالها على العلم ، أن أعمال تقويمهما للأسهم يجوز أن يطلق عليها مصطلح العداوة الفكرية. ظلت الفكرة نائمة بعدها لمدة ربع قرن ، إلى أن ذكر والتر وريستون **Walter Wriston** و هو رئيس سابق لبنك سيتي كورب **Citicorp** أكبر البنوك الأمريكية ، أن بنكه ومنظمات أخرى يمتلكون رأس مالا فكريا ذا قيمة مالية¹.

كانت هي إذن انطلاقة لاستخدام هذا المصطلح، وبذلك تزايد الاهتمام به شغفا لمعرفة هذا المفهوم أكثر فراس المال الفكري يشير إلى مفهوم العلاقات المكثفة المبنية على المعرفة التركيبية، والكفاءات التي لديها القدرة على توليد القيمة و التنمية².

وفي هذا السياق ، نشير إلى انه وعلى الرغم من استخدام المصطلح رأس المال الفكري منذ 1958 ،

إلا انه لم يجسد كمفهوم إلا بحلول عام 1969

¹- توماس ستيوارت ، **ثروة المعرفة**، ترجمة ، علا أحمد صلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية. ش ذم م ، 2004 ، ص12
²- سعد عبد الكريم الساكني، **رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس**، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الأعمال العربية . ومتغيرات العصر ، جامعة أربد الأهلية، الأردن، أوت، 2006 ، ص15

وقد كان الفضل في ذلك إلى الاقتصادي **J.K.Galbraith**. بعدها تم توظيف وتوسيع المفهوم من قبل المفكر **Peter dracker** سنة 1993¹. في وصفه لمجتمع ما بعد الرأسمالية، وعليه وابتداء من سنة 1993 توالى التعاريف وتهاطلت وجهات النظر حول مفهوم رأس المال الفكري. وفيما يلي سنعرض بعضاً منها. حيث يرى **Hamel** أن رأس المال الفكري يمثل قوة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، تتحقق من تكامل مهارات مختلفة، وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين، كما أنها مصدر من مصادر الميزة التنافسية².

أما **Webster** فيرى انه يمثل صفة القياديين التحويليين، الذين تتمثل قدرتهم في تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع، بنجاح عال يساهم في بقاء المنظمة في عالم المنافسة لمدة طويلة. في حين أن **Reid** يعتبر أن رأس المال الفكري يتمثل في المادة الفكرية المتكونة من المعرفة، المعلومات، المهارات وكذا الخبرات ذات القيمة الاقتصادية و التي يمكن وضعها موضع تطبيق بهدف خلق ثروة. يؤيده في ذلك **Stewart** الذي يقول أن رأس المال الفكري يمثل إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة والتي يمكن وضعها موضع الاستخدام من اجل خلق ثروة³.

مما سبق يتضح الإجماع على أن لرأس المال الفكري صلة وطيدة بخلق الثروة، وكذا بتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

أما **Youndt** فيحاول إسقاط مفهوم رأس المال الفكري على كل من الإنتاجية ومستويات الأداء العالية حيث يقول أن رأس المال الفكري، يعبر عن قدرات متميزة، يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في

¹ - عبد الحفيظ بلعربي، جمال أبو راشد، اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، شروط أمثلية لمعدل الإنفاق على أصول المعرفة، لمنشأة الاعمال، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005 ، ص3

² - عادل حرحوش المبرجي، رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، ديناميك للطباعة الاسكندرية، 2003، ص15

³ - سملاي يحضبة ، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005 ، ص122

المنظمة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة.

هناك أيضا من الباحثين من ميز رأس المال الفكري بالقدرة على التطوير، التجديد، وكذا الابتكار.

وفي هذا السياق نجد أن د. عادل حرحوش المبرجي يعرف رأس المال الفكري على انه زيادة قدرة منظمات المجتمع على التكيف من خلال تطوير منتجاتها، تقنيات إنتاجها مع خفض التكاليف وذلك من خلال اتجاهات مستحدثة غير مسبقة. من خلال تنمية الإبداع، التعلم المنظمي، والاستثمار المتعاضد في البشر تعليما وتدريباً.

أما **Hansen** فهو يشير إلى أن رأس المال الفكري يشمل كل الموجودات التنافسية، التي تقوم بعمليات التطوير الخلاق، والاستراتيجي، معتمدة في ذلك على الابتكار، والتجديد الذي يعد المفتاح المؤدي إلى البقاء في بيئة العمل المتغيرة باستمرار¹.

ومما ترصده هذه الدراسة أن مختلف التعريفات التي تناولت رأس المال الفكري إما على أساس أنهم أشخاص لهم قدرات خاصة، بمعنى فئة متميزة من العاملين لديهم إمكانيات مختلفة ومتفردة تحتاجها المنظمات لتحسين أوضاعها التنافسية وتحقيق أهدافها، أو على أساس أن رأس المال الفكري هو مجموعة من القدرات تقف على رأسها القدرة الذهنية والإبداع، وهذه القدرات بطبيعة الحال لا تتوفر لدى فئة من العاملين، أو على أساس أن رأس المال الفكري نتاج معرفي يتحقق من استخدامه عوائد اقتصادية.

وسواء كان رأس المال الفكري مجموعة القدرات والإبداعات والمهارات أو كان أشخاصا ذوي سمات خاصة، أو إنتاج معرفي فإن رأس المال الفكري يتميز بالندرة وعدم الظهور في الظروف العادية، ولهذا فإن على المنظمات أن تعمل على اكتشاف رأس المال الفكري وإظهاره بعد إيجاده، وإدارته لصالح أهداف المنظمة.

¹ - عادل حرحوش المبرجي، رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، مرجع سبق ذكره، ص 17

ومن خلال التحليل الدقيق لدلالات مفاهيم رأس المال الفكري يمكن أن تخلص الدراسة إلى ما يلي:

▪ ليس كل العاملين لديهم قدرات متميزة، وعلى ذلك فإنه ليس كل العاملين يشكلون رأس مال فكري.

▪ القدرات غير محدودة العدد ولا النوع، وكذلك المهارات والخبرات، وهي متغيرة باستمرار.

▪ المعرفة سواء كانت ضمنية أو صريحة، فالمعيار هو مدى فائدتها للتنظيم.

▪ إن هذه القدرات والمعارف لكي يتم توظيفها لا بد أن يكون لها إطار عام، وهو الرؤية

الواضحة لمستقبل المنظمة، بحيث يتم التوظيف الأمثل للقدرات في ضوءها.

▪ إن الهدف من تفعيل إدارة رأس المال الفكري هو تحقيق المنظمة لأهدافها بفعالية، وبطبيعة

الحال فإن الأهداف في حد ذاتها متغيرة بتغير ظروف المنظمة والظروف المحيطة بها.

وعليه وانطلاقاً من كل ما سبق نقول أنه إذا كان رأس المال البشري يعبر عن مجموع القوى

البشرية العاملة بالمنظمة والتي ينطبق عليها الحد الأدنى من مواصفات الوظيفة فإن رأس المال الفكري

يتمثل في نخبة العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية التنظيمية دون غيرهم، حيث تمكنهم

هذه القدرات من إنتاج أفكار جديدة، أو حتى تطوير أفكار قديمة، و التي من خلالها تتمكن المنظمة من

توسيع حصتها السوقية، تعظيم نقاط قوتها، وكذا جعلها قادرة على اقتناص الفرص الملائمة.

وبذلك فإن رأس المال الفكري لا يشمل كل الأفراد ونحن في ذلك نؤيد **Stewart** وإنما هو مصطلح

يطلق بصفة خاصة على قيمة معرفة العاملين ، مهاراتهم، معلوماتهم بشرط أن تتصف بما يلي:¹

▪ **المعرفة المتميزة:** بحيث لا يوجد من يملك نفس المعلومات أو نفس المهارات في المنظمات

المنافسة.

¹ - سعد الغزوي، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد 28، 2001، ص 155 بتصرف

■ **المعرفة الاستراتيجية:** وهي أن تكون لتلك المهارات أو المعلومات قيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنها مقابل الحصول عليها، جراء شرائه للسلعة أو الخدمة المتميزة.

نشير إلى أن رأس المال الفكري لا يرتكز في مستوى إداري معين دون غيره. فلا نجده مثلاً مقتصرًا على التواجد في مراكز البحث والتطوير فحسب وإنما في كل الوظائف، مثل الإنتاج، الإمداد، التموين.... كما أنه لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به، بل يكفي توفر الكم المعرفي المتميز، امتلاك الخبرات و التجارب، وكذا المقدرة العقلية القادرة على توليد الأفكار الجديدة، والتي تضمن وتؤمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية.

إضافة إلى كل ما سبق، وعلى الرغم من تعدد الجهود لتقديم مفهوم لرأس المال الفكري، إلا أنه حدث تباين في وجهات النظر المختلفة وهو ما جعل بعض مستخدمي رأس المال الفكري ونذكر منهم على سبيل المثال المهتمين بسوق رأس المال، المساهمين، مديري المنظمات، وكذا المحاسبين... وغيرهم لا يجمعون على مفهوم موحد لرأس المال الفكري، فكل يعرفه حسب مجاله و حسب استخدامه له¹.

فالأفراد بسوق المال: ينظرون إليه على أنه أصل للأعمال. وهم يهتمون بكيفية تقدير قيمته، وكذا بكيفية تأثير تلك القيمة على الميزانية التقديرية للمنظمة. و عليه كيفية تقديم معلومات عن القيمة للمساهمين الحاليين والمستقبليين (المحتملين)

أما **المساهمون:** و على اعتبار أن الأفراد في هذه المجموعة ذوي اهتمامات مالية في منظمات الأعمال، فإنهم ينظرون إلى رأس المال الفكري على أنه أصل للأعمال. ويهتمون بكل من مقدار، واستخدام رأس المال الفكري للمنظمة، وينصب اهتمامهم بصفة خاصة على كيفية وإمكانية زيادة ورفع قيمة رأس المال الفكري لتحسين ربحية المنظمة.

¹ - راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص364

في حين نجد أن **مديري المنظمات**: وهم الأفراد الذين يديرون رأس المال الفكري في المنظمات، فإنهم يركزون على كيفية إدارته لتحقيق زيادة في كل من:

▪ مقداره.

▪ قدرته في زيادة التدفقات النقدية

كما يهتم المديرون الذين يتعاملون مع رأس المال الفكري بالتركيز على التدفق النقدي في المستقبل، الربح الاقتصادي وكذا اكتساب ميزة تنافسية.

ب. خصائص رأس المال الفكري:

بعد أن تم التعرف على رأس المال الفكري سنتناول فيما يلي خصائص الأفراد الذين يمثلون رأس مالا فكريا، والتي تتعدد من خصائص تنظيمية، إلى مهنية وأخرى سلوكية وشخصية، وذلك على النحو التالي¹:

1. الخصائص التنظيمية:

- إن رأس المال الفكري يتوزع وكما سبق وأن اشرنا على كل المستويات الإدارية، فهو يتعلق بكافة
- المستويات الاستراتيجية بدءا من الشاملة، الأعمال، والوظيفية وصولا إلى التشغيلية. وإن كان ذلك بنسب متفاوتة.
- إن رأس المال الفكري يميل للعمل ضمن الهياكل المرنة، كما انه يركز على استخدام الرسمية بشكل منخفض.
- يبتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية الإدارية بشكل كبير.

2. الخصائص المهنية:

¹ - عادل حرشوش المبرجي، رأس المال الفكري وأساليبه المحافظة عليه، مرجع سبق ذكره، ص29

▪ ليس بالضرورة أن يمتلك رأس المال الفكري شهادة أكاديمية ، بل إن الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم التنظيمي وكذا تدريبهم الاثرائي.

▪ إن رأس المال الفكري يتميز بمهارات عالية ومتنوعة.

▪ يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة.

3. الخصائص السلوكية و الشخصية:

▪ يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة.

▪ يحبذ رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللا تأكد.

▪ يتصف رأس المال الفكري بالمبادرة على تقديم الأفكار و المقترحات البناءة.

▪ لرأس المال الفكري القدرة على حسم القرارات بدون تردد إلى حد كبير.

▪ يتسم رأس المال الفكري بمستوى ذكاء متوسط فما فوق.

▪ رأس المال الفكري له القدرة على الاستفادة من خبرات الآخرين، فهو يعد منفتح على خبرات غيره،

كما أنه يتميز بمثابرة عالية في العمل.

▪ يتمتع بثقة عالية ويحب الاستقلالية في الفكر والعمل.

3-I. أهمية رأس المال الفكري:

منذ أن بدأ الادراك المتنامي لأهمية الأصول غير المادية ساد الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري في

المنظمات وأدرك المديرون والأكاديميون على مستوى العالم الأهمية المتنامية لرأس المال الفكري، الذي

يعتبر محددًا أساسيًا لما تحققه المنظمة من أرباح ومن نجاحات، ففي اليابان مثلاً أشارت الدراسات إلى

أن ما يشكل فارقاً بين مستويات أداء الشركات اليابانية يعود بالدرجة الأولى إلى ما تمتلكه من أصول

معرفية غير مادية (القدرات الذهنية والمعرفة الضمنية لرأس المال الفكري)¹. وهذه الأصول المعرفية يمكن أن تدار بطريقة رشيدة، وبأن يدرك العاملون في المنظمة على اختلاف مستوياتهم، وخاصة القادة كيف يعظمون من القيمة المتحققة من ابتكارات المنظمة ومن القدرات المتميزة للعاملين فيها² وهي ما يعبر عنه أحياناً بالكفاءات المحورية التي تحقق الميزة التنافسية للمنظمة³.

إن أهمية رأس المال الفكري تنبثق من أهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة والمتمثل بتقديم الأفكار الحديثة والابتكارات التي تساهم في تحسين المركز التنافسي للشركة وعلى هذا الأساس يمكن استعراض هذه الأهمية على النحو التالي⁴:

1. إن الإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي للأداء المنظمي إذ أن المنظمات الراغبة في النجاح في بيئة أعمال اليوم ينبغي لها أن تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية حتى تمتلك أفراد يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها لذا فإن الأفراد العاملين في الشركات اليوم.
2. إن رأس المال الفكري يعد من المصادر المهمة للميزة التنافسية للشركات المعاصرة إذ أن استراتيجية التميز لا تتحقق إلا من خلال الإنتاجات الفكرية والمتمثلة في الابداع والبحث والتطوير.
3. يعد رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة في الشركة والأفراد إذ أن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، ويضاف إلى ذلك أن الأفراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة 130% عن أقرانهم الذين لم يكملوا دراساتهم العليا.

¹ - راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره ، ص369
² - عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه ، مرجع سبق ذكره ، ص20
³ - نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية، بيروت، 1996، ص33
⁴ - يوسف بسام عبد الرحمن، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2005، ص38

4. تعد الشركات المعاصرة رأس المال الفكري أقوى سلاح تنافسي، الذي يتمثل بالموجودات الأكثر أهمية إذ تسعى إدارة هذه الشركات في القرن الحادي والعشرين إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف.
5. إن أهمية رأس المال الفكري يأتي من كونه يمثل أهم مصادر الثروة والتحدي التقني والعلمي المعاصر فالقدرات الفكرية العالية تعد سلاحا مهما تعتمد عليه الأمم والشعوب في الصراع العلمي الراهن.

II. مكونات رأس المال الفكري ونماذج قياسه:

سنحاول من خلال هذا الجزء معالجة النماذج التي تتناول أبعاد رأس المال الفكري والتي تشكل نماذج فكرية متعددة تصف رأس المال الفكري هذا من جهة، ومن جهة أخرى لأهم المحاولات الموضوعية لقياس هذا الأصل.

II-1. مكونات رأس المال الفكري:

لقد تناول المفكرون بالدراسة أبعاد رأس المال الفكري، وقد حاولوا تحديدها في عدد من الأبعاد أو المكونات التي تشكل في مجملها نماذج فكرية متعددة تصف رأس المال الفكري، ومن أبرز المحاولات لوضع نموذج لمكونات رأس المال الفكري ما يلي:

أ. نموذج توماس ستيوارت Stewart:

إذ حدد مكونات رأس المال الفكري في ثلاثة مكونات رئيسية، وتعد هذه المكونات محل اتفاق كبير بين مختلف الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري وهذه المكونات هي:

1. رأس المال البشري (Human Capital) وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتفضيلاتهم وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة¹.

2. رأس المال الهيكلي أو البنائي (Structural Capital) وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة التي تلبي متطلبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم

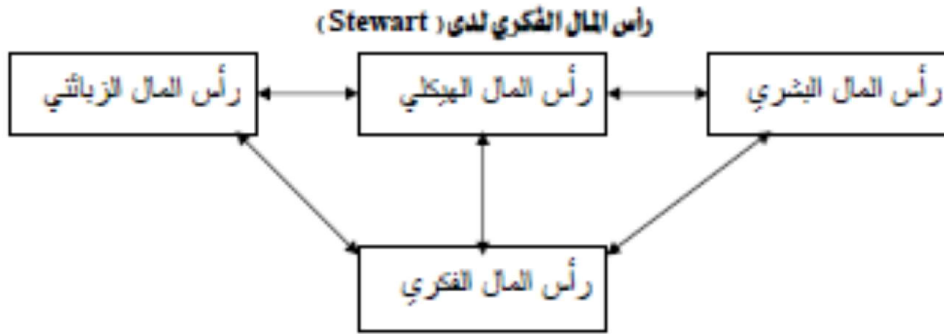
¹ - نعمة نغم حسين عبيد، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2000، ص13

المعلومات، وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المؤسسة، وبراءات الاختراع، ومقاييس الجودة والنوعية
المراعية لحاجات المستفيدين¹.

3. رأس المال الزبائني أو المستفيدين ويشمل رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون، تمكين
الزبون، ومشاركة الزبون².

وفيما يلي نموذج مكونات رأس المال الفكري عند ستيوارت:

الشكل رقم 01: رأس المال الفكري لدى Stewart



المصدر:

Stewart T, *Intellectual The New Wealth Of Organization*, New York, Doubleday, Currant, 1998,P75

ب. نموذج سيفيبي³ Svaiby:

إذ حلل رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:

1. كفاءة العاملين وتتضمن تعليمهم وخبراتهم.
2. التركيب الداخلي أي الشكل القانوني، الإدارة، النظم، ثقافة المنظمة، البرمجيات.
3. التركيب الخارجي أي العلامة التجارية، العلاقة مع الزبائن، العلاقة مع الموردين.

¹ - خالد حمد امين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري مجلس إدارة شركات القطاع الخاص، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، 2003، ص26

² - عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه، مرجع سبق ذكره، ص86

³ - خالد حمد امين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص30.

وفيما يلي نموذج رأس المال الفكري لدى Svaiby

الشكل رقم 02: رأس المال الفكري لدى Svaiby



المصدر:

خالد حمد امين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي، مرجع سابق، ص29

ج. نموذج سوليفان¹ Sullivan:

أولى سوليفان أهمية كبيرة لحل مشكلة الزبائن المستفيدين، وأهمية معرفة (How Know) لأنه يراها ذات أهمية بالغة للمنظمة، وقد جاءت مكونات رأس المال الفكري عنده كما يلي:

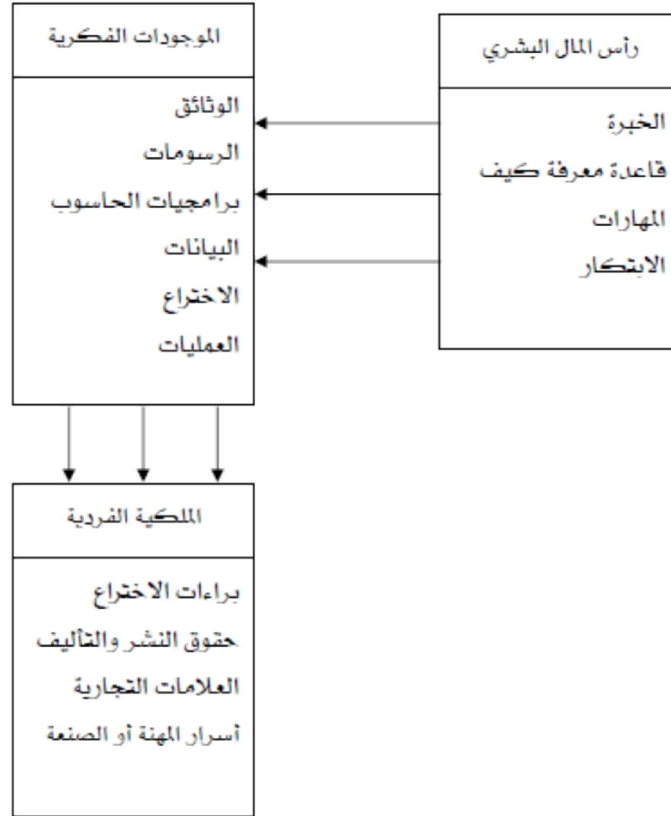
1. رأس المال البشري (الخبرة، قاعدة معرفة كيف، المهارات، الابتكارات)
2. الموجودات الفكرية (الوثائق، الرسومات، برمجيات الحاسوب، البيانات، الاختراع، العمليات)
3. الملكية الفكرية (براءات الاختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامات التجارية، أسرار المهنة أو الصنعة).

وفيما يلي نموذج مكونات رأس المال الفكري عند سوليفان

¹ -Mertins E, Terblanche F, **Building Organizational Culture That Stimulates Creativity& Innovation**, European Journal of Innovation management; Vol 6n°1, 2003,P17

الشكل رقم 03: مكونات رأس المال عند Sullivan

مكونات رأس المال الفكري عند سوليفان



المصدر:

Mertins E, Terblanche F, **Building Organizational Culture That Stimulates Creativity& Innovation**, Op Cit,P17

د. نموذج ادفنسون-سكانديا¹ Edvinson-Skandia:

ادفنسون هو مدير إدارة رأس المال الفكري في شركة سكانديا، السويدية وقد وضع تقسيماً أوضح فيه مكونات رأس المال الفكري، ونسب إلى مؤسسة سكانديا، وهو معروف عالمياً بتصنيف سكانديا، وهو يعتمد تقسيم رأس المال الفكري على اعتبار أنه يمثل الجسر بين القيمة السوقية للسهم والقيمة الدفترية

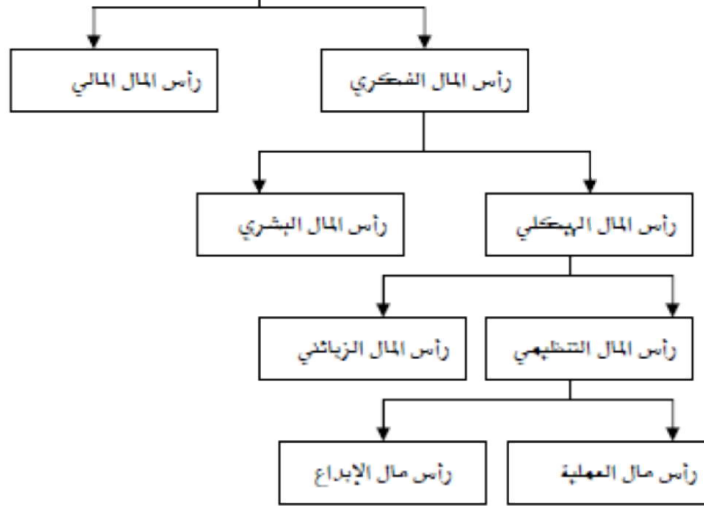
¹ - خالد حمد امين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص30

للموجودات غير الحسية. والقيمة الدفترية تتكون من جزئين، رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الهيكلي يتكون من رأس المال المنظمي ورأس المال الزبائني.

والشكل التالي يوضح تقسيم ادفنسون-سكانديا لرأس المال الفكري:

الشكل رقم 04: مكونات رأس المال عند Edvinson-Skandia

مكونات رأس المال عند (أدفنسون سكانديا)



المصدر: خالد حمد امين ميرخان، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه

الاستراتيجي، مرجع سبق ذكره، ص30

هـ. نموذج الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ¹ASTD:

إذ قامت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بوضع تصنيف لقياس رأس المال الفكري عبر

مكوناته، وهي حسبها أربعة مكونات أساسية²:

1. رأس المال البشري: ويتكون من المعارف والمهارات، وكفاءات العاملين في المنظمة.

2. رأس المال الإبداعي: ويتكون من أجزاء ثلاثة وهي قدرة المنظمة على الإبداع، وإنتاج منتجات جديدة

وتقديم خدمات جديدة.

¹ - عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه، مرجع سبق ذكره، ص90-92

² - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

3. رأس مال العمليات ويتألف من أربعة أجزاء وهي: عمليات المنظمة، تقنيات المنظمة، نظم المعلومات ومقدار الانفاق الفني والاداري.

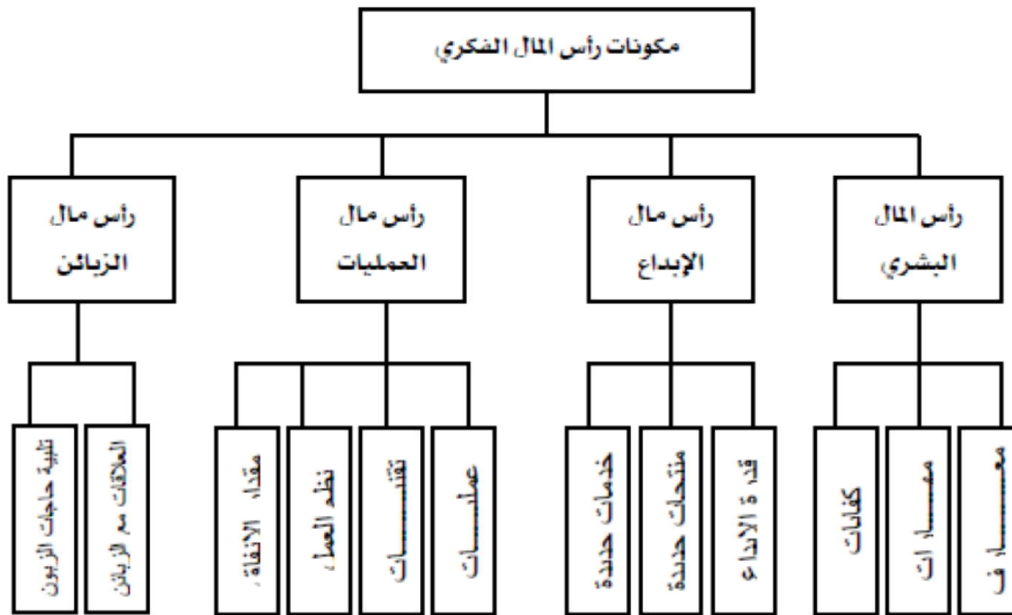
4. رأس مال الزبائن: ويعبر عن قيمة علاقة المنظمة مع الزبائن ويتكون من العلاقات مع الزبائن وتلبية حاجاتهم، فاعلية التسويق ودعم الزبون.

والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية لرأس المال الفكري كما وردت عند الجمعية الأمريكية

للتدريب والتطوير:

الشكل رقم 05: مكونات رأس المال عندASTD

مكونات رأس المال الفكري لدى الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير



المصدر: عادل حرشوش المبرجي، رأس المال الفكري، مرجع سبق ذكره، ص 92.

ثمة اتفاق بين مختلف النماذج التي عرضتها الدراسة على أن مكونات رأس المال الفكري تنحصر

بشكل أساسي في ثلاثة مكونات، وهي: رأس المال البشري الذي يعبر عن المهارة والقدرة الذهنية ومستوى

التدريب والخبرة وغيرها من العوامل، ورأس المال الهيكلية أو التنظيمي أو البنائي ويشمل القدرات

التنظيمية للمنظمة والنظم التي تشكل بنية التنظيم، ورأس المال الزبائني أو المستفيدين والذي يعبر عن متغيرات تصف أوجه العلاقة بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها، أو المنظمة وعملائها ومورديها. ومع وجود اتفاق حول المكونات الثلاثة إلا أن هناك فروقا في محتوى تلك المكونات بين مختلف النماذج، والفرق أحيانا ينشأ من الافتراض الذي يستند إليه النموذج.

2-II. نماذج قياس رأس المال الفكري:

إن القياس بصورة عامة، وقياس رأس المال الفكري بصورة خاصة، يعد ذا أهمية بالغة كونه يقدم الطريقة المثلى لفهم واستيعاب الأشياء، وكذا مصدرا للمعلومات ذات المعنى لمتخذي القرارات فيكون بذلك العون لهم في اتخاذ البديل الأنسب.

أ. أهمية قياس رأس المال الفكري:

إن مصطلح القياس بشكله العام مصطلح مألوف، لدى الإنسان المختص أو غير المختص على حد سواء. إلا أنه لا يوجد رغم ذلك اتفاق تام على وجود تعريف موحد للقياس. فيعرفه احد الكتاب على أنه " جمع المعلومات عن خاصية معينة ، لتحديد مقدارها".

أما Kaplan & Saccuzzo فيعرفانه على أنه مجموعة إجراءات تتبع لقياس مدى توافر خصائص معينة في الفرد و الحكم على إمكانية قيامه بمهام وأنشطة وظيفية معينة. هذا و يضيف على ذلك أحد المفكرين بقوله أن دقة نتائج القياس تتوقف على دقة الأداة المستعملة¹.

من خلال التعريفين نجد أن القياس عملية تستهدف جمع معلومات عن سمة أو خاصية معينة. ويتم ذلك بإتباع مجموعة إجراءات متمثلة في طرق و أدوات قياس معينة ، مع الحرص على دقة هذه الأدوات المستعملة في القياس.

¹- عادل حرشوش المفرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه ، مرجع سبق ذكره، ص82، 83

- نجد من كل هذا أن أهمية قياس رأس المال الفكري تتدرج ضمن ما يلي:
- قياس رأس المال الفكري يكشف عن خصائص وقدرات الأفراد العاملون بالمنظمة. كما انه يحدد ذوي القدرات الإبداعية و المتميزة منهم ، ومن ثم يعد أداة تتيح للمديرين اكتشاف وتبني المصدر الثمين المتمثل في رأس المال الفكري ، و الذي يصعب تقليده من قبل المنافسين.
 - إن قياس رأس المال الفكري يقدم مقاييس كمية وموضوعية للسلوك تستخدم في التنبؤ بسلوك الأفراد في المستقبل ، و هو ما يعني إمكانية تنبؤ المديرين بالسلوك المطلوب من رأس المال الفكري مستقبلا ، مع تكيفه لصالح المنظمة بما يساهم في تحقيق التميز عن المنافسين وضمان البقاء في عالم المنافسة.
 - كما انه يعد أداة من الأدوات المحددة لنقاط القوة و الضعف في أداء العاملين، بما يساهم في وضع خطط لتنشيط أدائهم و تطوير كفاءاتهم، و كذا حماية خبراتهم من النقاد.
 - قياس رأس المال الفكري يمثل مؤشرا لتقويم أداء المنظمة، من خلال تحديد مستوى أدائها بالنسبة للسياسة التي تنتهجها مع رأس المال الفكري، مع بيان مدى تحقيق المنظمة لأهدافها الموضوعية حتى يتم تصحيح المسار بسرعة إذا وجد انحراف.
- حيث أن مكانة كثير من المنظمات في الصناعة والسوق تغيرت¹، كون أن قيمة هذه المنظمات تجاوزت قيمة الأصول المادية لها لتشمل أيضا على قدرات الابتكار التكنولوجي، المقدر على الإبداع.... الخ ، لتصل إلى قيمة الأصول غير الملموسة " رأس المال الفكري" ن كما أن الترتيب التقليدي لأكبر المنظمات في العالم لم يعد كافيا لوحده لكشف الصورة الحقيقية لترتيب المنظمات ، بل ظهرت معايير جديدة لترتيب المنظمات العالمية وفقا لمؤشرات رأس المال الفكري، وبنظرة معمقة إلى خريطة المنظمات العالمية التي تحتل قمة الترتيب التقليدي في الصناعة، سنرى كيف تراجعت بعض هذه المنظمات و كيف ترتقي منظمات

¹ -Andrissen D.G &Mbastan c.d , **The Intellectual Capital Of The European Unio Measuring The Lisbon Agenda Version 2004**, from <http://www.intellectuel capital.ml>

أخرى لا تمتلك سوى القليل من الموجودات المادية إذا ما قورنت بموجودات المنظمات العشرة الأولى في قائمة Fortune لسنة 2001، مقابل الترتيب الجديد لهذه المنظمات المحسوب على رأس المال الفكري.

جدول رقم 01: مقارنة بين ترتيب أكبر عشر منظمات في العالم بالاستناد على مؤشر رأس المال

الفكري

التسلسل	الترتيب	الاسم	رأس المال الفكري
1	8	General Electric	254.381
2	138	Pfizer	219.202
3	201	Microsoft	204.515
4	34	Phibip Morris	188.538
5	1	Exon Mobil	176.409
6	110	Intel	173.964
7	49	SBC Communications	155.402
8	19	Intel Business Machines	148.679
9	32	Verison Communications	141.471
10	88	Merck	139.494

المصدر:

Andrissen D.G &Mbastan c.d , **The Intellectual Capital Of The European Unio Measuring The Lisbon Agenda Version 2004**, Op Cit.

ب. نماذج قياس رأس المال الفكري:

رغم الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري إلا أن الأنظمة المالية والمحاسبية لا زالت لا تأخذ بعين الاعتبار الأصول غير الملموسة للشركة باستثناء حالات محدودة مثل شهرة المحل، براءات الاختراع وحق النشر. وعلى الرغم من ذلك فإن هناك الكثير من المحاولات الموضوعية لقياس وتقييم رأس المال

الفكري قدمت نماذج وأساليب متعددة إلا أنه لا يزال هناك عدم اتفاق بين المختصين حول طرق تقييم الأصول المعرفية ورأس المال الفكري. وفي ما يلي نعرض بعض نماذج القياس:

أ. نموذج¹ Scandia Navigator

وهو نموذج يرتبط بشركة التامين السويدية Scandia والتي تعتبر أولى المنظمات التي أعدت تقريراً سنوياً لتحليل رأس المال الفكري. وقد ذهبت إلى أبعد من ذلك عندما عينت Edvensson مديراً لرأس المال الفكري، حيث قام بالاشتراك مع زملاء له بتطوير نموذج رأس المال من منظور شامل لا يقتصر فقط على المؤشرات المرتبطة برأس المال المالي.

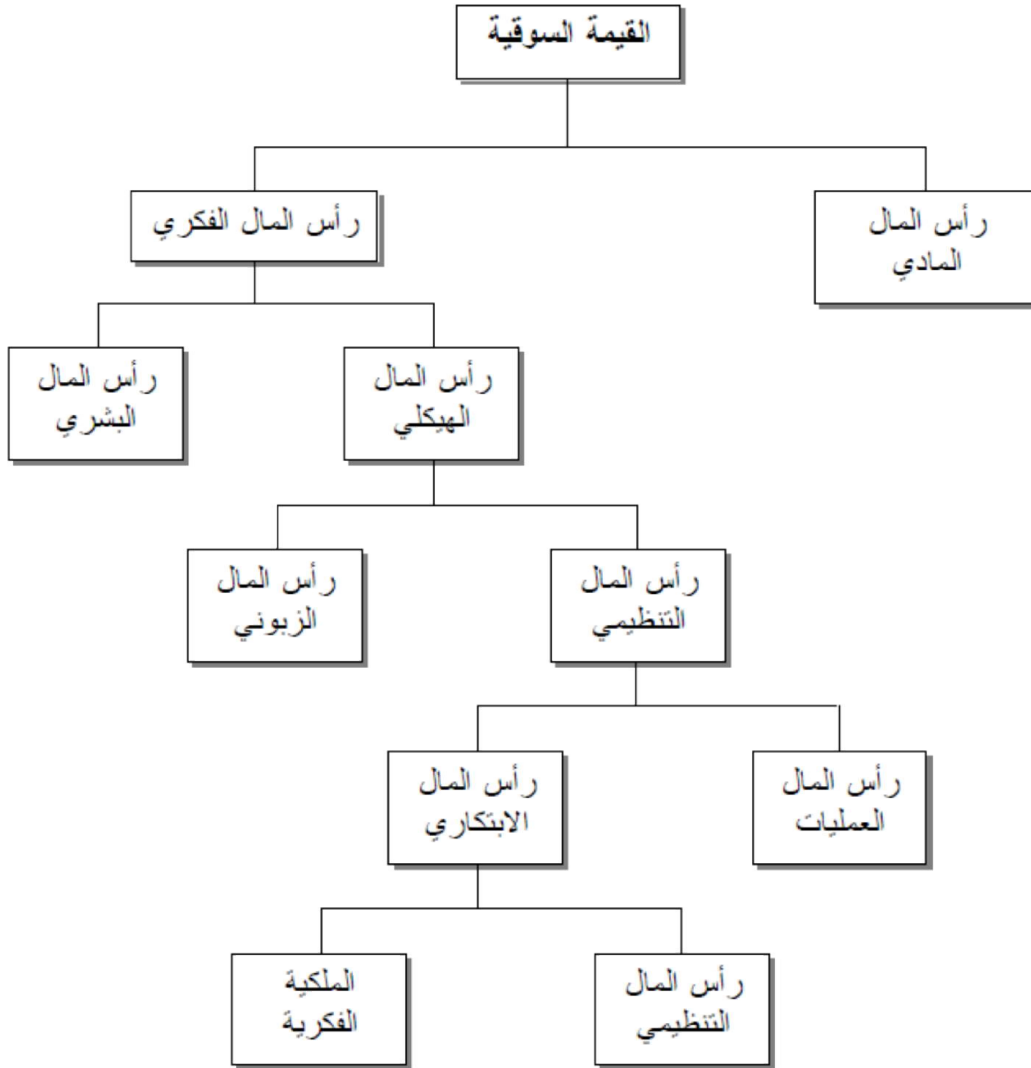
إن رأس المال الفكري من منظور Edvensson يعني مضامين المعرفة، الخبرات العلمية، التكنولوجيا التنظيمية، علاقات الزبائن، المهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق. ولذلك يرى أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال الإنساني ورأس المال الهيكلي.

رأس المال الإنساني يتضمن المعرفة التنظيمية، المعرفة بالتقنية، المهارات وخبرات العاملين. أما رأس المال الهيكلي فيتكون من عناصر رأس المال التنظيمي و رأس مال الزبون.

رأس المال التنظيمي يحتوي على رأس المال الابتكاري (الحقوق الفكرية والأصول غير الملموسة) ورأس مال العمليات (نظم معلومات، قواعد البيانات)، رأس مال الزبون يتضمن العلاقات التنظيمية مع الموردين، الموزعين وأصحاب المصالح.

¹- سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص78.

الشكل رقم 06: نموذج Scandia Navigator

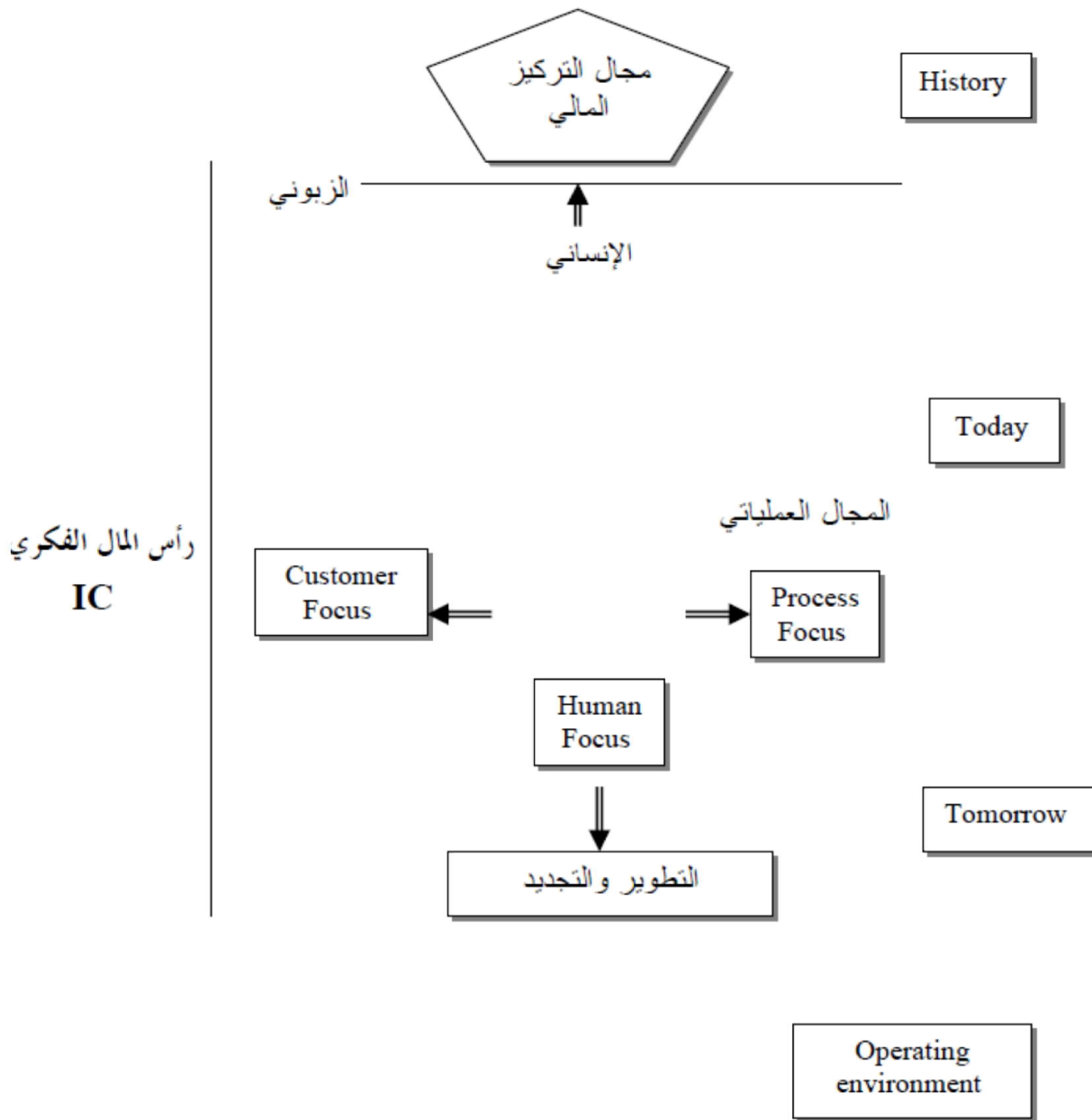


المصدر: سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره 2007، ص78.

وقد ركز التصور الأولي على خمسة مجالات هي: مجالات التركيز المالي، العمليات، التطوير

والتجديد وأخيرا التركيز على الموارد الإنسانية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 07: التصور الأولي لنموذج Scandia Navigator



المصدر: www.cima globol.com

يتم قياس هذه المكونات في ضوء 164 مؤشر قياس موزعة على 91 مؤشر لقياس المكونات المعرفية، و 73 مؤشر لقياس المكونات التقليدية. غير أن هذا العدد الكبير من المؤشرات لقياس المكونات المقترحة من النموذج، قد يكون غير عملي إلى الحد الذي يؤدي إلى اضطراب الرؤية الاستراتيجية لإدارة

وتقييم رأس المال الفكري. نشير إلى أن هذا النموذج اعتمدت عليه العديد من المنظمات لشموله على المؤشرات المالية وغير المالية لتحديد القيمة السوقية لمنظمة. كما انه إضافة إلى ذلك يفيد في مقارنة الأداء التنظيمي في الماضي (المؤشرات المالية) و الأداء الحالي ضمن منظور مستقبلي لتحليل القدرات التنافسية للمنظمة في السوق.

ب. نموذج¹ BSC) Balannced Score Card

ويعرف أيضا بنموذج Kaplan & Norton والذي يهدف إلى تحقيق توازن بين المنظور المحاسبي التقليدي للأصول غير الملموسة والنماذج القياسية الأخرى لتقييم رأس المال الفكري، ويضيف النموذج مكونات جديدة أهمها متغيرات الابتكار والتعلم، تحسين نشاط الأعمال، علاقات الزبائن، وتكوين القيمة في ضوء المؤشرات المالية وغير المالية.

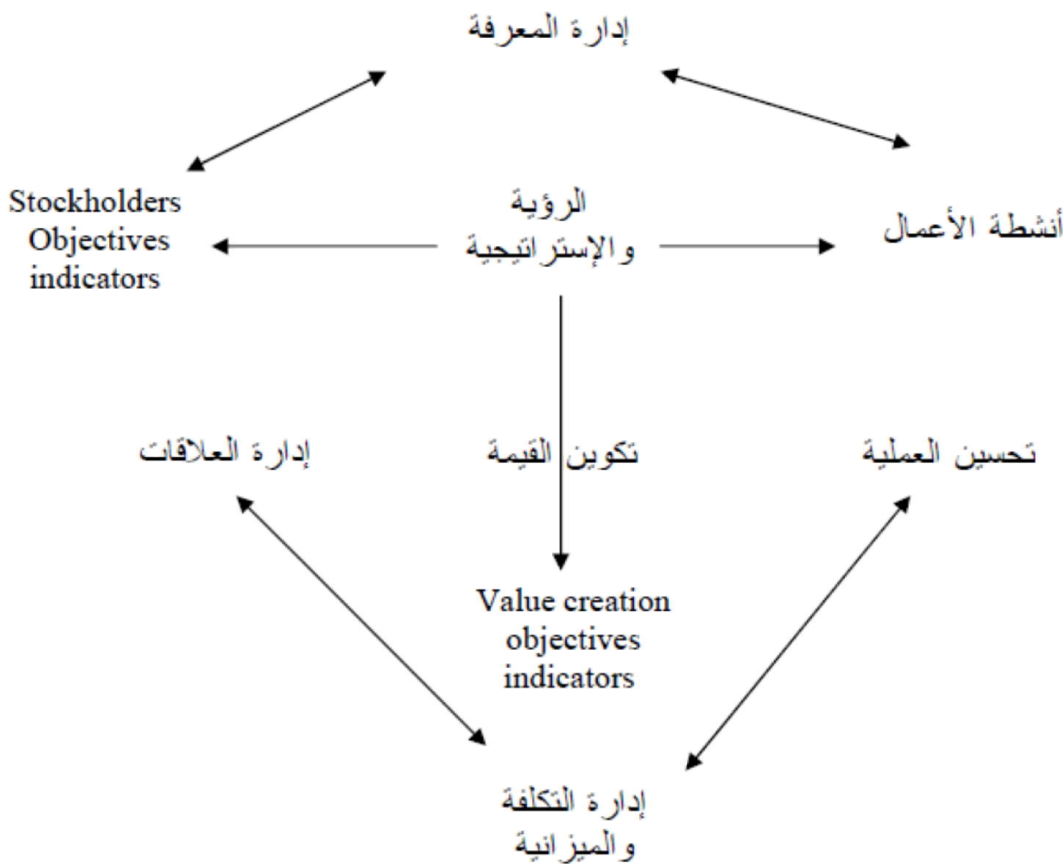
علاوة على ذلك، يمكن القول أن ما يميز هذا النموذج عن غيره من نماذج تقييم وقياس رأس المال الفكري هو انه يقدم رؤية شمولية للوضع الحالي للمنظمة وذلك من حيث ما تضيفه أنشطتها من قيمة ملموسة وغير ملموسة ضمن سياق عملية تكوين القيمة على خلاف النماذج الأخرى التي تركز على تحديد قدرات العاملين و مستوى انجازاتهم الحالية فقط.

هذا يعني أن نموذج BCS يحاول أن يربط عملية تقييم رأس المال الفكري برسالة المنظمة واستراتيجيتها وذلك من خلال ترجمة الرؤية الاستراتيجية إلى خدمة شاملة ومتنوعة من مؤشرات الأداء. يركز النموذج على فحص درجة نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المالية، و بناء القدرات الذاتية الموجهة نحو استقطاب الأصول والموارد غير الملموسة لتحقيق النمو المستهدف في المستقبل.

¹- سعد غالب يسين، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 80.

بمعنى آخر يحاول النموذج تحقيق التوازن ما بين تقييم وقياس المتغيرات الخارجية المرتبطة بأصحاب المصلحة والزبائن وقياس المتغيرات الداخلية ذات العلاقة بأنشطة الأعمال الجوهرية وذلك كما هو واضح في الشكل الموالي الذي يمثل نموذج BSC لتقييم وقياس رأس المال الفكري.

الشكل رقم 08: Balanced Score Card



المصدر: سعد غالب يسين، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 80.

وكما هو واضح في الشكل، فإن المجالات الخمسة الأساسية التي يتكون منها نموذج BCS يتم قياسها وفق مؤشرات محددة لقياس الأداء في كل مجال، أي أن مؤشرات قياس التعلم والنمو تختلف عن مؤشرات قياس نشاط الأعمال لاختلاف الأهداف الموضوعية لكل مجال.

ولذلك يفيد هذا النموذج في تقييم وقياس رأس المال الفكري على مستوى المنظمة ولإدارة وتقييم أصول المعرفة الوطنية على مستوى الدول. لكن هذا لا يعني أن نموذج BCS يقوم على مجموعة مؤشرات مستقلة لقياس الأداء في المجالات الرئيسية الخمسة لرأس المال الفكري بل على العكس تماما فان هذه المؤشرات القياسية تشكل حزمة متكاملة في التأثير والنتائج المرتبطة أصلا بالمسار الاستراتيجي للمنظمة. ولهذا السبب يمكن القول أن هذا النموذج هو أكثر النماذج ملائمة لتقييم وقياس رأس المال الفكري.

ج. نموذج Sveiby¹

ويعرف بنموذج **Intangible Asset Monitor** أو مراقب الأصول غير الملموسة الذي قدمه (Karl Erik Sveiby)، هذا النموذج كما يصفه Sveiby له هدف عملي أكثر منه نظري لفتح نوافذ قليلة للمديرين وذلك من اجل المباشرة باختبار مفاهيم رأس المال الفكري والأصول غير الملموسة في المنظمة، وبالتالي هو مدخل غير نقدي لقياس الأصول غير الملموسة في المنظمة في ضوء أربعة معايير أساسية هي النمو، الابتكار، الكفاءة، الاستقرار.

ويقوم النموذج على مقابلة الأصول الملموسة بالأصول غير الملموسة لاستخراج القيمة السوقية، الأصول غير الملموسة تتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي: الجدارة المحورية، الهيكل الداخلي، والهيكل الخارجي كما هو واضح في الشكل التالي:

¹- سعد غالب يسين، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص 81.

الشكل رقم 09: نموذج Sebys مراقب الأصول غير الملموسة

	Market Value		القيمة السوقية	
	Intangible Assets		الأصول غير الملموسة	
	الأصول الملموسة	الهيكل الخارجي	الهيكل الداخلي	الجدارة المحورية
Growth النمو				
Innovation الابتكار				
Efficiency الكفاءة				
Stability الاستقرار				

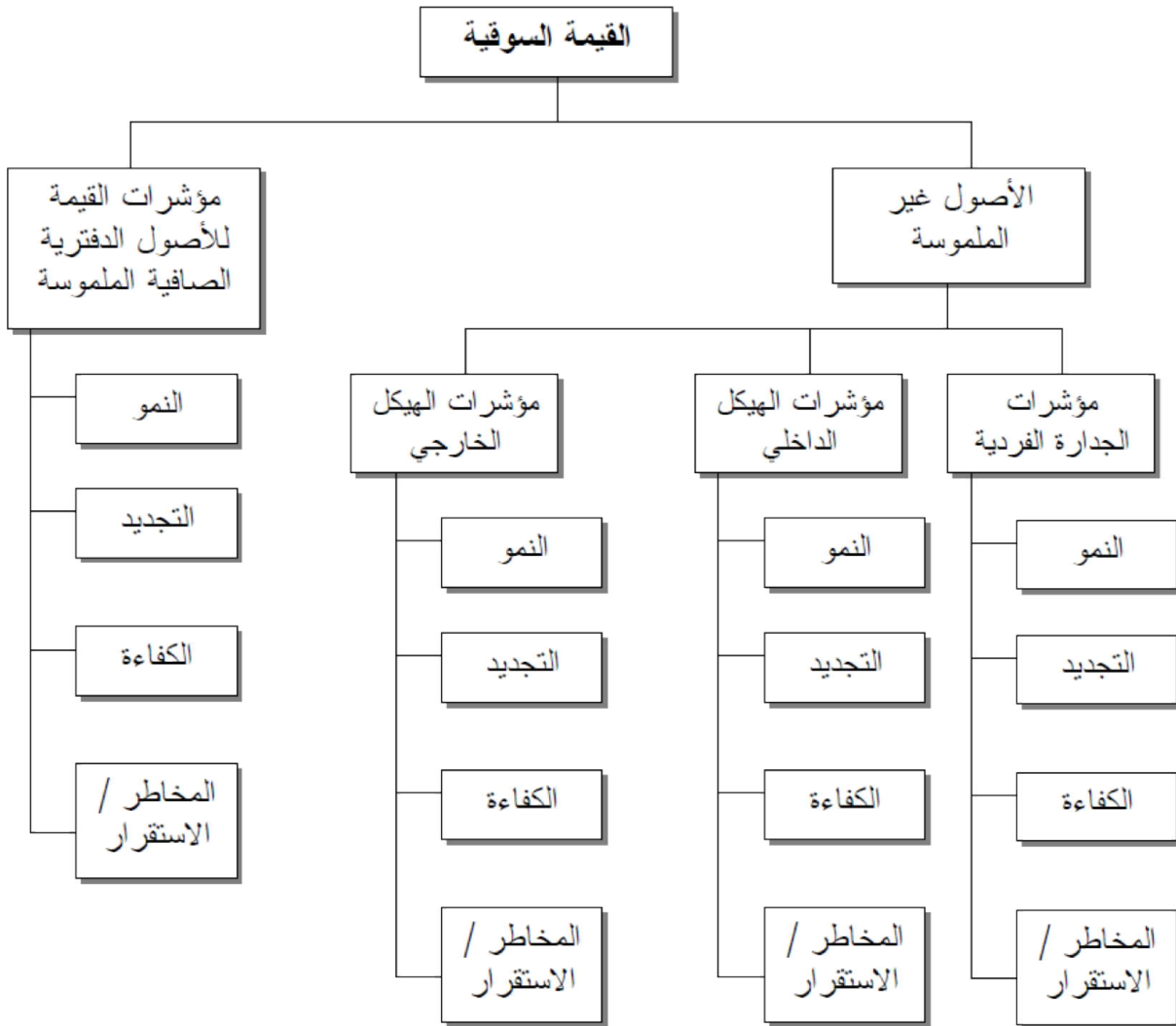
المصدر: سعد غالب يسين، مرجع سبق ذكره، ص 81.

بنظرة تحليلية معمقة إلى هذا الشكل نجد أن كل فئة من الفئات الثلاثة للأصول غير الملموسة يتم قياسها في ضوء أربعة مؤشرات هي النمو، التجديد، الكفاءة، ومؤشر المخاطر، الاستقرار كما يتم قياس القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة في ضوء المؤشرات الأربعة آنفة الذكر. وكما هو واضح بصورة أكثر تفصيلا في الشكل رقم 09 الذي يشير إلى المكونات الأساسية لنموذج Sebys ومؤشرات قياس هذه المكونات، ويبدو لنا بوضوح أن العنصر الأهم في النموذج هو ما يتعلق بمفهوم وبعد الجدارة الجوهرية للأفراد التي تعني ببساطة قدرات الأفراد العاملين على الفعل المؤثر في مختلف الظروف والأحوال والمرتبطة بأعمالهم وبالنشاطات المختلفة للمنظمة.

بمعنى آخر أن الجدارة الجوهرية للأفراد تمثل أصل الأصول، أو هي المورد الاستراتيجي المؤثر تأثيرا

مباشرا في تشكيل الأصول الأخرى وفي إنتاج قيمتها.

الشكل رقم 10: نموذج sib



المصدر: www.Sveiby.Com

الهيكل الداخلي يتكون من نطاق واسع من المفاهيم، النماذج والنظم الادارية والمحاسبية التي يقوم بتكوينها وإدارتها العاملين ولكنها مع غيرها من مكونات الهيكل الداخلي الأخرى تعتبر ملكا للمنظمة وبالتالي تبقى موجودة حتى مغادرة العاملين للمنظمة بصفة مؤقتة أو دائمة.

ويقع ضمن الهيكل الداخلي عناصر مهمة أخرى مثل التنظيم غير الرسمي، الثقافة التنظيمية، الهيكل

التنظيمي وهي مكونات أساسية تشكل مع الأفراد العاملين والإدارة ما يمكن تسميته بالمنظمة.

الهيكل الخارجي في النموذج يتضمن كل عمليات المنظمة مع الزبائن، الموردين وشركاء الأعمال، كما يشتمل على عناصر رمزية أخرى مثل الاسم التجاري، العلامة التجارية، السمعة، الشهرة، الصورة الذهنية للزبائن عن المنظمة وغيرها وبكلمات أخرى، يحتوي الهيكل الخارجي في النموذج على إدارة سلسلة التوريد وإدارة علاقات الزبائن وكل جهد تقوم به المنظمة من أجل تقديم توليفة فريدة واستثنائية من القيمة المضافة للزبائن والمستفيدين. ويمكن التعبير عن نموذج **Sebys** بالمعادلات التالية :

القيمة السوقية = القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة + قيمة الأصول غير الملموسة.
 قيمة الأصول غير الملموسة = الكفاءة الفردية + الهيكل الداخلي + الهيكل الخارجي

وفيما يلي سوف نعرض جدول مقارنة للنماذج سابقة الذكر.

الجدول رقم 02: مقارنة بين نماذج Scandai، BSC، Sebys

Sebys	BSC	Scandai
الهيكل الداخلي	منظور العمليات الداخلية	رأس المال التنظيمي
الهيكل الخارجي	منظور الزبائن	رأس مال الزبون
الكفاءة الفردية	منظور التعلم و النمو	رأس المال الإنساني

المصدر: www.Sveiby.Com

يتضح لنا بأن رأس المال التنظيمي في نموذج **Scandai** يقابله الهيكل الداخلي عند **Sebys** والعمليات الداخلية في نموذج بطاقة الأوراق الموزونة **BSC**، أما على مستوى المكونات الخارجية لرأس المال الفكري فإن نموذج **Scandai** يقترح رأس مال الزبون ويمثله في هذا المفهوم نموذج **BSC** إلا أن نموذج **Sebys** يتميز بتركيزه على مكونات الهيكل الخارجي التي تتضمن علاقات المنظمة مع الزبائن، الموردين وعناصر رمزية أخرى، أي بمعنى أن **Sebys** لا يريد أن يتقيد بالزبائن فقط ويحاول أن يطرح مفهوماً أكثر شمولاً من النماذج الأخرى وهو ما نعتقد أنه قد وفق إلى حد كبير ذلك لأن علاقات المنظمة مع

بيئة أعمالها ومحيطها الخارجي لا تقتصر على الزبائن وإنما تمتد إلى شريحة واسعة من المستفيدين بالإضافة إلى تداخل هذه العلاقة مع رمزيات مهمة نذكر منها الصورة الذهنية التي يحملها الزبون في مخيلته عن المنظمة ، وفي بعض الأحيان تكون المخيلة الجماعية للناس حول جودة منتجات وخدمات منظمة أكثر أهمية من العناصر الأخرى المكونة لرأس مال الزبون.

وتعرف منظمات كثيرة أن رأس مالها الحقيقي هو ما يحمله عنها زبائنها من صورة جميلة تشكلت عبر سنوات طويلة من العمل الشاق ومن تاريخ حافل بالنجاحات المستمرة في خدمة الزبائن.

أما على مستوى المكونات الداخلية للأصول غير الملموسة فإن نموذج Scandai يستند على مفهوم رأس المال الإنساني بينما يبدو نموذج BSC غامضاً إلى حد ما ، ويقتصر على تقديم مفهوم التعلم والنمو، أي التعلم المستمر للأفراد ونموهم الذاتي في حين يرى Sebys أن الجدارة الجوهرية الفردية هي المكون الأساسي لرأس المال الإنساني ، لكنه غفل عن حقيقة أن رأس المال الإنساني ليس فردياً فقط ، وفي بعض الحالات ولا نقول في معظمها لا يجب أن يكون فردياً ، أي أن قيمته في جماعته ، ونعني بجماعية رأس المال الإنساني رأس مال العقل الجماعي للمنظمة والذي يمكن اعتباره المنبع الأصلي للقيمة ولعمليات تكوينها وابتكارها . كما نرى ذلك في المنظمات الرائدة.

النقد الآخر الذي يمكن أن يوجه إلى نموذج Sebys هو اعتماد النموذج على أربعة مؤشرات نوعية لقياس الأصول غير الملموسة وهي نفس مؤشرات قياس الأصول الملموسة. وفي اعتقادنا أن مؤشرات قياس الأصول غير الملموسة قد لا تكون ملائمة دائماً لتقييم الأصول الملموسة وخاصة أن قيمة الأصول الملموسة يتم قياسها وتقييمها من خلال استخدام الطرق المحاسبية التقليدية¹.

¹ - سعد غالب يسين، إدارة المعرفة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 78-81 بتصرف

III آليات بناء رأس المال الفكري وأساليب المحافظة:

يتطلب بناء المنظمة والارتقاء بها وجود أصول فكرية لذا ارتبط نجاح المنظمات بقدرتها على بناء رأس مال فكري والمحافظة عليه في ظل المحيط المتغير وهذا ما سنحاول توضيحه.

III-1. آليات بناء رأس المال الفكري:

تحتاج منظمات اليوم إلى العاملين الذين يملكون مخزوناً أوسع من المعارف والمهارات، والذين بمقدورهم أن يبتكروا لمنظمتهم في المستقبل، وهذا يتطلب بناء المنظمة بالموجودات الفكرية، لأن هذه الطريقة الأنجح للارتقاء بالمنظمة إلى مستوى إمكاناتها وقدراتها الحقيقية.

لقد تعددت الصيغ التنظيمية والمعايير الثقافية لبناء رأس المال الفكري فظهرت الامكانيات الثلاثة الآتية جعلت بناء قاعدة رصينة من المداخلات الفكرية¹.

أ. توسيع الذكاء:

لكونه يمثل مجموعة عمليات ذهنية تستخدم لتحقيق النجاح، وحسب آراء بعض العلماء في مجال علم النفس، فإن الذكاء الانساني يعزى إلى ثلاثة أسباب رئيسية هي التعلم، والتسبب ومعالجة الرموز².

ب. تشجيع الابتكار والتجديد:

الذي يتأتى من خلال ما يلي:

- إعادة تعريف المشكلة وتحديدها وعدم الاكتفاء بالمسلّمات والمبادئ السائدة.
- غرلة الأفكار والتفريق بين جيدها وورديتها.
- الصبر عند مواجهة العقبات وتقبل المخاطرة.
- التركيز في نقاط القوة والتخلص من نقاط الضعف.

¹ - Miller.G, **Intellectual Capital: Tomorrow's Asset, To Day's Challenge**, 1998,P02

² - Lynch .R, Hicks. J, **Corperate Strategy**, 2nd Editionprentice Hall, 2000, P184

- النظر إلى الأمور من زوايا جديدة، والتفكير في طرق لم يسلكها أحد من قبل.
- الإيمان بأن المشكلة ليست في البيئة ولكن في نظرتها إلى تلك البيئة.

ج. ممارسة التكامل في العلاقات:

وهذا من خلال التعاون وتوحيد الأفكار ولأقوال والأعمال، وهذا ما أكدته مؤسسة (Hewlett-Packard) حيث أن الاختلاف الرئيسي بين فرق العمل الناجحة والفرق التي لا تؤدي نتائج مرضية هو ليس في المستويات الإدراكية والمعرفية وإنما له علاقة بالتعاون بين العاملين وقد أوضح رئيس مؤسسة (Monsanto) أن العلاقة التكاملية بين العاملين يمكن أن تكون قاعدة للميزة الاستراتيجية لأن العلاقات التعاونية ضرورية لخلق المعرفة بشكل أسرع.

III-2. أساليب المحافظة على رأس المال الفكري:

برزت عدة دراسات في هذا السياق فقد بلغ عدد الكتاب و الباحثين في هذا المجال 30 بواقع 14 باحثا عربيا و 18 أجنبيا، أي بنسبة 47% 53% على التوالي¹. وقد أسفرت نتائج الدراسات على وجود بعض الأساليب الحاصلة على أعلى النسب والمتكررة في مختلف دراساتهم، نذكر منها ما يلي:

أ. تنشيط الحفز المادي و الاعتباري:

هناك مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة للفرد تدفعه لأداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حاجاته و رغباته المادية و المعنوية وكذا الاجتماعية، وترشده إلى سلوك معين و يتجسد هذا في:

- الجوانب المادية كالأجور ، المكافآت و مشاركة الأرباح.

¹ - عادل حرشوش المبرجى، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه ، مرجع سبق ذكره، ص143

- الجوانب المعنوية وتشمل إشعار العاملين بأهميتهم، إشراكهم في الإدارة، منح الألقاب، الكلمة الطيبة، كلمات الشكر والتقدير أمام الزملاء، جائزة أفضل موظف¹.
- الجوانب الاجتماعية و تضم احترام العاملين أيا كان موقعهم الوظيفي، تعزيز مكانتهم في المجتمع، مع تقديم الخدمات الطبية لهم، توفير السكن ، فرص إكمال الدراسات العليا....

ب. التصدي للتقادم التنظيمي:

- إن التقادم يشير إلى عجز الفرد عن تطوير مهاراته، وخبراته باستمرار، وتخلفه عن مسايرة التطوير والتجديد الحاصل في حقل اختصاصه². في حين أن التصدي للتقادم يعني جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وإمكانات ، وكذا خبرات العاملين فيها باستمرار مما يجعلهم قادرين على مواكبة آخر التطورات. كما أن هذا التصدي لابد أن ينصب في جميع أنواع التقادم التنظيمي ألا وهي:
- تقادم المعرفة الذي يشمل تقادم الخبرات و المهارات الإدارية، و كذا الفنية.
 - تقادم القدرات و يظهر هذا من خلال الجوانب الشخصية للفرد.
 - التقادم الثقافي المتبلور تحت تأثير القيم والمعتقدات، العادات الاجتماعية، ويتم ملاحظة ذلك من خلال إجراء تقييم للأداء، أو من خلال استمارة الاستقصاء.و يكون بذلك العلاج من خلال التدريب القبلي و البعدي³.

¹- مدحت محمد أبو النصر ، بناء و تدعيم الولاء المؤسسي ، انترناك للطباعة و النشر و التوزيع ، 2005 ص45 .

² -Luthains, F, Organisational Behavior ,4.Ed.Mc .Graw –Hill.New York.1985

³- عادل حرشوش المبرجي، رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه ، مرجع سبق ذكره. ص148

ج. مواجهة الإحباط التنظيمي:

يرى Flippo أن الإحباط يمثل عدم القدرة على إشباع بعض الحاجات بأي سلوك يقوم به الفرد، فتتولد نتيجة لذلك انفعالات لا يمكن تجنبها أو إخفاؤها فتعرضه للإحباط.

كما يعرفه الدباغ على انه الحالة النفسية التي تنشأ من جراء فشل الفرد في انجاز أو تحقيق أهداف معينة، بسبب وجود عوائق وعقبات لا يمكن مواجهتها أو السيطرة عليها¹.

كما أن أهم مظاهر الإحباط التنظيمي تكمن في:

- مظاهر مادية تشمل العدوان، التدخل الشخصي، تخريب الآلات.
- مظاهر نفسية تضم عدم الرضا، الاستياء، التوتر، القلق والاكتئاب...
- مظاهر تنظيمية تضم الغياب، ارتفاع معدل دوران العمل، ارتفاع نسبة الشكاوي، ضعف الانتماء والولاء.

ويتم تشخيص ذلك أيضا من خلال استمارة الاستقصاء الموجهة للعاملين بين الحين والآخر، إجراء المقابلات الشخصية مع العاملين والتحدث معهم، تقويم الأداء، ومن ثم محاولة إشباع مختلف حاجياتهم، وكذا محاولة إرضائهم.

د. تقليل فرص الاغتراب التنظيمي:

إن الاغتراب يعبر عن حالة نفسية، اجتماعية تسيطر على الفرد وتجعله غريبا وبعيدا عن نواحي عمله. ويعبر عنه الصائغ كما يلي: الاغتراب التنظيمي يعبر عن عدم التكيف مع المحيط والبيئة، أو انه الحالة التي تعبر عن ضعف القدرة على التكيف مع الظروف البيئية الجديدة. كما أن تقليل فرص الاغتراب التنظيمي قد يكون من خلال التحفيز، محاولة جعل العاملين يستردون ثقتهم في أنفسهم و كذا في متطلباتهم. وهو ما يمكن المنظمة من احتواء هذا الاغتراب.

¹ - الصباغ عصام عبد الوهاب، إدارة الأفراد، مطبعة الخلود، بغداد، 2003 ، ص33

وما يهمنا هنا هو أن المبتكرين والمبدعين، وكذا أصحاب القدرات المتميزة و المعبر عنهم برأس المال الفكري هم الأكثر إحساسا بالاعتراب من الآخرين كونهم يسعون إلى اكتشاف أو ابتكار مبادئ وأراء جديدة، كثيرا ما تكون مناقضة للمعايير السائدة في محيطهم. وهو ما جعل **Arnold** يطالب بضرورة المحافظة عليهم بقوله : كان و لا يزال وسيبقى المبدعون هم الثروة الحقيقية للأمة ، و الوطن في حالة رعايتهم و استثمار إبداعهم و عدم غريبتهم¹.

هـ. تعزيز التميز التنظيمي:

يقصد بالتميز التنظيمي جميع الوسائل و الأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة و الأفكار الجديدة المتواجدة بعقولهم عن طريق تشجيع الإبداع، الابتكار، العمل بروح الفريق، احترام الآراء و زيادة الحوارات المفتوحة بين جميع المستويات الإدارية في المنظمة.

وهذا من شأنه زيادة عدد المتميزين في المنظمة، أي زيادة رأس المال الفكري مما يمنح المنظمة سمة

القوة والبقاء.

¹ -Engineers ,American Sociological Review **Bureaucracy .Alient Among .Industrial And Scientists .Arnoldg.Profesional Industrie**. Vol.323.N 5.1975:P22

خلاصة الفصل الأول:

من خلال تعرضنا للإطار النظري لرأس المال الفكري تبين أن رأس المال الفكري يعبر بصورة أساسية عن الأصول المعرفية والأصول غير المادية للمؤسسة. كما أن هناك مجموعة من النماذج التحليلية التي تفسر تركيبية رأس المال الفكري بدرجة عالية من التشابه .

منذ أن أطلق Tom Stewart عام 1997 مصطلح رأس المال الفكري ولحد الآن لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول مفهوم محدد لرأس المال الفكري، ولكنهم متفقون على نقطة جوهرية في تعريفهم لرأس المال الفكري تتمثل في إن هذا المورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق القيمة¹ كما يلاحظ ثلاثة عناصر مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بكل التعاريف هي :انه مورد غير ملموس؛ و أنه المعرفة الخالقة للقيمة، و أ خيراً يعكس تأثيرات الخبرات المتراكمة، مما يعني ذلك أن جميع تعريفات رأس المال الفكري تستبعد كل ما لا يتصل بالموجودات غير الملموسة.

كما لاحظنا وجود ثلاثة اتجاهات لتصنيف رأس المال الفكري فبموجب الاتجاه الأول يبوب رأس المال الفكري إلى رأس مال بشري ورأس مال هيكلية، أما الاتجاه الثاني فيتخذ نفس الاتجاه الأول مع قليل من التغيير إذ يقسمون أنصار هذه الاتجاه رأس المال الهيكلية إلى رأس مال تنظيمي و آخر زبائني، أما الاتجاه الثالث الذي يمثل رؤية (Sveiby,1997) فيقسم رأس المال الفكري إلى مهارات فردية وهياكل داخلية تعبر عن تدفق المعرفة عبر المؤسسة و أخرى خارجية تعكس تدفق المعرفة عبر أصحاب المصالح الخارجيين مثل العلاقات مع الزبائن والمجهزين، إلا إن الاتجاه الأكثر شيوعاً يقوم على أساس تصنيف رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس المال الزبائني وهي الوجهة التي بنينا دراستنا عليها.

¹ - Agndal , Henrik and Nilsson , **Generation of Human and Structural Capital : Lessons from Knowledge Management** , The Electronic Journal of Knowledge Management , Vol. 4 , No. 2 Ulf,, 2006, P92.

الفصل الثاني: الجودة في

التعليم العالي وأثر رأس المال

الفكري عليهما

تمهيد:

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

وسنحاول من خلال هذا الفصل التركيز على الجودة في التعليم العالي وذلك من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية، ثم ضمان الجودة في التعليم العالي مع عرض عدد من التجارب الرائدة في هذا الموضوع ، وفي الأخير توضيح أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي.

I. الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية:

تواجه مؤسسات التعليم العديد من التغيرات والتحديات، ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة وذلك بتغيير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المؤسسة من التعامل مع التحديات التي تواجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل وأبرزها الجودة.

1-1. ماهية الجودة:

تعتبر " الجودة " أحد المصطلحات الدارجة في لغتنا اليومية واستخدمت بكثرة في الإعلانات لجذب العملاء إلى سلعة ما . فعادة ما يتوقع المستهلك منتجاً ممتازاً أو خدمة راقية تلبي رغبته من هذا المنتج أو الخدمة مقابل تقديم تضحيات نقدية للحصول عليها دائماً. وسنحاول فيما يلي تحديد مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.

أ. مفهوم الجودة:

قد عرّف ابن منظور¹ في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل.

ويشير المعجم الوسيط " إلى أن الجودة تعنى كون الشيء جيداً"².

ويعرفها قاموس ويبستر³ Webster 's Third New International Dictionary بأنها درجة

الامتياز أو التفوق التي يمتلكها شيء ما أو منتج ما، كما أنها قد تعنى درجة المطابقة مع المعايير الموضوعية.

¹ - ابن منظور، معجم لسان العرب، (<http://www.hurras.org/vb/showthread.php?t=14238>)

² - المعجم الوسيط، 1961م، ص 814.

³ - Webster's, 1976 , P.1858

وجود الشيء هي جزء من طبيعته ، أي جزء منه وكلمة الجودة **Quality** مشتقة من الأصل اللاتيني "**Qualis**" وتعني حرفياً " ما نوع " وتعد الجودة أيضاً "طبيعة الشيء ودرجة صلاحه"¹ ، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان الزبون، المصمم، المجتمع، المؤسسة.. الخ.

عرفت الجودة على أنها قدرة المنتج أو الخدمة على إشباع حاجات الفرد بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية² .

عرفتها مؤسسة ODA الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد الشركات لتصبح متصفة بالجودة بأنها "إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة .و يتحدث رئيس مجلس الإدارة والهيئة التنفيذية لهذه المؤسسة الناجحة الدكتور جورج هـ .لابوفيتز فيقول :إن سمعة الجودة شيء ضروري لمستقبل شركتك ، و يضيف وأنا أظن أن أغلبيتنا نوافق على هذا المفهوم الملح العاجل، حيث أننا نفهم الجودة على أنها مسألة البقاء والاستمرار في العمل"³ .

ومع التطور التكنولوجي و المعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى ، فأصبحت الجودة هي " القيام بالأمور الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود"⁴ .

يعرف كونل **Connell** الجودة بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج.

بينما يرى بايكر و أبوزيد **Baker and Abouzeid** أن الجودة "هي جعل السلعة أكثر قدرة على الأداء المتميز في السوق".

¹ - رجا ، قدار طاهر ، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000 ، ط1، دار الحصاد، دمشق، 1998، ص77

² - GUY L'ondoyer , **La certification ISO 9000, un moteur pour la qualité**, édition d'organisation, 2000, P

57

³ - www.jeddahedu.gov

⁴ - محمد عادل الشعار ، مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الاسلامي، عدد 243، جمادى الثانية 1422 هـ، سبتمبر 2001 ، ص38

ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا ¹ NEDO. "بأنها الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التطعيم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع".

وتعرف الجودة في المعهد الأمريكي للمعايير ² ANSI "بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو خدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة".

ويتعدى مفهوم الجودة في رأي ويليام و أنيت **William and Hanniet** جودة المنتج نفسه ليشمل أيضا جودة الاتصالات، وجودة المعلومات، وجودة الأفراد وجودة الإجراءات وجودة الإشراف والإدارة وجودة المؤسسة ككل، وهذا كما تؤكد عليه البيانات الآن وما يسمى بمفهوم الجودة الشاملة".

وانطلاقا من هذه التعاريف نرى أن الجودة هي مدى تحقيق المنتج لرغبات المستهلك بين خلال مميزاته التقنية والفنية والسعر. وكخلاصة للقول فإن الجودة هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو للخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات الزبون الحالية والمستقبلية، بالإضافة إلى هذا فإن الكلمة الجودة عدة معاني في:

- الجودة هي انخفاض نسبة العيوب ومعدل الفشل.
- الجودة هي انخفاض التالف والفاقد.
- الجودة هي انخفاض الحاجة إلى التفتيش.

ب. التطور التاريخي للجودة:

من الجدير بالذكر أن الجودة و الاهتمام بها لم يعد مقتصرًا على المراحل التاريخية الحديثة لاسيما و أن الإنسان الفرد منذ وجد على البسيطة يستهدف الركون في كافة سياقات حياته للحصول على الجودة

¹ فريد عبد الفتاح زين العابدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، كلية التجارة، القاهرة، 1996، ص10
² - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

الملائمة، إلا أن الجانب العلمي في الاهتمام بالجودة يعود لمرحلة العشرينات من القرن الماضي¹ و يمكن إيجاز المراحل التاريخية في تطور إدارة الجودة وفقا للمراحل التاريخية التالية:

1. مرحلة العصور القديمة:

تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى سبعة آلاف عام، حيث اهتم المصريون القدامى بها من خلال النقوش الفرعونية و قد ظهر ذلك من خلال الرسومات الموجودة على المعابد التي أظهرت صورا لقاطع حجر ينفذ نقشا وفقا لطلب العمل بينما يقوم مفتش الجودة بالتحقق المستمر من سلامة و دقة التنفيذ و وفقا للمعايير الموضوعه.

2. مرحلة العصور الوسطى:

لقد شهدت هذه الفترة قيام صاحب العمل بالرقابة على جودة أداء العاملين لديه بنفسه في الورش التي كان يشرف عليها، و كان لظهور المصنع الكبير خلال فترة الثورة الصناعية أثر واضح في ضرورة الحاجة إلى وجود ممارسات جديدة لإدارة المصانع².

3. في العشرينات من القرن العشرين:

تم تحويل العاملين في قسم الفحص إلى مختبر الرقابة على الجودة و قد قام الجيش الأمريكي خلال الحرب العالمية الثانية و لأول مرة باستخدام إجراءات اختبار العينات الإحصائية ووضع حدودا دقيقة للمواصفات النمطية لكل الإمدادات التي يستخدمها الجيش و من هنا ذاعت شهرة الأساليب الإحصائية على الجودة³.

¹ - حمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2002، ص39
² - الدرادكة مأمون و الشيبلي طارق، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص50
³ - الدرادكة مأمون و آخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص43

4. الفترة من 1940 حتى 1945 :

لقد شكل الرواد و المفكرون الأمريكيان دورا أساسيا في هذه المرحلة التاريخية، و هم كل من إدوارد ديمينج و الملقب بأبي الجودة و جوزيف جوران و اللذان أسهما بشكل أساسي في استخدام الأساليب الإحصائية و التحليلية في عمليات الفحص و الاختبار لجودة المنتجات السلعية و التسهيلات الخدمية في المنظمات الاقتصادية، و قد لقيت هذه الأساليب دورا حاسما في التطويرات المستهدفة التي شكلت منعطفات فاعلة في تطوير و تحسين جودة المنتجات و الخدمات على حد سواء.

5. فترة الخمسينات:

لقد اتسمت هذه الفترة التاريخية بضعف واضح في ميدان المنافسة بين المنظمات الإنتاجية و الخدمية المختلفة، و قد كانت المنافسة محدودة في هذا المجال إلى حد بعيد، و قد قام إدوارد ديمينج بالذهاب إلى اليابان و قام بإلقاء محاضرات تطويرية و تدريبية في العديد من المنظمات الإنتاجية اليابانية، و قد تبنت تلك المنظمات الاقتصادية الآراء و الملاحظات التي طرحها و طورها، كما تم إعداد ووضع طاقم عمل متخصص في الجودة آنذاك، و قد كان له الأثر الفاعل في التطوير و التحسين اللاحق للمنظمات اليابانية.

6. فترة الستينات:

لقد استأثرت الجودة باهتمام واسع في هذا المجال، و قد قامت بريطانيا بتبني هذا الاتجاه، حيث تم التركيز على مفهوم الجودة و الإجراءات و التدريبات المتعلقة بأدوات العمل و المواد الخام و غير ذلك من الجوانب ذات الأهمية في تحسين و تطوير مجالات الجودة المتعلقة بالسلع و الخدمات في المنظمات الاقتصادية.

7. فترة الثمانينات:

لقد شهدت هذه الفترة التاريخية اهتماماً متزايداً في الجودة، وقد اعتمدت كسلاح تنافس بين المنظمات على الصعيد الإقليمي و الدولي كما تم إقامة أقسام متخصصة للجودة في العديد من المنظمات الإنتاجية و الخدمية، و ظهرت المنظمات العالمية للمواصفات القياسية مستخدمة توحيد المعايير القياسية للمواصفات السلعية و الخدمية على المستوى الدولي.

8. فترة التسعينات و ما أعقبها في الوقت الحاضر:

لقد شهدت هذه الفترة التاريخية تطورات ملحوظة تمثلت في بروز ظاهرة العولمة و ثورة الاتصالات و المعلومات و الانترنت و التجارة الحرة... الخ. من معالم التطورات التي أصبحت النوعية في ظل العولمة سلاحاً تنافسياً أساسياً ينبغي أن تتصاعد أهميته و تتركز في إطار الجهود المختلفة سيما و أن الاستقرار بالأسواق و الحفاظ على الحصص السوقية و تحقيق الميزة التنافسية من شأنها أن تجعل لمنظمات الأعمال إمكانية الاستمرار و التطوير و إلا فإنها إما تتسحب من الأسواق أو تلجأ للاندماج مع غيرها¹.

2-1. ماهية الجودة التعليمية:

من بين المفاهيم الأكثر انتشاراً الآن لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته و تحسين الأداء و تحقيق الأهداف المنشودة في المؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفات المطلوبة بأفضل الطرق و بأقل جهد هو مفهوم الجودة.

¹ - حمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، مرجع سبق ذكره، ص 18-19

أ. مفهوم الجودة التعليمية:

قبل التطرق لمفهوم الجودة التعليمية لابد من التطرق لمفهوم التعليم لما يحظى به من مكانة اجتماعية مهمة لدوره في تكوين وإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة لشغل المناصب التنموية في الدولة، وتشير الأدبيات التربوية إلى أن مرحلة التعليم العالي، "هي تلك المرحلة التالية لمرحلة التعليم الثانوي، والتي ينخرط فيها المتعلم في سن الثامنة عشر بعد قضاءه اثنتا عشرة سنة دراسية في التعليم قبل العالي. والتعليم العالي وفق ما استقر في الأدبيات التربوية المعاصرة هو التعليم في الجامعات والمعاهد العليا، وكذا المعاهد الفنية والتقنية التي تلي مرحلة التعليم الثانوي، أي كل تعليم يتم بعد المرحلة الثانوية يسمى تعليم عالي"¹.

كما يعرف التعليم العالي من خلال وثيقة المؤتمر العام لليونسكو في دورته السابعة والعشرون على أنه "برامج الدراسة أو التدريب على البحوث في المستوى بعد الثانوي، التي توفرها الجامعات أو المؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفقتها مؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات المختصة في الدولة"².

كما تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) على أنه "مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة في مؤسسات للتعليم العالي، كالجامعات الحكومية والخاصة وفي الكليات والمعاهد وغيرها من المنشآت التعليمية الأخرى، ومن خلال البرامج المقدمة عبر الشبكات والمواد الالكترونية والهيئات والوكالات المضيفة العامة والخاصة"³.

وانطلاقاً مما سبق يمكن تعريف التعليم العالي بأنه التعليم الذي يلي التعليم العام (الابتدائي والمتوسط والثانوي) وقد يكون جامعيًا أو مشكلاً من كليات ومعاهد ويهدف إلى إعداد مختصين ذوي كفاءة عالية لتنمية المجتمع وحل مشكلاته.

¹ - بدران، شبل، سليمان، سعيد. التعليم في مجتمع المعرفة. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2007 ص 231-232.
² - الربيعي، سعيد بن حمد. التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل. عمان: دار الشروق، 2007 ص 23.
³ - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

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

1. تعريف الجودة التعليمية:

يمكن تعريف الجودة التعليمية على أنها "ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة"².

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

وقد عرف (Ciquimoto) الجودة التعليمية من خلال تسليط الضوء على تلبية حاجات الزبائن مع العلم بأنه من الصعب تحديد الزبائن في التعليم"³، فالجودة في التعليم عبارة عن عملية توثيق البرامج والجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها.

¹ - كنج، روجر، وآخرون الجامعة في عصر العولمة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض ، 2008 ص 19.

² -أسامة نور الدين الفزاني وخليفة علي الأسود ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، 2003، ص 5.

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

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

2. أبعاد الجودة التعليمية:

إسقاطا لأبعاد الجودة على الجودة التعليمية يمكننا بناء الجدول التالي:

الجدول رقم (03): أبعاد الجودة التعليمية

الأبعاد	الوصف
1- المهارات والاحتراف	<ul style="list-style-type: none"> ▪ قدرات العاملين (المعرفة والمهارة). ▪ التكنولوجيا التعليمية التربوية (عدد الحاسبات المتاحة). ▪ التجسيد المادي للخدمة (الاضاءة، التهوية، وسائل التعليم المرئية والمسموعة، المكتبات، مواقف السيارات، الاستراحات والنوادي الطلابية،...)
2- الاتجاهات والسلوك	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مظهر مقدمي الخدمة (الأساتذة). ▪ مدى استخدام أساليب تعليم مبتكرة. ▪ سلوكيات أداء مقدم الخدمة مع الطلاب والعاملين (الاحترام المتبادل).
3- سهولة الحصول على الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ساعات وفترات العمل (توزيع الأعمال وفق القدرات والمكانيات وتنسيق جدول المحاضرات). ▪ التوزيع الجغرافي لمؤسسات التعليم العالي والكليات لتخفيف الضغط على منطقة جغرافية واحدة، وأيضاً أهداف تتعلق بالتنمية. ▪ الموقع المناسب للكلية أو مؤسسة التعليم العالي وامكانية التوسع مستقبلاً. ▪ التجهيزات ومدى حداثتها ومناسبتها (الأثاث:، التجهيزات المادية، المختبرات العلمية).
4- الموثوقية	<ul style="list-style-type: none"> ▪ القدرة على تقديم الخدمات في مواقئها المتوقعة. ▪ مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي أو الكلية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها في مواعيدها المتوقعة. ▪ ضمان الدقة في الداء وانعدام الأخطاء. ▪ مدى القدرة على تقديم الخدمة في جو آمن خال من الأخطار.
5- الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدى الاهتمام بتلقي الاستفسارات والشكاوي وسرعة معالجتها. ▪ الحساسية لحاجات ورغبات المستفيدين وسوق العمل. ▪ تحقيق الاتصال المتبادل بين مؤسسة التعليم العالي أو الكلية والمستفيدين.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على : مصطفى أحمد سيد والأنصاري محمد مصيلحي، برنامج إدارة الجودة

الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 2010، ص11-20

ب. قياس الجودة في التعليم العالي

إن الاتجاهات الحديثة في قياس الجودة تعمل على تقادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم العالي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارات سلوكية في الخريجين من خلال عدة مداخل من أبرزها:

1. قياس الجودة بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل فكرة مؤداها إمكانية اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر التعليم وجودته، فغالبا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات، فلو جاء معدل إنفاق منظمة تعليمية ما لكل طالب أكبر من منظمة أخرى، فيجب أن تكون أعلى جودة، والمنظمة التعليمية إذا توافر لها البناء الصالح بمعداته وتجهيزاته، والأساتذة الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والمناهج والكتب والأدوات التي أحسن إعدادها، والخدمات المساعدة الكافية (التغذية والرعاية الصحية، المكتبات،...)، فإذا توافر للتعلم كل هذا كان تعليما منتجا دون شك، غير أن تزايد معدلات التكلفة لكل طالب لا يضمن انعكاسا ايجابيا على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثمارا فعالا، ومنه لا يجوز قياس الجودة بدلالة المدخلات فقط فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعل بينها، فالعبرة في التعليم ليس مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية تعبئتها واستثمارها بأحسن طريقة¹.

2. قياس الجودة بدلالة العمليات:

يهتم أصحاب هذا المدخل بشكل أساسي على العمليات دون إغفال المدخلات والمخرجات، مع تتبعهم وتركيزهم على علاقات "السبب - النتيجة"، وكان اهتمامهم منصبا بشكل أكبر - إضافة إلى عناصر المدخلات السابقة - على حجم الدفعة الدراسية، ونسبة الأستاذ إلى الطلبة، ومدة العام الدراسي ومدة اليوم الدراسي والنفقات لكل طالب، إضافة إلى مناهج وطرق التدريس، حيث يرى أصحاب هذا الإتجاه أن تحسين جودة التدريس من شأنه أن يحسن نسبة الطلاب المتفوقين².

ولقد خطا هذا المدخل بجودة التعليم عموما خطوات إلى الأمام، تحديدا وتقصيلا وقياسا للسبب

والنتيجة، إلا أنه يلاحظ الآتي:

¹ - محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص. 321-322-323. بتصريف
² - نفس المرجع السابق، ص323-329 بتصريف

- تركيز أصحاب هذا المدخل بشكل أكبر نسبيا على مكونات العمليات الأقرب إلى المناهج والعمليات التدريسية وإغفالهم النسبي لمكونات مهمة أيضا مثل التنظيمات الإدارية وتنظيمات هيئة التدريس.
- إغفالهم النسبي لمكونات المدخلات في تتبعهم لعلاقات "السبب - النتيجة" حيث جاء تركيزهم على مكونات العمليات التعليمية كمتغيرات مستقلة.
- تركيزهم الغالب على التحصيل الدراسي فقط دون عناصر المخرجات الأخرى، هذا فضلا عن إهمالهم الواضح لأثر جودة الخريج في حياته العملية، وفائدته للمجتمع والعمل والحياة.

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات:

يركز هذا المدخل على نواتج التعليم الجامعي ومخرجاته ويعدها مقياسا جيدا للجودة وفي ذلك يؤكد أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل، بدلا من تكلفة تعليمه. وقد تأثر هذا المدخل إلى حد واضح بتعريفات الجودة التي ربطتها بالأهداف، وتشير الدلائل إلى أن أغلبية أصحاب هذا المدخل قد اعتمدوا على التحصيل الدراسي كمقياس للجودة، ومن المخرجات الأخرى التي حظيت باهتمام بعض الباحثين وبخاصة عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية¹:

- نسبة المتخرجين من كلية ما والتحقوا ببرامج الدراسات العليا، أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخريجين.

▪ الإنتاج العلمي، وبخاصة المقالات أو الدراسات المنشورة في مجلات جيدة.

رغم أهمية قياس المخرجات لقياس جودة التعليم الجامعي، إلا أنه يؤخذ على أصحاب هذا المدخل إغفال الغالبية للتفاعلات السببية بين المدخلات والعمليات والمخرجات، فالمخرجات تعد نتاجا لهذا التفاعل، كما أن نشر الأعمال العلمية في المجلات، يتأثر بعدد من العوامل التي قد لا ترتبط بالجودة أحيانا، ولذلك يعتبر هذا المقياس مقياسا غير مباشر للجودة التعليمية الجامعية.

¹ - محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، مرجع سبق ذكره، ص 323-329 بتصرف.

4. قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء (مدخل السمعة):

يعد هذا المدخل من المداخل التقويمية للجودة الجامعية، إذ يعتمد في قياسه للجودة على آراء الخبراء (عمداء، أساتذة، مسؤولين في الوكالات والمؤسسات المهنية،...) لاتخاذ تقديرات جودة البرنامج، لأنهم الأقدر تأهالا على اتخاذ مثل هذه الأحكام. ومعظم دراسات هذا المدخل قد ركزت على تقويم البرامج على مستوى الدراسات العليا خاصة الدكتوراه، في حين ركزت قلة من هذه الدراسات ببرامج المرحلة الجامعية الأولى¹.

و رغم ما أسهمت به دراسات هذا المدخل في قياس الجودة وتقويمها، إلا أنه يؤخذ عليها الكثير من العيوب، لعل من أهمها التحيز والذي يمكن أن يأخذ أشكالا متعددة منها على سبيل المثال، أن سمعة مؤسسة تعليمية ما يمكن أن تؤثر في تقديرات الخبراء لقسم معين داخل هذه المؤسسة، خاصة عند ما لا يتوافر للمحكمين المعلومات الكافية.

5. قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية:

يرى أصحاب هذا المدخل أن الأفضل لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد لاشتقاق خصائص أو سمات موضوعية للعملية التعليمية وتحديدها، وعلى قدر توافر هذه المؤشرات تكون جودة التعليم، وقد أسهم أصحاب هذا المدخل في تحديد العديد من السمات والخصائص المرتبطة بالتعليم ذو الجودة العالية، وغني عن الذكر أن هذا يساعد كثيرا في تقدّم النظام التعليمي أو أي جزء منه في ضوء هذه الخصائص، ومن ناحية أخرى تفيد هذه الخصائص في المساعدة على تخطيط التعليم المتصف بالجودة العالية.

¹ - محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، مرجع سبق ذكره، ص 331-332 بتصرف.

ورغم ذلك يؤخذ على أصحاب هذا المدخل الكثير من العيوب، أهمها إغفالهم لبعدها المخرجات وأيضاً الإغفال الكبير أو التام لعلاقات "السبب _ النتيجة"، إضافة إلى عمومية بعض الخصائص المستتبطة، وبعدها إلى حد ما عن الاجرائية¹

6. قياس الجودة من المنظور الشمولي:

رغم ما أسهمت به كل المداخل والمدارس السابقة من تقدم في قياس الجودة وتقويمها، إلا أنها جميعاً يغلب عليها الطابع الجزئي والنظرة المحدودة، وهذا ما أدى إلى ضرورة المعالجة الشمولية لقياس الجودة، حيث التزمت أغلب معالجات الشمولية للجودة بالنظرة النظامية، التي تأخذ في اعتبارها أغلب مكونات وعناصر العملية التعليمية، فضلاً عن العلاقة بين مكونات التنظيم (مدخلات، عمليات، مخرجات، تغذية عكسية) بعضها ببعض، وبين التعليم والمجتمع².

ويتطلب تطبيق المدخل الشمولي في التعليم الجامعي تعاون الباحثين في التخصصات المختلفة للتعليم، حيث يستحيل إنجاز ذلك القياس الشمولي بواسطة باحث في تخصص معين، أو حتى بواسطة مجموعة باحثين في التخصص نفسه، ورغم أهمية هذا المدخل فإن استعماله في التعليم غير شائع حتى الأونة الأخيرة.

ج. تقييم الجودة في التعليم العالي:

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

¹ - محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، مرجع سبق ذكره، ص 340-341 بتصرف
² - نفس المرجع السابق، ص 341-347 بتصرف

فأطلقت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) مبادرة لتقييم نتائج التعلم على نطاق دولي. وقد جاء مشروع تقييم نتائج التعلم في التعليم العالي (AHELO*) عام 2006 م لبناء قدرات لتقييم التعليم والتعلم. ولا يزال المشروع قيد التطوير وتاريخ إطلاقه المستهدف هو عام 2016 م. ويركز على الجوانب التالية¹:

1. الخصائص المادية والتنظيمية: وتعني الخصائص الممكن ملاحظتها مثل أعداد الملحقين أو نسبة الطلبة الذكور إلى الإناث.
2. السلوكيات والممارسات ذات الصلة بالتعليم: ويقصد بها التفاعل بين الطالب وهيأة التدريس، والتحدي الأكاديمي، والتركيز على العمل التطبيقي، وما إلى ذلك.
3. السمات النفسية والثقافية: وهي توقعات الطلاب المتعلقة بالوظيفة، ودعم الوالدين، والتوقعات الاجتماعية من مؤسسات التعليم العالي، وغير ذلك.
4. النتائج السلوكية والموقفية: وهي مثابرة الطلاب واستكمالهم للدرجات العلمية، ومتابعة الدراسة العليا، أو النجاح في العثور على وظيفة، ورضا الطلاب، وتحسين الثقة بالنفس لديهم، ومنجزات التعلم المبلغ عنها ذاتياً من قبل الطلاب أو أساتذتهم.

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

* مشروع AHELO هي مبادرة لتقييم مخرجات التعلم في التعليم العالي، كما تعتبر أول محاولة لتقييم مخرجات التعلم في التعليم العالي على نطاق دولي، بعد نجاح عدة محاولات من بعض الدول على النطاق القومي، وتسعى المبادرة لإيجاد مقاييس تصلح لجميع المجتمعات والثقافات واللغات. (انظر موقع OECD):

http://www.oecd.org/document/22/0,3746,en_2649_3596129_1_40624662_1_1_1_1,00.html

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

التعلم الجامعي فيختبر المهارات العامة مثل التواصل والتفكير النقدي. وفي هذه الحالة أيضا تجمع البيانات لتحقيق درجة تصنيف المؤسسة الأكاديمية

II. ضمان الجودة في التعليم العالي:

لقد استأثرت مسألة جودة التعليم العالي منذ أوائل ثمانينات القرن العشرين باهتمام متزايد وشكلت محور لأعمال لجان مناقشات وندوات ومؤتمرات كثيرة، واعتبرت مسألة تقييم النوعية وضبط الجودة مهمة رئيسية في عمليات تسيير التعليم العالي، فشكلت في ريع القرن الأخير لجان متعددة لدراسة نظم تقييم النوعية ووضع آليات مختلفة لضبط الجودة وضمانها، وقد استأثرت هذه المسألة بمزيد من الاهتمام في دول عديدة من جميع أصقاع العالم خلال السنوات الماضية لما لها من انعكاسات واضحة على برامج التعليم العالي وعلى الحراك الأكاديمي والمهني والتنافس على الصعيد العالمي.

1-II. الإطار المفاهيمي لضمان الجودة في التعليم العالي:

يستهدف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي تحقيق جودة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع والوفاء برسالتها، وتوضع الأهداف العامة لتحسين جودة هذه البرامج، تليها تحديد الأهداف الخاصة واستخدامها كمؤشرات للأداء لقياس النجاح في تحقيق الأهداف العامة والخاصة.

أ. مفهوم ضمان الجودة:

إن مدخل ضمان الجودة (Approach Quality Assurance) هو مدخل يهدف إلى تحسين الجودة بشكل دائم ومستمر ويعمل على رفع مستوى فعالية المؤسسة من خلال التقييم المؤسسي الشامل والمراجعة المستمرة. حيث يهتم هذا المدخل بتحديد مجموعة الأنشطة والأساليب والإجراءات التي تنفذ للتحكم في جودة المنتج التعليمي بغرض تلبية احتياجات السوق بأفضل صورة وأنسب تكلفة. ويشتمل مدخل ضمان الجودة

على "عمليات التقييم المستمرة لجميع مكونات وأنشطة المؤسسة التعليمية وأداء كل مكون من مكوناتها والخدمات التي تقدمها وكذلك يشمل تحليل جميع الأعمال والنتائج ومقارنتها بمطالب الجودة ومعاييرها"¹.

و يشير مصطلح ضمان الجودة (Quality Assurance) الى " تلك العمليات التي يتم أتباعها لضمان تحقيق مستوى من الجودة، وطمأنة الطلبة، والآباء، وارباب العمل، وغيرهم ممن يهتمهم الأمر الى أن مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية أو البرنامج العلمي مرتفع بالفعل²، كما يعني ضمان الجودة حسب تعريف الوكالة البريطانية كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم، والخدمات المساندة للطلبة"³.

كما تعرف ضمان الجودة بأنها "عملية مراجعة مخططة ونظامية للمؤسسة أو للبرنامج لتحديد فيما إذا كانت معايير التعليم والتمثلة بالمناهج الدراسية والبنية التحتية مقبولة أو لا، وذلك من أجل توفيرها والمحافظة عليها وتعزيزها"⁴.

ويرى الجلي بأن ضمان الجودة هو نظام لتوجيه وتقييم الأداء لضمان تحقيق جودة المخرجات وتحسين مستوى الانجاز ولبناء الثقة لدى المشاركين في جودة الإدارة. كما يقصد بضمن الجودة تقييم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات واجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ومراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة التعليمية ككل. بمعنى آخر فإن ضمان الجودة يشير إلى مجموعة الإجراءات المنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة تفي بمتطلبات الجودة⁵.

¹ - الزهراني سعد بن سعيد، الاستعدادات المتطلبية للوفاء بمتطلبات المراجعة الخارجية لفريق التقييم التطويري للجامعة وبرامجها، 2008، ص5. (www.kus.edu.sa/quality)

² - مؤتمر الجودة الثاني، الجودة في التعليم العالي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009 (www.elc.edu.sa)

³ - صبري هالة عبد القادر، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، العدد4، 2009، ص152.

⁴ - Materu Peter, Higher Education Quality Assurance In Sub-Saharan Africa: Status, Challenges, Opportunities, & Promising Practices; The World Bank Washington D.C United States Of America, 2007, P3.

⁵ الجلي سوسن شاكر مجيد، ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية، مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الأوربي، 2011، ص3 (www.higher.edu.gov.lb)

ومنه يمكن تعريف ضمان الجودة بأنه قيام المنتج للسلعة أو المقدم للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها والخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصاميم والمواصفات والمعايير المقررة للجودة وأنها تقابل حاجات الزبون ومتطلباته وتشبع حاجاته وتحقق رضاه.

أما في مؤسسات التعليم العالي فيقصد بضمان الجودة أن تكون مخرجات المؤسسة مطابقة لأهدافها والمعايير الموضوعية لها، ويتم تقييم الجودة بضمان الجودة من خلال مواصفات محددة منها: الطالب المستفيد من الخدمة، وسوق العمل الذي يستقبل الخريجين، والمؤسسة التي تقدم الخدمة، والقيمة التي تعكسها الخدمة، والمناهج والبرامج التعليمية والبحوث العلمية والمرافق وخدمة المجتمع.

إن الغرض من تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي هو رفع مستوى تعليم الأفراد لتطوير المجتمع من خلال تحقيق الجودة داخل الجامعات وزيادة قدرتها خارجياً للاستجابة مع حاجات المجتمع المتغيرة.

ب. مبادئ عملية ضمان الجودة في التعليم العالي:

تقوم عملية ضمان الجودة في التعليم العالي على مبادئ أساسية وهي مستوحاة من النظم والممارسات الجيدة لضمان جودة التعليم ويجب مراعاتها في التطبيق العملي سواء من الهيئة أو من المؤسسات التعليمية أوردها على النحو التالي¹:

1. **التنظيم:** حيث تتطلب مواصفات ضمان الجودة من مؤسسة التعليم العالي أن تحدد مسؤوليات كل

شخص وصلاحياته، وتحدد التداخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين بحيث تضمن أن يتم وبشكل دائم إنجاز جميع الأعمال بطريقة صحيحة وبدون أخطاء.

2. **توثيق نظام الجودة:** ويشمل إعداد دليل الجودة والإجراءات، وتعليمات العمل، وآليات التطبيق، أي

توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على تحقيق ضمان الجودة في مؤسسة التعليم

العالي.

¹ - الخطيب أحمد و الخطيب رداح، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، بدون طبعة 2004، ص53-54 يتصرف

3. ضبط وثائق نظام الجودة: ويشمل ذلك ضبط هذه الوثائق ومراجعتها وتطويرها والمصادقة عليها وإصدارها وتعديلها تجنباً للقيام بالأنشطة أو الأعمال بطريقة مخالفة لما هو معتمد.

4. الاحتفاظ بسجلات الجودة: ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة، وتعريف الجهات الداخلية والخارجية والمستفيدين والهيئات المانحة لشهادات المطابقة وهيئات الاعتماد الأكاديمي أنه قد تم إتباع الإجراءات المحددة وتعليمات العمل المناسبة لتحقيق الجودة كما يجب.

5. التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة: ويشمل التحقق من جودة المدخلات والعمليات والمخرجات الجامعية، وذلك من خلال تطبيق نظام الرقابة الوقائية التي تهدف إلى اكتشاف الخطأ ومنعه قبل وقوعه، وعدم الانتقال من مرحلة إلى مرحلة تالية لها إلا بعد التأكد من جودة المرحلة السابقة وخلوها من الأخطاء ومطابقتها لمعايير الجودة، أي بمعنى تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته.

6. تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة: أي أنه في حالة وجود خلل أو قصور في جودة مخرجات التعليم الجامعي تتمثل في ضعف امتلاكها للمعارف والمهارات والقدرات التي تتفق مع المواصفات العالمية لأي خريج من أي جامعة معتمدة أكاديمياً، فإنه ينبغي وفقاً لهذا المبدأ معرفة أوجه القصور وتحديد أسبابها، ومن ثم اتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية المناسبة التي تمنع حدوث مثل هذا القصور مرة أخرى.

7. تحسين التواصل والتفاهم والتعاون: وهذا ينطبق على تحسين العلاقة ضمن القسم الواحد وبين القسم والأقسام الأخرى، وكذلك العلاقة ضمن الكلية الواحدة وبينها وبين الكليات الأخرى، ومن ثم العمل على تحقيق هذا المبدأ على مستوى العمل الجامعي بشكل عام تحقيقاً للعمل بروح الفريق الواحد الذي

يقود إلى التعاون والمشاركة في تحقيق الأهداف، وبالتالي منع حدوث الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل فرد في الجامعة يعرف ما هو مطلوب منه على وجه التحديد.

وانطلاقاً مما سبق يمكننا استخلاص عدد من مبادئ عملية ضمان جودة التعليم العالي:

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال تحقيق احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية، التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.
- الالتزام وعدم التخلي عن المسؤوليات والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة والانفتاح على العالم.
- المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة، التي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها، لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي .

II-2. دوافع الاهتمام بتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

أسهمت عدد من الأمور في زيادة دوافع الاهتمام بتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ومن بينها:

- أ. **تزايد المستجديات والتحديات التي تواجه التعليم العالي:** الأمر أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من اي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة، وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية واستحداث تخصصات جديدة تتناسب ومتطلبات العصر وتخرج كوادر بشرية ، تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المتغيرات التي يشهدها العصر¹.
- ب. **التحديات العلمية والتقنية الجديدة:** والتي فرضت ظهور التعليم الجامعي الالكتروني، وتزايد استخدام الانترنت، وظهور المكتبة الرقمية، وتطور معايير جودة المناهج الجامعية واساليب التقويم، وتطور مجالات البحث العلمي الاساسي والتطبيقي، والتوجه نحو تكامل المعرفة والاهتمام بالتخصصات البيئية والتكيف مع متطلبات مجتمع المعلومات ، وظهور نظم جديدة للتعليم الجامعي عن بعد، وهذا يتطلب من الجامعة بناء الاقتدار المعرفي وتنمية الابداع العلمي والتعلم الذاتي والمستمر، وتبني نماذج جامعية حديثة مثل نموذج الجامعة الافتراضية وتطوير مراكز التميز.
- ج. **التحديات السياسية:** أدى انفتاح الأنظمة السياسية إلى ظهور ديمقراطية التعليم الجامعي والتوسع في الفرص التعليمية ودعم الاستقلال الجامعي ونشر الثقافة السياسية وضمان الحريات الاكاديمية لأعضاء هيئة التدريس ورعاية حقوق الطلبة.
- د. **العولمة:** حيث فرضت تنامي الاهتمام بالتربية الدولية وتطبيق معايير الجودة وزيادة التعاون والتبادل العلمي بين الجامعات ومراكز الابحاث وتحالف الجامعات عبر الانترنت ومواجهة متغيرات النظام

¹ - أحمد أشرف محمود، وحسين محمد جاد، **ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية**، سلسلة ضمان الجودة والاعتماد، الطبعة 1، عالم الكتاب، القاهرة، 2009 ص7-20 يتصرف

العالمي الجديد وتطبيق الجودة والاعتماد وتدويل التعليم الجامعي وتحديد مواصفات الجودة والميزة التنافسية، و تزايد اهتمام الشركات المتعددة الجنسيات بالتعليم الجامعي ، وتطبيق المعايير الاقتصادية على الانظمة التعليمية وتوثيق العلاقة بين التعليم الجامعي وقطاعات العمل والبحث عن مصادر تمويل اضافية وتحقيق التنمية الاقتصادية ، وتبني نماذج جامعية حديثة مثل الجامعات المنتجة والجامعة الاستشارية والجامعة المتمركزة حول السوق والجامعة المهنية.

وبناءً عما سبق يرى الباحث ان تعقد البيئة التي تتواجد وتعمل فيها مؤسسات التعليم الجامعي، من حيث كثرة متغيراتها ، وارتفاع معدل تغيرها سواء على المستوى المحلي او الاقليمي او العالمي، والزيادة الكبيرة في اعداد الطلاب الملتحقين بمؤسساته مع حدوث تنوع في اهداف التعليم ومجالاته وبرامجه ، في الوقت الذي لا تكفى فيه الموارد المالية لتحقيق تلك الاهداف مما عزز قناعة المسؤولين بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الاعداد، وان هذا لا يتأتى الا من خلال برامج تعليمية وتدريبية عالية الجودة بمؤسسات التعليم العالي

3-II. معوقات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي:

يواجه تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي العديد من المعوقات التي تعوق تطبيقه ومن

بينها:

- الخوف من تطبيق نظام ضمان الجودة بسبب سيادة ثقافة الاستقرار والثبات ومقاومة التغيير، والحرص على الخصوصية والاستقلالية.

- اعتماد معظم الجامعات علي اقتباس آليات الجودة والاعتماد من جامعات متقدمة في مجال ضمان الجودة والاعتماد وترجمتها إلي اللغة العربية، و نتج عن ذلك العديد من المشكلات المرتبطة باختلاف البيئات الثقافية، وبالطبع أدى ذلك إلي صعوبة التطبيق وفقا لظروف البيئة الحالية¹.
- القدرة على تحديد الوقت المناسب لهذا التغيير، والتدريب العملي المسبق لتطبيقه وخاصة علي تحويل الفكر من رؤية الأجزاء إلي رؤية الكل، ومن رؤية الأفراد بدون إدارة إلي رؤيتهم كمشارك فعال، ومن التفكير في الواقع الحالي إلي التفكير في المستقبل².

4-II. العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي:

قبل التطرق لتوضيح العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد لابد من توضيح مفهوم الاعتماد حيث أن مصطلح الاعتماد من المصطلحات الحديثة، بدأ استخدامه في الكتابات العربية مع بداية التسعينات من القرن الماضي، نتيجة لشيوع استخدام مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية³. حتى ارتبط مفهوم الاعتماد كما يراها الربيعي⁴ في الجامعات والكليات بمبادئ وأسس ضمان الجودة والتي تبدو منسجمة ومتداخلة في المضامين والإجراءات.

ويشير⁵ (Harman & Meek) إلى إن الاعتماد عملية تقويم تخضع لها المؤسسة التعليمية، عن طريق مجموعة من الإجراءات يتم من خلالها إعطاء فكرة تعليمية شاملة للمؤسسة التعليمية ومن خلالها تتبين نقاط القوة والضعف التي توجد فيها مما يترتب عليه إعطاء حكم على كفاءة وأهلية ومدى جودة هذه المؤسسة للقيام بمسؤوليتها المناطة بها.

¹ - سناء سيد مسعود ، نظام الاعتماد الأكاديمي مدخل لإصلاح مؤسسات التعليم قبل الجامعي، المؤتمر العلمي السنوي السابع، الإصلاح المؤسسي للتعليم قبل الجامعي في الوطن العربي ، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، 2006، ص 12.

² اميل فهيمي حنا شنودة ، أهم المواصفات القياسية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والعالم العربي، المؤتمر العلمي الثاني: معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والوطن العربي، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، 2007، ص 25.

³ - جريج كيرسلي ومايكل مور ترجمة أحمد المغربي، التعليم عن بعد، الدار الأكاديمية للعلوم ، القاهرة، 2009، ص 5.

⁴ - الربيعي، عبد جمعة موسى، الأحكام القانونية للاعتمادات المستندية والكفالات المصرفية، مطبعة الزمان، بغداد، 2008، ص 394.

⁵ - Harman, G., & Meek, V. L. Repositioning Quality Assurance and Accreditation in Australian Higher Education. Canberra: DETYA, 2000, P6

فالاتتماد لغة يعنى "الثقة"، واعتمد الشيء أي وافق عليه، ويعني المصطلح باللغة الإنجليزية Accreditation إقرار أو قبول بمعنى الموافقة لجهة أو مؤسسة تعليمية بالقيام بنشاطات تعليمية ، بعد أن توافرت لها المعايير الواجب توافرها للقيام بمثل هذه المهمات، أو بمعنى إعطاء تقويم للمؤسسة¹ .

ويتحدد معنى الاعتماد في التعليم العالي بأنه منظومة من المكونات والعناصر المتكاملة، التي تستهدف الفحص، والتقويم ولاسيما التقويم الخارجي، لمستوى جودة التعليم المطبق في مؤسسات التعليم العالي، لغرض تحديد مدى قدرة تلك المؤسسات على تحقيق ما يعرف بكل من تحسين الجودة (Improvement Quality) وضمان الجودة (Quality Assurance) وتؤدي هذه المهمة مؤسسات أو هيئات أنشئت خصيصاً لهذه الأغراض وعادة تكون هيئات غير حكومية أو على الأقل مضمونة الحيادية ولا تستهدف الربح²

فالمؤسسات التعليمية في مختلف دول العالم أصبحت مطالبة بضرورة حصولها على نوع من الاعتراف بها واعتمادها وحماية الدرجة التي تمنحها لطلابها، و لكي يمكن لها أن تتعامل على قدم المساواة مع مثيلاتها في دول العالم الأخرى، ويصبح لها ولخريجها وأعضاء هيئتها التدريسية قيمة حقيقية معترف بها على الصعيدين الداخلي والخارجي.

توجد علاقة تبادلية التأثير والتأثر بين أسلوب ضمان الجودة كأحد أهم مراحل تطبيق الجودة في التعليم العالي وبين الاعتماد حيث يؤكد حسين³ ذلك اعتباراً أن نظام ضمان الجودة يعنى بعمليات تقييم ومراجعة المدخلات والمخرجات والعمليات لمؤسسات التعليم العالي وفق معايير محددة للتأكد من

¹ - التفتي ، أحمد سالم ، مدى مناسبة وتوافر بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم المناهج وطرق التدريس ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، 2009، ص 40.

² - زيدان، عفيف، واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة. بحث مقدم إلى مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام اله، 3-4/5/2007، ص 567.

³ - حسين سلامة عبد العظيم، ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، الدار القومية للتربية، الرياض، 2005، ص167 بتصرف.

مطابقتها للمعايير المعترف بها، أما الاعتماد كما يؤكد سكر¹ فإنه لا يتأتى حصول المؤسسة عليه إلا بعد القيام بعمليات لتقويم مستوى جودتها وجودة برامجها الأكاديمية المختلفة وضمان حد مقبول في ضوء معايير الجودة، وهذا يقود إلى أن الاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للتأكد من أنها تعمل في ظل معايير الجودة وتحققها، فهو بذلك يعتبر نوعاً من التقييم المؤسسي ومدخلاً تطويرياً لتحقيق وضمان الجودة بها مع أن الدول تختلف فيما بينها في إجراءاته إلا أنها تتفق على أن الاعتماد يقوم على التقويم بنوعيه الداخلي والخارجي ويهدف إلى التحسين والتطوير المستمر لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي.

III. تجارب بعض الدول في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي:

إن انتهاج ضمان الجودة في العديد من الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية واليابان والمملكة المتحدة والعديد من الدول الغربية وبعض الدول النامية، وما تحقق من نجاحات في المؤسسات التي تبنت هذا الأسلوب، أوجد مبرراً قوياً لتطبيق هذا النظام في المؤسسات التعليمية في العديد من الدول، إذ تزايد عدد المؤسسات التعليمية التي تخضع لهذا النظام في الدول المتقدمة، وبعض الدول النامية محاولة منها لمواكبة الركب.

1-III. تجارب بعض الدول الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي:

من أجل تحقيق قفزة نوعية في التعليم العالي والحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبمواصفات عالمية لجأت العديد من الدول الغربية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات تعليمها العالي وفيما يلي عرض لبعض هذه التجارب:

أ. التجربة الأمريكية :

¹ - سكر ناجي رجب، تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة، المؤتمر العربي الأول، جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الامارات العربية المتحدة، الشارقة، 2006، ص458 بتصرف.

إن نجاح الشركات نتيجة ضمانها للجودة قد شجع العديد من مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية على تبنيها، ولقد كان التطبيق الأول لهذا المنهج في 1985 وسرعان ما انتشرت الحركة حيث (160) جامعة في أمريكا تضمنت مبادئ تحسين الجودة وحوالي (50 %) منها قد أسس تركيباً تنظيمياً للجودة، وتقدم جائزة مالكوم (Malcolm Baldrige) كنموذج ومعياريًا لنجاح ضمان الجودة. ومن بين الجامعات المتبنية لهذا المنهج:

1. جامعة هارفرد (Harvard University)

إن تطبيق مبدأ ضمان الجودة في جامعة هارفرد بمكتب تكنولوجيا المعلومات نتج عنه ادخار 70 ألف دولار سنويًا عن تراخيص البرمجيات نتيجة القضاء على غير المستعمل وغير اللازم من حزم البرامج، 120 ألف دولار رصيد من التوفيق بين عملية إعداد التقارير وتقديمها كما تم التخفيض في الورق المستعمل لإعداد الفواتير بنسبة 40% نتيجة استعمال نموذج فوتر جديد وانتقلت مدة التدريب في مركز المعلومات من يومين إلى ساعة ونصف¹.

وتأتي هارفرد في المركز الأول في الترتيب العالمي للجامعات، كما أنها أكثر جامعة في العالم من حيث عدد الخريجين والباحثين الذين حصلوا على جوائز نوبل وغيرها من الجوائز والأوسمة العلمية الرفيعة والشهيرة عالمياً، وقد تخرج منها سبعة رؤساء للولايات المتحدة الأمريكية.

¹ - Ömer Faruk ÜNAL, Application Of Total Quality Management In Higher Educational Institutions, Journal of Qafqaz, University Spring, Baku, Azerbaijan, 2001, Number 7, , P9

2. جامعة ولاية أوريجون (Oregon State University)

تعد من أول وأشهر محاولات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأمريكية واتبعت في

تطبيقها لهذا المنهج الخطوات التالية¹:

- توضح فلسفة ومفهوم إدارة الجودة وأسسها والأهداف التي حددها مجلس إدارة الجودة.
- تقييم الوضع الحالي وتحديد المواضيع التي تتطلب التحسين وتطبيق سياسة الجودة وتوجيه الجهود لها بعقد لقاءات تعريفية رسمية أو عن طريق التقارير الخطية.
- تقييم الوضع الكلية للمراحل المنفذة من برامج الجودة بهدف الحصول على تغذية راجعة عن أثر تطبيق الجودة ومدى التحسن الحاصل في أداء أعمال الجامعة.

وقد نتج عن تبني هذا المنهج توفير الوقت، الزيادة في كفاءة الخريجين وارتفاع الروح المعنوية

ب. التجربة البريطانية:

رغم استقلالية الجامعات البريطانية، إلا أنها تخضع لمعايير ضمان الجودة التي تضعها وكالة ضمان

الجودة للتعليم العالي (QAA) منذ 1997 حيث لا تقتصر مهمة هذه الوكالة في تحديد المعايير ، بل متابعة

تطبيقها في الجامعات البريطانية، فهناك مكتب المعايير التربوية (office for Standards in Education)

التابع للبرلمان مباشرة، ومهمته التفتيش على عينة من الجامعات البريطانية لمقارنة تحصيل الطلاب في

مواد محددة بالمستوى المعياري الذي يصدره المكتب².

ويتمثل هدف ضمان الجودة في الجامعات البريطانية³ في تعزيز ثقة الجماهير في جودة ما يطرحه

التعليم العالي من برامج، وما يمنحه من شهادات .

¹ -Lewis Ralph G & Smith Douglas H, **Totality in Higher Education**, Luciepress, Delray Beach, florida, 1994, p 17-19

² -الزيادات محمد عواد، دراسة تحليلية لتجارب بعض الجامعات العربية والعالمية في تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المنظمة العربية للتنمية الإدارية حول التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، 2008، ص 25

³ - حبشي فتيحة، إدارة الجودة الشاملة والإيزو في التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2008، المجلد أ، العدد 28، ص 141

ومن بين الجامعات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نجد:

1. جامعة أُلستر (University of Ulster)¹

وضعت هذه الجامعة البريطانية معايير للتدريس كجزء من نظام ضمان الجودة وتضمن برنامجها استشارة التدريسيين من ذوي الخبرة والمهارة بموضوعات حلقات النوعية (Quality Circles) للموظفين في الإدارة المختلفة، وكذلك للطلبة للوصول إلى معايير خاصة بالتدريس ومنها الأخذ برأي الطلبة وتعيين ذوي الخبرة واعتماد الكفاءة عند اختيار الهيئة التدريسية.

2. جامعة أوستن (Aston University)²

أدرجت جامعة أوستن في بريطانيا موضوع النوعية ضمن خططها الاستراتيجية وقد استخدمت فلسفة وتقنيات إدارة الجودة الشاملة كوسائل لضمان استمرارية التقدم والتطوير في أنشطتها المختلفة.

ج. التجربة اليابانية:

يعد نظام التعليم العالي الياباني مثالا على الشمول والتنوع في بلد يشهد تطورا كبيرا، فقد ارتفعت نسبة الملتحقين بالتعليم العالي من 10.1% في عام 1955 إلى 37.4% في 1980 لتصل في نهاية المطاف إلى 50% عام 2009، وتتفق الرؤية اليابانية مع نظيرتها الأمريكية في أن الاهتمام بالتعليم العالي أمر أساسي مما دفع الحكومة إلى التركيز في استثماراتها في مجال التوسع وبذل الجهود لتطوير برامج الدراسات العليا في الجامعات الوطنية وفي نفس الوقت تحرير الاجراءات لإنشاء الجامعات الخاصة لتلبية الطلب المتزايد على التعليم العالي³.

¹ - خالد أحمد الصررايرة، د- ليلي عساف: الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، 2008، العدد 1، ص 34

² - نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

³ - <http://dr.savd.com/vb/showthread2013>

كما يتسم التعليم العالي الياباني بالجودة حيث بدأ نظام الاعتماد في اليابان عام 1947 م من خلال تأسيس جهاز خاص باعتماد الجودة تحت مسمى هيئة اعتماد الجامعات اليابانية (JUAA) وتطور هذا النظام مع مرور الزمن ليصبح مسؤولاً عن أضخم نظام للتعليم العالي في العالم¹.

ولقد حرصت الحكومة اليابانية على توفير الاعتماد المالية الكافية لضمان جودة التعليم العالي فقد انفاقها على التعليم العالي بـ10% من مجموع الدخل القومي سنة 2010²، أما في جويلية 2011 فقد وصل إلى 130 بليون دولار أي ما يعادل 24% مما ينفقه العالم³.

2-III. تجارب بعض الدول العربية في ضمان الجودة في التعليم العالي:

بازدياد وعي المجتمع العربي نحو التعليم العالي وازدياد عدد الطلاب الذين ينتسبون إليه سنويا، ازداد عدد مؤسساته لاستيعاب الأعداد الكبيرة المتدفقة إليه، فقد قفز عدد الطلاب من 2967000 طالب عام 1998 إلى 7607000 طالب في العام 2008⁴ فراحت معظم الجامعات تهتم بتأمين مقعد لكل طالب آت إليها على حساب الجودة كما أن مستوى الشهادات التي يُتَّحَصَّل عليها يفتقر إلى تقييم معياري للتأكد من ملائمتها لمتطلبات سوق العمل الأمر الذي دفع بالدول العربية إلى السعي كمنظيراتها الأجنبية إلى تبني نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، لكن بقيت الصبغة الطاغية على هذه الهيئات أنها تابعة لمؤسسات الدولة بدل أن تتمتع باستقلالية تامة.

في جويلية 2007 تم إنشاء الشبكة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي (ANQAHE)⁵ كمنظمة غير حكومية لا تستهدف الربح الغرض منها إيجاد آلية بين البلدان العربية لبناء هيئات جديدة لضمان الجودة وتحديد معاييرها وتبادل المعلومات وإنشاء شبكات اتصال بين هيئات ضمان الجودة في

¹ - راند حسين الحجار، معايير مقترحة للارتقاء بعملية الاعتماد وضمان الجودة لبرامج كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بالارتكاز على النموذج الأمريكي (NCTE)، المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، 2006، ص 261.

² - goodtree99.ablamontada.com/t79-topic

³ - www.asbar.com/ar/monthly_issues/994.article.htm

⁴ - منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، مكتب بيروت، 2010، مكتب اليونيسكو الاقليمي

Structured from UNISCO Institute for Statistics: <http://www.uis.unesco.org>

⁵ - nbaq.edu.kw/الشبكة العربية/

البلدان المختلفة ولكن نشاطها لم يظهر لحد الآن، ومن بين التجارب العربية في تطبيق الجودة في التعليم العالي نجد:

أ. تجربة المملكة العربية السعودية:

شهدت بداية القرن الواحد والعشرين زيادة غير مسبوقه في أعداد الطلبة الملتحقين ببرامج التعليم العالي حيث ارتفع العدد وفقا لإحصائيات المملكة من 281522 في (1990-2000) إلى 858880 طالب في سنة (2009-2010)¹ فانطلقت الوزارة في التعامل مع قضية الجودة من بعدين مهمين، أولهما: ضمان جودة مدخلات التعليم العالي، وهو ما تم لتحقيقه إنشاء المركز الوطني للقياس والتقويم في التعليم العالي سنة 2001 وثانيهما ضبط المخرجات والتحقق من جودتها وتم لتحقيق ذلك إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي عام 2004.²

وفي إطار دعم جهود زادت مخصصات الدولة من حوالي 10 مليار ريال في 2005 لتصل إلى حوالي 88.2 مليار ريال عام 2014 وهذا بلا شك يؤكد اهتمامها ضمان الجودة في التعليم العالي³. ويمكن القول أن المملكة العربية السعودية نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث تحتل جامعة الملك سعود المرتبة 244 عالميا والأولى عربيا في تصنيف ويبومتريكس لسنة 2015 جانفي واحتلت جامعة الملك عبد العزيز المرتبة 780 عالميا والثالثة عربيا في حين احتلت جامعة أم القرى المرتبة 2296 عالميا و27 عربيا من بين 20 ألف جامعة عبر العالم⁴.

¹- د. زهير بن صلاح عمر عبد الجبار، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي السعودي، المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد 7، جوان 2013، ص 62.

²- التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، سعي لإيجاد حالة تعليمية متقدمة

<http://aarunews.ju.edu.jo:listsleventsandnews:displaynews.aspx?id=588>

³- التمويل في التعليم العالي، حالة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي، وكالة التخطيط والمعلومات، السعودية، 2014، ص 106.

⁴ - www.webmetrics.info/en/aw.

ب. تجربة المملكة الأردنية الهاشمية:

إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، دفع إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (4) لسنة 2005م، ثم تأسيس مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي، إلا أن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته دفع نحو تحويل المجلس إلى هيئة اعتماد مستقلة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وإكسابها الصفة المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية.

أولت الوزارة اهتماما خاصا بالتعليم العالي وانصب هذا الاهتمام على متابعة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي للسنوات (2007-2012) وتعزيز مقدرته التنافسية وتمكينه من استيعاب أكبر عدد ممكن من الطلاب دون الإخلال بالنوعية والجودة من خلال الربط ما بين مخرجات التعليم العالي وحاجات سوق العمل لتلبية حاجات الأردن في الحاضر والمستقبل من الكوادر المؤهلة والمتخصصة والتعويض عن نقص الموارد بالمعرفة والكفاءة، مما نتج عنه تميز قطاع التعليم الأردني العالي حيث احتلت الجامعة الأردنية المرتبة 9 عربيا و 1263 عالميا وفقا لتصنيف ويبومتريكس لسنة 2015¹.

وفيما يلي عرض لبعض هذه الجامعات المتبينة للجودة:

1. جامعة عمان الأهلية²:

بدأت رحلة التحول نحو ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية بالأردن عام 2007 م من خلال كلية تقنية المعلومات. واستمرت في شموليتها لباقي كليات الجامعة حتى عام 2005 م، حيث تأسست وبشكل رسمي لجنة بسمى مكتب ضبط الجودة عام 2007 م، وتم إنجاز ما يلي من خلال هذا المكتب:

¹ - <http://www.webometrics.info/en/search/Rankings/australia>

² - د- دلال بنت منزل النصير، تجارب بعض الجامعات العالمية والعربية والمحلية في تطبيق الجودة سعيا نحو التميز، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر 2009م، ص 17.

- تحديد رسالة ورؤية وأهداف الجامعة في ضوء تحقيق الجودة سعياً للتميز.
- الإشراف على نظام المتابعة والرقابة الداخلية لتنفيذ أنشطة الجودة.
- استخدام تحليل (SWAT) لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات
- نشر ثقافة الجودة بين جميع مكونات الجامعة البشرية.

2. جامعة السلطان قابوس¹:

وضعت جامعة السلطان قابوس خطة استراتيجية ثلاثية (2007-2010) لتحقيق الجودة في تعليمها العالي ساعية أن تكون مؤسسة أكاديمية تتصف بالتميز والإبداع والرقمية، ومعترف بها إقليمياً وعالمياً، وأن تكون مركز إشعاع علمي وبحثي وتنموي اجتماعي من خلال على استقطاب الكفاءات الأكاديمية المتميزة عربياً وعالمياً، وتطوير مناهج التعليم، وإدخال التعليم الإلكتروني، وبث شبكة إنترنت داخل الجامعة، لتصبح جامعة رقمية من خلال نظام (Work Flow System) وبناء شبكة إكسترانت (Extranet) لربط الطلبة بالجامعة أثناء الدوام.

3. جامعة آل البيت²:

تم وضع المخطط التالي للوصول إلى نظام ضمان الجودة في جامعة آل البيت في الأردن:

- تشكيل مجلس استشاري من عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من أصحاب الخبرات والمهارات والاختصاصات المتنوعة من الكليات والأقسام المختلفة لوضع خطة تبين فلسفة الجامعة ورؤيتها واستراتيجيتها لتطوير البرامج في كل قسم من أقسام الجامعة ووضع سياسات وبرامج للمساعدة في التنسيق بين الكليات والأقسام وتقديم توصيات حسب احتياجات ومتطلبات الكليات والأقسام وأعضاء هيئة التدريس.

¹ - حسين الدوري، مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير جامعة السلطان قابوس (2007-2010)، ندوة استراتيجية حول التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن 21، البحرين، 21-25 أكتوبر 2007، ص 322-327 بتصرف.

² - أبو شرار، الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المؤتمر الأول لضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان، الأردن، 15 و16 ديسمبر 2005، ص 13

- تشكيل لجنة تنفيذ لهذه الخطة.
- تشكيل لجنة لمراجعة الأنظمة والقوانين والتعليمات والإجراءات الأكاديمية والإدارية والمالية.

ج. التجربة المصرية:

لقد خطت الجامعات المصرية خطوات ملموسة في تطوير نظمها لتتوافق مع معايير الجودة، وتم تشكيل لجنة قومية لتطوير التعليم العالي، كما تم بناء استراتيجية قومية لتطوير التعليم العالي بمصر والتي بدأت في فبراير 2000 وترجمت بالفعل إلى 25 مشروع تنفذ على ثلاث مراحل خماسية¹ فالمرحلة الأولى (مرحلة الجودة: 2002-2007) التي تستهدف ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي المصرية مما يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع في قدرة الخريجين على المستوى القومي والاقليمي والدولي، وبصدور القانون رقم 82 لسنة 2006 تم انشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد وتوالى انشاء مراكز ووحدات للجودة على مستوى كل جامعة وكلية².

ومع بدء تنفيذ المرحلة الثانية (مرحلة الاعتماد: 2007-2012) فقد تحددت أهم أولويات هذه المرحلة في القدرة على التطوير المستمر، وتحقيق جودة أكاديمية ومؤسسية مقننة بما يضمن قدرة تنافسية عالية تؤهل للاعتماد.

ومع انتهاء فعاليات تنفيذ المرحلة الثانية للخطة القومية الشاملة لتطوير التعليم العالي وبدء تنفيذ المرحلة الثالثة (مرحلة العولمة والتميز: 2012-2017) والتي ترجمت بعقد مؤتمرات وندوات لتطوير منظومة التعليم العالي ومتابعة الخطط التنفيذية لمراكز ضمان الجودة بالجامعة (QACSP) ودعم وتطوير البحث العلمي بما يضمن رفع قدرات النشر العلمي إلى المستوى الدولي (ESCPA) بإجمالي تمويل يبلغ 65212538 جنيه ومساهمة من الحكومة تقدر ب329558576 جنيه³.

¹ - مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (CIQAP)، وحدة إدارة المشروعات وتطوير التعليم العالي، مصر، 2012، ص4.
² - د. محمود فحي عكاشة، د. سهير محمد حوالة، تقييم جودة التعليم الجامعي المفتوح بمصر من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، 2010، المجلد 3، العدد 5، ص2.
³ - مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (CIQAP)، مرجع سبق ذكره.

د. تجربة السودان¹:

يلحظ التعليم العالي في السودان توسعا كبيرا في إنشاء الجامعات وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لها، وإقبال القطاع الخاص على الاستثمار في التعليم العالي، واستشعاراً منها بالحاجة الماسة لضبط جودة التعليم العالي والارتقاء به، فقد عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إنشاء الهيئة العليا للتقويم والاعتماد في عام 2003م²، لتتولى مهام ومسؤوليات إحداث التغيير النوعي المطلوب، ولتسهم بفاعلية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في السودان. وقد انطلقت الهيئة منذ ذلك التاريخ في التعامل مع قضية الجودة بمساعدة الجامعات على إنشاء وحدات ومراكز فاعلة للتقويم الذاتي وضمان الجودة والاعتماد.

فأعتبر تحسين نوعية التعليم وتجويد مخرجاته وبناء القدرات في النظام التعليمي لخلق اجيال قادرة على المنافسة أحد أهداف الخطة الخمسية «2007-2011»، كما تم اعتبار مجموعة من الأهداف من خلال الخطة الاستراتيجية القومية ربع القرنية «2003-2027» منها علي سبيل المثال: إعداد خريجين ذوي مهارات عالية قادرين على تلبية متطلبات التوجه التنموي للبلاد، وإعادة صياغة المناهج والمقررات الدراسية بما يتسق مع تلك التوجهات وحاجات الدولة الراهنة والمقبلة.

¹ - د- دلال بنت منزل النصير، تجارب بعض الجامعات العالمية والعربية والمحلية في تطبيق الجودة سعياً نحو التميز، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر 2009م، ص18.

² - سليمان زكريا سليمان عبد الله، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي، واقع وتطلعات السودان،

[http : www.sudaress.com/alshafa/53958](http://www.sudaress.com/alshafa/53958)

IV. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي:

يرتبط مفهوم رأس المال الفكري بعدد من المفاهيم والمداخل الإدارية المعاصرة، إذ يشكل مفهوم رأس المال الفكري امتداداً للجهود العلمية التي تستهدف تحسين أداء المنظمات كافة ومؤسسات التعليم العالي بوجه خاص، كما يشكل الوسيلة الأكثر قدرة على تحقيق أهدافها في مجال الجودة وخفض التكاليف وإعادة تنظيم وهيكله الأنشطة والعمليات.

IV-1. دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة في التعليم العالي:

في ظل اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال الفكري ذو المعرفة و المهارات العالية القادرة على الإبداع يشكل الدعامة الأساسية و المورد الاستراتيجي لثروة المؤسسة و ازدهارها، و أن نجاح المؤسسات في تحقيق الجودة أصبح مرهوناً بقيمة هذا الأصل و استراتيجيات إدارته، و ذلك بسبب دوره الفاعل في تعزيز الجودة في المؤسسة بل وخلقها.

أ. رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

في ظل التطور الحاصل في بيئة الأعمال الدولية أصبحت المؤسسات الحديثة مراكز بحوث قائمة على أساس المعرفة. فنجد أن ضمان الجودة يعزز من مرونة المؤسسة وقدرتها على الاستجابة المثلى للتغيرات و التكيف معها و التي يمكن تحقيقها من خلال قيام المؤسسات ببناء مقدرات جوهرية مستندة إلى قدرة المؤسسة في التعليم المشترك لاسيما تنسيق المهارات التنظيمية هذا من جهة، ومن جهة أخرى قدرة المؤسسة المعرفية وما تملكه من رأس مال فكري فالإبداع و تقديم منتجات جديدة تشكل سلسلة مترابطة لتطور تكنولوجي متكامل أصبحت سمة المؤسسات المعرفية في الوقت الحاضر.

إن الاتجاه الحديث في الإنفاق و الاستثمار في البحث و التطوير و تشكيل رأس مال فكري في مؤسسات التعليم العالي يهدف لخلق إبداع تكنولوجي عام مستند إلى معرفة واسعة و قادراً على تقديم الدعم

والابتكار. و يمثل هذا الأمر خروج عن قواعد العمل السابقة و التي تتمثل في إنفاق استثماري متقطع لغرض تحسين أو تطوير وحدة تعليمية منفردة أو في أحسن الأحوال بعض من الوحدات لسلسلة مترابطة. و إذا كانت الجودة في الإطار القديم صعبة التحقيق ويمكن لها إن حققت أن تختفي و تزول سريعا بحكم المحيط المتغير ، فإن جودة التعليم العالي الجديدة المستندة إلى المعرفة يمكن أن تخرج من إطار هذه الإشكالية لكون المعرفة التي تستند إليها تمثل خصائص استراتيجية للمؤسسة لا يمكن تقليدها بسهولة من الآخرين، فهي ثمينة تتسم بالندرة، لا يمكن تقليدها بسهولة، و لا يمكن إحلال بديل لها. حيث أن هذه الخصائص تتطابق مع رأس المال الفكري من خلال:

- أنه مورد ثمين لأنه يحمل معرفة متفردة تساهم في تحسين العمليات و المنتجات و بذلك تمكن المؤسسة من ضمان الجودة.
- أنه مورد يتسم بالندرة لأنه مرتبط بكونه حاصل تراكم خبرات العاملين و معرفتهم التطبيقية لذلك سيكون نادرا لأنه مبني على الخبرات الذاتية السابقة لنفس المؤسسة و ليس لمؤسسة أخرى.
- أنه مورد لا يمكن تقليده بسهولة، لأن المعرفة في أي مؤسسة تكون خاصة استطاعت بناءها من خلال مدة زمنية و بإنفاق كلف عالية، ومن خلال مشاركة مجاميع العاملين و تقاسم خبراتهم لذلك فهم مختلفون عن سائر المؤسسات الأخرى.
- أنه مورد لا يمكن إحلاله بديل محله لأنه مرتبط بالقدرة المميزة للفرق و التعاون بين العاملين الذي لا يمكن نسخه و إحلاله محل معرفة السابقة. و بالتالي فإنه يصعب استمرار الجودة المحققة في حالة غياب الموارد و الكفاءات البشرية التي ساهمت في خلقها.

ب. دور رأس المال الفكري في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

يمثل رأس المال الفكري الإمكانيات المتاحة لإدارة مؤسسات التعليم العالي المتعلقة بقدرات و كفاءة العاملين و العلاقات مع الزبائن، التي بتضافر استخدامهما مع الموارد المادية الأخرى، يمكن لإدارة المؤسسة خلق الإبداعات و من ثم التفوق و التميز، و عليه فإن رأس المال الفكري من وجهة نظر العديد من الباحثين يعد دالة لخلق القيمة و أحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الأداء المعاصرة، حيث يرى أولئك الباحثون أن عدم قيام المؤسسات بالاستثمار في الموارد البشرية لتأهيلها علميا و عمليا لتعكس روح عصر المعرفة، سيجعلها غير قادرة على ضمان الجودة، و بالتالي من المحتمل جدا عدم تحقيقها لأهدافها، و من منظور آخر يوصف رأس المال الفكري بأنه المورد الذي يستخدم لخلق و تطبيق المعرفة اللازمة لتعزيز قيمة المؤسسة، و بذلك فإن الأساس المنطقي الذي يقوم عليه يتمثل في قدرته على خلق القيمة، فرأس المال الفكري أصبح يمثل أحد أهم الاعتبارات عند صياغة الأهداف، وأحد الثوابت الأساسية التي يجب على المؤسسة تقديرها.

و مؤسسات التعليم العالي بحاجة إلى أن تفهم أن ضمان جودة التعليم العالي لا يرتكز على وضع وتبين مجموعة من المعايير فحسب، إنما على أفراد قادرين ومؤهلين، ففهم العلاقة بين رأس المال الفكري و ضمان الجودة، هو مفتاح لتحقيق التميز.

و لقد بينت الأدبيات مجالات تميز كل مكون من مكونات رأس المال الفكري تجسيد ضمان الجودة: فيما يخص مجالات تميز رأس المال البشري فيتمثل في الاهتمام بتدعيم المهارات والقابلية لدى أعضاء الهيئات التدريسية التي تعد حجر الأساس لزيادة الخبرات و المهارات و القدرات بالشكل الذي يؤدي إلى إنجاز المهام بكفاءة و فعالية و تحقيق التكيف مع المواقف المستجدة والمحيط العملي.

أما جوانب تميز رأس المال الهيكلي فهي ترسيخ أبعاد هذا المكون في تحقيق التفوق التشغيلي من خلال تدعيم الممتلكات التقليدية من مباني وتجهيزات بهدف تحقيق الكفاية والنوعية، وتوفير أحدث

الوسائل التكنولوجية والبرمجيات لضمان إيصال المعلومة، والزيادة في مرونة الهيكل التنظيمي والقضاء على البيروقراطية مما يسمح بسرعة وشفافية انتقال المعلومة، ومن جهة أخرى السعي لنشر ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع وتشجع على الابتكار.

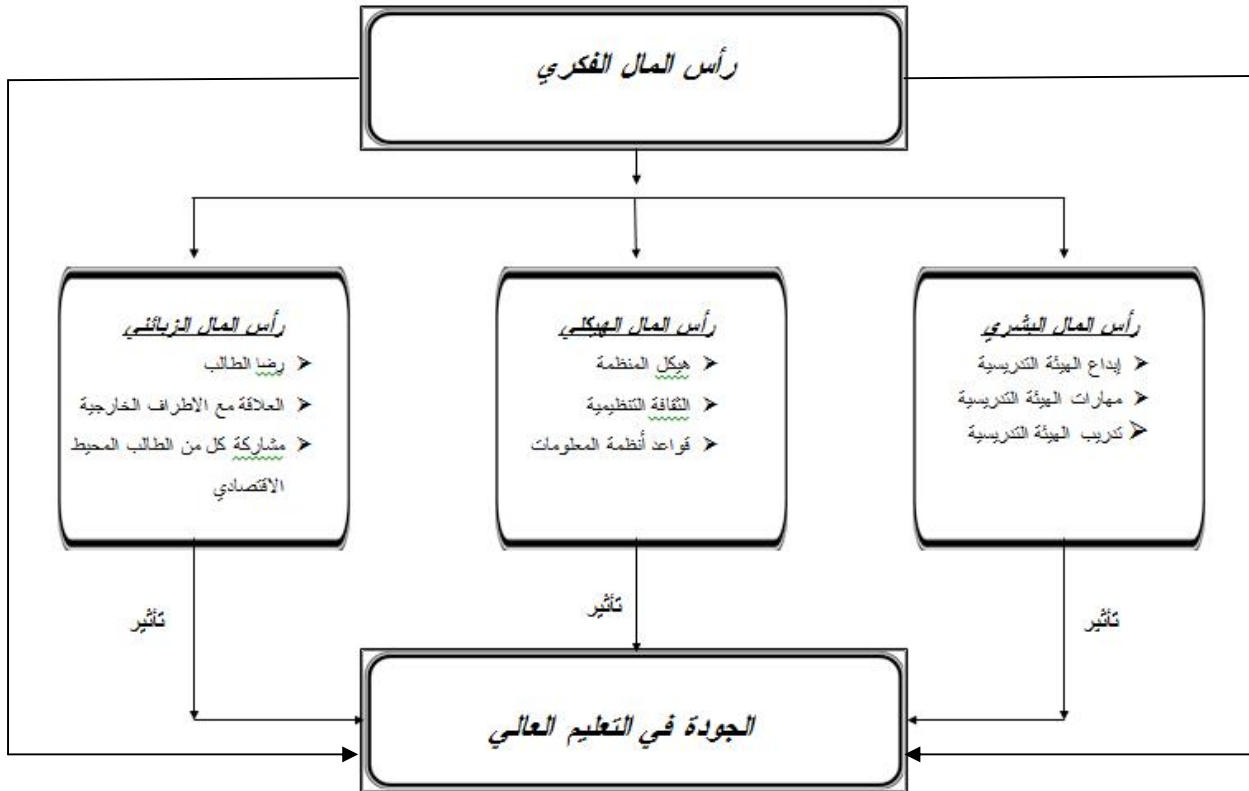
أما فيما يتعلق بتميز رأس المال الزبائني فمجالاته هي: خلق التفوق و التميز عن طريق الإبداع و التطوير والابتكار والتكيف مع البيئة الخارجية، والتعرف على احتياجات أسواق العمل والعمل على توفير الاختصاصات التي تخدم هذه الاحتياجات، والعمل على أن تصبح مؤسسة التعليم العالي عضو أو شريك فعال في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقية مؤثرة لتبادل المعارف ونقل المعلومات مع الأطراف الداخلية (أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة) وأصحاب المصالح الخارجيين (سوق العمل والمحيط الاقتصادي).

IV-2. نموذج الدراسة:

ولتوضيح العلاقة بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) وجودة التعليم العالي (المتغير التابع)

ووفقا لما تتطلبه منهجية البحث العلمي يمكننا صياغة النموذج التالي:

الشكل رقم 11: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

3-IV. علاقة رأس المال الفكري بجودة التعليم العالي:

إن مؤسسات التعليم العالي المعاصرة تعتمد عدة مداخل في تطوير بناها وهيكل أنشطتها لتحقيق قدر من التكيف مع بيئتها، يمكنها من تحقيق أهدافها التي يشكل كل من جودة التعليم، وتحقيق رغبات العملاء، وتحقيق الميزة التنافسية جزءاً منها، ويعد كل من رأس المال الفكري والجودة مدخلاً لتطوير مؤسسات التعليم العالي وتعظيم قدرتها في عالم متغير وبيئة سريعة التحول والتغير.

وفي حالة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي لا تشكل بدائل فيما بينها يمكن الاختيار بينها لتطوير مؤسسة التعليم العالي، لأنها في الواقع مفهومان متجانسان إلى حد بعيد، فاهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مداخل ضمان الجودة، لأنه يعبر في أحد أوجهه عن جودة في الاستثمار الموجه لرأس المال الفكري وتحويله إلى قيمة للمؤسسة، تراعي

العلاقات مع الطلبة وتفضيلاتهم، وتطلق العنان لمبتكريها ولرأس مالها الفكري لتلبية هذه التفضيلات المتغيرة والتكيف معها.

ومن جانب آخر يمكن من خلال تطبيق أسلوب ضمان الجودة ومبادئ مثل: مبدأ عمل الفريق، وفرق العمل، ومبدأ التحسينات المستمرة، ومبدأ رضا العميل،... إلخ تدعيم رأس المال الفكري ورفع قيمته في مؤسسات التعليم العالي.

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

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

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

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

- إن طبيعة عمل مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، والجامعات بشكل خاص تعطي طابع خاص لرأس المال الفكري فيها، ويكون لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري دور بارز في الجامعات على اختلاف رؤية واستراتيجية العمل داخل الجامعة نفسها.
- إن هناك علاقة تبادلية بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي، فضمان الجودة يعتمد على قيمة رأس المال الفكري، كما أن رأس المال الفكري يمكن تدعيمه ورفع قيمته من خلال تطبيق أسلوب ضمان الجودة ومبادئه.
- إن كفاية رأس المال البشري يكون من خلال الإدارة والاستثمار الكفؤ وتنمية المعارف والمهارات البشرية.
- تزداد قيمة رأس المال الهيكلي بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة وإدارة المعلومات، وتوفر أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي وتصميم ونمذجة العمليات، وهي كلها عمليات ومتطلبات يسعى إليها ضمان الجودة.
- تزداد قيمة رأس المال الزبائني بتوفير برامج تدريبية متنوعة وأساليب تحضيرية جماعية مستندة على المهارات وتطبيق أنظمة التقييم المعتمدة على الأساليب الكمية للوصول إلى جودة المخرجات (المتخرجين) التي تحقق رضا الزبون الخارجي (سوق العمل).

IV-4. أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي:

يظهر أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في أن أحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والابداعية الخلاقة وبالتالي فإن تأثير كل مكون على جودة التعليم العالي يختلف باختلاف المكون في حد ذاته وبالتالي فلا بد من استعراض أثر هذه المكونات :

1. أثر رأس المال البشري على جودة التعليم العالي:

تمتلك مؤسسات التعليم العالي وتستقطب العاملين الذين لديهم القدرة على توليد وتحويل الأفكار إلى إبداعات تخدمها.

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

2. أثر رأس المال الهيكلي على جودة التعليم العالي:

مرونة الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات، كما يؤكد وجوب وجود ثقافة تنظيمية تتسم بوجود لغة مشتركة لنقل المعرفة وبت روح المشاركة الجماعية، كما تستوجب وجود أنظمة معلومات تمتاز بالحدثة والدقة والمرونة واستخدام التقنية الحديثة وهذا ما تستدعيه عملية ضمان الجودة في التعليم العالي.

3. أثر رأس المال الزبائني على جودة التعليم العالي:

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

خلاصة الفصل الثاني:

تعرفنا من خلال هذا الفصل على أن الجودة تعني القدرة على تحقيق رغبات الزبون الحالية والمستقبلية، وأن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للجودة وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات وبالتالي مخرجات مؤسسات التعليم العالي. وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما أن الاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فهو نوع من أنواع التقييم المؤسسي ومدخل تطويري لتحقيق وضمان الجودة لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي.

ومن بين التجارب الرائدة في هذا المجال نذكر الولايات المتحدة الأمريكية واليابان اللتين كانتا السباقتين لتطبيق هذا المفهوم، أما البلدان العربية فهي الأخرى بدأت تخطو الخطوات الأولى لتبني ضمان الجودة في تعليمها العالي ونذكر منها على سبيل المثال المملكة العربية السعودية والأردن.

ونظرا لأهمية ضمان الجودة في التعليم العالي ظهرت عدة مداخل تدرس جميع المؤثرات على تحقيقه ومنه جاءت دراساتنا لتوضيح العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي فلا تشكل بدائل فيما بينها يمكن الاختيار بينها لتطوير مؤسسة التعليم العالي، لأنها في الواقع مفهومان متجانسان إلى حد بعيد، فاهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مداخل ضمان الجودة، لأنه يعبر في أحد أوجهه عن جودة في الاستثمار الموجه لرأس المال الفكري وتحويله إلى قيمة للمؤسسة، تراعي العلاقات مع الطلبة وتفضيلاتهم، وتطلق العنان لمبتكريها ولرأس مالها الفكري لتلبية هذه التفضيلات المتغيرة والتكيف معها.

فكلما زادت إمكانية امتلاك مؤسسة التعليم العالي لمكونات رأس المال الفكري كلما زادت إمكانية

تطبيق الجودة فيها.

الفصل الثالث: دراسة تحليلية

لواقع وأفاق جودة التعليم

العالي في الجزائر

تمهيد:

نتيجة الطلب المتزايد على التعليم وتزايد أعداد الطلبة حيث انتقل من 750000 طالب سنة 2005 إلى 1050000 طالب سنة 2008¹ ليصل إلى 1500000 سنة 2014²، والهياكل المنجزة غير المواكبة لهذه الزيادة بحيث في كل سنة جامعية يتأخر موعد الدخول الفعلي وذلك بالرغم من الجهود المبذولة، بالإضافة إلى قلة التأطير ونمطية التكوين الذي يتسم بالكمية دون النوعية مما عمق الفجوة مع سوق العمل فتنامت معدلات البطالة بين خريجي الجامعات.

والمتمسح للتقارير العالمية لتصنيف الجامعات كتقرير شنغهاي لسنة (2014) لـ 500 جامعة يلاحظ غياب أي من الجامعات الجزائرية³، أما تقرير ويبومتركس لسنة 2015 فقد احتلت الجزائر المرتبة 1781⁴، ونتيجة لهذه التحديات توجهت الجزائر إلى تفعيل قطاع التعليم العالي وملائمته لمتطلبات سوق العمل وهو ما سنحاول توضيحه في هذا الفصل.

¹ - التعليم العالي في الجزائر، التحديات، الرهانات وأساليب التطوير (www.hogar.org)

² - منصورى الزين، أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي -دراسة حالة الجزائر-، المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم العالي، 10-12 ماي 2014، الأردن، ص6.

³ - www.shanghairanking.com/arLARWU2014.html

⁴ - www.webmetrics.info/en/aw.

I. واقع التعليم العالي في الجزائر:

مر التعليم العالي في الجزائر بعدة مراحل استجاب من خلالها لمتطلبات التنمية الاقتصادية التي عرفتها الجزائر منذ الاستقلال سنة 1962 إلى يومنا هذا يمكن توضيحها فيما يلي:

I-1. التطور التاريخي للتعليم العالي في الجزائر:**أ. مرحلة ما قبل الاستقلال:**

إن الاطلاع على الوثائق المتعلقة بالتعليم العالي في الجزائر، يبين أن هذا القطاع كان يحتوي على جامعة واحدة خلال حقبة الاستعمار الفرنسي هي جامعة الجزائر، أسست هذه الأخيرة سنة 1877 وأعيد تنظيمها سنة 1909 وكانت تضم أربع كليات هي¹: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية العلوم والفيزياء و الكلية الرابعة للطب و الصيدلة، وقد أنشئ هذا القطاع لخدمة المواطنين الفرنسيين، حيث دلت الإحصائيات بأن قطاع التعليم بصفة عامة، لم يكن يضم أكثر من 10 ٪ من الجزائريين، أما التعليم العالي فلم يستفد منه إلا نحو 300 طالب، وهذا بحكم أن الجامعة كانت فرنسية المنشأ، و أنها جاءت لخدمة أبناء الفرنسيين المعمرين المتواجدين بالجزائر، وقد انتهجت فرنسا في البداية استراتيجية تكوين نخبة مزيفة من المثقفين الجزائريين مقطوعة الصلة عن الجماهير الشعبية، من أجل الاستعانة بهم في تنفيذ سياستها الاستعمارية، غير أن سياسه المستعمر لم تكن ناجعة بالقدر الذي كان بتصوره، حيث أصبح الأفراد المتعلمون سواء نالوا تعليما جامعيًا أو غيره يمثلون أكبر خطر على تواجدهم في الجزائر، وقد أعلن رئيس المجلس الجزائري الأعلى وهو فرنسي في عام 1886 قائلاً: (لا يزال يتضح لنا من التجربة أن المواطنين الجزائريين الذين نعلمهم التعليم الراقى هم اللذين يبدون لنا الكثير من العداوة).

¹- رابح تركي، أصول التربية والتعليم، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990، ص146.

كما أعلن المجلس الأوروبي الأعلى باسم الأوروبيين في الجزائر في أول مارس: 1908 ب أن العرب شعب حقير وأنهم لا يصلحون إلا خدما للمستعمرين أو عمالا أو بنائين فقط¹، وإخلاصا لروح هذه السياسة العنصرية ضد تعليم الجزائريين كانت الجامعة الجزائرية شبه مغلقة في وجه أبناء الجزائر المتعطشين للعلم والمعرفة و لم تفتح للبعض منهم إلا بصعوبة كبيرة.

هذه نظرة عامة عن صورة التعليم العالي في الجزائر حتى قيام الثورة التحريرية ضد الاستعمار سنة 1954، التي دفعت بأغلبية الطلبة الجزائريين في 19 ماي 1956 إلى مغادرة مقاعد الدراسة لتلبية واجب الدفاع عن الوطن وحمل السلاح ضد الاستعمار، ليلتحقوا بصفوف الثورة ويعلنوا إضرابهم عن التعليم حتى تتحرر الجزائر، وبعد الاستقلال مباشرة وجدت الجزائر نفسها أمام تحديات الأمية والجهل و الفقر والتخلف.

ب. الفترة الممتدة من 1962 إلى 1969:

بعد الاستقلال مباشرة بقيت الجامعة الجزائرية تسير بالأسلوب نفسه الذي تركه الاستعمار وذلك من حيث البرامج التعليمية وهيئة التدريس وحتى أنظمة الامتحانات والشهادات².

وتميزت هذه الفترة الممتدة³ من 1962 إلى 1965 بتسيير تلقائي نظرا للفراغات والتشوهات الموروثة، بالرغم من الوعي بضرورة اصلاح القطاعات المختلفة، وبالنسبية للتربية والتكوين فإن الرغبة كانت متجهة نحو إخضاعها لنموذج التنمية المتبع ضمن التوجه السياسي والاقتصادي للبلاد، إذ تميزت هذه الفترة بحدث التصحيح الثوري (1965) والذي لاحت معه ملامح تحقيق السيطرة الكاملة على الأوضاع ومحاولة إعطاء صيغة جديدة لتسيير البلاد وفقا لاتجاهات كبرى.

¹ - رابح تركي، ابن باديس راند التربية والإصلاح في الجزائر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1981، ص134

² - د. زين الدين بروش ود. يوسف بركان، مشروع تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، المؤتمر

العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2008، ص811. بتصرف

³ - Djamel Guerid, L'université D'hier Aujourd'hui, L'université D'aujourd'hui, Actes De Séminaire, Edition CRAC, Oran, Mai 1998, P 8-10.

كما تميزت هذه الفترة بإنشاء جامعات المدن الجزائرية الرئيسية، فبعد أن كانت هناك جامعة واحدة بالجزائر العاصمة، افتتحت جامعة وهران سنة 1966 ، تلتها جامعة قسنطينة سنة 1967 ، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين بالعاصمة وجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهران وجامعة عنابة.

أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعاً فهو ما كان موروثاً عن فرنسا، حيث كانت الجامعة مقسمة إلى كليات: وهي كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة. كما كانت الكليات بدورها مقسمة إلى عدد من الأقسام، تدرس تخصصات مختلفة، وكان النظام البيداغوجي مطابقاً للنظام الفرنسي

ج. الفترة الممتدة من السبعينات إلى التسعينات:

نتيجة لبرنامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية للجزائر والقائم على التصنيع وتحديث الاقتصاد، جاءت إصلاحات السبعينات لإصلاح التعليم العالي لتمكينه من الاستجابة لاحتياجات التنمية من الاطارات الجزائرية، كما تم إنشاء أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970 . وقد تزامنت عملية الاصلاح هذه مع المخطط الرباعي الأول والثاني (1974-1977) ومن أهداف الاصلاح¹:

- ديمقراطية التعليم والتي تعني إتاحة الفرص المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي.
- تكوين إطارات قادرة على الاستجابة لمتطلبات التنمية في الجزائر.
- تبني سياسة تعدد الاختصاصات لتلبية متطلبات جميع القطاعات.

¹. لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية قسم العلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضر ، باتنة، 2009، ص67، بتصرف.

▪ مراجعة وتنظيم الهياكل الإدارية وكذا المحتوى التكويني والبيداغوجي بغرض تكييفها ومتطلبات المجتمع المتغيرة

أما في عشرية الثمانينات فشهدت الجامعة ما يعرف بمرحلة الخريطة التنظيمية، والتي ظهرت عام 1983، وتهدف إلى:

▪ تخطيط التعليم الجامعي إلى آفاق سنة 2000 معتمدة في تخطيطها على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة.

▪ تحقيق التوازن من حيث توجيه الطلبة إلى التخصصات التي يحتاجها سوق العمل.

▪ تحويل المراكز الجامعية إلى معاهد وطنية، والحفاظ على 7 جامعات كبرى فقط، مع تطوير نظام الخدمات الجامعية.

كما تميزت هذه المرحلة بالحديث على استقلالية الجامعة، وهذا ما أثار القضية التي طرحت عام 1989، والذي بدأ العمل بها ابتداء من جانفي 1990، حيث جاء على شكل مشروع يضم 25 صفحة، والتي تمثل بنوده حول استقلالية المؤسسات والهيئات الجامعية من الناحية الإدارية المالية، البيداغوجية، البحثية.

أما حقبة التسعينيات وعلى غرار باقي المؤسسات الاجتماعية، فإن الجامعة الجزائرية لم يكن من الممكن أن تنعزل عن مؤثرات وضغوطات التوجه الاقتصادي، الذي فرضته جملة من الظروف والحقائق ذات الأبعاد الداخلية والخارجية، وبغرض إدماجها ضمن سيرورة المجتمع، تم إحداث تغيير أو على الأقل محاولة إعادة نظر في بعض جوانب التعليم بالجامعة، وذلك بغرض التوصل إلى خلق نوع من الانسجام والتواصل بين مؤسسة الجامعة وباقي المؤسسات الأخرى، حيث شرعت الدولة في وضع مخططات تنموية خماسية، وتهدف هذه المخططات إلى تصحيح الأخطاء الموجودة في القطاع والحد من المشاكل

التي عرفتھا الفترة السابقة، وهذا قصد إيجاد السبل الأنجع للارتقاء بالجامعة واعطائها مكانة دولية مرموقة عن طريق التعاون مع المنظمات الدولية، وتبني برامج جديدة تواكب التطورات العلمية المعاصرة.

كما عملت الجزائر على رفع حصة ميزانية البحث العلمي من 0.75% من الناتج الوطني الخام عام 1999 إلى 1% عام 2002 حسب ما كان مقررا في القانون التوجيهي، وفي إطار العولمة ووعيا بالمهام المنوطة بالجامعة على المستوى الداخلي من أجل ضمان التطور والتحكم في المعلومات، وعلى المستوى الخارجي من أجل ضمان تواجدها واستمرار تطورها، وبغية تطوير التبادلات الثقافية والحركية البشرية على جميع المستويات، انخرطت الجزائر في السياق العالمي الخاص بإصلاح أنظمة التعليم العالي حيث كما شهدت الجامعة عملا واسعا لإعداد الأساتذة الجامعيين إعدادا بيداغوجيا متمثلا في الملتقيات والورشات التدريبية التي نظمتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي داخل الوطن وخارجه.

رغم الإصلاحات التي شهدھا التعليم العالي منذ الاستقلال إلى غاية التسعينات من القرن الماضي، إلا أن منظومته تبقى تميزھا مجموعة من الظواهر السلبية والتي توجزھا الوزارة الوصية فيما يلي¹:

- الانفجار العددي للطلبة الذي نتج عنه سوء التسيير والتأطير.
- تعليم غير متلائم مع متطلبات سوق العمل.
- نظام تقييم أثقل وعطل التحقيق الفعلي للبرامج التعليمية.
- قلة الاختصاصات التي تتلائم مع شعب البكالوريا.
- تسيير غير عقلاني للزمن البيداغوجي بسبب الحجم الساعي المثقل ودورات الامتحانات المضاعفة.
- تكوين قصير المدى غير مرغوب فيه لم يحقق الأهداف التي وضع من أجلھا.

¹ - د. زين الدين بروش ود. يوسف بركان، مشروع تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، مرجع سبق ذكره، ص 812 بتصرف.

د. الإصلاح البيداغوجي (نظام الـLMD):

نظرا للعدد الكبير للاختلالات التي وقفت عليها الوزارة الوصية شرع في تنفيذ اصلاح يتمثل في تطبيق نظام الـLMD المنبثق من برنامج بولون (Processus de Bologne)* الأوروبي كي تتيح مقروئية أفضل للشهادات في سوق الشغل، كما تسمح باندماج أحسن للجامعة مع المجتمع وتحسين المردود الداخلي والخارجي، وترتكز هذه الهيكلية الجديدة على تنظيم التعليم في ثلاثة أطوار تتوج بثلاث شهادات¹:

الطور الأول: مدته ثلاث سنوات بعد البكالوريا يتوج بشهادة الليسانس، وتشمل تكوينا قاعديا أوليا متعدد التخصصات، ويتبع هذا الطور بتكوين متخصص من فرعين:

- فرع أكاديمي: يتوج بشهادة ليسانس تسمح لصاحبها بمواصلة دراسات جامعية عليا .
- فرع مهني: يتوج بشهادة تسمح لصاحبها بالاندماج المباشر في عالم الشغل .

الطور الثاني: مدته خمس سنوات بعد البكالوريا يتوج بشهادة ماستر، تدوم هذه المرحلة سنتين

ويسمح به لكل طالب تتوفر فيه شروط الالتحاق.

الطور الثالث: مدته ثماني سنوات بعد البكالوريا يتوج بشهادة الدكتوراه.

وجاءت الأهداف من تطبيق النظام الجديد بصفة رسمية كالتالي²:

- تقديم تكوين نوعي لضمان إدماج مهني أحسن.
- تكوين آليات التكيف المستمر مع تطور المهن والحرف.
- التفتح أكثر على التطور العالمي خصوصا في مجال العلوم والتكنولوجيا.

* مشروع بولوني يقضي بإنشاء فضاء جامعي قبل سنة 2010 متطابق في جميع دول الاتحاد الأوربي بما يضمن توحيد المعايير النوعية في الدرجات الأكاديمية وذلك تماشيا مع بنود معاهدة لشبونة.

¹- سمية ابراهيمي، إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر من الموقع الإلكتروني [www. Veecos. net/portal/index.pdf](http://www.Veecos.net/portal/index.pdf) يوم 2011/09/25.

² - Réforme des Enseignement Supérieurs, Juin 2007, p11(www.mesrs.dz)

لحد الساعة (2015) وبعد مرور 11 سنة من تطبيق النظام الجديد وبالرغم من الصعوبات الناجمة عن تطبيقه¹، يمكن التأكيد أن هذا النظام أضحى يطبع مشهد التعليم العالي في الجزائر بحيث أن كل الجامعات تطبقه بنسبة 100% في جميع التخصصات (13 ميدان دراسة).

إن كل الأطراف بما فيها الوزارة تتفق على أن هذا النظام لم يحقق كل الأهداف التي جاء من أجلها الأمر الذي أفسح المجال لإجراء إصلاحات تصحيحية وتكميلية ومن أهمها تبني نظام الجودة في التعليم العالي.

2-I. مبادئ التعليم العالي في الجزائر:

إن السياسة العامة لإصلاح التعليم العالي في الجزائر لم تخرج عن المبادئ الرئيسية التالية:

أ. ديمقراطية التعليم العالي²:

سعت الدولة الجزائرية من خلال ديمقراطية التعليم العالي إلى إتاحة الفرص المتكافئة لجميع الطلبة الجزائريين الذين أنهوا دراستهم الثانوية، كل حسب كفاءته العقلية، بغض النظر عن الفوارق الطبقية، وربط القطر الجزائري بشبكة واسعة من الجامعات والمعاهد العليا، تتعدد معها مراكز توزيع التعليم و الثقافة والتكنولوجيا في كل جهات الوطن، كما عملت على توفير الرعاية الصحية والاقتصادية (المنح الدراسية والمطاعم الجامعية والسكن) لأبناء الفئات الشعبية الفقيرة، ليتمكنوا من الاستفادة من فرص التعليم الجامعي، وتقديم رعاية خاصة للمتفوقين منهم.

¹ - Pr/ Nabil Bouzid et Pr/ Zinedine Berrouche, **Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est**, Bilan de formation des responsables Assurance Qualité (RAQ) des établissements universitaires rattaché à la CRUEst, p 47-49 بتصرف

² - ذهبية الجوزي، **الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 14.

ب. جزارة الهياكل والمناهج والأطر:

يعتبر الإصلاح خطوة حاسمة لوضع المؤسسة الجامعية في مسارها الطبيعي، وهو خدمة التنمية الوطنية والتكيف لمتطلبات التغيير السريع الذي عرفته الجزائر منذ الاستقلال، وخاصة بعد وضع المخطط الرباعي الأول، فقد كان الإصلاح ضرورة ملحة لإخراج الجامعة من غربتها وعزلتها وتجديد هياكلها التي صممها الاستعمار منذ حوالي 50 عام لتلبية مصالح قلة من المستوطنين فيما كان يسمى بممتلكات ما وراء البحر.

تمثلت الهيكلة الجديدة في إلغاء نظام الشهادات والسنة التحضيرية وتوزيع الاختصاصات على فروع (filières) تجمعها دوائر (Départements) وتأسيس معاهد (Instituts) من مجموع تلك الدوائر التي كانت تضمها في السابق كليات والعمل على تحقيق نوع من التكامل والتعاون العلمي والإداري بين مختلف المعاهد وإنشاء لجان التنسيق التربوي (C.C.P) على مستوى الدائرة والاختصاص يناقش فيها الأساتذة والطلاب والإدارة القضايا التربوية المختلفة، وسن طريقة الترصات الميدانية لربط الجامعة بالحياة العلمية.

أما بالنسبة للمناهج فقد أحدث الإصلاح انقلابا في الطرق التقليدية الموروثة وعرضها في أساليب تربوية جديدة مثل طريقة التكوين المندمج، والمراقبة المستمرة للمعارف وتدعيم حصص الأعمال التطبيقية والموجهة داخل كل وحدة والتخلي عن الأسلوب التلقيني والإلقاء واعتبار الوحدة الدراسية مجموعة متناسقة من المعارف والمهارات التي تشكل مع غيرها من الوحدات حصيلة كمية وكيفية إجرائية يمكن توظيفها داخل عدد من الاختصاصات.

بالنسبة للتأطير فإن جزارة الإدارة ومراكز الاشراف ابتداء من الجامعة ومراكز البحث حتى الوزارة قد تحققت بسرعة وقضت على الوصايا المباشرة التي كان يمارسها الأجانب على تعليمنا العالي وأنشطة

البحث المختلفة، إلا أن هذه العملية لم تستكمل في عدد من المعاهد والاختصاصات بجزارة هيئة التدريس فقد تطلب الإصلاح الاستعانة بالخبرات الأجنبية بأعداد كبيرة جدا من مستوى الأساتذة.

ج. التعريب:

إن الجامعة التي كانت تقتصر قبل الإصلاح على لغة واحدة وهي الفرنسية في جميع الاختصاصات باستثناء الآداب العربية وبعض الاختصاصات في العلوم الاجتماعية.

فقد شهدت بعد الإصلاح تحولا كبيرا في الاتجاه نحو التعريب وتمثل ذلك في الإجراءين التاليين:

- تدريس العربية كلغة في الاختصاصات التي تدرس باللغة الفرنسية.
- إنشاء فروع تستعمل العربية في التدريس، وقد بلغ عدد هذه الاختصاصات سنة (1978) 38 اختصاصا في مجموع الجامعات والمركز الجامعية من بين 149 اختصاصا الموجودة حاليا.

قد حدد الهدف من تعليم اللغة الوطنية لمن يتلقون تعليمهم أساسا بلغة أجنبية في اتجاهين:

- إدماج هؤلاء الطلاب في السياق العام لعملية التعريب.
- تمكينهم من استخدام اللغة الوطنية بعد التخرج كأداة للعمل وخاصة بعد إتقاني المصطلح الفني المرتبط بالمهنة.

فأصبح التعريب واقعا ملموسا في هذه الفروع، و لكن بقيت اللغة العربية غائبة في جميع المؤسسات والمعاهد ذات الطابع التكنولوجي.

د. مردود التعليم العالي وتدعيم التعليم العلمي والتقني:

نظرا للتضخم الشكلي في بعض التخصصات ونسبة التسرب نتيجة ضعف التوجيه في مستوى التعليم العالي وانعدام التنسيق مع وزارة التربية والتعليم، وتعدد جهات التكوين، والتسرع في توسيع بعض

الاختصاصات التي لم يحن أوانها بعد، مثل الإعلام الآلي والالكترونيات واهمال اختصاصات أخرى أكثر إلحاحا مثل الري والمناجم والبيطرة...الخ.

قد تنبعت الوزارة المعنية إلى هذه الوضعية، فأشرت إلى الخطورة التي يشكلها الاختلال في التوازن بين الاختصاصات وعدم تطابقها مع حاجات البلاد الراهنة والمستقبلية وانعدام التوجيه والاعتماد على الاجراءات الإدارية لمواجهة المشاكل بعد أن تستفحل وعدم الاسراع بوضع نظام للتوجيه على مستوى الوزارة ومؤسساتها التعليمية¹.

يمثل الغرض من هذا المبدأ، المساهمة في التقدم العلمي والتكنولوجي والتحكم في العلوم الحديثة واكتساب قيم جديدة، وهذا يعني التركيز على ما يلي²:

▪ الاهتمام بالتعليم التكنولوجي والتوسع فيه وتشجيع الدارسين على الالتحاق بمدارسه ومعاهده العليا.

▪ المزج بين الدراسة النظرية والعلمية في التعليم الجامعي بحيث يكون الطالب قادرا على تطبيق النظريات العلمية في المجالات التطبيقية، في الصناعة والزراعة والطب وغيرها.

3-1. أهداف مؤسسات التعليم العالي الجزائرية:

تهدف مختلف الجامعات إلى إعداد الكفاءات والإطارات المختلفة، التي تتمتع بقيم ومهارات عالية وأنماط سلوك مختلفة، تمكنها من التعامل مع البيئة الخارجية، ومسايرة التطورات والإنجازات الحديثة في مختلف الميادين.

ومع التطور الذي تشهده المجتمعات تعددت أهداف الجامعة، فلم تعد تقتصر على نقل المعرفة فقط

بل أصبحت تسعى للتطور والتقدم، بما تكشفه من حقائق وما تسهم به من حلول للمشاكل الراهنة

¹ -محمد العربي ولد خليفة، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، ديوان الوطني لمطبوعات الجامعة، الجزائر، 1989، ص 145

² - ذهية الجوزي، الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مرجع سابق ذكره، ص 15.

والمستقبلية، وكذا إعداد الاطارات البشرية القادرة على مواجهة تحديات العصر ومتطلباته، كونها أداة المجتمع في صنع قياداته المختلفة، ومصدر أساسي من مصادر الفكر والإشعاع الثقافي¹.

تعد الجامعة في الوطن العربي إحدى التنظيمات الاجتماعية التي تهدف لإعداد الكفاءات البشرية وتمكين الطالب من التزود بالعلم والمعرفة، وتنمية أنماط التفكير العلمي لديه بالإضافة إلى الاهتمام أكثر بالبحوث العلمية، وتحدد الأهداف الرئيسية للجامعات العربية في تنقيف الفرد وتنمية معارفه، وكذا تنمية المهارات العلمية وتجديدها باستمرار².

أما بالنسبة للجامعة الجزائرية، فقد عرفت العديد من التغيرات في تحديد ورسم أهدافها بما يتماشى وتطلعات المجتمع المستقبلية، وذلك نتيجة للتطورات التي عرفها المجتمع الجزائري عبر مراحلها المختلفة، فبعد الاستقلال كان هدف الجامعة يتمثل في توسيع فرص التعليم العالي وتكوين الأفراد للمساهمة في تنمية وتطور المجتمع في جميع المجالات الاقتصادية والسياسية، الثقافية والاجتماعية، حيث كانت تركز أكثر على مطالب المجتمع و احتياجاته في تلك الفترة، بعد ذلك تحدد هدف الجامعة الجزائرية في إصلاح التعليم العالي³ عام 1971 من أجل خدمة قطاعات التنمية الوطنية والاهتمام بمشاكلها المختلفة، وتوجيه التعليم نحو الفروع التي يحتاجها الاقتصاد الوطني، ومع التطورات التي شهدتها الجامعة الجزائرية نتيجة التقدم العلمي و الثورة التكنولوجية، فقد أصبحت تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- القيام بنشر المعرفة والعمل على تطوير البحث العلمي.
- إدراج التعليم ضمن الاستثمارات الأساسية من خلال تكوين الإطارات اللازمة لتلبية حاجات البلد.

¹ - عبد الله عبد الدائم وآخرون، التربية والتنوير في المجتمع العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة 1، لبنان، 2005، ص47.

² - سامي سلطي عريفج، الجامعة والبحث العلمي، دار الفكر والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2001، ص34

³ - بو عبد الله لحسن، مقداد محمد، تقويم العملية التكوينية في الجامعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص129.

▪ ربط التعليم الجامعي بالمشكلات الوطنية من خلال القيام بالبحوث والدراسات التي تستهدف إيجاد الحلول لمختلف المشاكل التي تعيق نمو البلد.

إن تحقيق الأهداف السابقة يتطلب من الجامعة الجزائرية مراجعة أهدافها باستمرار، وإعادة النظر في المناهج وأساليب التدريس، مع أهمية توفير كل الإمكانيات المادية والبشرية، خاصة وأن العمل الجامعي الناجح يحتاج إلى تحديد دقيق للأهداف، وكذا الوسائل التي تؤدي إلى تحقيق تلك الأهداف¹.

II. التطورات الكمية والنوعية لأعداد الطلبة والأساتذة:

سنحاول من خلال هذه الجزئية التطرق لمختلف التطورات الكمية والنوعية لأعداد الطلبة والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

II-1. التطورات النوعية والكمية لأعداد الطلبة (رأس المال الزبائني):

بلغ إجمالي عدد الطلبة الذين تم إحصائهم سنة 1961 في مؤسسات التعليم العالي 1317 طالب مسجلا في جامعة الجزائر وملحقتها في كل من وهران وقسنطينة، ولقد ازداد هذا العدد عن الضعف أثناء الدخول الجامعي 1962 - 1963 ، وتضاعف 9.5 مرة بعد ذلك بأقل من 10 سنوات، وبلغ عدد الطلبة المسجلين عند الدخول الجامعي 2011 - 2010 ، بعد خمسين سنة من الاستقلال، 1200000 طالب، فبين 1962 وسنة 2012 تضاعف عدد الطلبة بحوالي 1000 مرة، ويتوزع هذا التعداد على العديد من المواقع الجامعية الموجودة في 48 ولاية.

ويضاف إلى هذا العدد الطلبة المسجلون في المؤسسات التابعة لوصايات إدارية أخرى غير وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي². وجدول التالي يوضح تزايد عدد الطلبة المسجلين وتوزيعهم في التدرج وما بعد التدرج وهذا من سنة 2002 إلى غاية سنة 2015.

¹ - عبد الرحمن عيسوي، أصول علم النفس التربوي، دار المعرفة الجامعية، 2002 ، ص 254.

² - التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر ، 50 سنة في خدمة التنمية 2012 - 1962 ، ص 31

جدول رقم(04): عدد الطلبة المسجلين من 2002 إلى 2015

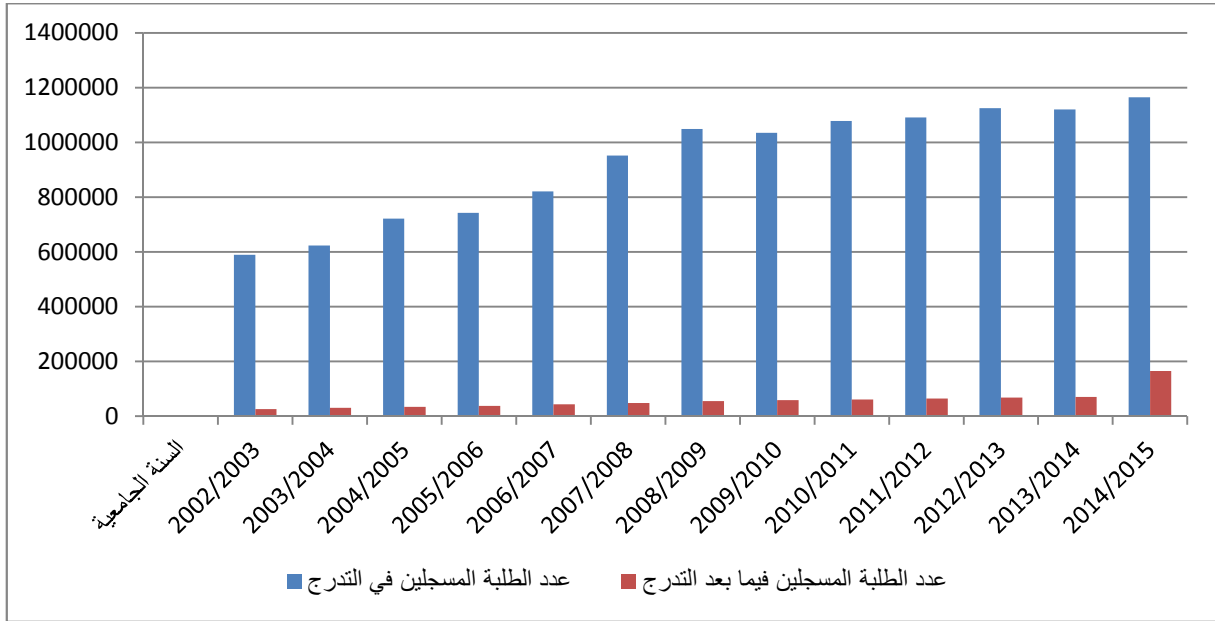
الاجمالي	عدد الطلبة المسجلين فيما بعد التدرج	عدد الطلبة المسجلين في التدرج	السنة الجامعية
616272	26279	589993	2003/2002
653201	30221	622980	2004/2003
755463	33630	721833	2005/2004
780841	37787	743054	2006/2005
864122	43458	820664	2007/2006
1000831	48764	952067	2008/2007
1103823	54924	1048899	2009/2008
1093288	58975	1034313	2010/2009
1138562	60617	1077945	2011/2010
1154804	64212	1090592	2012/2011
1192105	67671	1124434	2013/2012
1190249	70734	1119515	2014/2013
1330000	164960	1165040	2015/2014

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44 (أنظر الملاحق من

08 إلى 11)

من خلال الجدول نلاحظ أن أعداد الطلبة في تزايد من سنة لأخرى، وهذا راجع إلى سياسة الدولة التي تسعى إلى تركيز اهتمامها بالتعليم لاسيما التعليم العالي وهذا لكونه ما يتمتع به من أهمية قصوى في مساهمته في بناء المجتمع وانعاش الاقتصاد الوطني، وكذلك لكون التعليم العالي أصبح ضروريا في العصر الحالي، وزيادة على ذلك انتشار الجامعات والمعاهد تقريبا في كل أنحاء الوطن والانتقال إلى تطبيق نظام ل م د الذي انعكس بزيادة عدد الطلبة المسجلين فيما بعد التدرج.

الشكل رقم (12): تطور أعداد الطلبة



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44

بالمقابل نلاحظ أن عدد الخريجين من جامعات التعليم العالي يبقى غير متكافئ مع الأعداد الهائلة

الملتققة بها.

والجدول التالي يبين لنا عدد الجامعيين المتخرجين من سنة 2001 إلى غاية 2014

جدول رقم (05): عدد الطلبة الجامعيين الخريجين من 2001 إلى 2014

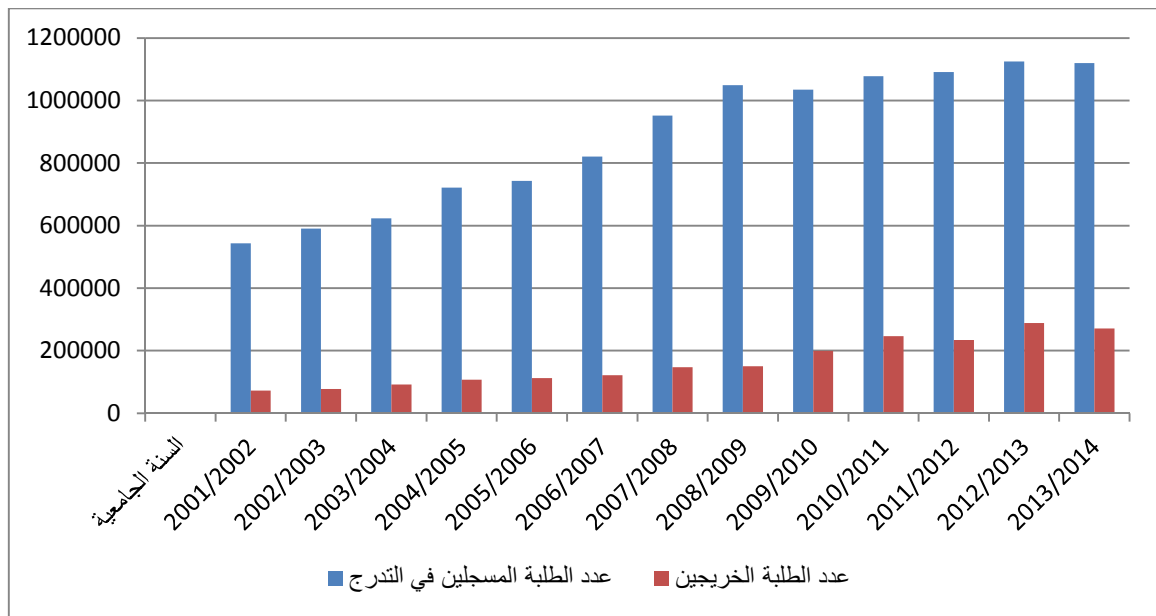
النسبة (%)	عدد الطلبة الخريجين	عدد الطلبة المسجلين في التدرج	السنة الجامعية
			2002/2001
13,374	72737	543869	2003/2002
13,216	77972	589993	2004/2003
14,740	91828	622980	2005/2004
14,895	107515	721833	2006/2005
15,198	112932	743054	2007/2006
14,854	121905	820664	2008/2007
15,428	146889	952067	2009/2008
14,302	150014	1048899	2010/2009
19,314	199767	1034313	2011/2010
22,890	246743	1077945	2012/2011
21,445	233879	1090592	2013/2012
25,666	288602	1124434	2014/2013
24,245	271430	1119515	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44 (أنظر

الملاحق من 08 إلى 11)

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات

الشكل رقم (13): تطور عدد الخريجين الجامعيين



MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات

II-2. التطورات الكمية والتنوعية لهيئة التدريس (رأس المال البشري):

إن السنة الجامعية 1962-1963 كانت أول سنة جامعية في الجزائر المستقلة، والتي بالرغم من عدد الجامعيين المتمدرسين قبل ذلك لا يزيد عن 500 طالب، وهياكل موروثية لا تستوعب أكثر من 600 طالب، إلا أنها ضمنت دخول ما يقارب 3000 طالب في ذلك الموسم الاستعجالي. وبالرغم من الجهد المبذول في التأطير لم يجد الموسم أكثر من 82 مدرسا جزائريا لا يزيد عدد الأساتذة من بينهم عن التسعة، وأستاذ محاضر واحد لا غير، ليوزع الباقي عن 15 أستاذ مساعدا 54 أستاذ فنيا، مما اضطرت السلطة لجلب 258 مدرسا أجنبيا متعاوناً، أي بنسبة تزيد عن 68%.

بعد الإصلاح الجامعي سنة 1971، حدث ارتفاع في عدد الطلبة بنسبة 28% ونسبة 89% في تعداد الأساتذة. فإذا كان عدد الطلبة في موسم 1998-1999 وصل إلى 372000 طالب بعد أن كان موسم 1962-1963 لا يزيد عن 2725 طالب، فإنه في موسم 2014-2015 بلغ 1314000 طالب يؤطّرهم أكثر من 45000 أستاذ من بينهم 9000 في رتبة الأستاذية، بعد أن كان العدد الإجمالي لا يزيد عن 340 أستاذ سنة 1962¹.

والجدول التالي يوضح أهم التطورات في نسب التأطير وهذا ابتداء من موسم 2000-2001.

¹- العياشي دعوعة، أيضا التعليم...؟، الأحرار، جريدة إخبارية يومية، صدرت يوم 24 / 09 / 2012 ، على الموقع:

www.sawt-alahrar.net/ara/national/index.1.html

جدول رقم (06): تطور نسبة التأطير في الجزائر من 2000 إلى 2015

معدل التأطير (%)	عدد الأساتذة الجزائريين والأجانب	عدد الطلبة المسجلين في التدرج + ما بعد التدرج	السنة الجامعية
29,67	20769	616272	2003/2002
28,84	22650	653201	2004/2003
29,94	25229	755463	2005/2004
28,85	27067	780841	2006/2005
29,73	29062	864122	2007/2006
31,57	31703	1000831	2008/2007
32,02	34470	1103823	2009/2008
29,01	37688	1093288	2010/2009
28,36	40140	1138562	2011/2010
25,98	44448	1154804	2012/2011
24,63	48398	1192105	2013/2012
23,20	51299	1190249	2014/2013
24,80	53622	1330000	2015/2014

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44 (أنظر

الملاحق من 08 إلى 11)

من خلال الجدول نلاحظ أن نسب التأطير متقاربة نوعا ما ولكن على العموم هناك زيادة في

السنوات الأخيرة عكس ما كانت عليه في السابق.

جدول رقم (07): نسبة عدد الأساتذة الجزائريين من المجموع الكلي للأساتذة في الجامعة

الجزائرية.

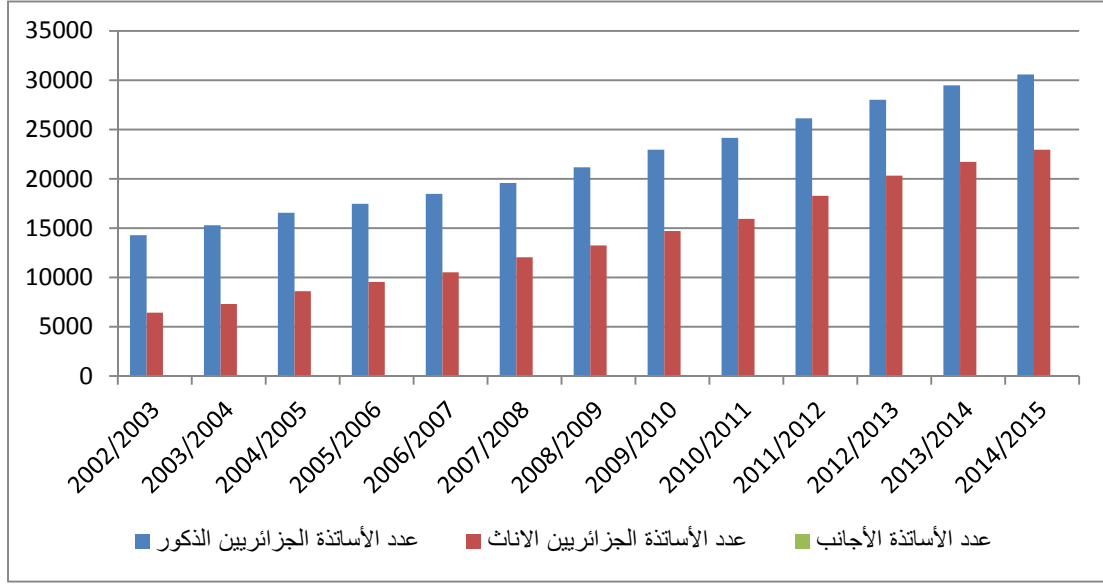
نسبة الأساتذة الجزائريين (%)	المجموع	عدد الأساتذة الأجانب	عدد الأساتذة الجزائريين		السنة الجامعية
			الاناث	الذكور	
99,69	20769	64	6424	14281	2003/2002
99,73	22650	61	7298	15291	2004/2003
99,73	25229	68	8593	16568	2005/2004
99,76	27067	64	9545	17458	2006/2005
99,75	29062	73	10515	18474	2007/2006
99,69	31703	99	12033	19571	2008/2007
99,84	34470	56	13239	21175	2009/2008
99,85	37688	55	14693	22940	2010/2009
99,81	40140	77	15920	24143	2011/2010
99,85	44448	68	18265	26115	2012/2011
99,84	48398	77	20323	27998	2013/2012
99,79	51299	107	21726	29466	2014/2013
99,83	53622	92	22956	30574	2015/2014

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات

(أنظر MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44)

الملحقين 06 و 07)

الشكل رقم (14): تطور عدد الأساتذة الجزائريين



MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات

تعتبر مسألة التأطير من بين العوامل التي أدت إلى ضعف جودة التعليم العالي في

الجزائر، والذي يمكن إرجاعه إلى عدة عوامل منها¹:

- ارتفاع عدد ساعات التدريس الأسبوعية، فقد عرفت حصص الأعمال الموجهة تقليصا في حجمها الساعي من (120) دقيقة إلى (90) دقيقة، وبالتالي الزيادة في عدد الحصص اللازمة لتغطية البرامج وبهذا يزيد العبء البيداغوجي على المعيد والأستاذ المساعد وهو مكلف بتغطية ستة أفواج بلا من أربعة أسبوعيا، أي تسعة ساعات أسبوعيا، وهذا من شأنه أن يضعف من نوعية التأطير في حد ذاته.
- تعتبر ظاهرة العنف مع مطلع 1992 من بين جملة الأسباب الرئيسية للتسرب الذي عرفه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ليس على صعيد المتعاونين الأجانب فحسب، بل كان هناك نزيف خطير في سلك الأساتذة الجزائريين.

¹ - ذهبية الجوزي، الحكم الراشد وجودة التعليم العالي في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

- توجه الكثير من الأساتذة الأكفاء لشغل وظائف عليا، في مختلف المستويات والقطاعات الرئيسية، والتهرب من العمل البيداغوجي لأسباب عدم التحكم في لغة التدريس.

جدول رقم (08): تزايد عدد الأساتذة الدائمين.

السنة الجامعية	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر	أستاذ محاضر (أ)	أستاذ محاضر (ب)	مكلف بالدروس	أستاذ مساعد	أستاذ مساعد (أ)	أستاذ مساعد (ب)	أستاذ معيد	العدد الإجمالي
63/62	66	13	/	/	/	74	/	/	145	298
70/69	80	112	/	/	/	167	/	/	483	842
80/79	257	463	/	/	/	2494	/	/	4283	7497
99/89	573	905	/	/	1958	6839	/	/	4261	12578
00/99	950	1612	/	/	6632	6275	15517	11844	1991	38189
10/09	2874	/	4562	2352	/	/	16681	12101	539	39109
11/10	3186	/	4817	2835	/	/	/	/	520	11358
11/12	3660	/	4929	3444	/	/	18761	13229	358	44448
12/13	4396	/	4949	4138	/	/	21608	12871	368	48398
13/14	4979	/	5247	5289	/	/	24126	11286	322	51299
14/15	5346	/	6032	6278	/	/	25898	9765	365	53622

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية

1962-2012، ص 54، و MESRS/DDP/SDPP/Annuaire n°44 (أنظر الملحقين 06 و 07)

من الجدول نلاحظ التباين والتنوع الكبير في الأساتذة مع الزيادة العددية خلال كل فترة، فبعد أن

كان العدد الإجمالي موسم 1962-1963 حوالي 290 أستاذ من بينهم 66 أستاذ التعليم العالي، صار

في موسم 2010-2011 حوالي 40140 أستاذ من بينهم 3186 أستاذ التعليم العالي.

3-II. البحث العلمي والتطور التكنولوجي (رأس المال الهيكلي):

تعود عملية إعادة بعث الحركة في البحث العلمي إلى شهر جوان من سنة 1986 ، وذلك بعد الإنشاء الرسمي لأولى فرق ووحدات البحث التي تم اعتماد برامجها من قبل المحافظة العليا للبحث وبعد الانطلاق في عملية تمويل سير البحث.

وهكذا تميزت هذه الفترة بتجريب مخططات متتالية تهدف إلى تنظيم البحث العلمي، وتجسدت هذه الإرادة سنة 1998 ، بإصدار قانون توجيهي وبرنامج خماسي متعلق بالبحث العلمي والتطوير التكنولوجي (قانون رقم 11 - 98 المؤرخ في 22 أوت 1998)

وكان الغرض من هذا هو تقويم حالة اللاإستقرار التي كانت تميز تصور البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، وكذا الدور المنوط به خلال الفترات الزمنية السابقة من جهة، وتقويم حالة الانقطاع الدائم للأعمال التي تم الشروع فيها من قبل المؤسسات التي توالى على رأس البحث من جهة أخرى. من أجل تمكين ذلك، كانت الغاية من هذا القانون هو إنشاء صرح مؤسساتي للبحث يمكنه ضمان استقرار المؤسسات، وديمومة المهام، وتناسق الأهداف، وتعبئة الكفاءات البشرية، ورصد الوسائل المادية والمالية لهذا الغرض¹.

والجدول التالي يبين تطور أهم مؤسسات البحث في الجزائر من 1962 إلى غاية 2012 والذي عرف تأسيس العديد من مراكز وهيئات وطنية للبحث.

¹ - التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية، ص 88-90.

جدول رقم (09): التطور المؤسسي للبحث في الجزائر من سنة 1962 إلى غاية 2012

سنة الحل	الوصاية	سنة التأسيس	الهيئة
1968	/	1963	مجلس البحث
1971	/	1968	هيئة التعاون العلمي
1973	/	1971	المجلس المؤقت للبحث العلمي
1983	وزارة التعليم العالي	1973	الهيئة المؤقتة للبحث العلمي
1986	رئاسة الجمهورية	1982	محافظة الطاقات الجديدة
1986	الوزارة الأولى	1984	محافظة البحث العلمي والتقني
1990	رئاسة الجمهورية	1986	المحافظة العليا للبحث
1991	الوزارة الأولى	1990	الوزارة المنتدبة المكلفة بالبحث والتكنولوجيا
1991	الوزارة الأولى	1991	الوزارة المنتدبة المكلفة بالبحث والتكنولوجيا والبيئة
1992	وزارة الجامعات	1991	أمانة الدولة للبحث
1993	وزارة التربية الوطنية	1992	أمانة الدولة
1994	وزارة التربية الوطنية	1993	الوزارة المنتدبة للملكية بالجامعات والبحث
إلى يومنا هذا	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	2000	الوزارة المنتدبة لدى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بالبحث العلمي
إلى يومنا هذا	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	2008	المديرية العامة للبحث العلمي والتطور التكنولوجي

المصدر: التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية 1962-2012، ص 89.

من الجدول نلاحظ التطور منذ سنة 1963 إلى غاية انشاء كل الوزارة المنتدبة لدى وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي المكلفة بالبحث العلمي والمديرية العامة للبحث العلمي والتطور التكنولوجي

اللذان لا تزالان تزاولان نشاطهما لحد الساعة.

4-II. تطور الهياكل والنفقات في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي (رأس المال

الهيكلية):

أنجز قطاع التعليم العالي والبحث العلمي خلال خمسين سنة شبكة كثيفة من مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ومرافق مختلفة خاصة بالمرافقة، وهذا استجابة لحاجيات الطلبة الذين يتزايد تعدادهم باستمرار.

الشبكة الجامعية الجزائرية تتكون من 90 مؤسسة مختلفة للتعليم العالي 47 جامعة (08 منها كانت عبارة عن مراكز جامعية وتم ترقيةها إلى جامعات سنة 2012)، و 10 مركز جامعية، و 18 مدرسة وطنية عليا ومدمج بها قسمان تحضيريان، و 06 مدارس عليا، و 10 مدارس تحضيرية وملحقتان جامعتان. ويتوزع مجموع هذه الشبكة الجامعية على ثمانية وأربعين مدينة جامعية، ويشتمل أيضا على أكثر من 1000 مخبر بحث علمي¹.

ميزانية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

إن قطاع التعليم العالي يعتمد في تمويله على النفقات التي تقدمها الدولة، وهذا وفق الميزانية التي تمنحها الدولة حسب نوعية القطاعات واحتياجاتها وكذا لأهميتها.

والجدول التالي يوضح قيمة النفقات المالية الممنوحة لقطاع التعليم العالي من طرف الدولة:

¹ - التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 64.

جدول رقم (10): حصة ميزانية قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من مجموع اعتمادات الدولة

بعنوان ميزانية التسيير على الدوائر الوزارية

السنوات	ميزانية الوزارة	ميزانية الدولة	حصة الوزارة (%)
2000	38703077000	830084800000	4,66
2001	47122250000	948760000000	4,97
2002	58743195000	1053366167000	5,58
2003	68282507000	1141685900000	5,98
2004	66497092000	1200000000000	5,54
2005	78671380000	1255273000000	6,27
2006	85699925000	1439548823000	5,95
2007	104449439000	1652698265000	6,32
2008	129190158000	2363188196000	5,47
2009	155160798000	2661257650000	5,83
2010	173483802000	3445999823000	5,03
2011	291441690000	4291181180000	6,79
2012	277173918000	4925110475000	5,63
2013	264582513000	4335614484000	6,10
2014	270742002000	4714452366000	5,74
2015	300333642000	4972278494000	6,04

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الجريدة الرسمية الجزائرية لسنوات (2000-2015)

نلاحظ من خلال الجدول وجود تطورات وتغيرات في الميزانية الممنوحة لوزارة التعليم العالي

والبحث العلمي حيث سجلت أعلى ارتفاع لها بنسبة % 6.79 سنة 2011 بعد ما كانت منخفضة في

سنة 2000 بنسب %4.66 تم انخفضت مجددا في السنوات الموالية وعلى العموم تعتبر النسب متقاربة

نوعا ما وهذا بفارق %2.

III. مشروع تطبيق ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر:

أدركت السلطات الجزائرية ضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي فتجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل من خلال طرحها للتساؤل: "ماهي مختلف الاجراءات الممكن اتخاذها من أجل تبني نظام لضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر"

وبسبب طرح هذا التساؤل نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتعاون مع البنك الدولي مؤتمرا دوليا يومي 1 و2 جوان 2008 بالجزائر العاصمة، والذي جمع باحثين من منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي (L'OCDE) واليونسكو ومسؤولي أنظمة ضمان الجودة في العالم العربي.

ضم المؤتمر ثلاث ورشات عمل رئيسية¹:

- برامج ضمان الجودة.
 - ضمان الجودة المؤسسية.
 - شروط تطبيق ضمان الجودة في الجزائر على ضوء التجارب العالمية.
- في أعقاب توصيات ورشات العمل الثلاث عقد اجتماع يومي 3 و5 جوان 2008 جمع مسؤولي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (MESRES)، مسؤولون جامعيون وطنيون وخبراء دوليون في ضمان الجودة².

الهدف من هذا الاجتماع كان الخروج بخارطة طريق لإنشاء نظام ضمان الجودة في التعليم العالي والتي دعمت بتصيب خلايا ضمان الجودة (AQ) من طرف الوزارة منذ الدخول الجامعي 2008-2009 على مستوى كل الجامعات الجزائرية.

¹ - Pr/ Nabil Bouzid et Pr/ Zinedine Berrouche, **Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est**, ibid, p47-48

² -up cite

عقب المؤتمر الدولي المذكور أعلاه وفي 31 ماي 2010 بموجب المرسوم 167 نصبت لجنة ضمان تطبيق الجودة في التعليم العالي (CIAQES) وهي مسؤولة عن اتخاذ جميع الاجراءات اللازمة لتحسين التعليم العالي في الجزائر ودعم مؤسساته في تنفيذ اجراءات الجودة مع التركيز على تدريب الموارد البشرية من خلال تبني سياسات جديدة مثل التخطيط الاستراتيجي¹.

تهدف (CIAQES) إلى "تعزيز تطوير ممارسات ضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية، متابعة وتعزيز العمل في المقام الأول على التقييم الداخلي مع توضيح معايير هذا التقييم لتحسين إدارة هذه المؤسسات في محيط يتسم بالتطوير الدولي لأنظمة التعليم العالي"².

ومن بين مهام هذه اللجنة:

تحديد مراجع (Références) الجودة انطلاقا من تحليل محتوى ومصادر الاحتياجات الحقيقية.

- فحص منهج التقييم الداخلي من خلال الابلاغ عن الاختلالات.
- اتخاذ خطوات لتحقيق التحسين المستمر من خلال اجراء التعديلات اللازمة لتعزيز القدرات من أجل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- تنظيم جولات لأعضاء اللجنة لاستعراض تجارب وممارسات ضمان الجودة في الدول الأخرى.

توفير وضمان تكوين خاص لمسؤولي ضمان الجودة (RAQs)

تطوير برامج لتدريب وتكوين ل (RAQs).

على النحو المنصوص عليه في القانون التوجيهي 23 أبريل 2008 أنشأت لجنة التقييم الوطنية

(CNE) بموجب المرسوم 739 الصادر بتاريخ 18 ديسمبر 2010 التي تعد اليوم خارطة طريق من

شأنها أن تقود تقييم ضمان تطبيق الجودة.

¹ -CIAQES-MESRS.dz (voire le 03-03-2015)

² - Pr/ Nabil Bouzid et Pr/ Zineddine Berrouche, Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est, ibid, p47-48

1-III. أجهزة وطنية لتجويد التعليم العالي الجزائري:

في إطار السعي للارتقاء بأداء الجامعة الجزائرية تكويناً وبحثاً إلى مستوى المرجعيات القياسية الدولية، شرعت الهيئة الوصية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي في السنوات الأخيرة بإرساء أجهزة لتقويم ولضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي والتطور التكنولوجي، حيث تمثلت هذه الأجهزة في:

أ. المجلس الوطني لتقويم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي :

أنشئ هذا الجهاز سنة 2010 م مكلف بتقييم الاستراتيجيات والوسائل التي يتم وضعها في إطار السياسة الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، كما أن هذا المجلس يقوم بتقدير الاحتياجات المتعلقة بالكفاءات من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، ويسهم في تحليل تطور المنظومة الوطنية للبحث، ويقترح إجراءات في إطار التنافس العلمي على المستوى الدولي، ويقوم بإعداد حوصلة عن نشاطاته عند نهاية كل برنامج خماسي.

ب. اللجنة الوطنية لتقويم مؤسسات التعليم العالي :

أنشأت هذه اللجنة بغرض تنفيذ نظام الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي إذ تمخضت الفكرة بناءً على توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي المنعقد بتاريخ 19 و 20 ماي 2008 م، والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي المنعقد بتاريخ 1 و 2 جوان .

أقيمت اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 31 ماي 2010 م، وهذه اللجنة مسؤولة عن صياغة وتتبع إحداث برنامج لتنفيذ ضمان الجودة في هذا المجال، حيث تتكلف اللجنة بالتنسيق مع الوكالات والهيئات المعنية بما يلي¹:

¹ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، قرار وزاري مؤرخ في 31 ماي 2010، ص 239

- إنشاء مرجع وطني يتضمن المقاييس والمعايير المتعلقة بضمان الجودة في ضوء المعايير الدولية.
- تحديد معايير انتقاء مؤسسات التعليم العالي الرائدة والمسؤولة عن ضمان الجودة لكل مؤسسة جامعية.
- وضع برنامج إعلامي يستهدف المؤسسات المعنية ووضع خطة تكوين لفائدة المسؤولين عن ضمان الجودة.
- تحديد برنامج لتنفيذ عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسات المعنية وضمان متابعة تنفيذها.
- تنظيم العمليات الأولية للتقييم الذاتي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- تنظيم العمليات للتقييم الخارجي للمؤسسات والأنشطة المستهدفة.
- ضمان المراقبة في مجال ضمان الجودة.
- الجمع بين العناصر الضرورية لتحديد سياسة وطنية ونموذج لضمان الجودة وتحضير شرو إنشاء وكالة مكلفة بوضع هذه السياسة.

تتكون اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي من ممثلين عن الإدارة المركزية وأساتذة خبراء يعينون كأعضاء للجنة لمدة ثلاث سنوات، ينتخب الأعضاء رئيساً ونائباً لرئيس اللجنة لنفس الفترة، حيث يمكن للجنة دعوة هيكل وأجهزة الإدارة المركزية ومؤسسات التعليم العالي للمشاركة في أعمالها، وفقاً للنقا المدرجة بجدول الأعمال كما يمكنها استدعاء كل شخص تكون

مؤهلاته ضرورية لأعمالها، تكلف اللجنة بوضع النظام الداخلي وبرنامج العمل وتجتمع بانتظام بدعوة من رئيسها الذي يحدد جدول الأعمال¹.

ج. المكتب الوطني إيراسموس الجزائر :

حيث جاء هذا الجهاز كنقطة شراكة بين الاتحاد الأوروبي والجزائر، إذ نجد للاتحاد الأوروبي برنامجاً يدعى إيراسموس موندوس وهو برنامج يدعم التعاون والتنقل ما بين الدول في مجال التعليم العالي بهدف تحسين نوعية التعليم العالي الأوروبي وتعزيز الحوار والتفاهم بين الشعوب والثقافات من خلال التعاون مع البلدان الأخرى، وبالإضافة إلى ذلك يساهم هذا البرنامج في تنمية الموارد البشرية عن طريق زيادة التنقل بين الاتحاد الأوروبي وهذه الدول².

يقدم برنامج " إيراسموس موندوس "الدعم إلى مؤسسات التعليم العالي التي ترغب في تنفيذ برامج مشتركة على مستوى الدراسات العليا، أو الرغبة في إنشاء شراكات التعاون المشترك بين الجامعات من أوروبا والبلدان المستهدفة الأخرى، الطلبة الباحثين وموظفي الجامعات الذين يرغبون في استكمال دراساتهم العليا في سياق أحد من البرامج المشتركة المذكورة، أي مؤسسة ناشطة في مجال التعليم العالي ترغب في تطوير مشاريع تهدف إلى ترقية وتعزيز الرؤية والصورة الأوروبية للتعليم العالي في جميع أنحاء العالم.

أما بالنسبة للمكتب الوطني إيراسموس الجزائر فقد كان دوره متمثل في تشجيع مؤسسات التعليم

العالي للمساهمة في تطوير التعليم العالي في الجزائر من خلال المشاركة في³:

¹ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ، مرجع سبق ذكره، ص 240

² - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، متاح على الموقع التالي: http://services.mesrs.dz/Erasmus+/index%20arab_fichiers/Page607.htm (اطلع عليه في 2014/05/04)

³ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، متاح على الموقع التالي: http://services.mesrs.dz/Erasmus+/index%20arab_fichiers/Page388.htm (اطلع عليه في 2014/05/04)

➤ **المشاريع المشتركة :** وتكون بين مؤسسات التعليم العالي في الجزائر وفي دول الاتحاد

الأوروبي، بهدف تدعيم تبادل المعرفة والخبرة بين المؤسسات الشريكة فيما يخص تطوير المناهج

الدراسية، تحسين الإدارة في الجامعات، خلق روابط بين التعليم العالي والمجتمع ككل.

➤ **مشاريع التدابير الهيكلية:** وتشمل هذه التدابير الدراسات والبحوث والمؤتمرات والملتقيات

الدراسية، حيث تساهم هذه التدابير في تعزيز الروابط بين التعليم العالي والمجتمع من خلال

تطوير إصلاح المؤسسات والنظم التعليمية على المستوى الوطني في البلدان الشريكة، ويمكن

أيضا معالجة الصعوبات المتعلقة بإصلاح هياكل ونظم التسيير مثل (نظم التأهيل، تقييم

الجودة، التشريعات الوطنية، تنظيم نظام التعليم، إجراءات الاعتماد، تقييم سياسة التعليم العالي

على المستوى الوطني... الخ).

واستشعاراً بأهمية هذا البرنامج، أجرت جامعة ورقلة يوماً تحسيسياً حول برنامج إيراسموس

الجزائر يوم 4 مايو 2014 م، وقد شاركت الجامعات المجاورة الأربعة (جامعة الوادي، جامعة تمنراست،

جامعة الأغواط وجامعة غرداية) في هذا الحدث، وبعد تقديم موجز عن نتائج برنامج الشراكة القديم

المسمى ببرنامج تيمبوس للفترة 2002-2013 م ثم تقديم البرنامج الجديد إيراسموس الجزائر 2014-

2020 مع ثلاثة أنشطة أساسية للبرنامج: التنقل للتعلم، تدعيم القدرات ودعم السياسات¹.

د. خلية ضمان الجودة للتعليم العالي :

إضافة إلى الأجهزة السابقة تمّ تنصيب خلايا لضمان الجودة على مستوى كل مؤسسات التعليم

العالي تعمل على التقويم الذاتي لضمان الجودة فيها، قصد تحديد نقاط الضعف وتحويلها في تقارير إلى

مسؤول الهيئة الجامعية مباشرة لاتخاذ الإجراءات اللازمة، مع دخول المشروع الأوروبي "بابس" حيز

¹ - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، مرجع سبق ذكره

التطبيق سنة 2012 م والهادف للتقييم الذاتي لضمان الجودة الداخلية لجامعات دول حوض البحر الأبيض

المتوسط وهي بمثابة برامج لدعم السياسة القطاعية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي¹.

الدور الأساسي لخلايا الجودة هو المساهمة في تطبيق إجراءات نظام ضمان الجودة، وتندرج

ضمن هذه المهمة مجموعة من الأدوار (تنفيذ، متابعة، تقييم، تكوين، إعلام، واتصال) المرتبطة بإجراءات

وعمليات وأهداف هذا النظام على مستوى المؤسسة، وفيما يلي أهم أدوار خلايا ضمان الجودة في

مؤسسات التعليم العالي في الجزائر²:

- تعد الخلية بمثابة الواجهة بين المؤسسة الجامعية والهيئات الوطنية للتقييم.
- تضمن متابعة برنامج العمل الوطني في ضوء التحسين المستمر لجودة برامج التكوين، البحث، العمل المؤسسي.
- تقوم بتنظيم عمليات إعلام حول مهامها، وتحسيس حول النتائج المنتظرة من تطبيق نظام ضمان الجودة.
- تقود إجراءات التقييم الداخلي لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية، كما تدعم تطوير أفضل الممارسات في هذه المجالات، وفي هذا الصدد تقوم بتحضير الإجراءات وإعداد الوثائق والملفات الضرورية.
- تضمن تحضير وتنفيذ ومتابعة عمليات التقييم الداخلي على مستوى المؤسسة.
- تنسق مهمة تحرير تقارير التقييم الداخلي.
- تقود عمليات التكوين المستمر لأعضائها في مجال ضمان الجودة.

¹- نبيل بوحودة، برنامج دعم السياسة القطاعية بتمويل من الاتحاد الأوروبي، متاح على

(اطلع عليه في 2014/04/22) <http://www.al-fadjr.com/ar/national/267239.html>

²- القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر (CIAQES).

- تضمن الاتصال الداخلي والخارجي وتعمل على المشاركة في مختلف التظاهرات في مجال

ضمان الجودة

- تنشر تقارير عملها السنوي على موقع الجامعة الإلكتروني.

ويمكن تلخيص أدوار خلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر في الوظائف

الآتية:

- **وظيفة التقييم الداخلي:** لمجالات الحوكمة، التكوين، البحث، والحياة الجامعية في ضوء مرجع

ضمان الجودة (Référentiel d'AQ) الذي تم إعداده من طرف (CIAQES).

- **وظيفة الإعلام :** حول مهامها وأهداف نظام ضمان الجودة، ونشر التقارير المختلفة خاصة تقرير

التقييم الداخلي (Rapport d'auto-évaluation).

- **وظيفة التكوين المستمر:** لأعضائها في مجال ضمان الجودة.

- **وظيفة الاتصال:** على المستويين الداخلي والخارجي.

III-2. معوقات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر:

هناك جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بنجاح في مؤسسات

التعليم العالي الجزائرية ومن بينها:

- نقص التدريب والمعارف والمهارات الكافية لإجراء عملية التغيير.
- عدم كفاية الموارد المالية اللازمة لعملية التغيير، وعدم تنوعها ومشاركة القطاع الاقتصادي في

تمويل مؤسسات التعليم العالي.

- إن الهيكل التنظيمي الذي تتميز به مؤسسات التعليم العالي يصعب عملية التنازل عن السلطة لتمكين العاملين وزيادة مشاركتهم الأمر الذي يوضح الانقسام بين الإدارة وهيئة التدريس¹.

3-III. آفاق تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر:

يعتبر مشروع تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي بالجزائر ذا أهمية بالغة وهو مكمل للإصلاحات الجارية حاليا، إلا أن الجهات الوصية لم تكتفي بهذا القدر بل تطمح من خلال هذا المشروع إلى:

- برمجت (CIAQES) اجتماع للخلايا الجهوية لضمان الجودة في الفترة الممتدة من 6 إلى 28 فيفري 2015 للخروج بخطة عمل، والتي يتبعها اجتماع آخر في شهر مارس مع قادة الجامعات من أجل وضع خطوات تبني نظام الجودة، أما في شهر أبريل 2015 فسيتم تنفيذ مراحل الخطة السابقة تزامنا مع تعيين قادة مؤسسات التعليم العالي القائمين بعملية التقييم الذاتي مع استفادتهم من تكوين تكميلي².
- تجسيد أهداف خلايا ضمان الجودة، و على رأس هذه الأهداف التي تم منحها أهمية قصوى التبادل مع الدول الأجنبية وفق ما يسمح بتكثيف برامج التكوين المعتمدة بالجزائر مع بقية الدول، لتأخر الجزائر في اعتماد هذا النمط الذي يتم تجسيده في العديد من الدول الأجنبية، على غرار أمريكا، إيطاليا، بلجيكا.. الخ وحتى دول المشرق العربي³.

¹ - عبد المحسن النعساني، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة حلب، سوريا، بدون سنة، ص16. بتصرف

² - CIAQES-MESRS.dz/index-php#(voire le 03-03-2015)

³ - بتصرف (voire le 01-03-2015) docx.خلايا الجودة www.Djazairnews.dz

- في آفاق 2020 تطمح وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى وضع ثلاث مؤسسات جامعية على الأقل ضمن المراتب الـ500 الأولى عالمياً، مع العمل على بلوغ 80 ألف باحث حائز على الدكتوراه¹.

¹ - www.Sawt_alahrar.net/ara/national/11728.html (voire le 01-03-2015) بتصرف

خلاصة الفصل الثالث:

لقد حظيت مؤسسات التعليم العالي في الجزائر باهتمام وتطور كبيرين خلال السنوات الأخيرة وهذا ما يظهر جليا في الكم الهائل لأعداد الطلبة والمؤسسات، بالإضافة إلى الشروع في إصلاح منظومة التعليم العالي وفق المقاييس العالمية.

وقد سعت كل الجهود إلى الارتقاء بهذه المنظومة وتحسين أدائها ومستواها من خلال تبنيها لمقاربة ضمان الجودة حيث يعتبر تنصيب خلايا ضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي أبرز هذه الخطوات.

إلا أن هناك جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بنجاح في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أبرزها عدم كفاية الموارد المالية ونقص التدريب والمعارف والمهارات الكافية لإجراء عملية التغيير وضعف مرونة الهيكل التنظيمي الذي تتميز به مؤسسات التعليم العالي.

وبالرغم من هذه المعوقات إلا أن الوزارة تحاول تجسيد أهداف خلايا ضمان الجودة وعلى رأس هذه الأهداف التي تم منحها أهمية قصوى التبادل مع الدول الأجنبية وفق ما يسمح بتكليف برامج التكوين المعتمدة بالجزائر مع بقية الدول.

**الفصل الرابع: الإجراءات
المنهجية للدراسة الميدانية**

تمهيد:

من خلال الفصول السابقة تم استعراض أهم محاور الدراسة النظرية من خلال التطرق إلى رأس المال الفكري وأثره على جودة التعليم العالي، وقد تم تخصيص هذا الفصل من أجل إعطاء عمق أكبر للدراسة من خلال الاقتراب من الواقع العملي.

ونظرا لطبيعة الموضوع واهتمامه برأس المال الفكري ودوره في إنشاء وتنمية جودة التعليم العالي تم اختيار إحدى مؤسسات التعليم العالي وهي جامعة والتي تعتبر من أهم المؤسسات التعليمية على النطاق الوطني.

I. مجالات الدراسة:

هناك ثلاث مجالات تم تناولها في الدراسة الميدانية نقدم كل واحد منها فيما يلي:

1-I. المجال الزمني:

ويتعلق الأمر بالفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة وقد كانت بداية الدراسة النظرية للموضوع في صائفة 2012 وقد كانت هذه الفترة في اختيار الموضوع وضبطه نهائيا، والانطلاق الفعلية للجزء النظري بداية من مارس 2013 إلى غاية أكتوبر 2015 ، هذا على أن الدراسة النظرية متواصلة للنهائية.

أما الجانب الميداني فكان بداية من شهر أكتوبر 2015 إلى غاية شهر فيفري 2016 بداية من الكتابة المبدئية للاستمارة البحث إلى نهاية الدراسة وكتابة البحث وإخراجه فمن أكتوبر 2015 إلى ديسمبر 2015 كانت بداية بناء استمارة البحث وضبطها. ومن شهر جانفي 2016 إلى شهر فيفري 2016 فكانت الدراسة الميدانية وتطبيق أدوات الدراسة في الميدان وتحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج.

وقد واجهت هذه الدراسة صعوبات تمثلت أولا في صعوبة الخروج باستمارة معيارية توافق فرضيات الموضوع والأهداف المرجوة منه، وثانيا صعوبة توزيع واسترجاع الاستمارات.

2-I. المجال المكاني:**أ. تقديم جامعة باتنة¹:**

يعود تاريخ نشأة جامعة الحاج لخضر بباتنة¹ إلى شهر سبتمبر سنة 1977م، حيث تأسست بداياتها بموجب المرسوم رقم 79/77 المؤرخ في 20 جوان 1977م في إطار مركز جامعي، يضم قسمين، أحدهما

¹ -http://ar.univ-batna.dz/?page_id=14

للعلوم القانونية والثاني للغة و الأدب العربي، وقد كانت المزرعة القديمة بالمنطقة الصناعية أول هيكل انطلقت فيه الدراسة الجامعية بالولاية.

وسرعان ما شهد المركز تطورا نوعيا في الهياكل البيداغوجية، حيث تم اعتماد معهدي البيولوجيا والعلوم الدقيقة والتكنولوجيا في سنة 1978م، واتخذ من المستشفى العتيق مقرا لهما، و لا يزال إلى اليوم يحوي أقساما وتخصصات عدة بالإضافة إلى الورشات والمخابر.

وفي سنة 1979م تدعم المركز بثانوية تم فيها استقبال معهدي العلوم القانونية واللغة والأدب العربي إضافة إلى فتح معهد جديد للعلوم الاقتصادية.

واستمرت وتيرة التطوير بحركة متسارعة، حيث تم استغلال مركز التكوين المهني والإداري بعد إدخال التحسينات اللازمة ليكون مقرا لمعهد الفلاحة سنة 1980م.

وعلا على التسيير الأمثل للمركز الجامعي بأقسامه وتخصصاته المختلفة أعيدت هيكلته سنة 1985 ليضم ستة معاهد وطنية تتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية؛ غير أن التطورات التي شهدتها التكوين الجامعي بولاية باتنة دفعت الوصاية إلى إلغاء نظام المعاهد الوطنية، وتأسيس جامعة باتنة لتضم العديد من المعاهد والتي تتفرع بدورها إلى دوائر، وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 89/136 المؤرخ في 01 أغسطس 1989.

بعدها شهدت جامعة باتنة نهضة كبيرة على المستويين الهيكلي والبيداغوجي؛ إذ تم الشروع في التأسيس لهياكل قاعدية جديدة تتعلق بالمقاعد البيداغوجية ومقرات الإيواء خاصة في المقر الجديد لجامعة الحاج لخضر، كما اعتمدت العديد من التخصصات الحديثة التي تدعمت بها المنظومة البيداغوجية للجامعة مما جعلها تستقطب العديد من الطلبة من داخل وخارج الولاية حيث ارتفع عدد المسجلين بها من 10 آلاف طالب سنة 1989 ليصل إلى 44310 طالب سنة 2006، ثم إلى 59239 طالب في 2012/2013.

وبعد صدور القانون المتضمن اعتماد نظام الكليات شرعت جامعة باتنة في التكيف مع هذا النظام الجديد لتتشكل في النهاية من سبع كليات ومعهد للوقاية والأمن الصناعي وفق المرسوم التنفيذي رقم 247/04 المؤرخ في 29 أغسطس 1998 حيث تتوزع على المراكز التالية:

- المجمع الجامعي الجديد والمسمى الحاج لخضر ويضم كلية العلوم وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومعهد الوقاية والأمن الصناعي بالإضافة إلى معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية وكذا معهد الري والهندسة المدنية والهندسة المعمارية.
- القطب الجامعي الجديد بفسديس ويضم قسم العلوم الإنسانية ومعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- المركز الجامعي رقم 1 (عبروق مدني) يضم كلية التكنولوجيا.
- المركز الجامعي رقم 2 (بن بعطوش عبد العالي) ويضم كلية الحقوق.
- المعهد الوطني للتعليم العالي للعلوم الإسلامية ويضم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية.
- مركز كلية العلوم الطبية ويضم قسم الطب وقسم الصيدلة.
- مركز البحث بالمحافظة سابقا.

وبتاريخ 11 أبريل 2010 صدر المرسوم التنفيذي رقم 10-109 الذي يهيكل جامعة باتنة إلى:

07 كليات:

- كلية العلوم
- كلية التكنولوجيا
- كلية الطب
- كلية الحقوق والعلوم السياسية

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
- كلية الآداب واللغات.

04 معاهد:

- معهد الوقاية والأمن الصناعي
- معهد الهندسة المدنية والري والهندسة المعمارية
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
- معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية.

كما تُعتبر جامعة باتنة من بين أكبر الجامعات الجزائرية بالنظر إلى مكوناتها البيداغوجية والبشرية والهيكلية، وهو الأمر الذي أدى إلى تقسيمها إلى جامعتين مستقلتين إدارياً ومالياً، وذلك بصدور المرسوم التنفيذي¹ رقم 15-181 المؤرخ في 11 جويلية 2015، الذي عدّل المرسوم التنفيذي رقم 89-136 المؤرخ في 1 أوت 1989 والمتضمن إنشاء جامعة باتنة، والذي بمقتضاه تم إعادة تسمية جامعة الحاج لخضر باتنة بـ "جامعة باتنة" 1، كما تم بمقتضاه أيضاً تحديد عدد الكليات والمعاهد التابعة لها كما يلي:

- كلية علوم المادة.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية العلوم الإسلامية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية اللغة والأدب العربي والفنون.

¹ - الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 38 الصادر في 12 جويلية 2015، ص 8-9.

■ معهد الهندسة المعمارية والعمران.

■ معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية.

أما بخصوص الهياكل¹ فإنّ جامعة بانتة 1 تتوفر على ما يعادل 37000 مقعداً بيداغوجياً مستغلاً ، وقد بُرمت مشاريع لإنجاز 1000 مقعداً بيداغوجياً للهندسة المعمارية و 500 مقعداً بيداغوجياً خاصاً بالعلوم الفلاحية والعلوم البيطرية ، وكذا 1500 مقعداً بيداغوجياً بكلية الحقوق والعلوم السياسية بنسبة إنجاز قاربت الـ 15%.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الهياكل البيداغوجية مقسّمة كالتالي:

1. **المدرجات:** وعددها 70 مدرجا بطاقة استيعاب بلغت 15767 مقعدا بيداغوجيا م
2. **قاعات المحاضرات :** وعددها 20 قاعة بطاقة استيعاب ل بعت 2100 مقعداً بيداغوجيا.
3. **قاعات الدراسة والأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية :** وعددها 348 قاعة بطاقة استيعاب بلغت 21977 مقعداً بيداغوجياً.
4. **مخابر البحث :** وعددها 156 مخبراً بطاقة استيعاب نظرية بلغت 3831 مقعدا بيداغوجيا.
5. **قاعات الرسم والورشات :** عددها 37 وبطاقة استيعاب تبلغ 848 مقعدا بيداغوجيا.
6. **قاعات المحاضرات الكبرى AUDITORIUMS :** عددها 02 بطاقة استيعاب 600 مقعداً بيداغوجيا بكل قاعة.
7. **قاعات الأنترنت 12 :** قاعة بطاقة استيعاب بلغت من 10 إلى 18 مقعداً بيداغوجيا بكل قاعة.

كما أنّ هناك بعض الهياكل المخصّصة للدّعم البيداغوجي، مثل:

¹ - كلمة السيد مدير جامعة بانتة 1 بمناسبة حفل افتتاح السنة الجامعية 2015 - 2016 .

1. مراكز الحسابات : وعددها 58 مركزا للبحث ، بطاقة استيعاب فعلية بلغت 1292 مقعدا

بيداغوجيا.

2. المكتبات الجامعية : وعددها 31 مكتبة موزعة على مختلف الأقسام بالكليات والمعاهد بطاقة

استيعاب تبلغ 3862 مقعدا بيداغوجيا.

ب. الهيكل التنظيمي لجامعة باتنة 1:

اعتمدت الهيكل الجديدة للجامعة بمقتضى المادة رقم 08 من المرسوم التنفيذي رقم 03/ 379

المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 أوت 2003 ، والذي يحدد التنظيم الإداري

للجامعة والمهام المنوطة بكل فرع منها، ويمكن توضيح ذلك وفقا لما يبينه الهيكل التنظيمي كما يلي¹

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.
- الأمانة العامة.
- المكتبة المركزية للجامعة.

1. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات: وتتكفل بما يأتي:

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريبات المنظمة من قبل الجامعة.
- السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة للكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.
- السهر على احترام التنظيم والإجراءات المعمول بها في مجال تسليم الشهادات والمعادلات.
- ضمان مسك القائمة الاسمية للطلبة وتحيينها.

(1) الجريدة الرسمية العدد 62، المؤرخة في 26 سبتمبر 2004، المتعلقة بالتنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة، ص 19، 20.

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص وكذا التأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم الساري المفعول في هذا المجال.
- ضمان متابعة سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التعليم والتدريبات والتقييم.
- مصلحة الشهادات والمعادلات.
- مصلحة التكوين لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي.

2. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي: وتتكفل

بما يأتي:¹

- متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
- متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث وإعداد الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث.
- ضمان سير المجلس العلمي للجامعة و الحفاظ على أرشيفه.
- جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج ما بعد التدرج المتخصص.
- مصلحة التأهيل الجامعي.
- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتثمين نتائجه.

(1) الجريدة الرسمية، العدد 62، المؤرخة في 26 سبتمبر 2004، المتعلقة بالتنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة ، ص 20.

3. نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية: وتتكفل

بما يأتي:

- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة كبرامج الشراكة.
- المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.
- القيام بأعمال التنشيط والاتصال.
- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه.

وتشمل المصلحتين الآتيتين:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.
- مصلحة التنشيط والاتصال التظاهرات العلمية.

4. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: وتتكفل بما يأتي: ¹

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
- القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لاسيما في مجال تطوير التأطير البيداغوجي والإداري.
- مسك بطاقة الإحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دوريا.
- القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي التي تتضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.
- وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.
- ترقية أنشطة إعلام الطلبة.
- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

(1) الجريدة الرسمية، العدد 62، المؤرخة في 26 سبتمبر 2004، المتعلقة بالتنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحتها المشتركة، ص 20، 21.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف.
 - مصلحة التوجيه والإعلام.
 - مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.
5. المكتبة المركزية: تتكفل المكتبة المركزية للجامعة لاسيما بالمهام الآتية:
- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات الكليات والمعاهد.
 - مسك بطاقيه الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج .
 - تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
 - مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
 - صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية و التحيين المستمر لعملية الجرد.
 - وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
 - مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.

وتشمل المصالح الآتية:

- مصلحة الاقتناء.
 - مصلحة المعالجة.
 - مصلحة البحث الببليوغرافي.
 - مصلحة التوجيه.
6. الأمانة العامة: وتتكفل بما يأتي:¹

(1) معمري سلمى و أخريات، دور التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني، باتنة، 2011، ص 79.

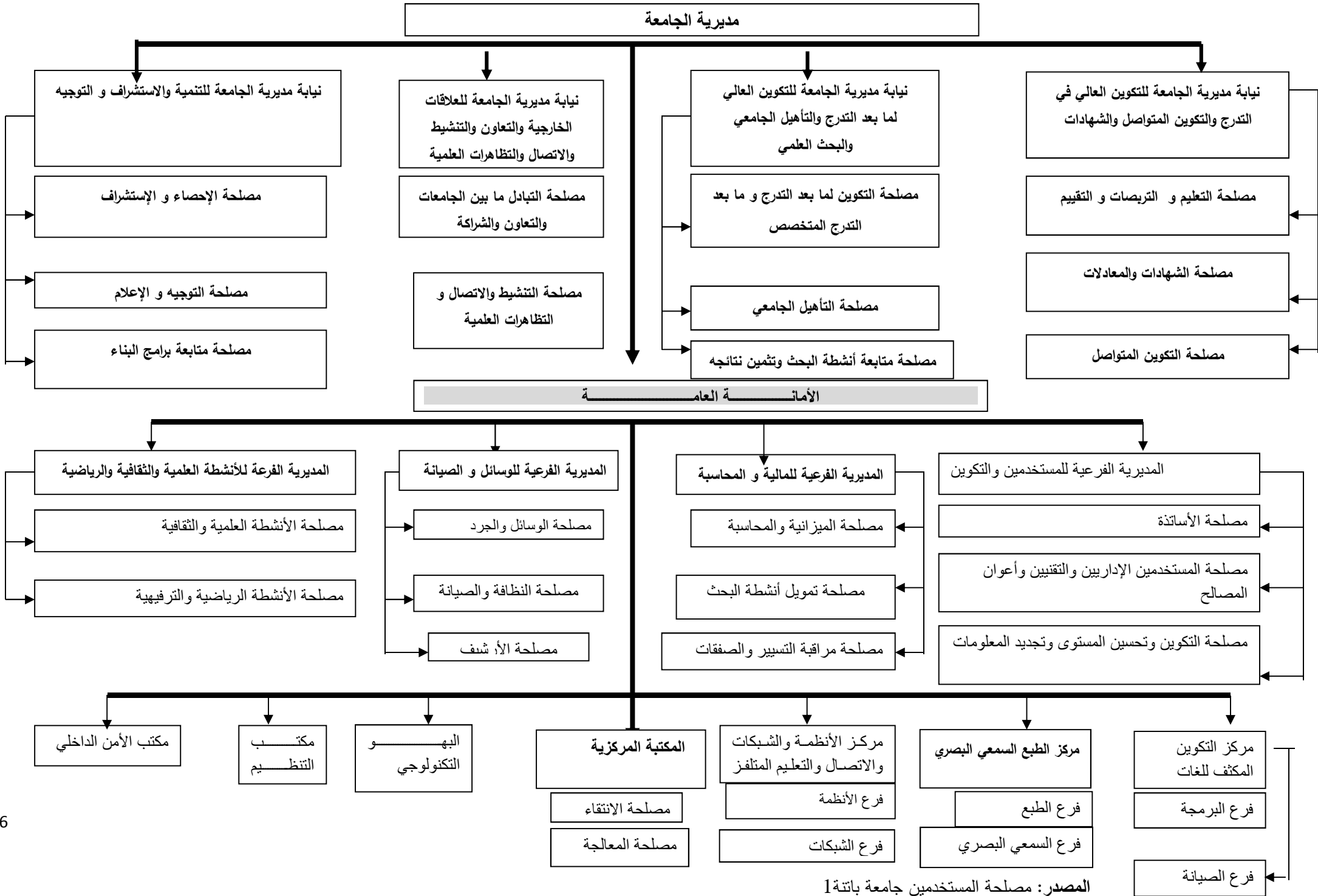
- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد في هذا المجال.
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.
- ضمان متابعة تمويل أنشطة المخابر ووحدات البحث.
- السهر على السير الحسن للمصالح المشتركة للجامعة.
- وضع برامج الأنشطة الثقافية والرياضية للجامعة وترقيتها.
- ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييره.
- ضمان تسيير وحفظ الأرشيف والتوثيق لمديرية الجامعة .
- ضمان السير احسن لمكتب مكتب الصفقات العمومية.
- ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري للأمن الداخلي.

تشمل الأمانة العامة التي يلحق بها مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي المديرية الفرعية

الآتية:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.
 - المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.
 - المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.
 - المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي أكثر بالشكل التالي:

الشكل رقم (15): الهيكل التنظيمي لجامعة باتنة 1



المصدر: مصلحة المستخدمين جامعة باتنة 1

ج. تحليل بعض المعطيات الكمية لتطور التعليم العالي بجامعة باتنة 1:

من خلال دراستنا لمسار التعليم العالي اتضح لنا أن جامعة باتنة 1 كانت ولازالت تهدف إلى ضخ العديد من الإطارات والباحثين، وظلت دائما تسعى إلى الأفضل من خلال تحسين نوعية مخرجاتها والرفع من مستوى الطالب الجامعي، وتبني السياسات والإصلاحات التي تتماشى مع المستوى العالمي، وبحث هذا العنصر في بعض المؤشرات الكمية المتعلقة بتطور الجامعة والتي من أهمها تطور أعداد الطلبة المسجلين والمتخرجين وتطور أعداد أعضاء الهيئة التدريسية.

1. تطور عدد الطلبة المسجلين:

يمثل عدد الطلبة المسجلين في التعليم العالي أهم عنصر من مدخلات العملية الإنتاجية للقطاع فهو يتحكم بشكل كبير في توسيع الشبكة الجامعية، سواء من ناحية البنى التحتية أو من ناحية عدد الفروع والتخصصات، ودراسة الوثائق المتعلقة بتطور التعليم العالي بجامعة باتنة 1 ، توحى بأن عدد المسجلين شهد تطورا كبيرا، ويوضح الجدول التالي تطور أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي عبر السنوات الخمس الماضية انطلاقا من عام 2010.

جدول رقم (11): تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج

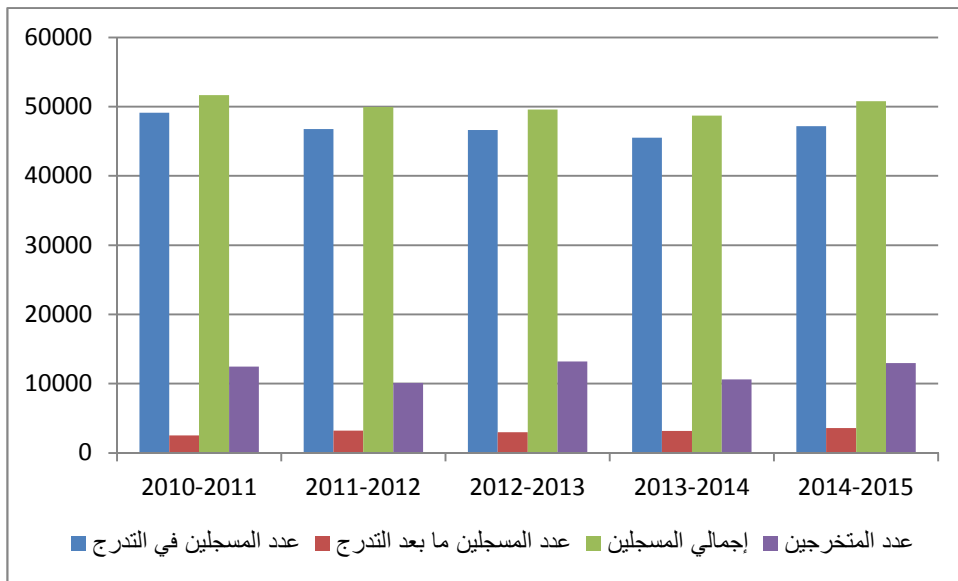
نسبة المتخرجين للمسجلين (%)	عدد المتخرجين	عدد المسجلين			السنة
		إجمالي المسجلين	ما بعد التدرج	التدرج	
24,14	12471	51654	2517	49137	2011-2010
20,19	10089	49965	3227	46738	2012-2011
26,62	13198	49572	2966	46606	2013-2012
21,83	10632	48700	3189	45511	2014-2013
25,50	12946	50777	3592	47185	2015-2014

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الإحصاء بجامعة باتنة 1

نلاحظ من خلال المؤشرات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تزييدا كبيرا في أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي، حيث ارتفع عدد الطلبة بجامعة باتنة 1 من 51654 عام 2010-2011 حتى 50777 عام (2014-2015)، ويدل هذا الارتفاع على زيادة فرص الالتحاق بالتعليم العالي بالموازاة مع التحسن الملحوظ في معدل النجاح المسجل في شهادة البكالوريا والذي قدر ب 51.36% خلال عام (2014-2015) حيث استقبلت الجامعة 7530 طالب جديد، إضافة إلى رغبة أغلبية الناجحين في مواصلة الدراسة والتحصل على شهادات جامعية تسمح لهم بالاندماج في سوق العمل، وقد بلغ عدد الطلبة بجامعة باتنة 1 خلال عام (2015) 35495 طالب.

ويوضح العمود الخامس في الجدول السابق عدد المتخرجين في كل من السنوات الميينة، إذ يتضح أن عدد المتخرجين شهد ارتفاعا ملحوظا على مر السنوات، فقد ارتفع من 12471 طالب عام 2010-2011 إلى 12946 طالب عام 2014-2015، وبذلك انتقلت نسبة المتخرجين لإجمالي الطلبة المسجلين من 24,14% سنة 2011 إلى 25,50% سنة 2015 حسب ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (16): تطور عدد الطلبة المسجلين في التدرج وما بعد التدرج



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الإحصاء بجامعة باتنة 1

وبمتابعة تطور أعداد الطلبة حسب نظام التكوين المعتمد من قبل الجامعة، نجد أنه خلال سنة 2010-2011 كان عدد الطلبة المسجلين في النظام الكلاسيكي يقدر بـ 26525 طالب بنسبة 51,35 %، أما عدد الطلبة المسجلين خلال نفس السنة في نظام LMD فقد قدر بـ 25129 طالب من مجموع الطلبة المسجلين بنسبة 48,65 %، أما في سنة 2014-2015 فقد بلغ توزيع الطلبة حسب نظامي التكوين المعتمدين ما يعادل 4539 طالب مسجل في النظام الكلاسيكي أي بنسبة 8,94 %، في حين قدر عدد الطلبة المسجلين في النظام الجديد LMD بـ 43590 طالب بنسبة 89,51 % من إجمالي عدد الطلبة المقدر بـ 50777 طالب وهذا يدل على أن جامعة باتنة 1 تتجه تدريجيا نحو التحول إلى النظام الجديد (نظام LMD) لمواكبة جملة الاصلاحات التي تعتمدها الجامعة الجزائرية، ويمكن توضيح تطور الطلبة وفقا للنظامين المعتمدين في الجامعة كما يلي:

جدول رقم (12): توزيع الطلبة حسب نظام التكوين المعتمد بجامعة باتنة 1

السنوات	النظام الكلاسيكي	النسبة المئوية %	نظام LMD	النسبة المئوية %	المجموع
2010-2011	26525	51,35	25129	48,65	51654
2011-2012	15759	31,54	34206	68,46	49965
2012-2013	9472	19,11	40100	80,89	49572
2013-2014	5110	10,49	43590	89,51	48700
2014-2015	4539	8,94	46238	91,06	50777

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الاحصاء بجامعة باتنة 1

2. تطور أعضاء هيئة التدريس:

من أجل التنمية الشاملة لابد من التعليم الجيد، ولا يمكن أن يكون التعليم ذو جودة إلا بتوفر أستاذ جيد التحصيل وعلى مستوى عال من التكوين، لأن الأستاذ هو أساس نجاح العملية التعليمية أو فشلها،

ومن هنا فإنه يشترط في كافة الأساتذة والباحثين والمؤطرين في التكوين العالي، أن يكونوا على القدر الكافي من الكفاءة الذي يسمح بأداء مهامهم على أكمل وجه، ومن خلال الجدول التالي يتضح لنا تطور عدد الأساتذة في التعليم العالي بجامعة باتنة 1 حسب الرتبة.

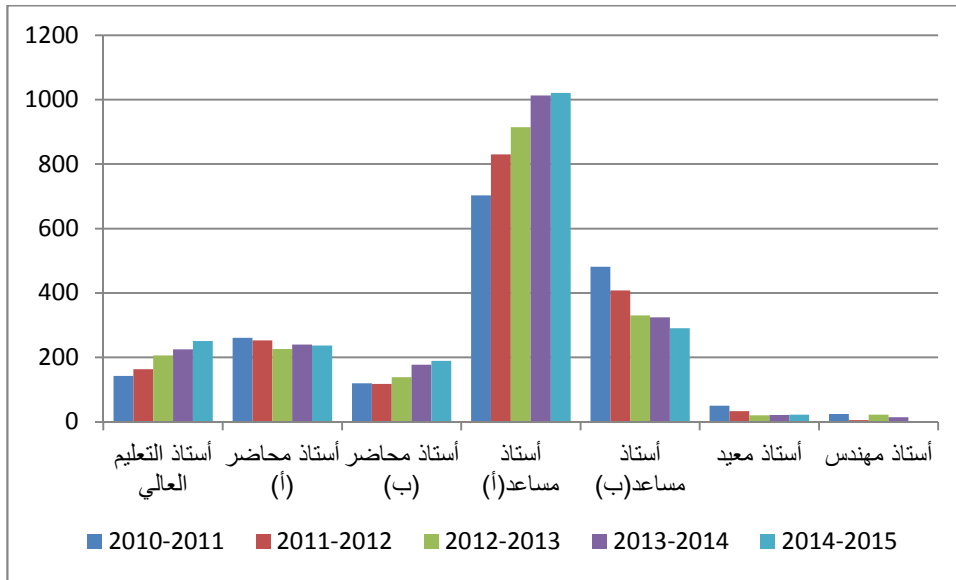
جدول رقم (13): تطور أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة باتنة 1

المجموع	أستاذ مهندس		أستاذ مساعد		أستاذ مساعد (ب)		أستاذ مساعد (أ)		أستاذ محاضر (ب)		أستاذ محاضر (أ)		أستاذ التعليم العالي		السنة الجامعية
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
1782	1,35	24	2,81	50	26,99	481	39,45	703	6,73	120	14,65	261	8,02	143	2011-2010
1811	0,33	6	1,82	33	22,53	408	45,83	830	6,52	118	13,97	253	9,00	163	2012-2011
1857	1,18	22	1,08	20	17,77	330	49,22	914	7,49	139	12,17	226	11,09	206	2013-2012
2014	0,70	14	1,04	21	16,09	324	50,30	1013	8,79	177	11,92	240	11,17	225	2014-2013
2012	0,05	1	1,09	22	14,46	291	50,75	1021	9,39	189	11,78	237	12,48	251	2015-2014

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حويليات إحصائية من مصلحة الاحصاء بجامعة باتنة 1

نلاحظ من الجدول أن عدد الأساتذة بجامعة باتنة 1 عرف تزايداً مستمراً خلال الفترة الميمنة، حيث ارتفع العدد من 1782 إلى 2012 أستاذ، فحسب رتبة أستاذ مساعد نجد أن هذه الفئة عرفت نمواً هاماً إذ بقيت تحتل الصدارة على مر السنوات الخمس الماضية بنسبة تجاوزت 67% من إجمالي الأساتذة، أما فيما يتعلق بأستاذ التعليم العالي فقد سجلت أعلى نسبة تقدر بـ 12,48% خلال سنة 2014-2015، وهي نسبة لا تزال ضعيفة مقارنة بالعدد الإجمالي للأساتذة في الجامعة من جهة، وبالتزايد المستمر في أعداد الطلبة من جهة أخرى. وهذا ما يمكن توضيحه أكثر من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (17): تطور أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة باتنة 1



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الإحصاء بجامعة باتنة 1

إن التطرق لأعضاء الهيئة التدريسية يجعلنا نتساءل عن معدل التأطير المحقق بجامعة باتنة 1

والذي يمكن توضيحه في الجدول التالي:

جدول رقم (14): تطور معدل التأطير بقطاع التعليم العالي بجامعة باتنة 1 حسب الرتب

السنة الجامعية	إجمالي عدد الأساتذة	عدد الطلبة في التدرج	نسبة تأطير التدرج	أستاذ محاضر* وأستاذ تعليم عالي	عدد طلبة ما بعد التدرج	تأطير ما بعد التدرج	تأطير التدرج**
2011-2010	1782	49137	27,57	524	2517	4,80	93,77
2012-2011	1811	46738	25,81	534	3227	6,04	87,52
2013-2012	1857	46606	25,10	571	2966	5,19	81,62
2014-2013	2014	45511	22,60	642	3189	4,97	70,89
2015-2014	2012	47185	23,45	677	3592	5,31	69,70

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الاحصاء بجامعة باتنة 1

نلاحظ من الجدول أن هناك تناسبا طرديا بين عدد أعضاء هيئة التدريس وأعداد الطلبة الوافدين على الجامعة، حيث كلما زاد عدد الطلبة زاد عدد أعضاء هيئة التدريس، ومن خلال العمود الرابع في الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن نسبة تأطير إجمالي هيئة التدريس لطلبة التدرج كانت مرتفعة، ويرجع ذلك إلى الزيادة العددية الكبيرة في أعداد الطلبة، والتي لم يقابلها الزيادة المطلوبة في أعداد الأساتذة، وقد بلغ معدل التأطير أستاذ واحد لكل 24 طالب خلال السنة الجامعية 2015-2014، غير أن هذا المعدل يبقى بعيد عن المعدل العالمي الذي يقدر بأستاذ واحد لكل 15 طالب.

أما العمود السابع في الجدول فيبين تأطير طلبة ما بعد التدرج باحتساب حاصل قسمة عدد الطلبة المسجلين فيما بعد التدرج على عدد الأساتذة المحاضرين وأساتذة التعليم العالي، ويتضح لنا أن معدل التأطير في السنة الجامعية 2011-2010 بلغ حوالي 5 طلبة لكل أستاذ وهذه النسبة كبيرة نسبيا ، كما

*أستاذ محاضر = أستاذ محاضر (أ) + أستاذ محاضر (ب)
** تأطير الأساتذة المحاضرين وأساتذة التعليم العالي لطلبة التدرج

يبين العمود الثامن في الجدول تطير الأساتذة ذوي لرتب العليا من أساتذة محاضرين وأساتذة تعليم عالي لطلبة التدرج والذي يعتبر كبيرا حيث بلغ ما يعادل 94 طالب للأستاذ الواحد خلال سنة 2010-2011 وهذا المعدل يجب أن يكون أقل من 70 طالب لكل أستاذ حتي يكون الطالب الجامعي معدا بشكل جيد، وتحقق المنظومة الجامعية تأطيرا ذا جودة وهو ما نلاحظ تجسد خلال سنة 2014-2015.

3. الهياكل البيداغوجية:

من بين التدابير التي تعمل الجامعة على اتخاذها لاستيعاب ما يفد على التعليم العالي من طلبة توفير الهياكل البيداغوجية التي تحقق راحة كافة الأفراد بالجامعة من طلبة وأساتذة وموظفين، والجدول التالي يوضح ما خصصته إدارة جامعة باتنة 1 من مقاعد بيداغوجية، وقاعات محاضرات ومكتبات للفترة الممتدة من 2010-2015 وحسب ما يلي:

جدول رقم (15): تطور الهياكل البيداغوجية بجامعة باتنة 1

2015-2014		2014-2013		2013-2012		2012-2011		2011-2010		القدرات البيداغوجية وهياكل الدعم
طاقة الاستيعاب	العدد	طاقة الاستيعاب	العدد	طاقة الاستيعاب	العدد	طاقة الاستيعاب	العدد	طاقة الاستيعاب	العدد	
37000	/	40789	/	34489	/	49954	/	38154	/	المقاعد البيداغوجية
3862	31	3862	31	3862	31	5560	44	3391	37	المكتبات
600	02	600	01	600	01	/	/	/	/	قاعات المحاضرات
192	12	192	12	192	12	1565	18	165	11	قاعات الأنترنيت
1292	58	1292	58	1292	58	462	18	412	17	مراكز الحسابات
42772	/	46735	/	40435	/	57541	/	42122	/	طاقة الاستيعاب الكلية للجامعة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على حوليات إحصائية من مصلحة الإحصاء بجامعة باتنة 1 (أنظر الملاحق 12

إلى 15)

من خلال الاحصائيات الموضحة في الجدول، يتبين لنا حرص الجامعة على توفير عدد أكبر من الهياكل البيداغوجية بالشكل الذي يسمح بتغطية التزايد المستمر في أعداد الطلبة الملتحقين بها بما يضمن السير الحسن للعملية التعليمية.

إلا أنه وفي سنة 2014-2015 قل عدد هذه الهياكل بسبب انقسام جامعة الحاج لخضر سابقا إلى القطبين الجامعيين باتنة 1 وباتنة 2 (فسديس)، وعليه يمكن القول أن التعليم العالي بجامعة باتنة 1 شهد تطورات نوعية وهيكلية كبيرة منذ إنشاء الجامعة (جامعة الحاج لخضر سابقا)، تهدف هذه التطورات إلى الارتقاء بنوعية التعليم بالشكل الذي يجعله يخدم حاجات التنمية المحلية من جهة، ويتوافق مع مستوى التعليم العالمي من جهة أخرى.

د. خلية ضمان الجودة بجامعة باتنة 1:

1. نشأتها:

يعود إنشاء خلية ضمان الجودة¹ إلى تاريخ 08 نوفمبر 2011 طبقا للمرسوم المؤرخ في 31 ماي 2010 المتعلق بتشكيل اللجنة الوطنية لتنفيذ نظام الجودة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، طبقا لقرار الجامعة رقم 51 المؤرخ في 08 نوفمبر 2011 المتعلق والمتضمن إنشاء خلية ضمان الجودة على مستوى جامعة الحاج لخضر باتنة وكذا تعيينين مسؤول على هذه الخلية .

تعمل خلية ضمان الجودة بجامعة باتنة 1 على تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في تعميم وترسيخ ثقافة الجودة في الجامعة، تعزيز جودة التعليم العالي ومراجعة البرامج التعليمية وترقية البحث العلمي في الجامعة، المساهمة في تطوير الجامعة من شتى النواحي التعليمية والإدارية، تقييم نوعية مخرجات الجامعة وإيجاد نظام شامل لضمان الجودة فيها، تركيز جهود الجامعة في الاستجابة لاحتياجات السوق.

¹ - أنظر الملحق رقم (17)

كما ساهمت خلية ضمان الجودة في تشجيع الإبداع والتميز ، التفتح على المحيط وعلى العالم وعلى كل الآفاق الخلاقة، تقديم عروض تكوين متنوعة تضمن للطلبة الاندماج في الحياة العملية وفي مختلف مهن العالم الحديث، تقديم برامج تكوين تتلاءم مع المحيط الاجتماعي والاقتصادي وتحيينها تماشياً ومتطلبات التنمية، الحرص على فعالية وعصرنة طرق التعليم لا سيما باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال وكذا التشجيع على تكوين الأساتذة الباحثين.

كما تعمل على جعل الجودة مركز اهتمامها الدائم من خلال اشراك كل الأطراف العاملة في مسعاها لضمان الجودة وتحفيز الموارد البشرية في مسارها البيداغوجي والاداري من خلال تحسين ظروف العمل وتمكين كل الأطراف من العملية التكوينية.

2. النظام الداخلي للخلية

يمثل النظام الداخلي لهذه الخلية في النقاط التالية:

تنظيم الخلية:

أحلفت الخلية بمدير الجامعة، حيث تتكون الخلية من عضوين عن كل كلية وتم اختيار الأعضاء من طرف مدير الجامعة بناء على اقتراح من عمداء الكليات من بني الأساتذة ذوي الرتب العليا والمشهود لهم بالكفاءة والالتزام وتواجدهم المستمر، حيث يعني أعضاء الخلية لمدة ثالث سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة، يتم تعييني منسق خلية ضمان الجودة من طرف مدير الجامعة من بين أعضاء الخلية حيث يطلق على المنسق اسم "مسؤول خلية ضمان الجودة" ويرمز لهذا الاسم بشكل مختصر "م.ض.ج" كما تجتمع الخلية مرة كل شهر على الأقل مع إمكانية الاجتماع بمبادرة من أعضائها أو بطلب من مدير الجامعة كلما دعت الحاجة أو الضرورة لذلك، كل اجتماع يتوج بمحضر يرسل من طرف مسؤول الخلية في كله أو جزئه إلى مدير الجامعة وعمداء الكليات ويعلق محضر الاجتماع على مستوى الكليات لضمان الاطلاع وبصفة مستمرة على نشاطات الخلية مع نشر أعمالها على موقع الجامعة.

3. صلاحيات الخلية:

- لخلية ضمان الجودة مجموعة من الصلاحيات تتمثل في:
 - ترافق خلية ضمان الجودة متطلبات أعمال التقييم الداخلي في مجالات التكوين والبحث و كذلك شؤون الطلبة وحياتهم الجامعية كما تدعم تطور الإبداعات البيداغوجية.
 - تقود الخلية التقييمات وإجراءات النوعية التي تكون الجامعة مدعوة لإنجازها، لأجل هذا تقوم بإعداد إجراءات التقييم وتنجز كل الوثائق الضرورية.
 - تسهر الخلية على الاطلاع على مختلف تجارب الجامعات والهيئات الوطنية والدولية في مجال ضمان الجودة.
 - تقوم الخلية بتجميع خبرات الجامعة فيما يتعلق بضمان الجودة، مع المساهمة في نشاط محلي، جهوي، وطني أو دولي في ميدان ضمان الجودة.
 - تدعم الخلية أسلوب الاتصال على مستوى الهياكل المختلفة للجامعة وفي علاقتها بمحيطها الخارجي، وتلجأ إلى وسائل النشر الدورية لتبليغ رسالتها؛ الخلية أساسا.
 - تضمن الخلية التكوين الداخلي في ميدان ضمان الجودة..

4. اختصاصات مسؤول ضمان الجودة "م.ض.ج":

- يقوم مسؤول ضمان الجودة بدور المنشط لخلية ضمان الجودة بدعم من مدير الجامعة بحصوله على كل الوسائل التي تضمن السير الحسن للخلية، كما يضمن م.ض.ج في مجال ضمان الجودة حلقة الوصل بني المؤسسة واللجنة الوزارية المفيدة ويعلمهم بكل الصعوبات اليت واجهته، ويكلف م.ض.ج بإعداد تقارير التقييم يضمن بهذه الصفة نشرها وتوزيعها وأرشفتها.

3-I. المجال البشري:**أ. مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة الأساتذة الجامعيين الدائمين في جامعة باتنة 1 للسنة الدراسية 2015-2016 والبالغ عددهم 969، و طلبة الماجستير ودكتوراه LMD والمقدر عددهم ب549 طالب خلال نفس السنة، ويرجع اختيارنا لهاته الفئة بالتحديد كون طلبة دكتوراه علوم هم في الواقع أساتذة بالجامعة ويندرجون ضمن الفئة الأولى.

ب. عينة الدراسة:

نظرا لكبر واتساع حجم مجتمع الدراسة وطبيعته التطبيقية وتعذر دراسته بواسطة أسلوب المسح الشامل فإن أسلوب العينة المناسب هو العينة العشوائية التطبيقية والتي تعني أنه قبل الاختيار العشوائي يقسم الجمهور الأصلي (مجتمع الدراسة) إلى طبقات أو فئات، ومن ثم يتم الاختيار العشوائي من بين هذه الفئات حيث تعمل على تمثيل جميع الفئات من مجتمع الدراسة في العينة¹.

أما حجم العينة فيكون² بنسبة 10%، وبالتالي يكون حجم العينة كما يلي:

¹- غريب سيد أحمد، الإحصاء والقياس في البحث الاجتماعي، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، مصر، 1999، الجزء 2، ص209.

²- Brigitte Tribont، **Statistique : Pour Economistes Et Gestionnaires**, Pearson Education , France, 2007, P434.

1. عينة الأساتذة:

جدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الأساتذة على كليات جامعة باتنة 1

الكلية	عدد الأساتذة	حجم العينة (10%)	عدد مفردات العينة
كلية اللغة والأدب العربي والفنون	108	10.8	11
كلية الحقوق والعلوم السياسية	148	14.8	15
كلية العلوم الاسلامية	35	3.5	04
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية	167	16.7	17
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	189	18.9	19
كلية علوم المادة	118	11.8	12
معهد البيطرة والعلوم الفلاحية	133	13.3	13
معهد الهندسة المعمارية والعمران	71	7.1	07
المجموع	969	96.9	98

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات إحصائية من مصلحة المستخدمين بجامعة باتنة 1 (أنظر الملحق

رقم: 18)

2. عينة الطلبة:

جدول رقم (17): توزيع أفراد عينة الطلبة على كليات جامعة باتنة 1

الكلية	عدد طلبة دكتوراه LMD	عدد طلبة الماجستير	مجموع الطلبة	حجم العينة (10%)	عدد مفردات العينة
كلية اللغة والأدب العربي والفنون	00	48	48	4.8	05
كلية الحقوق والعلوم السياسية	34	71	105	10.5	11
كلية العلوم الاسلامية	28	11	39	3.9	04
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية	26	82	108	10.8	11
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	84	10	94	9.4	09
كلية علوم المادة	48	05	53	5.3	05
معهد البيطرة والعلوم الفلاحية	04	34	38	3.8	04
معهد الهندسة المعمارية والعمران	18	00	18	1.8	02
المجموع	242	261	503	50.3	51

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات إحصائية من مكتب الدراسات العليا في كل كلية من الكليات

المدرسة

يتضح من الجدولين (16) و(17) أنه سيتم إجراء مسح شامل لكل كليات جامعة بانتة¹، في حين سيتم اختيار عينة من كل كلية من الأساتذة والطلبة وفق ما هو مبين بالجدولين.

II. المنهج والأدوات المستخدمة:

يتم فيما يلي تقديم المنهج المعتمد وأسس اختياره بالإضافة إلى تقديم الأدوات المستعملة للبحث.

1-II. منهج الدراسة:

المناهج المستعملة في البحوث الاجتماعية باختلاف الظواهر التي تتناولها هذه البحوث بالدراسة فلكل ظاهرة منهج معين يتوافق مع طبيعتها وتركيبها، وقد تفرض بعض الظواهر المدروسة استخدام أكثر من منهج.

نظرا لطبيعة البحث محل الدراسة "أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي" سنعتمد على المنهج التجريد العلمي من خلال سبيلي الاستكشاف والاختبار كما يلي:

أ. منهج التجريد العلمي¹:

طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الفهم والكشف عن الحقيقة العلمية الأصيلة والوصول إلى أغراض محددة لوضع إجتماعية، وهو طريقة لتصوير الظاهرة المدروسة كميا عن طريق جمع معلومات عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة لا بد من إصطناع التجريد خلال البحوث الوصفية حتى يمكن تمييز خصائص و سمات الظاهرة ، خاصة و أن الظواهر في مجال العلوم الإجتماعية تتسم بالتداخل و التعقيد .

ب. أساليبه:

¹ -http://scientificclub1.blogspot.com/2011/04/blog-post_24.html

1. الاستكشاف:

الذي يفيد في حالة الرغبة في تفسير (To Clarify) طبيعة المشكلة وزيادة فهمها، والتعمق في فهم المشكلة خاصة في حالة عدم التأكد من فهم طبيعة المشكلة لغرض بلورة هدف بحثي أو فرضية أكثر دقة ومشروعية¹، فالاستكشاف يجعل الباحث يتبنى أسلوب الاستقراء (Induction) الذي هو عملية يقوم بها الباحث لمراقبة ظاهرة معينة والوصول إلى نتائج².

كما يعرف على أنه الوسيلة التي تمكن من الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة الحقائق، وتقوم هذه الطريقة على تتبع الجزئيات للوصول إلى الحكام العامة³. أو تبني أسلوب الابعاد (Abduction) الذي يعرف بالتمثيل والذي يعتمد على استنتاج فرضيات من الملاحظة لتحديد الروابط بين الظواهر والتي يتم اختبارها لاحقاً بأسلوب الافتراض الاستنباطي ومناقشة نتائجها والتي تمتاز بالطابع النسبي، أما بالنسبة لنوع التحليل المستخدم فهو التحليل الكمي عن طريق استخدام الاستمارة في اختبار الفرضيات وتحليل العلاقة والأثر بين المتغيرات⁴.

2. الاختبار:

يقوم على أساس أسلوب الاستنباط (Déduction) الذي يعتبر العملية التي نصل من خلالها إلى نتائج مبررة على تعميمات منطقية لحقائق معروفة⁵، فيبدأ بالنظريات التي تستنبط منها الفرضيات ثم ينتقل بها الباحث إلى الواقع بحثاً عن البيانات لاختبار صحة هذه الفرضيات، وفي الاستنباط فإن ما

¹ -فايزة جمعة صالح النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي)، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص34.

² -حمود خضير كاظم، منهجية البحث العلمي، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص50.

³ -فايزة جمعة صالح النجار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص7.

⁴ -بن ساهل وسيلة، خلف منى، التحالف مع مراكز البحث العلمي كآلية ناجحة في دعم الاستغلال المعرفي، الملتقى الوطني الأول حول دور التنمية البشرية في تفعيل الطاقات الجامعية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 14/13 ماي 2012، ص7-8.

⁵ -حمود خضير كاظم، مرجع سبق ذكره، ص49.

يصدق على الكل يصدق على الجزء¹. مما سبق نجد أن الاستكشاف والاختبار هما طريقتان تدعمان إعداد المعارف.

II-2. الأدوات المستخدمة:

في أي دراسة علمية ميدانية لابد أن تعتمد على أداة أو مجموعة من الأدوات باعتبارها وسيلة أساسية في جمع البيانات وتصنيفها حيث تتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها على مدى دقة الأدوات المستخدمة وعليه يتحتم على الباحث أن يكون مدركا لطبيعة البيانات التي تؤدي إليها أدوات البحث المختلفة، ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة الحالية وسعيا لجمع البيانات اللازمة فقد اعتمدنا على الأدوات التالية:

¹- بن عبد الله الواصل بن عبد الرحمان، البحث العلمي، المملكة العربية السعودية ، 1999، ص16.
(<http://lambda.zshare.net/download>)

أ. المقابلة:

هي من أهم الأدوات المنهجية المستعملة لجمع البيانات عن ظاهرة معينة وأكثر الوسائل شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية عن ظاهرة معينة فهي تمكن الباحث من مناقشة أي فكرة مع مبحوثه¹، وتنقسم المقابلة من حيث طبيعة أسئلتها إلى مقابلة مغلقة تتطلب إجابات محددة ومقابلة مفتوحة تسمح أسئلتها للمبحوث الحرية في الإجابة والشرح، وقد استخدمنا في بحثنا النوع الثاني، وقد كانت المقابلات تتم في قاعة الأساتذة أو في مكاتب بعض الأساتذة وأحيانا في مكاتب رؤساء الأقسام.

1. المقابلة مع رؤساء الأقسام:

حيث تمكنا من الحصول على بعض البيانات والمعلومات حول الأساتذة وبعض الأمور الخاصة بالكليات.

2. المقابلة مع الأساتذة:

أجريت هذه المقابلة مع بعض أفراد العينة حيث استفدنا منها كثيرا خاصة حول الجانب المهني لعضو هيئة التدريس، وقدمت لنا بعض النصائح والمعطيات الهامة حول أسئلة الاستبيان وهذا ما ساعدنا في تعديل بعضها وحذف الآخر.

ب. الوثائق والسجلات:

تعد مصدرا أساسيا لجمع البيانات والمعلومات وهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث بغرض جمع البيانات وهي تقدم للباحث الكثير من المعلومات المهمة حول دراسته خاصة في المراحل الأولى التي يسعى خلالها الباحث إلى تكوين خلفية نظرية عامة عن المشكلة أو موضوع الدراسة. ولعل من أهم الوثائق التي تم الاطلاع عليها:

- النصوص والقوانين التشريعية التي تحكم قطاع التعليم العالي (الجريدة الرسمية).

¹ - طلعت ابراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للنشر، القاهرة، 1995، ص86.

- الملفات الاحصائية التي توضح التغيرات المختلفة لنمو مؤسسات التعليم العالي.
- الهياكل التنظيمية لمؤسسة التعليم العالي.

ج. استمارة الاستبيان:

تعد الاستمارة من أهم وسائل جمع البيانات وتسمى أيضا الاستبيان أو الاستقصاء، وهذه الكلمات جميعها تشير إلى وسيلة واحدة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على "مجموعة من الأسئلة ترسل إما عن طريق البريد لمجموعة من المبحوثين، أو تنشر على صفحات الجرائد والمجلات وغيرها، ليجيب عليها الأفراد ثم يقومون بإرسالها إلى الباحث مرة أخرى، أو تسلم باليد للمبحوثين ليقوموا بملئها ثم يتولى الباحث أو أحد مندوبيه جمعها منهم بعد أن يدونوا عليها إجاباتهم بدون حضور الباحث".¹

بما أن مجتمع البحث على قدر كبير من الوعي بأهمية البحث العلمي وتوزعهم على كليات متعددة فقد تمت الاستعانة باستبيانين لجمع البيانات عن الظاهرة المدروسة، خصص اولها للأساتذة فيما توجهنا بالثاني لطلبة الماجستير ودكتوراه LMD ، وتم تسليمه لكلى الطبقتين المبحوثتين باليد للإجابة عليه.

أولاً: استبيان الأساتذة

الجدير بالذكر أنه بعد الدراسة الاستطلاعية وتوزيع الاستبيان (أنظر الملحق رقم 01) على بعض الأساتذة من بعض الكليات وجه لنا عدد من الملاحظات، وقد تم تعديل الاستبيان وإعادة صياغة في ضوء آراء المحكمين* وأصبح في صورته النهائية (أنظر الملحق 02) مكونا من 42 عبارة موزعة على محاور الاستبيان كالتالي:

المحور الأول: بيانات عامة

المحور الثاني: رأس المال الفكري وتضم 20 عبارة موزعة كالاتي:

- رأس المال البشري: 07 عبارة.

¹ - فضيلة ديليو وعلي غربي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة قسنطينة، 1999، ص192.

* أنظر قائمة المحكمين الملحق رقم 05.

- رأس المال الهيكلية: 07 عبارة.
- رأس المال الزبائنية: 06 عبارة.

المحور الثالث: جودة التعليم العالي ويضم 21 عبارة موزعة أيضا كآآتي:

- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية: 05 عبارة.
- جودة البرامج والمناهج التعليمية: 05 عبارة.
- جودة أساليب التقييم: 03 عبارة.
- جودة النظام الإداري: 04 عبارة.
- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي: 04 عبارة.

ثانيا: استبيان الطلبة

بعد الدراسة الاستطلاعية وتوزيع الاستبيان (أنظر الملحق رقم 03) على عينة من طلبة الدراسات العليا تم تعديل الاستبيان وإعادة صياغة في ضوء آراء المحكمين* وأصبح في صورته النهائية (أنظر الملحق 04) مكونا من 31 عبارة موزعا على محاور الاستبيان كالتالي:

المحور الأول: بيانات عامة

المحور الثاني: رأس المال الفكري وتضم 15 عبارة موزعة كآآتي:

- رأس المال البشري: 06 عبارة.
- رأس المال الهيكلية: 04 عبارة.
- رأس المال الزبائنية: 05 عبارة.

المحور الثالث: جودة التعليم العالي ويضم 15 عبارة موزعة أيضا كآآتي:

- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية: 02 عبارة.

* أنظر قائمة المحكمين الملحق رقم 05.

- جودة البرامج والمناهج التعليمية: 03 عبارة.
- جودة أساليب التقييم: 03 عبارة.
- جودة النظام الاداري: 03 عبارة.
- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي: 03 عبارة.

1. أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة بيانات الدراسة بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 23، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية حسب ما يتلاءم مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة، وذلك على النحو التالي:

- **الإحصاء الوصفي:** والذي يتضمن استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، واستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري بهدف إعطاء تحليل تفسيري عن مدى استجابة عينة الدراسة تجاه كل عبارة من عبارات الاستبانة.
- **معامل ارتباط (Person)** لمعرفة صدق الاتساق البنائي.
- **معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronback) و (split-half):** للتأكد من مدى صدق وثبات أداة البحث.

- **اختبار التوزيع الطبيعي:** وذلك لتحديد ما إذا كانت البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً أم لا.
- **حساب المدى لتحديد مستوى الأهمية.**
- **حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة.**
- **حساب معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل لمعرفة نسبة التفسير.**
- **حساب قيمة (F) لإثبات أو نفي الفرضية الرئيسية.**
- **حساب معاملات (T) للفرضيات الفرعية.**

➤ معادلة الانحدار.

خلاصة الفصل الرابع:

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية والمتمثلة في تحديد الحدود الزمنية ، المكانية والبشرية للدراسة، حيث مثلت الحدود الزمنية المدة التي تطلبها إجراء هذا البحث والخروج به في صورته النهائية، في حين مثلت الحدود المكانية جامعة باتنة 1 كدراسة حالة، أما الحدود البشرية فمثلت مجتمع بحثنا الذي يضم الأساتذة الدائمين وطلبة الدراسات العليا مستثنا منهم طلبة دكتوراه علوم على مستوى كل كليات جامعة باتنة 1، كما حاولنا توضيح المنهج المناسب وأسباب اختيارنا له، والأدوات المستعملة في جمع البيانات، وتم التعرض إلى الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

الفصل الخامس: تحليل وتفسير

بيانات الدراسة

تمهيد:

بعد أن عرضنا في الفصل السابق الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها وتحديد عينة الدراسة وأداة الدراسة (الاستبانة) من حيث بنائها ، وتحديد الأساليب الإحصائية المستعملة في التحليل الكمي لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

ويتناول هذا الفصل كل استمارة من الاستمارتين المستخدمتين بالدراسة والتحليل وفق منهجية البحث العلمي.

وبناء على ما سبق يتضمن هذا الفصل ما يلي:

- I** دراسة وتحليل استبيان الأساتذة.
- II** دراسة وتحليل استبيان الطلبة.
- III** مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

I. دراسة وتحليل استبيان الأساتذة:

يتناول هذا الجزء استمارة الأساتذة بالدراسة من خلال تحليل وتقنين الاستبانة، وحساب صدقها وثباتها، بالإضافة إلى خصائص أفراد عينة الدراسة تحليل فقرات ومحاور الدراسة من خلال عرض استجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة، ومعالجتها احصائيا باستخدام مفاهيم الاحصاء الوصفي وأساليبه الاحصائية والاحصاء المتعدد وصولا إلى مناقشة النتائج والتعليق عليها في ضوء الأطر النظرية للدراسة.

1-I. تحليل وتقنين الاستبيان:**أ. صدق الاستبيان:**

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق

الاستبانة بطريقتين¹:

1. الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية حسب الملحق رقم (05) وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (02).

2. صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

¹ - حمزة محمود دودين، التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص231.

جدول رقم (18): يوضح صدق الاتساق البنائي لاستبيان الأساتذة

عنوان المجال	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
المحور الثاني رأس المال الفكري	0.715	دال
	0.744	دال
	0.741	دال
المحور الثالث جودة التعليم العالي	0.692	دال
	0.632	دال
	0.781	دال
	0.822	دال
	0.638	دال

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول رقم (18) نجد معاملات الارتباط بين كل المحور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان

دالة إحصائية، حيث مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 ومنه تعتبر محاور صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه

3. ثبات الاستبيان Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة

تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم

تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد المجتمع عدة مرات خلال فترات زمنية معينة¹.

تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة وفقا لمعادلة ألفا كرونباخ (α) لحساب الثبات فكانت النتائج

على النحو التالي:

¹ - محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص297.

جدول رقم (19): معامل (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات استمارة الأساتذة

معامل الثبات*	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المتغيرات
0.866	0.750	07	1. رأس المال البشري
0.863	0.745	07	2. رأس المال الهيكلي
0.908	0.825	06	3. رأس المال الزبائني
0.856	0.732	05	1- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية
0.896	0.803	05	2- جودة البرامج والمناهج التعليمية
0.798	0.637	03	3- جودة أساليب التقييم
0.828	0.685	04	4- جودة النظام الإداري
0.776	0.602	04	5- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي
0.964	0.929	41	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول رقم (19) أن قيمة ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة الثبات لجميع

فقرات الاستبانة الأولى (0.964)، وهي نسبة أعلى من (60%) وهذا يمثل قيمة جيدة للثبات¹ والتحليل

حيث تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه حسب Sekaran.

كما تم حساب معامل الثبات (split-half) فكانت النتائج على الشكل التالي

جدول رقم (20): معامل (split-half) لقياس ثبات استمارة الأساتذة

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,875
		N of Items	21
	Part 2	Value	,872
		N of Items	20
		Total N of Items	41
Correlation Between Forms			,804
Spearman-Brown	Equal Length		,891
Coefficient	Unequal Length		,891
Guttman Split-Half Coefficient			,889

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

*الثبات=الجزء التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

¹-Pierre GHewy ; **Guide pratique de l'analyse de données : Aves application sous IBM SPSS statistiques et Excel Questionnez ; Analysez... et Décidez** ; 1^{er} édition, de Boeck ; Bruxelles ;2010 ; p292

يتضح من الجدول رقم (20) أن قيمة معامل (split-half) كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة الثبات للاستمارة (0.889)، ومعناه أن درجة الارتباط بين الجزء الأول (جودة التعليم العالي) والجزء الثاني (رأس المال الفكري) فاقت نسبة 80% وهي نسبة أعلى من (60%)¹ ومعناه أن إجابات الجزء الأول تماثل الجزء الثاني بنسبة 80% وهذا يمثل قيمة جيدة للثبات والتحليل* .

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (02) قابلة للتحليل. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ب. تطبيق الاستبيان:

بعد التأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها، تم توزيع 98 استبانة على مفردات الدراسة، حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبانات بنفسها، وذلك من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من الاستمارات القابلة للتحليل، حيث تمت الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل ذاتي من المبحوثين أي بأنفسهم للتأكد من صلاحية الاستبانات المستردة، ثم تدقيق بياناتها بشكل سريع حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 98 استبانة (صلاحية 100% من الاستبانات الموزعة).

بعد التأكد من ترابط عناصر الاستبانة وعدم تناقض إجابتيها، تم تجهيز البيانات بوضع نظام ترميز، وذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي تم استخدامه في مجال ادخال البيانات وتبويبها ومعالجتها احصائيا، وعلى هذا الأساس تم تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة.

¹ - Uma Sekaran, Roger Bougie, **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach**, 6th Edition, von hhoffman press, USA, 2013, P95 .

* تقسيم الجزئين الأول والثاني راجع للبرنامج وليس لنا.

2-1. اختبار التوزيع الطبيعي:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، تم اللجوء إلى اختبار تحديد طبيعة التوزيع وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً¹.

من أجل اختبار طبيعة التوزيع نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

H0: دالة التوزيع تتساوى مع دالة غوس للتوزيع الطبيعي.

H1: دالة التوزيع لا تتساوى مع دالة غوس للتوزيع الطبيعي.

جدول رقم (21): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
k1 البشري	,104	98	,061
k2 الهيكلي	,077	98	,170
k3 الزبوني	,087	98	,067
QT الجودة	,061	98	,200*

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

ويوضح الجدول رقم (21) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 5%

($\text{Sig} > 0.05$) مما يعني قبول الفرضية الصفرية وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكننا

استخدام الاختبارات المعلمية.

¹ - محمد خير، سليم أبو زيد، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 313.

3-1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

يتم التطرق في هذا الجزء إلى خصائص عينة الدراسة، بالإضافة إلى عرض وتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيان بحساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جميع الفقرات.

وقد ارتبطت الفقرات بمقياس LIKRET الذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات وفق ما يلي¹:

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

للتعليق على نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة فقد تم حساب حدود

الاجابات كما يلي:

$$\text{تفسير مستوى النتيجة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5-1}{5} = 0.80 =$$

ومنه: جدول رقم (22): درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي

مستوى الأهمية	فئة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	(1.80-1)
ضعيف	(2.60-1.81)
متوسط	(3.40-2.61)
مرتفع	(4.20-3.41)
مرتفع جدا	(5-4.21)

المصدر: من إعداد الباحثة

¹- دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص109.

أ. دراسة خصائص أفراد العينة:

بشأن خصائص مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية والتي تتمثل في:
الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية، الرتبة العلمية والكلية المنتمي إليها فيمكن توضيحها على النحو التالي:

جدول رقم (23): توزيع أفراد عينة الأساتذة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات أو السمات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	57	58.2
	أنثى	41	41.8
	المجموع	98	100
المؤهل العلمي	دكتوراه دولة	14	14.3
	دكتوراه علوم	40	40.8
	دكتوراه الطور الثالث	02	02
	ماجستير	42	42.9
	المجموع	98	100
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	16	16.3
	من 5 إلى 10 سنوات	32	32.7
	من 10 إلى 20 سنة	24	24.5
	أكثر من 20 سنة	26	26.5
	المجموع	98	100
الرتبة العلمية	أستاذ التعليم العالي	15	15.3
	أستاذ محاضر "أ"	12	12.2
	أستاذ محاضر "ب"	19	19.4
	أستاذ مساعد "أ"	45	45.9
	أستاذ مساعد "ب"	02	02
	أستاذ معيد	05	05.1
	المجموع	98	100
الكلية المنتمي إليها	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	19	19.4
	كلية الحقوق والعلوم السياسية	15	15.3
	كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية	17	17.3
	كلية علوم المادة	15	12.2
	كلية اللغة والأدب العربي والفنون	11	11.2
	كلية العلوم الإسلامية	04	04.1

13.3	13	معهد البيطرة والعلوم الفلاحية
07.1	07	معهد الهندسة المعمارية والعمران
100	98	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

وفيما يلي تحليل كل متغير من المتغيرات السابقة:

الجنس: يتضح من الجدول (23) أعلاه أن أكبر نسبة من الأساتذة كانت من الذكور، حيث بلغ

عددهم 57 أستاذ بنسبة 58.2% وأن عدد الاناث بلغ 46 أستاذة بنسبة 41.8%.

ومن هنا يتبين أن نسبة الذكور والإناث بالتقريب متساويتين، ويرجع ذلك إلى تفوق الاناث في هذا

النوع من النشاط بدخولها عالم الشغل وتقاسم المسؤولية مع فئة الذكور.

المؤهل العلمي: يوضح الجدول (23) أعلاه أن غالبية أفراد العينة من حملة درجة الماجستير

بنسبة 42.9% يليه حملة شهادة دكتوراه علوم بنسبة 40.8%، في حين بلغ عدد حملة دكتوراه دولة

14.3% في حين بلغ عدد الأساتذة من حملة دكتوراه الطور الثالث 02% ويعود ذلك لعدم أسس التوظيف

وعدم فتح المناصب أما متخرجي نظام ل م د.

الأقدمية: يلاحظ من الجدول فيما يتعلق بالتوزيع حسب سنوات الأقدمية أن الفئة من 5 إلى 10

سنوات جاءت في المرتبة الأولى بتكرار 32 وبنسبة 32.7%، في حين تحصلت الفئة أكثر من 20 سنة

على المرتبة الثانية بتكرار 26 وبنسبة 26.5%، ثم تلتها الفئة من 10 إلى 20 سنة في المرتبة الثالثة

بتكرار 24 وبنسبة 24.5%، وأخيرا جاءت الفئة أقل من 5 سنوات بتكرار 16 وبنسبة 16.3%.

تدل البيانات السابقة على وجود عامل الخبرة لدى أفراد عينة الدراسة وهذا يخدم الدراسة خاصة في

مجال إبداء الرأي حول تطبيق أساسيات رأس المال الفكري من أجل تجسيد الجودة في مؤسسة التعليم

العالي.

الرتبة العلمية: يتضح من الجدول (23) السابق أن أكبر نسبة من الأساتذة كانت الأساتذة المساعدين "أ"، حيث بلغ عددهم 45 أستاذ بنسبة 45.9% ويرجع ذلك إلى أن أغلبية الأساتذة هم من أصحاب شهادات الماجستير الأمر الذي ينتج عنه توظيفهم في هذه الدرجة وفقا لمراسيم التوظيف من وزارة التعليم العالي.

الكلية المنتمي إليها: يلاحظ من الجدول السابق فيما يتعلق بالتوزيع حسب الكليات المنتمي إليها أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جاءت في المرتبة الأولى بتكرار 19 وبنسبة 19.4% في حين تحصلت كلية العلوم الاسلامية والاجتماعية على المرتبة الثانية بتكرار 17 وبنسبة 17.3%، ثم تلتها كلية الحقوق والعلوم السياسية في المرتبة الثالثة بتكرار 15 وبنسبة 15.3%، في حين جاء معهد البيطرة والعلوم الفلاحية في المرتبة الرابعة بتكرار 13 وبنسبة 13.3%، أما المرتبة الخامسة فاحتلتها كلية علوم المادة بتكرار 11 وبنسبة 11.2%، وأخيرا جاءت كل من كلية اللغة والأدب العربي والفنون ومعهد الهندسة المعمارية وال عمران و كلية العلوم الاسلامية بتكرار 11، 07 و 04 على التوالي. تدل البيانات السابقة على وجود تفاوت في عدد الأساتذة الدائمين من كلية إلى أخرى.

ب. تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

يتم التطرق في هذا الجزء لتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيانان، حيث تم وضع جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة المستخدمة لأغراض التحليل الاحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية عن جميع الفقرات من وجهة نظر أفراد العينة.

1. تحليل فقرات المحور الأول المتعلق برأس المال الفكري:

تم جمع البيانات عن رأس المال الفكري عن طريق 20 عبارة قسم إلى 03 فقرات في الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وظهرت نتائج التحليل لهذه الفقرات كما يلي:

الفقرة الأولى: رأس المال البشري وتحتوي هذه الفقرة على سبع عبارات تتعلق برأس المال البشري ومدى توفره في مؤسسة التعليم العالي، وكان الهدف منه هو قياس مدى توافر رأس المال البشري وقدرته على تحويل المعرفة إلى قيمة.

جدول رقم (24): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال البشري

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					العبرة	
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	0.993	3.33	06	50	13	28	01	ت	1. تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات
			06.1	51	13.3	28.6	01	%	
متوسط	1.042	3.39	09	51	08	29	01	ت	2. تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومة
			09.2	52	08.2	29.6	01	%	
متوسط	1.046	2.76	05	23	19	45	06	ت	3. تقوم مؤسسة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها
			05.1	23.5	19.4	45.9	06.1	%	
متوسط	1.015	2.98	06	27	28	33	04	ت	4. تشجع مؤسسة التعليم العالي تقديم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم
			06.1	27.6	28.6	33.7	04.1	%	
متوسط	0.919	3.02	00	38	28	28	04	ت	5. تمتلك مؤسسة التعليم العالي اطار مؤهل بقدرات إبداعية في مجال توليد الأفكار وتعزيز العلاقات مع الخبراء في مجال التخصص ومجال تعليم الآخرين
			00	38.8	28.6	28.6	04.1	%	
متوسط	1.084	2.71	04	23	24	35	12	ت	6. تمنح مؤسسة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية جوائز ومكافآت للعمل الأكاديمي
			04.1	23.5	24.5	35.7	12.2	%	
متوسط	1.016	2.83	03	27	25	36	07	ت	7. رؤية مؤسسة التعليم العالي واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة العلمية
			03.1	27.6	25.5	36.7	07.1	%	
متوسط	0.643	3.00	رأس المال البشري						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول (24) بعد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات رأس المال البشري أن العبارة رقم (2): "تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومة" جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة باتنة1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.39) بانحراف معياري قدره (1.042)، هي قيمة متوسطة تدل على سعي مؤسسة التعليم العالي إلى تحفيز هيئاتها التدريسية على تطوير المناهج الدراسية ومعارفهم المكتسبة وأساليب نقلهم للمعلومة في المؤسسة محل الدراسة.

كما جاءت العبارة رقم (1): " تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات " في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة باتنة1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.33) بانحراف معياري قدره (0.993)، هي قيمة متوسطة تدل على تشجيع مؤسسة التعليم العالي لأعضاء الهيئة التدريسية على التكوين وكسب الخبرات.

في حين سجل أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (3) والتي تنص على: " تقوم مؤسسة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها"، بمتوسط حسابي (2.76) بانحراف معياري قدره (1.046)، هي قيمة متوسطة يمكن تفسير ذلك من خلال ضعف سياسات استقطاب الكفاءات من طرف المؤسسة محل الدراسة.

وبشكل عام يتضح من خلال هذا الجدول أن المستجوبين يوافقون على وجود رأس مال بشري قادر على توليد المعرفة بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد. (3.00) بانحراف معياري قدره (0.643)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (2.61-3.40) ، مما يدل على أنه رغم أهمية وجود رأس مال بشري قادر على توليد المعرفة إلا أنه توجد فجوات في المؤسسة محل الدراسة يجب العمل على تداركها مثل: عدم السعي لاستقطاب الكفاءات الفعالة، محدودية نظام التكوين المتبع وامتناع المؤسسة

عن إنشاء مراكز تكون وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية لمواكبة التطور سواء على المستوى المعرفي أو التكنولوجي.

الفقرة الثانية: رأس المال الهيكلي وتحتوي هذه الفقرة على سبع عبارات تتعلق برأس المال الهيكلي

ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة مؤسسة التعليم العالي.

جدول رقم (25): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال الهيكلي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					العبارة	
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	0.944	2.88	05	23	25	45	00	ت	8. تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار
			05.1	23.5	25.5	45.9	00	%	
متوسط	1.065	2.80	03	29	20	37	09	ت	9. تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري
			03.1	29.06	20.4	37.8	09.2	%	
مرتفع	1.006	3.45	08	55	10	23	02	ت	10. تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير
			08.2	56.1	10.2	23.5	02	%	
متوسط	0.949	3.19	03	46	16	33	00	ت	11. يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات
			03.1	46.9	16.3	33.7	00	%	
متوسط	0.992	3.40	05	57	11	22	03	ت	12. توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الالكترونية
			05.1	58.2	11.2	22.4	03.1	%	
متوسط	0.912	2.95	00	33	32	28	05	ت	13. تسعى مؤسسة التعليم العالي لمواكبة التطور في أساليب الإدارة الحديثة
			00	33.7	32.7	28.6	05.1	%	
متوسط	1.050	3.10	05	38	23	26	06	ت	14. تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تعليمية تدعم التحسين المستمر
			05.1	38.8	23.5	26.5	06.1	%	
متوسط	0.979	3.22	رأس المال الهيكلي						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول السابق أن العبارة رقم (10) التي تنص على " تخصص مؤسسة التعليم العالي

ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير " احتلت المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة

المستجوبين بجامعة باتنة1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.45) بانحراف معياري قدره (1.006)، وبمستوى مرتفع، ويشير ذلك إلى مدى أهمية تخصيص ميزانية كافية لدعم مشاريع البحث والتطوير كونها المعبر الأول على كفاءة المؤسسة.

واحتلت العبارة (09) التي تنص على " تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.80) بانحراف معياري قدره (1.065)، وبمستوى متوسط، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة لا تكافئ على الانجاز المعرفي والفكري بالشكل الكافي الذي يشجع على الابداع.

وبشكل عام يمكن القول بأن مستوى الاجابة على هذه الفقرة يتراوح عند مستوى متوسط حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات (3.22) بانحراف معياري قدره (0.979)، وهذا يعني أنه رغم أهمية رأس المال الهيكلي كونه يعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة مؤسسة التعليم العالي إلا أن هناك فجوات في السياسات الادارية يجب العمل على تداركها.

الفقرة الثالثة: رأس المال الزبائني وتحتوي هذه الفقرة على ست عبارات تتعلق برأس المال الزبائني

ويعبر ويشمل علاقة مؤسسة التعليم العالي مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.

جدول رقم (26): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة رأس المال الزبائني

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
مرتفع	0.975	3.44	06	55	17	16	04	ت	15. تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب
			06.1	56.1	17.3	16.3	04.1	%	
ضعيف	1.038	2.52	01	21	22	38	16	ت	16. تتابع مؤسسة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الطلبة على ضوء سوق العمل
			01	21.4	22.4	38.8	16.3	%	
متوسط	1.139	3.04	06	36	23	22	11	ت	17. تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في شكاويهم ومعرفة تطلعاتهم
			06.1	36.7	23.5	22.4	11.2	%	
ضعيف	1.054	2.41	02	16	22	38	20	ت	18. تفتح مؤسسة التعليم العالي مجال الاتصال أمام الطلبة وممثلي سوق العمل للمشاركة في تحديد البرامج والمقررات المناسبة وفقا لاحتياجاتهم
			02	16.3	22.4	38.8	20.4	%	
ضعيف	1.175	2.43	03	24	07	42	22	ت	19. تسعى مؤسسة التعليم العالي لتأهيل الخريجين لسوق العمل
			03.1	24.5	07.1	42.9	22.4	%	
متوسط	1.191	2.72	05	28	16	33	16	ت	20. تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل
			05.1	28.6	16.3	33.7	16.3	%	
متوسط	0.802	2.76	رأس المال الزبائني						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

يلاحظ من نتائج الجدول (26) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.41-3.44) وأن الانحرافات المعيارية لل فقرات تراوحت بين (1.191-0.975) وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة (15) التي تنص على " تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب" بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.975) وبمستوى مرتفع، ويعني ذلك أن الهدف الرئيسي الذي تسعى مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة إلى تحقيقه هو تحقيق رضا الطالب كمؤثر رئيسي عليها.

كما يتضح من نفس الجدول السابق أن العبارة (18) والتي تنص على: " تفتح مؤسسة التعليم العالي مجال الاتصال أمام الطلبة وممثلي سوق العمل للمشاركة في تحديد البرامج والمقررات المناسبة

وفقا لاحتياجاتهم" جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (1.054) وهذا يعني أن مستوى الإجابة كان ضعيف، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن البرامج والمقرات الدراسية يتم تحديدها من طرف الوزارة الوصية و لا يتدخل كلا الطرفين السابقين في هذه العملية.

وبشكل عام يمكن القول بأن مستوى الاجابة على هذا المحور كان متوسط، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات (2.76) والانحراف المعياري (0.802) وهذا ما يعني من الضروري تحسين علاقة مؤسسة التعليم العالي مع الطلبة والمجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها من خلال اشراك هؤلاء في تحديد الرؤى المستقبلية وتسطير البرامج بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل.

2. تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بجودة التعليم العالي:

تم جمع البيانات عن جودة التعليم العالي عن طريق 21 عبارة قسم إلى 05 فقرات في الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وظهرت نتائج التحليل لهذه الفقرات كما يلي:

الفقرة الأولى: جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية وتحتوي هذه الفقرة على خمس عبارات تتعلق بجودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية ، وكان الهدف منه هو قياس مهارات أعضاء الهيئة التدريسية والعمل على تطويرها لضمان الجودة والتحسين المستمر للعمليات التعليمية.

جدول رقم (27): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة جودة مؤهلات أعضاء

الهيئة التدريسية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
مرتفع	0.955	3.50	09	54	12	23	00	ت	21. يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام
			09.2	55.1	12.2	23.5	00	%	
مرتفع	0.873	3.66	10	60	14	13	01	ت	22. يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي
			10.2	61.2	14.3	13.3	01	%	
مرتفع	0.742	3.84	14	60	18	06	00	ت	23. يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آراءهم
			14.3	61.2	18.4	06.1	00	%	
مرتفع	0.919	3.58	11	51	22	12	02	ت	24. يعمل عضو التدريس على تدعيم قدراته وتنمية معارفه بشكل مستمر وبناء على احتياجات الطلبة
			11.2	52	22.1	12.2	02	+%	
مرتفع	0.861	3.66	11	55	22	08	02	ت	25. يتمتع عضو هيئة التدريس بالقدرة على إيصال المعلومة إلى الطالب
			11.2	56.1	22.4	08.2	02	%	
مرتفع	0.607	3.65	جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يظهر من الجدول السابق أن العبارة رقم (23) التي تنص على " يشجع أعضاء هيئة التدريس

الطلبة على النقاش ويتقبلون آراءهم " احتلت المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة

باتنة1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.84) بانحراف معياري قدره (0.742)، وبمستوى مرتفع، ويشير

ذلك إلى مدى أهمية تشجيع الطلبة على النقاش البناء الذي يشجع على الإبداع.

واحتلت العبارة (21) التي تنص على " يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات

الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.50) بانحراف معياري قدره

(0.955)، وبمستوى مرتفع، ويمكن تفسير ذلك بتخلف المختبرات وأجهزتها وافتقارها للأدوات المناسبة

للتطبيقات الحديثة لتوضيح وتحسين وتواصل المعلم مع المتعلم فلم تتجاوز استخدام المسلاط وقاعات

الأنترنت ومحدودية استخدام تقنيات المعلومات والتعليم الإلكتروني، حتى الإنترنت وجهاز الكمبيوتر ما زال خارج الأداء الفعلي الرئيسي للجامعة محل الدراسة.

وبشكل عام يمكن القول بأن مستوى الاجابة على هذه الفقرة يتراوح عند مستوى مرتفع حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات (3.65) بانحراف معياري قدره (0.607)، وهذا يعني أن جودة التعليم العالي تتضمن قدرا معقولا من الجهود المبذولة من قبل كل عضو من أعضاء الهيئة التدريسية.

الفقرة الثانية: جودة البرامج والمناهج التعليمية وتحتوي هذه الفقرة على خمس عبارات تتعلق بالبرامج والمناهج التعليمية .

جدول رقم (28): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة جودة البرامج والمناهج

التعليمية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1.035	2.80	02	28	26	32	10	ت	26. هناك توافق بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية
			02	28.6	26.5	32.7	10.2	%	
متوسط	0.968	2.97	02	36	19	39	02	ت	27. هناك توافق بين المقررات التعليمية وقدرة استيعاب الطالب
			02	36.7	19.4	39.8	02	%	
مرتفع	0.919	3.43	04	57	16	19	02	ت	28. تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص
			04.1	58.2	16.3	19.4	02	%	
متوسط	0.999	3.37	06	50	21	16	05	ت	29. تساعد البرامج الحديثة على تعديل مكتسبات الطالب القبلية
			06.1	51	21.4	16.3	05.1	%	
متوسط	0.948	2.61	00	21	29	37	11	ت	30. ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي
			00	21.4	29.6	37.8	11.2	%	
متوسط	0.731	3.04	جودة البرامج والمناهج التعليمية						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول (28) بعد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات جودة البرامج والمناهج أن العبارة رقم (28): " تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص " جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة باتنة1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.43) وهي قيمة مرتفعة تدل على أن البرامج المعتمدة تغطي كل المفاهيم النظرية والعملية للاختصاص في المؤسسة محل الدراسة.

في حين سجل أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (30) والتي تنص على: " ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي"، بمتوسط حسابي (2.61) بانحراف معياري قدره (0.948)، هي قيمة متوسطة يمكن تفسير ذلك من خلال قصور برامج ومناهج التعليم العالي وعدم مواكبتها لحاجات المجتمع والتطورات المعاصرة، وهيمنة وزارة التعليم العالي على المناهج والمقررات فلا يستطيع قسم تغيير مقرر إلا بموافقة الوزارة. وبشكل عام يتضح من خلال هذا الجدول أن المستجوبين يوافقون على أن البرامج والمناهج تتمتع بنوع من الجودة (درجة متوسطة)، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد. (3.04) بانحراف معياري قدره (0.731)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (2.61-3.40)، مما يدل على أنه رغم أهمية جودة البرامج والمناهج إلا أنه توجد فجوات في المؤسسة محل الدراسة يجب العمل على تداركها من خلال إعداد برامج ومناهج تعليمية تتوافق وتواكب التطورات التقنية والمعلوماتية الحالية و البيئة الدولية الحالية التي تعتمد على المعرفة، وربط المناهج التعليمية بالواقع المؤسسات من خلال الربط بين الدراسة الأكاديمية النظرية و الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسات .

الفقرة الثالثة: جودة أساليب التقييم وتحتوي هذه الفقرة على ثلاث عبارات تتعلق بأساليب تقييم الطالب من حيث تحديد مجموعة من المهارات والمعارف الأساسية المتكاملة التي يجب أن يتقنها ويمارسها في كل مرحلة من مراحل التعليم لكي يستطيع تطوير مجتمعه.

جدول رقم (29): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة جودة أساليب التقييم

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	01	3.38	10	43	20	24	01	ت	31.تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي
			10.2	43.9	20.4	24.5	01	%	
متوسط	0.919	2.98	04	28	28	38	00	ت	32.تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر
			04.1	28.6	28.6	38.8	00	%	
مرتفع	0.984	3.43	10	44	25	16	03	ت	33.يتسم أسلوب تقييم الطلبة بالموضوعية
			10.2	44.9	25.5	16.3	03.1	%	
متوسط	0.737	3.26	جودة أساليب التقييم						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول (29) بعد حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارة جودة أساليب

التقييم أن العبارة رقم (33): " يتسم أسلوب تقييم الطلبة بالموضوعية " جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة باتنة 1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.43) بانحراف معياري قدره (0.984)، هي قيمة مرتفعة تدل على نقل الوقائع و الاخبار بدقة متناهية من جميع الجوانب الموضوعية اي بحيادية وهو ابعاد الذات و العاطفة اثناء التعبير عن ذلك.

كما جاءت العبارة رقم (31): " تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي " في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين بجامعة باتنة 1، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (1)، هي قيمة متوسطة تدل أن عملية التقييم لا يحظى الأولوية اللازمة في المؤسسة محل الدراسة.

في حين سجل أدنى متوسط حسابي للعبارة رقم (32) والتي تنص على: " تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر"، بمتوسط حسابي (2.98) بانحراف معياري قدره (0.919)، هي قيمة

متوسطة يمكن تفسير ذلك من خلال أن تطوير أساليب التقييم لا يحظى بالاهتمام الكافي من طرف مسؤولي المؤسسة محل الدراسة.

وبشكل عام يتضح من خلال هذا الجدول أن المستجوبين يوافقون على أن أساليب التقييم تتمتع بنوع من الجودة بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد. (3.26) بانحراف معياري قدره (0.737)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (2.61-3.40) ، مما يدل على أنه نظرا لأهمية جودة أساليب التقييم كان لزاما على المؤسسة التعليمية أن تتبنى وسائل وأساليب تقييم حديثة تفي بهذا الغرض وتستطيع أن تحكم من خلالها بصورة موضوعية على الطالب.

الفقرة الرابعة: جودة النظام الإداري وتحتوي هذه الفقرة على أربع عبارات تتعلق بالنظام الإداري

للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (30): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة جودة النظام الإداري

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	0.968	2.97	01	33	34	22	08	ت	34. يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية
			01	33.7	34.7	22.4	08.2	%	
ضعيف	0.955	2.48	00	18	25	41	14	ت	35. النظام الإداري له توجه نحو سوق العمل
			00	18.4	25.5	41.8	14.3	%	
متوسط	0.960	3.40	06	51	20	18	03	ت	36. يوفر النظام الإداري الموارد المالية والبشرية للعملية التعليمية
			06.1	52	20.4	18.4	03.1	%	
متوسط	1.139	3.04	06	36	23	22	11	ت	37. تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحث العلمي
			6.1.	36.7	23.5	22.4	11.2	%	
متوسط	0.752	2.96	جودة النظام الإداري						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

يظهر من الجدول السابق أن العبارة رقم (36) التي تنص على " يوفر النظام الإداري الموارد المالية والبشرية للعملية التعليمية" احتلت المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.40) بانحراف معياري قدره (0.960)، وبمستوى متوسط.

واحتلت العبارة (21) التي تنص على "النظام الإداري له توجه نحو سوق العمل" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.48) وبمستوى ضعيف، ويمكن تفسير ذلك بكون الإدارة لا تأخذ بعين المؤهلات التي يتطلبها سوق العمل أثناء تسطيرها لبرامجها ومناهجها.

ويشكل عام يمكن القول بأن مستوى الاجابة على هذه الفقرة يتراوح عند مستوى متوسط حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع العبارات (2.96) بانحراف معياري قدره (0.752)، وهذا يعني أن النظام الإداري للمؤسسة محل الدراسة يحوي العدي من الثغرات والتي يجب العمل على تداركها من أجل إيجاد نظام إداري قوي وداعم للعناصر الرئيسية للعملية التعليمية.

الفقرة الخامسة: جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي وتحتوي هذه الفقرة على أربع عبارات

تتعلق التسهيلات المادية التي توفرها المؤسسة محل الدراسة من أجل تدعيم البحث العلمي.

جدول رقم (31): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الأساتذة حول فقرة جودة التسهيلات

المادية والبحث العلمي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1.050	3.10	05	28	23	26	06	ت	38. توفير مؤسسة التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحث العلمي
			05.1	38.8	23.5	26.5	06.1	%	
مرتفع	0.995	3.43	08	51	17	19	03	ت	39. تسهل مؤسسة التعليم العالي عمل مخابر البحث
			08.2	52	17.3	19.4	03.1	%	
ضعيف	1.175	2.43	03	24	07	42	22	ت	40. تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المحيط الاقتصادي
			03.1	24.5	07.1	42.9	22.4	%	
ضعيف	1.054	2.41	02	16	22	38	20	ت	41. تعقد مؤسسة التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على أرض الواقع
			02	16.3	22.4	38.8	20.4	%	
متوسط	0.685	2.81	جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

تشير المؤشرات الموجودة في الجدول إلى مساهمة أعضاء هيئة التدريس في تحسين جودة التعليم

العالي في مؤسسات محل الدراسة، إذ بلغ المتوسط العام (2081) وانحراف معياري (0.685) وهي قيمة

متوسطة، من حيث تباين مستوى تطبيق العبارات الأربعة إذ كان ترتيبها كالتالي:

جاءت العبارة "تسهل مؤسسة التعليم العالي عمل مخابر البحث" في الترتيب الأول من حيث درجة

التطبيق في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.995)، وهي قيمة

مرتفعة تدل أن مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة تسعى لتسهيل عمل مخابر البحث بها.

جاءت العبارة "توفر مؤسسة التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحث العلمي" في الترتيب

الثاني من حيث درجة التطبيق في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري

(1.050) وهي قيمة متوسطة تدل على أن التمويل المتوفر للقيام بالبحث العلمي ليس بالقدر الكافي ويجب العمل على زيادته بغية تحقيق جودة التعليم .

جاءت العبارة "تفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المحيط الاقتصادي" في الترتيب الثالث من حيث درجة التطبيق في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (1.175) وهي قيمة ضعيفة تعكس أن الجامعة لا تتفاعل مع المحيط الاقتصادي الذي تنشطه ضمنه.

جاءت العبارة "تعقد مؤسسة التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على أرض الواقع" في الترتيب الرابع من حيث درجة التطبيق في المؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (1.054) وهي قيمة ضعيفة تعكس أن الاتفاقيات التي تربط الجامعة بمؤسسات القطاعات الخارجية ضعيفة مما ترتب عنه بقاء نتائج البحوث العلمية حبرا على ورق وعدم تجسيدها على أرض الواقع.

4-I. اختبار فرضيات الدراسة:

بهدف اختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة إن كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على المتغير التابع (جودة التعليم العالي) عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$ لاختبار الفرضيات الفرعية المشتقة من الفرضية الرئيسية.

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام نموذج الانحدار الذي يشمل المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)، وكانت النتائج كالتالي:

أ. تحليل علاقة الارتباطات بين المتغيرات:

إن وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، تقود إلى ضرورة البحث في معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة الثلاث والمتغير التابع، لمعرفة مدى الارتباط الوارد بين المتغيرات المستقلة فيما بينها وبين المتغير التابع، والجدول أدناه يوضح معاملات الارتباط بين كل متغير مستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (32): علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لعينة الأساتذة

مستوى المعنوية SIG	قيمة الارتباط	(المتغير التابع)
		جودة التعليم العالي (المتغير المستقل) رأس المال الفكري
0.000	0.558	رأس المال البشري
0.000	0.710	رأس المال الهيكلي
0.000	0.695	رأس المال الزبائني
0.000	0.802	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يبين الجدول رقم (32) وجود علاقة ارتباطية قوية جدا بين المتغير المستقل إجمالاً والمتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما القيمة (0.802)، أما فيما يخص كل من أنواعها نجد علاقة رأس المال الهيكلي بجودة التعليم العالي احتلت المرتبة الأولى بمعامل ارتباط (0.710) وهي علاقة طردية قوية جدا، وجاءت العلاقة بين رأس المال الزبائني بجودة التعليم العالي في نفس المستوى تقريبا بمعامل ارتباط (0.695)، في حين احتلت علاقة رأس المال البشري بجودة التعليم العالي المرتبة الأخيرة بمعامل ارتباط يقدر ب(0.558)، وفي العموم يمكننا الاستخلاص من الجدول أن علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقل والمتغير التابع قوية.

ب. نتائج المعاملات لنموذج الانحدار:

للتعرف على مدى وجود علاقة تأثيرية لأبعاد رأس المال الفكري في متغير جودة التعليم العالي، ومن أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة نظرا لوجود أكثر من متغير مستقل، وهذا ما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم (33): ملخص نموذج الانحدار لعينة الأساتذة

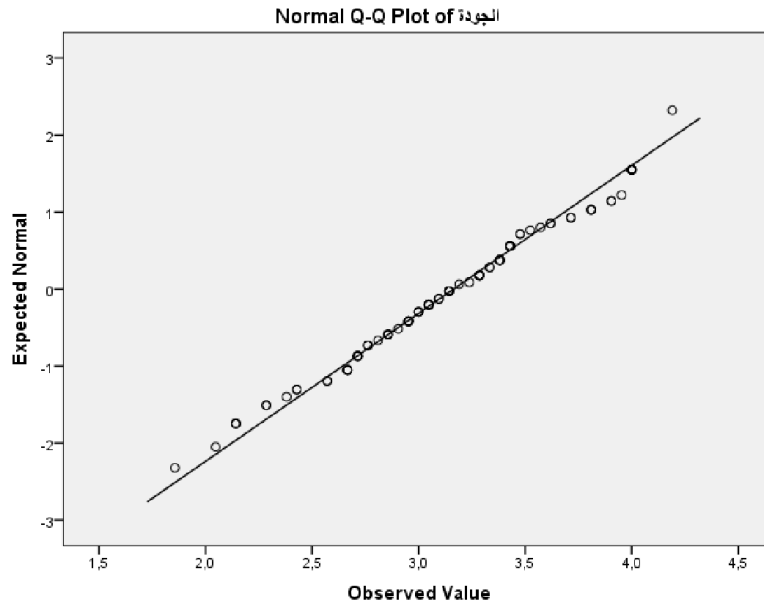
R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري)
0.814	0.663	0.653	0.30669

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط يقدر ب(0.814) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطرديّة بين كل من المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) الاجمالية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي) وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) (0.653) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر معا ما نسبته 65.3% من التباين في المتغير التابع (جودة التعليم العالي)، أما النسبة المتبقية من التباين والمقدرة ب(34.7%) فتعود إلى عوامل أخرى غير مدروسة.

والشكل الموالي يوضح طبيعة الانحدار:

شكل رقم (18): طبيعة نموذج الانحدار لعينة الأساتذة



المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يوضح الشكل وجود ارتباط غير تام بين المتغيرين، وبالتالي وجود علاقة انحدار خطي غير تامة

بينهما وطردية وهذا النوع من العلاقات كثير المصادفة في الظواهر الاقتصادية والاجتماعية.

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري

والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة

في التعليم العالي.

جدول رقم (34): تحليل تباين الانحدار ANOVA لعينة الأساتذة

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,422	3	5,807	61,742	,000
	Residual	8,842	94	,094		
	Total	26,264	97			

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (34) أن قيمة (F) تقدر ب(61.742) وقيمة مستوى المعنوية المحسوبة المقابلة لها بلغت (0.000) أي أن قيمة (F) معنوية إحصائياً، مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

إن اختبار فيشر قد يكون مضللاً لكونه يختبر معنوية النموذج إجمالاً، ومن أجل اختبار الفرضيات الجزئية فقد تم اعتماد اختبار (T)، لاختبار معنوية كل معلمة من معاملات النموذج على حدة وذلك عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ ، والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (35): اختبار معنوية معاملات الانحدار لعينة الأساتذة وفقاً لمعامل (T Student)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,990	,175		5,648	,000
	البشري	,116	,059	,144	1,963	,053
	الهيكلي	,352	,063	,421	5,539	,000
	الزبوني	,265	,047	,409	5,632	,000

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

من أجل تفسير نتائج الجدول أعلاه، لابد من تفصيل دقيق للفرضيات الجزئية الواجب اختبارها

والتي سيتم عرضها فيما يلي:

أ. الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري

والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري والجودة

في التعليم العالي.

يوضح الجدول (35) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال البشري) بلغت

(0.116) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.144) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (1.963) وهي

غير معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.053) وهي أكبر من

قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد

تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي.

وهذا يعود إلى نقص الاهتمام برأس المال البشري وضعف العمل على تطويره والاستثمار فيه.

ب. الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي

والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي والجودة

في التعليم العالي.

يوضح الجدول (35) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال الهيكلي)

بلغت (0.352) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.421) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (5.539)

وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.000) وهي أقل من

قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي

تتص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي. وهذا يعود إلى وجود قنوات اتصال فعالة واتسام هيكل المؤسسة بالمرونة مما يسمح بتدفق المعلومات.

ج. الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي.

يوضح الجدول (35) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال الزبائني) بلغت (0.265) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.409) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (5.632) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.000) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تتص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي. وهذا يعود إلى اهتمام المؤسسة بطلابها والنظر في شكاويهم ومعرفة تطلعاتهم مع فتح مختلف قنوات الاتصال أمامهم.

3. النموذج الرياضي:

قمنا بتحديد علاقة رأس المال الفكري بدلالة جودة التعليم العالي بالمعادلة التالية:

$$Y=B_0+B_1X_1+B_2X_2+B_3X_3+\dots+\varepsilon$$

وعند تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد نتحصل على المعادلة التالية:

$$Y'=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+\dots+\varepsilon$$

حيث:

ε : تمثل مركبة عشوائية تؤثر على نموذج الانحدار المدروس.

Y : متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X_t : تمثل المتغيرات المستقلة التي تشرح الانحدار وتمثل رأس المال البشري، الهيكلي والزبائني،

$t=1,2,3$.

b_0 : المستوى المتوسط لجودة التعليم العالي عندما تكون المتغيرات المستقلة معدومة.

b_t : تمثل معاملات المتغيرات المستقلة.

ومما سبق يمكن تشكيل نموذج للانحدار الخطي على النحو التالي:

$$Y=0.990+0.116X_1+0.352X_2+0.265X_3$$

حيث:

Y : متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X_1 : متغير مستقل يمثل رأس المال البشري.

X_2 : متغير مستقل يمثل رأس المال الهيكلي.

X_3 : متغير مستقل يمثل رأس المال الزبائني.

إلا أن رأس المال البشري لا يؤثر على المتغير التابع ألا وهو جودة التعليم العالي لأن مستوى

معنويته أكبر من 0.05، في هذه الحالة يجب أن نحذف المتغير المستقل وهو رأس المال البشري من

النموذج ونعيد التحليل الاحصائي¹، فتظهر النتائج التالية:

¹ - وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، د ط، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 1430هـ، ص 36-37.

جدول رقم (36): ملخص نموذج الانحدار المعدل لعينة الأساتذة

R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري)
0.806	0.650	0.642	0.31126

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط يقدر ب(0.806) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطرديّة بين كل من المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) الاجمالية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R²) (0.642) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة

تفسر معا ما نسبته 64.2% من التباين في المتغير التابع (جودة التعليم العالي).

جدول رقم (37): تحليل تباين الانحدار ANOVA المعدل لعينة الأساتذة

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17,060	2	8,530	88,041	,000
Residual	9,204	95	,097		
Total	26,264	97			

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (37) أن قيمة (F) تقدر ب(88.041) وقيمة مستوى المعنوية المحسوبة

المقابلة لها بلغت (0.000) أي أن قيمة (F) معنوية إحصائياً، مما يعني رفض الفرضية الرئيسية

الصفريّة وقبول الفرضية الرئيسية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية

$\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

جدول رقم (38): اختبار معنوية معاملات الانحدار المعدل لعينة الأساتذة وفقا لمعامل
(T Student)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,124	,164		6,856	,000
	الهيكلي	,400	,059	,478	6,717	,000
	الزبوني	,289	,046	,446	6,270	,000

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

وليصبح النموذج النهائي للانحدار الخطي على النحو التالي:

$$Y=1.124+0.400X_2+0.289X_3$$

حيث:

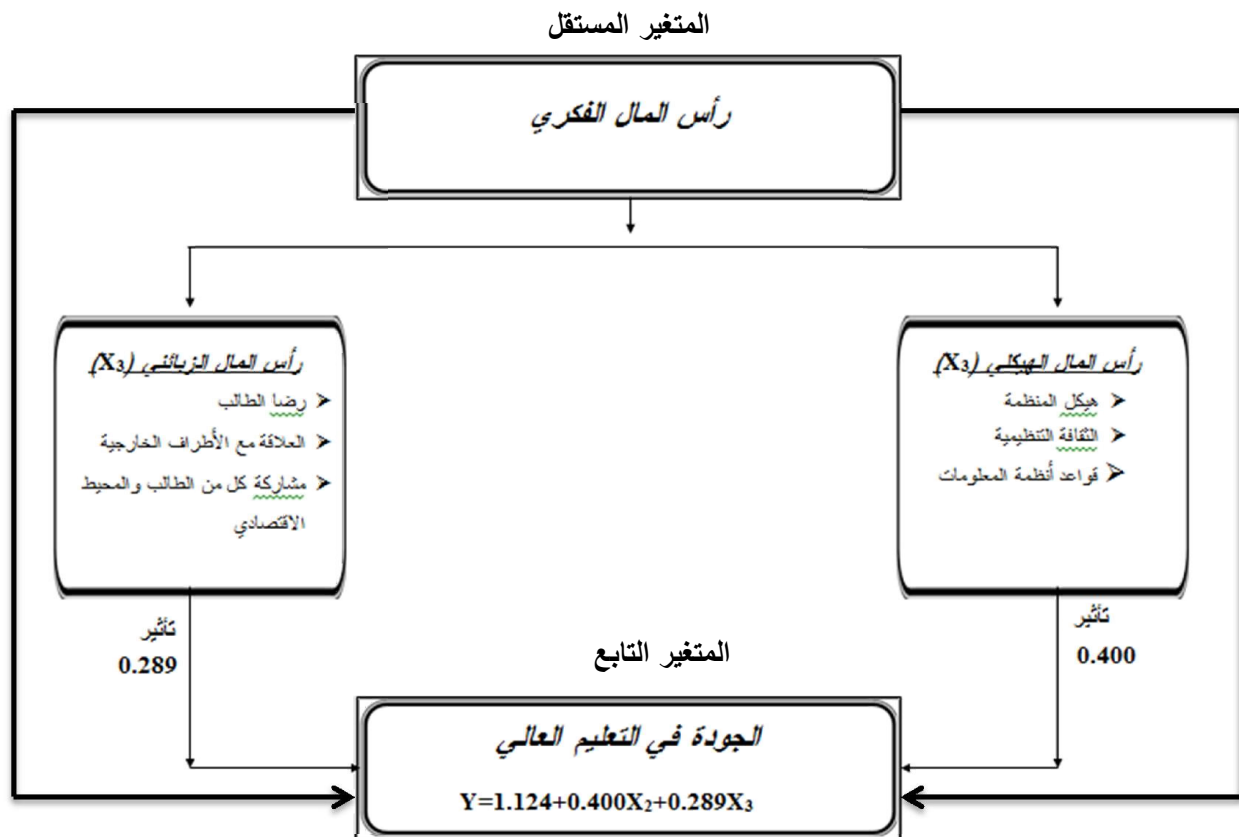
Y : متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X_2 : متغير مستقل يمثل رأس المال الهيكلي.

X_3 : متغير مستقل يمثل رأس المال الزبائني.

5-I. نموذج الدراسة بعد اختبار الفرضيات:

شكل رقم (19): نموذج الدراسة لاستبيان الأساتذة



المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج الدراسة

II. دراسة وتحليل استبيان الطلبة:

يتناول هذا الجزء استمارة الطلبة بالدراسة من خلال تحليل وتقنين الاستبانة، وحساب صدقها وثباتها، بالإضافة إلى خصائص أفراد عينة الدراسة تحليل فقرات ومحاور الدراسة من خلال عرض استجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة، ومعالجتها احصائيا باستخدام مفاهيم الاحصاء الوصفي وأساليبه الاحصائية والاحصاء المتعدد وصولا إلى مناقشة النتائج والتعليق عليها في ضوء الأطر النظرية للدراسة.

1-II. تحليل وتقنين الاستبيان:**أ. صدق الاستبيان:**

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

1. الصدق الظاهري:

تم عرضه على مجموعة أساتذة (المحكمين) من ذوي الخبرة واختصاص وذلك بعرض الصورة الأولية للاستبيان عليهم للاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات الغير واضحة.

2. صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (39): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

عنوان المجال	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
المحور الثاني رأس المال الفكري	0,788	دال
	0,921	دال
	0,840	دال
المحور الثالث جودة التعليم العالي	0,886	دال
	0,815	دال
	0,748	دال
	0,892	دال
	0,656	دال

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول رقم (39) نجد معاملات الارتباط بين كل المحور والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان

دالة إحصائية، حيث مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 ومنه تعتبر محاور صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه

3. ثبات الاستبيان Reliability:

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات استبيان الدراسة تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة وفقا لمعادلة ألفا كرونباخ (α) لحساب الثبات فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (40): معامل (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات استمارة الطلبة

معامل الثبات	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المتغيرات	
0,882	0.778	6	1. رأس المال البشري	أبعاد رأس المال الفكري
0,881	0.776	4	2. رأس المال الهيكلي	
0,885	0.784	5	3. رأس المال الزبائني	
0,852	0.726	2	4. مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية	أبعاد جودة التعليم العالي
0,867	0.751	3	5. جودة البرامج والمناهج التعليمية	
0,912	0.832	3	6. جودة أساليب التقييم	
0,783	0.614	3	7. جودة النظام الإداري	
0,841	0.707	4	8. جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي	
0,958	0.918	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يتضح من الجدول رقم (40) أن قيمة ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة الثبات لجميع

فقرات الاستبانة الأولى (0.918)، وهي نسبة أعلى من (60%) وهذا يمثل قيمة جيدة للثبات¹ والتحليل

حيث تجاوزت الحد الأدنى المتفق عليه حسب Sekaran.

كما تم حساب معامل الثبات (split-half) فكانت النتائج على الشكل التالي

جدول رقم (41): معامل (split-half) لقياس ثبات استمارة الطلبة

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,836
		N of Items	15
	Part 2	Value	,875
		N of Items	15
		Total N of Items	30
Correlation Between Forms			,770
Spearman-Brown	Equal Length		,870
Coefficient	Unequal Length		,870
Guttman Split-Half Coefficient			,866

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

¹ -Pierre GHewy ; **Guide pratique de l'analyse de données : Aves application sous IBM SPSS statistiques et Excel Questionnez ; Analysez... et Décidez** ; 1^{er} édition, de Boeck ; Bruxelles ;2010 ; p292

يتضح من الجدول رقم (41) أن قيمة معامل (split-half) كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة الثبات للاستمارة (0.866)، ومعناه أن درجة الارتباط بين الجزء الأول (جودة التعليم العالي) والجزء الثاني (رأس المال الفكري) فاقت نسبة 80% وهي نسبة أعلى من (60%)¹ ومعناه أن إجابات الجزء الأول تماثل الجزء الثاني بنسبة 80% وهذا يمثل قيمة جيدة للثبات والتحليل*.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (04) قابلة للتحليل. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها للتطبيق على عينة الدراسة.

ب. تطبيق الاستبيان:

بعد التأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها، تم توزيع 51 استبانة على مفردات الدراسة، حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبانات بنفسها، وذلك من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من الاستمارات القابلة للتحليل، حيث تمت الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل ذاتي من المبحوثين أي بأنفسهم للتأكد من صلاحية الاستبانات المستردة، ثم تدقيق بياناتها بشكل سريع حيث بلغ تبين عدم صلاحية استبانة واحدة نظرا لتضمنها بيانات ناقصة، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 50 استبانة.

بعد التأكد من ترابط عناصر الاستبانة وعدم تناقض إجاباتها، تم تجهيز البيانات بوضع نظام ترميز، وذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي تم استخدامه في مجال ادخال البيانات وتبويبها ومعالجتها احصائيا، وعلى هذا الأساس تم تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة

¹ - Uma Sekaran, Roger Bougie. **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach**, 6th Edition, 2013, P95 .

* تقسيم الجزئين الأول والثاني راجع للبرنامج وليس لنا.

2-II. اختبار التوزيع الطبيعي:

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من أجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلمية وغير المعلمية، لذا يجب معرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

جدول رقم (42): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	df	Sig.
البشري k1	,120	50	,069
الهيكلي k2	,163	50	,065
الزبوني k3	,094	50	,200
الجودة QT	,072	50	,200

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

ومن خلال الجدول رقم (42): نجد أن مستوى الدلالة sig أكبر من (0.05) لكل محور ،

مما يدل على إتباع البيانات العينة للتوزيع الطبيعي .

3-II. وصف و تحليل اجابات افراد العينة حول مستويات توفر واهمية متغيرات الدراسة:

نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات المحور باستخدام المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري.

وقد ارتبطت الفقرات بمقياس LIKRET الذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن خمس درجات وفق ما يلي¹:

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

¹- دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص109.

للتعليق على نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة فقد تم حساب حدود

الاجابات كما يلي:

$$\text{تفسير مستوى النتيجة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى للمقياس}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80 =$$

ومنه:

جدول رقم (43): درجة الاستجابة وفقا للمتوسط الحسابي

مستوى الأهمية	فئة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	(1.80-1)
ضعيف	(2.60-1.81)
متوسط	(3.40-2.61)
مرتفع	(4.20-3.41)
مرتفع جدا	(5-4.21)

المصدر: من إعداد الباحثة

أ. دراسة خصائص أفراد العينة:

بشأن خصائص مفردات عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية والتي تتمثل في:

الجنس، السن، الشهادة المحضر لها والكلية المنتمي إليها فيمكن توضيحها على النحو التالي:

جدول رقم (44): توزيع أفراد عينة الطلبة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات أو السمات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	12	24
	أنثى	38	76
	المجموع	50	100
السن	أقل من 25 سنة	15	30
	من 25 إلى 35 سنة	33	66
	أكثر من 35 سنة	2	04
	المجموع	50	100
الشهادة المحضر لها	ماجستير	09	18
	دكتوراه LMD	41	82
	المجموع	50	100
الكلية المنتمي إليها	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	09	18
	كلية الحقوق والعلوم السياسية	10	20
	كلية العلوم الإسلامية والاجتماعية	11	22
	كلية علوم المادة	05	10
	كلية اللغة والأدب العربي والفنون	05	10
	كلية العلوم الإسلامية	04	08
	معهد البيطرة والعلوم الفلاحية	04	08
	معهد الهندسة المعمارية والعمران	02	04
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

وفيما يلي تحليل كل متغير من المتغيرات السابقة:

الجنس: من خلال الجدول اعلاه نجد ان افراد العينة تتوزع حسب متغير الجنس بنسبة 24.0 %

ينتمون الى الذكور وبنسبة 76.0% يمثلون الاناث، ويرجع ذلك إلى تفوق الاناث في هذا الدراسة ورغبتهم

في إكمال مشوارهم الدراسي إلى أبعد مدى، في حين يفضل الذكور الالتحاق بسوق العمل.

السن: من خلال الجدول اعلاه نجد ان افراد العينة تتوزع حسب متغير العمر بنسبة 66.0 % لصالح الفئة العمرية اقل من 25 الى 35 سنة ، وبنسبة 30.0% لصالح الفئة العمرية اقل من 25 سنة، وبنسبة 04,0 % لصالح الفئة العمرية اكبر من 35 سنة.

تدل البيانات السابقة على وجود نوع من الوعي نتيجة سن المبحوثين وهذا يخدم الدراسة خاصة في مجال إبداء الرأي حول تطبيق أساسيات رأس المال الفكري من أجل تجسيد الجودة في مؤسسة التعليم العالي.

الشهادة المحضر لها: من خلال الجدول اعلاه نجد ان افراد العينة تتوزع حسب متغير الشهادة المحضر لها بنسبة 18,0 % لصالح ماجستير ، بينما ما بنسبته 82,0 % من العينة يحضرون دكتوراه LMD، وهذا راجع إلى أن أغلب طلبة دكتوراه LMD يشغلون مناصب أساتذة مؤقتين مما أتاح فرصة اللقاء به في حين لم نستطع الاتصال بطلبة الماجستير لعدم وجود مقر محدد يجمعهم.

الكلية المنتمي إليها:

من خلال الجدول اعلاه نجد ان افراد العينة تتوزع حسب متغير الكلية المنتمي إليها بنسبة 18% ينتمون الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، و بنسبته 20 % من العينة هم من كلية الحقوق والعلوم السياسية و بنسبته 22 % من العينة هم من كلية العلوم الانسانية والاجتماعية و بنسبته 10 % من العينة هم من كلية علوم المادة و بنسبته 10% من العينة هم من كلية اللغة والأدب العربي والفنون و بنسبته 08 % من العينة هم من كلية العلوم الاسلامية و بنسبته 08 % لصالح معهد العلوم البيطرية والفلاحية، في حين احتل معهد الهندسة المعمارية والعمران المرتبة الأخيرة ب04% وهذا التوزيع راجع لطبيعة العينة المختارة.

ب. تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

يتم التطرق في هذا الجزء لتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيانان، حيث تم وضع جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة المستخدمة لأغراض التحليل الاحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية عن جميع الفقرات من وجهة نظر أفراد العينة.

1. تحليل فقرات المحور الأول المتعلق برأس المال الفكري:

تم جمع البيانات عن رأس المال الفكري عن طريق 15 عبارة قسم إلى 03 فقرات في الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وظهرت نتائج التحليل لهذه الفقرات كما يلي:

الفقرة الأولى: رأس المال البشري وتحتوي هذه الفقرة على سبع عبارات تتعلق برأس المال البشري ومدى توفره في مؤسسة التعليم العالي، وكان الهدف منه هو قياس مدى توافر رأس المال البشري وقدرته على تحويل المعرفة إلى قيمة.

جدول رقم (45): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة رأس المال البشري

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق (1)						
متوسط	1,023	3,12	3	20	7	20	0	ت	1. يربط عضو هيئة التدريس بين موضوعات المقرر والواقع الفعلي				
			6,0	40,0	14,0	40,0	0	%					
متوسط	,8670	2,94	0	17	13	20	0	ت	2. يحفز عضو هيئة التدريس قدرات التفكير لدى الطلبة				
			0	34,0	26,0	40,0	0	%					
ضعيف	,8860	2,50	0	10	8	29	3	ت	3. يتيح عضو هيئة التدريس للطلبة فرص البحث العلمي والعمل الابتكاري				
			0	20,0	16,0	58,0	6,0	%					
متوسط	,9390	2,66	2	8	13	25	2	ت	4. يعمل عضو هيئة التدريس على تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة				
			4,0	16,0	26,0	50,0	4,0	%					
متوسط	,9660	2,92	0	18	13	16	3	ت	5. يزود عضو هيئة التدريس الطلبة بالتغذية الراجعة ويعرفهم بمواطن القوة والضعف لديهم				
			0	36,0	26,0	32,0	6,0	%					
متوسط	1,097	2,98	3	16	12	15	4	ت	6. يشجع عضو هيئة التدريس الطلبة على اختيار المواضيع البحثية الجديدة				
			6,0	32,0	24,0	30,0	8,0	%					
متوسط	,57990	2,8533	رأس المال البشري										

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول السابق نجد:

احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : (3,12) وانحراف معياري

(1,023) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يربط عضو هيئة التدريس بين

موضوعات المقرر والواقع الفعلي.

احتلت العبارة رقم(06) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: (2,98) وانحراف معياري (1,097)

، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يشجع عضو هيئة التدريس الطلبة على اختيار

المواضيع البحثية الجديدة.

احتلت العبارة رقم(02) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: (2,94) وانحراف معياري (0,867) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى ضعيف على أن يحفز عضو هيئة التدريس قدرات التفكير لدى الطلبة .

احتلت العبارة رقم(05) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : (2,92) وانحراف معياري (0,966)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يزود عضو هيئة التدريس الطلبة بالتغذية الراجعة ويعرفهم بمواطن القوة والضعف لديهم.

احتلت العبارة رقم(04) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : (2,66) وانحراف معياري (0,939)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يعمل عضو هيئة التدريس على تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة.

احتلت العبارة رقم(03) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ : (2,50) وانحراف معياري (0,886)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى على أن يتيح عضو هيئة التدريس للطلبة فرص البحث العلمي والعمل الابتكاري.

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات بعد رأس المال البشري بلغ (3,280) وانحراف معياري : 0,68210 أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على توفر رأس المال البشري لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الثانية: رأس المال الهيكلي وتحتوي هذه الفقرة على سبع عبارات تتعلق برأس المال الهيكلي ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة مؤسسة التعليم العالي.

جدول رقم (46): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة رأس المال الهيكلي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					العبارة	
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1,024	2,82	5	5	18	20	2	ت	7. تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار
			10,0	10,0	36,0	40,0	4,0	%	
متوسط	,8960	2,82	2	10	15	23	0	ت	8. تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري المتميز.
			4,0	20,0	30,0	46,0	0	%	
متوسط	1,057	3,16	2	22	12	10	4	ت	9. يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.
			4,0	44,0	24,0	20,0	8,0	%	
مرتفع	1,081	3,66	10	25	4	10	1	ت	10. توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الاليكترونية
			20,0	50,0	8,0	20,0	2,0	%	
متوسط	0,7235	3,1150	رأس المال الهيكلي						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول نجد:

احتلت العبارة رقم(10): المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : (3,66) وانحراف معياري (1,081)

، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى مرتفع على أن توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الاليكترونية.

احتلت العبارة رقم(09): المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : (3,16) وانحراف معياري (1,057)

، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.

احتلت العبارة رقم(07) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : (2,82) وانحراف معياري

(1,024) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى

بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار .

احتلت العبارة رقم(08) المرتبة الرابعة متوسط حسابي بلغ: (2,82) وانحراف معياري (0,896) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري المتميز .

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات بعد رأس المال الهيكلية بلغ (3,280) وانحراف معياري: (0,68210) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على توفر رأس المال الهيكلية لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الثالثة: رأس المال الزبائني وتحتوي هذه الفقرة على ست عبارات تتعلق برأس المال الزبائني ويعبر ويشمل علاقة مؤسسة التعليم العالي مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.

جدول رقم (47): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة رأس المال الزبائني

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1,036	3,22	5	18	10	17	0	ت	11.تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب.
			10,0	36,0	20,0	34,0	0	%	
متوسط	0,909	3,48	1	33	7	7	2	ت	12.تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في مشاكلهم ومعرفة تطلعاتهم.
			2,0	66,0	14,0	14,0	4,0	%	
متوسط	0,808	2,86	0	12	20	17	1	ت	13.تتعامل مؤسسة التعليم العالي مع شكاوى الطلبة ايجابيا.
			0	24,0	40,0	34,0	2,0	%	
متوسط	0,979	3,02	0	21	12	14	3	ت	14.تتوافق المقررات الدراسية مع المستجدات والمتغيرات الحديثة.
			0	42,0	24,0	28,0	6,0	%	
مرتفع	0,983	3,82	11	27	5	6	1	ت	15.تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح التخصصات المطلوبة وتأهيلكم لسوق العمل.
			22,0	54,0	10,0	12,0	2,0	%	
متوسط	,68210	3,280	رأس المال الزبائني						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

احتلت العبارة رقم(15) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : (3,82) وانحراف معياري (0,983)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح التخصصات المطلوبة وتأهيلكم لسوق العمل.

احتلت العبارة رقم(12) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ:(3,48) وانحراف معياري (0.909)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في مشاكلهم ومعرفة تطلعاتهم.

احتلت العبارة رقم(11) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : (3.22) وانحراف معياري (1.036)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب

احتلت العبارة رقم(14) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : (3.02) وانحراف معياري (0.979)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تتوافق المقررات الدراسية مع المستجدات والمتغيرات الحديثة.

احتلت العبارة رقم(13) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : (2.86) وانحراف معياري (0.808)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى مرتفع على أن تتعامل مؤسسة التعليم العالي مع شكاوى الطلبة ايجابيا.

ومنه متوسط الحسابي لإجمالي عبارات بعد برأس المال الزبائني بلغ (3.280) وانحراف معياري: (0.682) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على توفر برأس المال الزبائني لدى المؤسسة محل الدراسة.

3. تحليل فقرات المحور الأول المتعلق بجودة التعليم العالي:

تم جمع البيانات عن جودة التعليم العالي عن طريق 15 عبارة قسم إلى 05 فقرات في الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وظهرت نتائج التحليل لهذه الفقرات كما يلي:

الفقرة الأولى: جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية وتحتوي هذه الفقرة على خمس عبارات تتعلق بجودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية ، وكان الهدف منه هو قياس مهارات أعضاء الهيئة التدريسية والعمل على تطويرها لضمان الجودة والتحسين المستمر للعمليات التعليمية.

جدول رقم (48): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة جودة مؤهلات أعضاء

الهيئة التدريسية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1,275	2,92	5	16	6	16	7	ت	16.يساعد تواجد أعضاء هيئة التدريس في أوقات الساعات المكتبية في فهم بعض النقاط التي لم يتفهمها الطالب خلال المحاضرات أو الدروس العملية
			10,0	32,0	12,0	32,0	14,0	%	
متوسط	1,121	3,26	5	21	9	12	3	ت	17.تتواصلون مع أعضاء هيئة التدريس إلكترونياً
			10,0	42,0	18,0	24,0	6,0	%	
متوسط	1,1097	3.100	جودة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي SPSS; V23

احتلت العبارة رقم(17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ: (3,26) وانحراف معياري (1,121)،

أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن تتواصلون مع أعضاء هيئة التدريس إلكترونياً.

احتلت العبارة رقم(16) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ:(2,92) وانحراف معياري(1,275)، أي

أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يساعد تواجد أعضاء هيئة التدريس في أوقات

الساعات المكتبية في فهم بعض النقاط التي لم يتفهمها الطالب خلال المحاضرات أو الدروس العملية.

ومنه متوسط الحسابي لإجمالي عبارات فقرة مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية بلغ (3.10) وانحراف معياري: (1.109) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الثانية: جودة البرامج والمناهج التعليمية وتحتوي هذه الفقرة على خمس عبارات تتعلق بالبرامج والمناهج التعليمية.

جدول رقم (49): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة جودة البرامج والمناهج

التعليمية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1,271	2,76	8	5	10	21	6	ت	18. يتم تحفيز الطلبة على المشاركة وإبداء وجهات نظرهم حول المادة التعليمية
			16,0	10,0	20,0	42,0	12,0	%	
ضعيف	0,999	2,32	0	10	5	26	9	ت	19. هناك تنوع في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة
			0	20,0	10,0	52,0	18,0	%	
متوسط	1,278	2,80	5	12	10	14	9	ت	20. يتم استخدام لغة واضحة ومفهومة في تدريس المادة العلمية
			10,0	24,0	20,0	28,0	18,0	%	
متوسط	0,975	2,6267	جودة البرامج والمناهج التعليمية						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يظهر من الجدول أعلاه أن:

العبرة رقم (20) احتلت المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : (2,80) وانحراف معياري

(1,278)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يتم استخدام لغة واضحة ومفهومة في

تدريس المادة العلمية.

احتلت العبارة رقم(18) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: (2,76) وانحراف معياري (1,271) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى ضعيف على أن يتم تحفيز الطلبة على المشاركة وإبداء وجهات نظرهم حول المادة التعليمية.

احتلت العبارة رقم(19) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: (2,32) وانحراف معياري (0,999) ، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن هناك تنوع في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة.

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات بعد جودة البرامج والمناهج التعليمية بلغ(2,6267) وانحراف معياري:(0,9750) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على جودة البرامج والمناهج التعليمية لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الثالثة: جودة أساليب التقييم وتحتوي هذه الفقرة على ثلاث عبارات تتعلق بأساليب تقييم الطالب من حيث تحديد مجموعة من المهارات والمعارف الأساسية المتكاملة التي يجب أن يتقنها ويمارسها في كل مرحلة من مراحل التعليم لكي يستطيع تطوير مجتمعه.

جدول رقم (50): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة جودة أساليب التقييم

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
مرتفع	0,953	3,50	5	26	8	11	0	ت	21.تقييم عضو هيئة التدريس محايد ومنصف
			10,0	52,0	16,0	22,0	0	%	
مرتفع	0,948	3,80	10	27	7	5	1	ت	22.تعتمد أساليب التقييم علي قياس قدرات الطالب في المعرفة والفهم والتفسير والتحليل
			20,0	54,0	14,0	10,0	2,0	%	
مرتفع	0,763	3,70	6	26	15	3	0	ت	23.تقييم الطالب يتم وفق معايير واضحة
			12,0	52,0	30,0	6,0	0	%	
مرتفع	0.719	3,6667	جودة أساليب التقييم						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول نجد:

احتلت العبارة رقم(22) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ:(3,80) وانحراف معياري (0.948)، أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى مرتفع على أن تعتمد أساليب التقييم علي قياس قدرات الطالب في المعرفة والفهم والتفسير والتحليل.

احتلت العبارة رقم(23) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: (3,70) وانحراف معياري (0.763) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على أن تقييم الطالب يتم وفق معايير واضحة.

احتلت العبارة رقم(21) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ:(3,50) وانحراف معياري(0.953) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على أن تقييم عضو هيئة التدريس محايد ومنصف .

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات فقرة جودة أساليب التقييم بلغ (3.67) وانحراف معياري(0.719) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على جودة أساليب التقييم لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الرابعة: جودة النظام الاداري وتحتوي هذه الفقرة على أربع عبارات تتعلق بالنظام الاداري للمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (51): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة جودة النظام الاداري

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبارة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
مرتفع	1,002	3,66	10	21	12	6	1	ت	24.توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة الالكترونية لتلبية احتياجاتكم الأكاديمية
			20,0	42,0	24,0	12,0	2,0	%	
مرتفع	0,881	3,60	6	25	12	7	0	ت	25.الإسهام في تطوير نوعيه التعليم باستثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي اثبت جدواها في تعزيز التعلم
			12,0	50,0	24,0	14,0	0	%	
متوسط	0,996	2,78	1	12	17	15	5	ت	26.يتم توعية الطلبة بمستجدات الأنظمة وقوانين التعليم العالي
			2,0	24,0	34,0	30,0	10,0	%	
متوسط	0.642	3,3467	جودة النظام الاداري						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول نجد

احتلت العبارة رقم(24) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (3.66) وانحراف معياري(1.002) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على أن توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة الاليكترونية لتلبية احتياجاتكم الأكاديمية.

احتلت العبارة رقم(25) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: (3,60) وانحراف معياري (0.881)، أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على أن الإسهام في تطوير نوعيه التعليم باستثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي اثبت جدواها في تعزيز التعلم.

احتلت العبارة رقم(26) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: (2,78) وانحراف معياري (0.996) أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أن يتم توعية الطلبة بمستجدات الأنظمة وقوانين التعليم العالي.

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات فقرة جودة النظام الإداري بلغ(3.347) وانحراف معياري(0.642) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على جودة النظام الإداري لدى المؤسسة محل الدراسة.

الفقرة الخامسة: جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي وتحتوي هذه الفقرة على أربع عبارات تتعلق التسهيلات المادية التي توفرها المؤسسة محل الدراسة من أجل تدعيم البحث العلمي.

جدول رقم (52): النتائج التفصيلية لاستجابات عينة الطلبة حول فقرة جودة التسهيلات المادية

والبحث العلمي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة التطبيق					المقياس	العبرة
			موافق بشدة (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق بشدة (1)		
متوسط	1,096	3,06	6	12	12	19	1	ت	27.توفر مؤسسة التعليم العالي فرصا تدريبية خلال فترة الدراسة
			12,0	24,0	24,0	38,0	2,0	%	
متوسط	0,974	3,10	1	22	9	17	1	ت	28.يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة
			2,0	44,0	18,0	34,0	2,0	%	
متوسط	0,881	3,40	2	26	13	8	1	ت	29.الموارد التعليمية المستخدمة للعمل علي اكتساب الطالب للمهارات المهنية والعملية كافية
			4,0	52,0	26,0	16,0	2,0	%	
مرتفع	,0000	4,00	0	50	0	0	0	ت	30.تعمل مؤسسة التعليم العالي على تحسين المخرجات وزيادة فعالية العمليات مع أضافه ابتكارات جديده تسهم في تحسين فعالية التعلم
			0	100,0	0	0	0	%	
متوسط	0.565	3,3900	جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي						

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

من خلال الجدول نجد

احتلت العبرة رقم(30) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: (4,00) وانحراف معياري (0.000)

أي أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى مرتفع على أن مؤسسة التعليم العالي تعمل على تحسين المخرجات وزيادة فعالية العمليات مع أضافه ابتكارات جديده تسهم في تحسين فعالية التعلم.

احتلت العبرة رقم(29) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: (3,40) وانحراف معياري (0.881)

أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على أن الموارد التعليمية المستخدمة للعمل علي اكتساب الطالب للمهارات المهنية والعملية كافية.

احتلت العبرة رقم(28) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: (3,10) وانحراف معياري (0.974) أي

أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أنه يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة.

احتلت العبارة رقم (27) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ: (3,06) وانحراف معياري (1,096)، أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى مرتفع على أنه توفر مؤسسة التعليم العالي فرصاً تدريبية خلال فترة الدراسة.

ومنه متوسط الحسابي لأجمالي عبارات فقرة جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي بلغ (3.390) وانحراف معياري (0.565) أي أن أفراد العينة يوافقون وبمستوى متوسط على جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي لدى المؤسسة محل الدراسة.

II-4. اختبار فرضيات الدراسة:

ولإثبات مدى صحة الفرضيات، تتاح العديد من الأساليب الإحصائية من بينها تحليل الانحدار الخطي المتعدد والذي يستخدم بشكل واسع لتحديد وتوضيح الأثر للمتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على المتغير التابع (جودة التعليم العالي) عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$ لاختبار الفرضيات الفرعية المشتقة من الفرضية الرئيسية. كما يستخدم للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة للتباين الحاصل في المتغيرات المستقلة. وكانت النتائج كالتالي:

أ. تحليل علاقة الارتباطات بين المتغيرات:

إن وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، تقود إلى ضرورة البحث في معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة الثلاث والمتغير التابع، لمعرفة مدى الارتباط الوارد بين المتغيرات المستقلة فيما بينها وبين المتغير التابع، والجدول أدناه يوضح معاملات الارتباط بين كل متغير مستقل والمتغير التابع.

جدول رقم (53): علاقة الارتباط بين متغيرات البحث لعينة الطلبة

مستوى المعنوية SIG	قيمة الارتباط	(المتغير التابع)
		جودة التعليم العالي (المتغير المستقل)
		رأس المال الفكري
0.000	0.543	رأس المال البشري
0.000	0.696	رأس المال الهيكلي
0.000	0.676	رأس المال الزبائني
0.000	0.778	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يبين الجدول رقم (53) وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جدا بين المتغير المستقل إجمالاً والمتغير التابع، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما القيمة (0.778)، أما فيما يخص كل من أنواعها نجد علاقة رأس المال الهيكلي بجودة التعليم العالي احتلت المرتبة الأولى بمعامل ارتباط (0.696) وهي علاقة طردية قوية جدا، وجاءت العلاقة بين رأس المال الزبائني بجودة التعليم العالي في نفس المستوى تقريبا بمعامل ارتباط (0.676)، في حين احتلت علاقة رأس المال البشري بجودة التعليم العالي المرتبة الأخيرة بمعامل ارتباط يقدر ب(0.543)، وفي العموم يمكننا الاستخلاص من الجدول أن علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقل والمتغير التابع نوعا ما قوية.

ج. نتائج المعاملات لنموذج الانحدار:

للتعرف على مدى وجود علاقة تأثيرية لأبعاد رأس المال الفكري في متغير جودة التعليم العالي، ومن أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) الذي يقدم تفسير أدق وأقرب للصحة نظرا لوجود أكثر من متغير مستقل، وهذا ما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم (54): ملخص نموذج الانحدار لعينة الطلبة

R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري)
0.760	0.578	0.569	0.48264

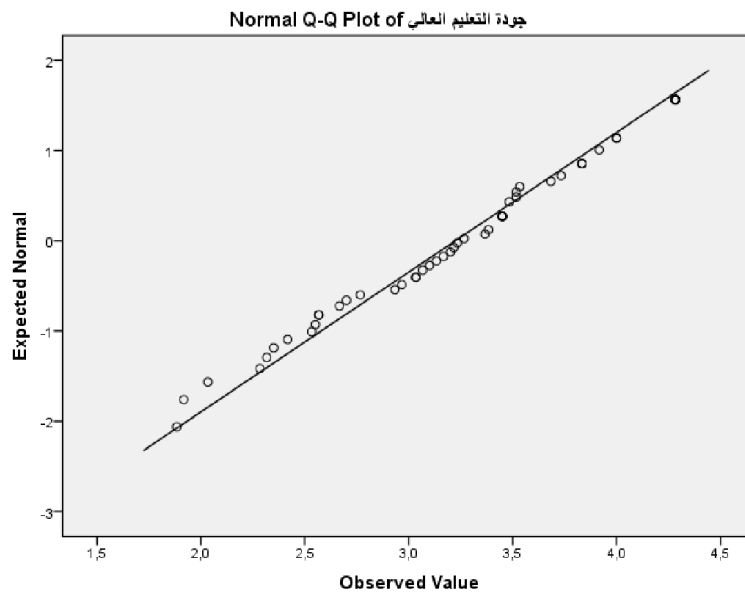
المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط يقدر ب(0.760) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطرديّة بين كل من المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس المال الزبائني) الاجمالية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) (0.569) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر معا ما نسبته 57% من التباين في المتغير التابع (جودة التعليم العالي)، أما النسبة المتبقية من التباين والمقدرة ب(43%) فتعود إلى عوامل أخرى.

والشكل الموالي يوضح طبيعة الانحدار:

شكل رقم (20): طبيعة نموذج الانحدار لعينة الطلبة



المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يوضح الشكل وجود ارتباط غير تام بين المتغيرين، وبالتالي وجود علاقة انحدار خطي غير تامة بينهما وطرديّة وهذا النوع من العلاقات كثير المصادفة في الظواهر الاقتصادية والاجتماعية.

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية نحتاج إلى وضع فرضيتين هما فرضية العدم والفرضية البديلة، على اعتبار أن فرضية العدم خاضعة للاختبار أي أنها قد تكون غير صحيحة، مما يتطلب وضع الفرضية البديلة.

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

جدول رقم (55): تحليل تباين الانحدار ANOVA لعينة الطلبة

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	15,320	1	15,320	65,768	,000
Residual	11,181	48	,233		
Total	26,502	49			

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (55) أن قيمة (F) تقدر ب(65.768) وقيمة مستوى المعنوية المحسوبة المقابلة لها بلغت (0.000) أي أن قيمة (F) معنوية إحصائياً، مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

وان قيمة تأثير رأس المال الفكري على الجودة في التعليم العالي هي : ب 0.915 وهذا يعني
زيادة بوحدة واحدة في امكانيات رأس المال الفكري بجامعة باتنة 1 يؤدي إلى زيادة الجودة في التعليم
العالي بقيمة 0.915

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

إن اختبار فيشر قد يكون مضللا لكونه يختبر معنوية النموذج إجمالاً، ومن أجل اختبار الفرضيات
الجزئية فقد تم اعتماد اختبار (T)، لاختبار معنوية كل معلمة من معاملات النموذج على حدة وذلك عند
مستوى معنوية $\alpha=0.05$ ، والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (56): اختبار معنوية معاملات الانحدار لعينة الطلبة وفقا لمعامل (T Student)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,097	,403		-,241	,811
البشري K1	,382	,135	,301	2,827	,002
الهيكلية K2	,502	,132	,493	3,805	,000
الزبونية K3	,140	,144	,130	,978	,333

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

من أجل تفسير نتائج الجدول أعلاه، لابد من تفصيل دقيق للفرضيات الجزئية الواجب اختبارها

والتي سيتم عرضها فيما يلي:

أ. الفرضية الأولى:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري

والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري والجودة

في التعليم العالي.

يوضح الجدول (56) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال البشري) بلغت (0.328) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.301) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (2.827) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.002) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي.

ب. الفرضية الثانية:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي.

يوضح الجدول (56) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال الهيكلي) بلغت (0.502) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.493) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (3.805) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.000) وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي.

ج. الفرضية الثالثة:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة

في التعليم العالي.

يوضح الجدول (56) بأن قيمة معامل الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال الزبائني) بلغت (0.140) والقيمة المعيارية المقابلة لها هي (0.130) وقيمة (T) المقابلة لهذه الأخيرة (0.978) وهي معنوية إحصائياً، حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية المحسوب (SIG) القيمة (0.333) وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي.

3. النموذج الرياضي:

قمنا بتحديد علاقة رأس المال الفكري بدلالة جودة التعليم العالي بالمعادلة التالية:

$$Y=B_0+B_1X_1+B_2X_2+B_3X_3+\dots+\varepsilon$$

وعند تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد نتحصل على المعادلة التالية:

$$Y'=b_0+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+\dots+\varepsilon$$

حيث:

ε : تمثل مركبة عشوائية تؤثر على نموذج الانحدار المدروس.

Y: متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X_t : تمثل المتغيرات المستقلة التي تشرح الانحدار وتمثل رأس المال البشري، الهيكلي والزبائني،

t=1,2,3

b_0 : المستوى المتوسط لجودة التعليم العالي عندما تكون المتغيرات المستقلة معدومة.

b_t : تمثل معاملات المتغيرات المستقلة.

ومما سبق يمكن تشكيل نموذج للانحدار الخطي على النحو التالي:

$$Y=-0.097+0.382X_1+0.502X_2+0.140X_3$$

حيث:

Y : متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X_1 : متغير مستقل يمثل رأس المال البشري.

X_2 : متغير مستقل يمثل رأس المال الهيكلي.

X_3 : متغير مستقل يمثل رأس المال الزبائني.

إلا أن رأس المال الزبائني لا يؤثر على المتغير التابع ألا وهو جودة التعليم العالي لأن مستوى معنويته أكبر من 0.05، في هذه الحالة يجب أن نحذف المتغير المستقل وهو رأس المال البشري من النموذج ونعيد التحليل الاحصائي¹، فتظهر النتائج التالية:

جدول رقم (57): ملخص نموذج الانحدار المعدل لعينة الطلبة

R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate (الخطأ المعياري)
0.751	0.564	0.546	0.43525

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الاحصائي SPSS; V23

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط يقدر ب(0.751) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وطرديّة بين كل من المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني) الاجمالية والمتغير التابع (جودة التعليم العالي)

وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R²) (0.546) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة

تفسر معا ما نسبته 54.6% من التباين في المتغير التابع (جودة التعليم العالي).

¹ - وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، مرجع سبق ذكره، ص 36-37.

جدول رقم (58): تحليل تباين الانحدار ANOVA المعدل لعينة الطلبة

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,526	2	5,763	67,422	,000
Residual	8,904	47	,189		
Total	20,430	49			

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (58) أن قيمة (F) تقدر ب(67.422) وقيمة مستوى المعنوية المحسوبة المقابلة لها بلغت (0.000) أي أن قيمة (F) معنوية إحصائياً، مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الصفرية وقبول الفرضية الرئيسية البديلة القائمة على وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي.

جدول رقم (59): اختبار معنوية معاملات الانحدار المعدل لعينة الطلبة وفقاً لمعامل

(T Student)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,658	,349		1,885	,066
البشري المال رأس	,345	,118	,310	2,938	,005
الهيكلي المال رأس	,508	,094	,569	5,387	,000

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

وليصح النموذج النهائي للانحدار الخطي على النحو التالي:

$$Y=0.658+0.345X_1+0.508X_2$$

حيث:

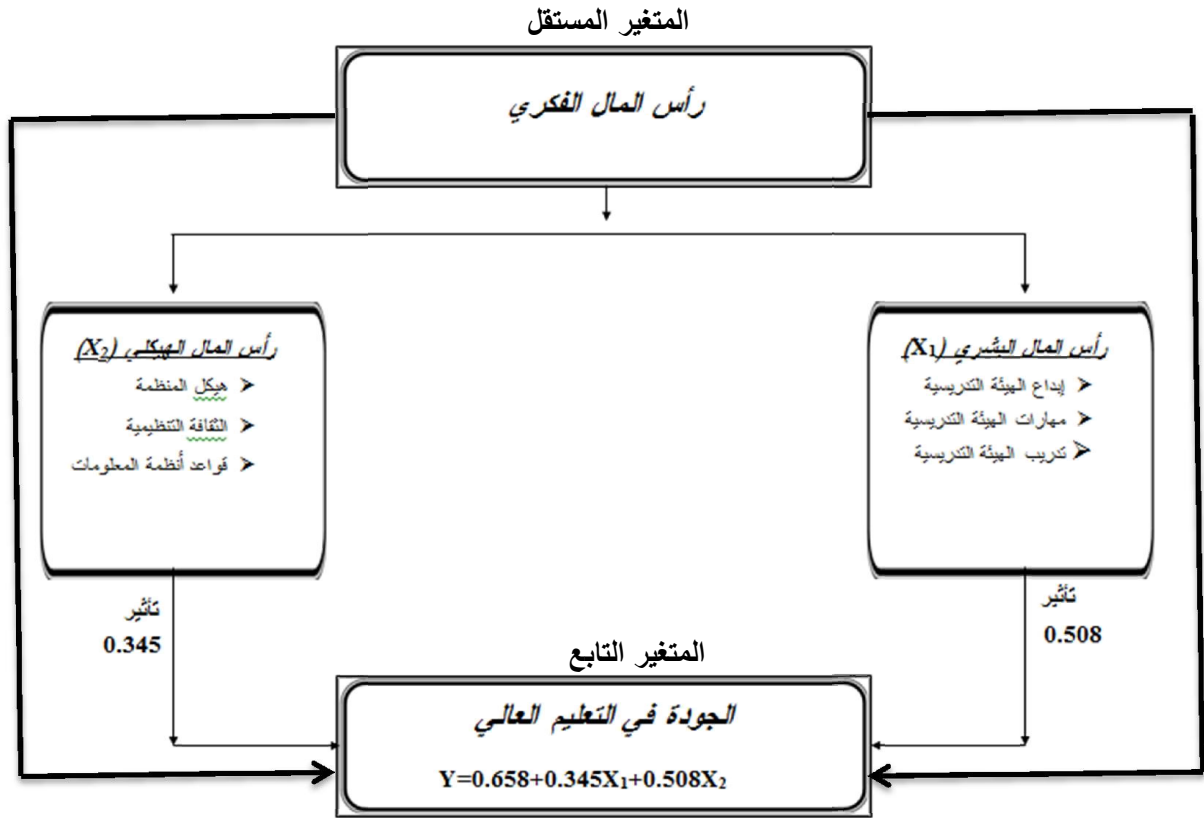
Y: متغير تابع يمثل جودة التعليم العالي.

X₁: متغير مستقل يمثل رأس المال البشري.

X₂: متغير مستقل يمثل رأس المال الهيكلي.

5-II. نموذج الدراسة بعد اختبار الفرضيات:

شكل رقم (21): نموذج الدراسة لاستبيان الطلبة



المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج الدراسة

III. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد القيام بإعداد الفصول النظرية التي تتضمن التراث النظري وفق متغيرات البحث وكذا الجانب الميداني الذي أعطى للبحث خصوصية من خلال المجالات الثلاثة: المكاني، الزمني والبشري. فإنه لا بد على كل دراسة أن تحوي من خلال التقسيم بين النظري والميداني نوعا من التفاعل والديناميكية بين متغيرات البحث والمؤشرات النظرية والميدانية، وعليه يأتي هذا العنصر لعرض ومناقشة النتائج التي توصل إليها في ضوء فرضيات الدراسة.

إن عرض النتائج يعني بالضرورة الإجابة على التساؤلات التي انطلقت منها الدراسة حيث تمثل

النتائج زيدة تحليل الأرقام المستقاة من الواقع ومدى توافقها مع منطلقات الدراسة النظرية.

III-1. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة بالنسبة لعينة الأساتذة:

سنحاول في هذه النقطة مناقشة نتائج الدراسة الميدانية لعينة الأساتذة وصولاً إلى تفسيرها لمحاولة معرفة أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1.

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا إلى أن رأس المال الفكري يؤثر على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة (جامعة باتنة 1) وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.05 بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." إذ أن اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته يعتبر من أهم مداخل ضمان جودة التعليم العالي حيث أن هذا الأخير يزيد من كفاءتها وفعاليتها، فرأس المال البشري يشير إلى المعرفة والمهارات والقابلية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، وتتضمن قدرتهم على حل المشكلات التي تواجههم أثناء سير الأعمال من خلال تقديم حلول جديدة غير تقليدية مما يزيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع المواقف المستجدة هذا من جهة، أما من جهة أخرى الزيادة في كفاءتهم على أداء الأعمال من خلال تعزيز الخبرات والقدرة على التواصل والعمل كفريق لتحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي.

كما أن رأس المال الهيكلي يمثل البنية التحتية التي تمكن رأس المال البشري من العمل، ويتضمن الممتلكات من مباني وتجهيزات وبرمجيات ونظم معلومات وقواعد بيانات وقنوات الاتصال. وتأتي أهمية رأس المال الزبائني لكونه يعكس المعرفة التي يمتلكها الطلبة عن مؤسسة التعليم العالي بحيث تضمن هذه المعرفة تحقيق رضاهم والذي يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة مؤسسة التعليم العالي على التكيف مع البيئة الخارجية والتعرف على احتياجات ورغبات الطلبة على ضوء سوق العمل.

كما أننا استنتجنا من عبارات المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وجود هذا الأخير في المؤسسة محل الدراسة وأنها تعمل وفقه لكن تركيز جامعة باتنة 1 في العمل وفق أبعاد رأس المال الفكري الثلاثة متفاوت من عنصر لآخر وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أ. رأس المال البشري وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال البشري ليس له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة ومنه رفض الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." وهذا ينفي صحة النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، إذ انه بالرغم من امتلاك المؤسسة للإطارات المؤهلة وقدرة هذا الأخير على نقل المعارف إلا أن فعالية هذه الأخيرة تبقى محدودة وهذا دليل على أن الاهتمام بالهيئة التدريسية في جامعة باتنة 1 بهدف ضمان جودة التعليم العالي غير كافي وعليه يجب عليها كمرحلة أولية البحث عن أسباب عدم فعالية المهارة الموجودة أي الكشف عن الأسباب ومعالجتها وتفعيل ما تمتلكه الجامعة من طاقات سواء بتحفيزها توفير الجو المناسب للعمل بحسب الأسباب المؤدية لعدم فعاليتها، وكمرحلة ثانية اللجوء نحو الاستقطاب من خارج المؤسسة.

ب. رأس المال الهيكلي وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال الهيكلي له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." وهذا ما يثبت صحة النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، حيث تهتم المؤسسة بالحصول على التقنيات الحديثة والأصول الفكرية، كما تمتاز بهيكل تنظيمي ذو مرونة نوعا ما مرتفعة مما يسهل الاتصال وعمليات تدفق المعلومات وهذا ما تستدعيه عملية ضمان جودة التعليم العالي.

ج. رأس المال الزبائني وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال الزبائني له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." وهذا ما يثبت صحة النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، فجودة التعليم العالي تستدعي تحقيق رضا الطالب من خلال التكيف مع البيئة الخارجية والتعرف على احتياجاته ورغباته في ضوء سوق العمل، فضلا عن ترسيخ علاقات لتبادل المعارف ونقل المعلومات.

III-2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة بالنسبة لعينة الطلبة:

سنحاول في هذه النقطة مناقشة نتائج الدراسة الميدانية لعينة الطلبة وصولا إلى تفسيرها لمحاولة معرفة أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة1. من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا إلى أن رأس المال الفكري يؤثر على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة (جامعة باتنة1) وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.05 بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." إذ أن مؤسسات التعليم العالي تهتم برأس المال الفكري وتحاول تنميته كون ضمان جودة التعليم العالي يعتمد على قدرته على إحداث تغيير في الفكر والسلوك والذي لن يتم إلا من خلال نخبة من أصحاب القدرات الابداعية، فالزيادة في كفاءة رأس المال البشري (أعضاء الهيئة التدريسية) من خلال الاستثمار في طاقاته الفكرية والابداعية يضمن قدرته على حل المشكلات من خلال تقديم حلول جديدة غير تقليدية الأمر الذي يزيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع معطيات المحيط.

كما أن رأس المال الهيكلي يمثل المباني والتجهيزات ومختلف نظم المعلومات من قواعد بيانات وقنوات اتصال التي تمكن رأس المال البشري من العمل، وتأتي أهمية رأس المال الزبائني لكونه يعكس المعارف التي يمتلكها الطلبة بحيث تضمن هذه المعرفة تحقيق رضاهم والذي يعد مؤشرا إيجابيا على قدرة مؤسسة التعليم العالي على التكيف مع البيئة الخارجية والتعرف على احتياجات ورغبات الطلبة على ضوء سوق العمل.

كما أننا استنتجنا من عبارات المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وجود هذا الأخير في المؤسسة محل الدراسة وأنها تعمل وفقه لكن تركيز جامعة باتنة 1 في العمل وفق أبعاد رأس المال الفكري الثلاثة متفاوت من عنصر لآخر وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أ. رأس المال البشري وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال البشري له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة ومنه قبول الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة". وهذا ما يثبت صحة النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، فالمؤسسة تمتلك هيئة تدريس مؤهلة وقادرة على الربط بين موضوعات المقرر والواقع الفعلي مما يحفز من قدرات الطلبة ويشجعهم على العمل الابتكاري والابداع، الأمر الذي يعد حجر الأساس في عملية ضمان جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1.

ب. رأس المال الهيكلي وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة 1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال الهيكلي له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة". وهذا

ما يثبت صحة النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، حيث تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار وتكافئ على الانجاز المعرفي والفكري المتميز ، كما تمتاز بهيكل تنظيمي مرن مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات خاصة بعد فتح امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الاليكترونية، والذي يعد ركيزة أساسية لضمان جودة التعليم العالي.

ج. رأس المال الزبائني وأثره على جودة التعليم العالي في جامعة باتنة1:

من خلال نتائج الدراسة التطبيقية المتحصل عليها توصلنا أن رأس المال الزبائني ليس له تأثير معنوي على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة." ما يتنافى مع النتائج النظرية التي توصلنا إليها في الجانب النظري، حيث أنه بالرغم من الجهود المبذولة لتحقيق رضا الطالب من خلال التعامل مع الشكاوي بصورة ايجابية زيادة على محاولة تكيف المقررات مع المستجدات والمتغيرات الحديثة ناهيك عن السعي لطرح تخصصات تكون مطلوبة في سوق العمل ما يتلاءم مع تطلعات الطلبة إلا أنها تبقى غير كافية حسب وجهة نظر الطلبة المبحوثين. وعليه يجب على مؤسسة التعليم العالي محل الدراسة استخدام نظام الاتصالات بكفاءة وفعالية، ذلك أن النشرات والتقارير الدورية والمستمرة تعتبر طريقة جيدة للبقاء على اتصال مستمر مع الطلبة وسوق العمل مما يمكنها من التأقلم والتكيف مع التطورات والتغيرات الحاصلة بغية تجسيد الجودة.

خلاصة الفصل الخامس:

إن الدراسة الميدانية لموضوع رأس المال الفكري وأثره على جودة التعليم العالي بجامعة باتنتة 1 سمحت لنا بتحديد درجة أهمية أبعاد رأس المال الفكري والكشف عن أثرها على جودة التعليم العالي ولقد توصلنا إلى النتائج التالية:

1. بالنسبة لعينة الأساتذة:

تم اختيار متغيرين مستقلين يفسران 88% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، وأن النموذج كما كشف عنه اختبار (F) ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة يزيد عن 95%.
كذلك تشير النتائج إلى استبعاد متغير مستقل وهو رأس المال البشري، حيث كشف اختبار (T) لهذا المتغير عن عدم وجود دلالة احصائية له في تفسير المتغير التابع عند مستوى ثقة 95% وهو ما يشير إلى أن هذا المتغير ليس له أثر جوهري على جودة التعليم العالي
أما المتغيرات المستقلة التي كشفت نتائج الدراسة على أنها تساهم في تفسير المتغير التابع فهي:
رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني .

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على الجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الأولى.

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

2. بالنسبة لعينة الطلبة:

تم اختيار متغيرين مستقلين يفسران 67% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، وأن النموذج كما كشف عنه اختبار (F) ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة يزيد عن 95%.

كذلك تشير النتائج إلى استبعاد متغير مستقل وهو رأس المال الزبائني، حيث كشف اختبار (T) لهذا المتغير عن عدم وجود دلالة احصائية له في تفسير المتغير التابع عند مستوى ثقة 95% وهو ما يشير إلى أن هذا المتغير ليس له أثر جوهري على جودة التعليم العالي

أما المتغيرات المستقلة التي كشفت نتائج الدراسة على أنها تساهم في تفسير المتغير التابع فهي: رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني .

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) على الجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال البشري والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال الهيكلي والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$ بين رأس المال الزبائني والجودة في التعليم العالي في العينة المدروسة ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الذاتمة العامة

يعيش العالم فترة غير مسبوقه من التغيير والتطوير المستمر أهم مظاهره التحول والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والمعلومات التي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة. فهناك وعي متزايد بأن رأس المال الفكري يعد من أهم الأصول غير الملموسة التي تساهم بشكل كبير في التعامل مع متغيرات المحيط في ظل ما يعرف بعصر الجودة وأن تفعيل هذا المورد يوفر قدرة كبيرة للمنظمة لتحقيق النجاح والنمو وتحسين الأداء.

كما تعتبر جودة التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماما بالغاً لدى الكثير من الكتاب والباحثين والاداريين على حد السواء، باعتبار مؤسسات التعليم العالي إحدى الركائز الأساسية للمجتمع. وبناء على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من **النتائج النظرية**، أهمها ما يلي:

- يجمع الكتاب في مجال إدارة رأس المال الفكري على الأهمية البالغة لمفهوم رأس المال الفكري في تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسات، كما يتفقون على نقطة جوهرية في تعريفهم لرأس المال الفكري تتمثل في أن هذا المورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق القيمة كما يلاحظ ثلاثة عناصر مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بكل التعاريف هي: انه مورد غير ملموس؛ و أنه المعرفة الخالقة للقيمة، و أخيراً يعكس تأثيرات الخبرات المتراكمة.
- هناك اتفاق بين أغلب الكتاب في مجال رأس المال الفكري على أن أبعاد رأس المال الفكري تتحدد ب: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني كما أن ترتيب هذه الأبعاد يعتمد على طبيعة المؤسسة، فضلاً على أن التركيز على أحد الأبعاد لا يقود بالضرورة إلى إغفال أو إهمال الأبعاد الأخرى.

- إن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني يعملون مع بعضهم، إذ أن هذه الأبعاد يجب جمعها لتكمل إحداها الأخرى.
- الجودة تعني القدرة على تحقيق رغبات الزبون الحالية والمستقبلية، وأن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للجودة وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات وبالتالي مخرجات مؤسسات التعليم العالي.
- تتضمن هذه الجودة تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما أن الاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فهو نوع من أنواع التقييم المؤسسي ومدخل تطويري لتحقيق وضمان الجودة لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي.
- على الرغم من وجود العديد من المؤشرات على انخفاض المستوى التعليمي (الفجوة بين قدرات الخريجين ومتطلبات سوق العمل) إلا أن هذه المؤسسات التعليمية لا توافق على وجود حاجة للتغيير.
- لا تشكل بدائل فيما بين رأس المال الفكري والجودة في التعليم العالي لأنها في الواقع مفهومان متجانسان إلى حد بعيد، فاهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مداخل ضمان الجودة، لأنه يعبر في أحد أوجهه عن جودة في الاستثمار الموجه لرأس المال الفكري وتحويله إلى قيمة للمؤسسة، تراعي العلاقات مع الطلبة وتفضيلاتهم، وتطلق العنان لمبتكريها ولرأس مالها الفكري لتلبية هذه التفضيلات المتغيرة والتكيف معها.
- عدم كفاية الموارد اللازمة لعملية التغيير عند تطبيق ضمان الجودة مع نقص المعرفة والتدريب.

- كلما زادت إمكانية امتلاك مؤسسة التعليم العالي لمكونات رأس المال الفكري كلما زادت إمكانية تطبيق الجودة فيها.

إن المقارنة التي تمت بين الطرح النظري لأثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، سمح لنا

باستخلاص مجموعة من النتائج الميدانية نوردتها كما يلي:

- ساهمت الدراسة التي قمنا بها بتوضيح الدور الفعال الذي يلعبه رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.
- اتفقت عينتا البحث (الأساتذة والطلبة) على أن رأس المال الفكري يؤثر على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة (باتتة1) مما أكد صحة الفرضية الرئيسية.
- اتفقت عينتا البحث (الأساتذة والطلبة) على أن رأس المال الهيكلي يؤثر على جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.
- اختلفت عينتا البحث (الأساتذة والطلبة) على أثر رأس المال البشري والزبائني فالأولى اعتبرت أن رأس المال الزبائني يؤثر على جودة التعليم العالي ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة في حين أن رأس المال البشري لا يؤثر على جودة التعليم العالي مما ينفي الفرضية الفرعية الأولى، أما عينة الطلبة فتري العكس، حيث اعتبرت أن رأس المال البشري يؤثر على جودة التعليم العالي مما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى في حين أن رأس المال الزبائني لا يؤثر على جودة التعليم العالي مما ينفي الفرضية الفرعية الثالثة، ويرجع سبب هذا التباين إلى أن كل فئة من الباحثين ترى بأن مؤسسة التعليم العالي أهملتها في حين أولت كل اهتمامها إلى باقي الأبعاد الأخر فعضو هيئة التدريس يعتبر بأن الخطط التكوينية والاجراءات التحفيزية التي تزيد من قدرته لا ترقى إلى المستوى

المطلوب، والطالب يعتبر بأن الجامعة لا تهتم به ولا تتعامل ايجابا مع شكاويه وتطلعاته في ظل عدم استقرار المحيط الاقتصادي.

■ إن جودة التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات التطور والتقدم لأي مؤسسة في العصر الحالي، ولاسيما مؤسسات التعليم العالي على اعتبارها أنها منظمات مجتمعية وتربوية.

■ إن تطبيق إدارة الجودة بحاجة إلى دعم الدولة، وزيادة التمويل مع تحديد الأولويات والسياسات التعليمية بوضوح، والاهتمام بتحسين المناخ التعليمي والإدارة الواعية مع التركيز على البحث العلمي ومخرجات التعليم، دون اهمال اتصاف عملية التقييم بالدورية والاستمرارية.

على ضوء النتائج المتحصل عليها تمكنا من بلورة مجموعة الاقتراحات:

■ من الضروري على جامعة باتنة1 بناء رأس مال فكري ليصبح قاعدة ينطلق منها للتعامل مع المتغيرات البيئية وكذا التعامل مع الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة من أجل تحسين جودة التعليم العالي.

■ ضرورة قيام جامعة باتنة1 بالعمل على استقطاب رأس المال الفكري باعتباره أكثر الموجودات أهمية لتحقيق الجودة وضمان التطوير .

■ ينبغي على جامعة باتنة1 التي تهدف إلى احتضان مواردها الفكرية أن توفر بيئة عمل ملائمة وتتبنى فلسفة إدارية تؤمن بالحوار وتستخدم آلياته كالتمكن، فضلا عن توفير مجموعة خصائص لتوليد الأفكار الابداعية وغالبا ما يتولى رأس المال الهيكلية هذه المهمة.

- على جامعة باتنة1 أن تعمل على ترسيخ ثقافة الجودة بين الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني الجودة، ذلك أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المنظمة الواحدة وجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة ليلعبوا دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير لدى منظمات التعليم العالي.
- نعلم انه عندما تتجح مؤسسة معينة في ابتكار أداة أو أسلوب ويؤدي استخدامه وتطبيقه إلى نتائج مرضية غالبا ما يتم وضعه في إطار نظري ليصبح دليلا ومرجعا تعتمد عليه باقي المؤسسات. غير أن استعماله من طرف الغير لا يؤدي إلى نفس النتائج، ويعود مآل ذلك إلى أن الأداة أو الأسلوب تم إيجاده في ظل ظروف ومتغيرات خاصة بالمؤسسة المبتكرة، وتطبيقه على بيئة مخالفة لن يستجيب لمتطلباتها إن لم نقل سيؤدي إلى نتائج عكسية. من هذا المنطلق ننصح جامعة باتنة1 أن لا تعتمد بشكل كلي على ما وصلت إليه باقي مؤسسات التعليم العالي العربية سواء كانت أو الغربية وتنتظر نتائج ايجابية، بل لا بد أن تنشئ لنفسها أدوات وأساليب حديثة منبثقة من بيئتها وتتناسب مع ظروفها الخاصة.
- البدء بالتطبيق على إحدى الوحدات التنظيمية (كلية مثلا أو أكثر) إذ نجد أن الغالبية العظمى من مؤسسات التعليم العالي الرائدة في تبني فلسفة جودة التعليم العالي قد بدأت بتطبيقها على بعض الوحدات التنظيمية قبل تعميمها على المؤسسة ككل وهذا أدى إلى نجاح التجربة في الكثير منها.
- استخدام نظام الاتصالات بكفاءة وفعالية، ذلك أن النشرات والتقارير الدورية والمستمرة تعتبر طريقة جيدة للبقاء على اتصال مستمر مع جماعة العمل وإطلاعهم على مدى التقدم الذي تحققه المؤسسة في طريقها نحو تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

- عقد شراكة بين جامعة باتنة 1 ومؤسسات التعليم العالي الأجنبية المطبقة لإدارة الجودة للاستفادة من خبراتها وتكبييفها مع البيئة الداخلية.
- الاهتمام بدراسة المحيط الاقتصادي والتغير في حاجات أسواق العمل وكذلك تتبع التغيرات التكنولوجية التي تنعكس على التغير في حاجات ورغبات الطلبة وبالتالي احداث التغيرات اللازمة في التخصصات بما يتلاءم مع هذه التغيرات.
- أما عن آفاق البحث فعلى الرغم من محاولة الباحثة الالمام بالموضوع إلا أن هناك نقاط يتطلب التوسع فيها مستقبلا وهي:
- دور بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء رأس المال الفكري وأثرها على زيادة جودة التعليم العالي.
- قياس إنتاجية العمل المعرفي في مؤسسة التعليم العالي.
- دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تجسيد ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

باللغة العربية:

الكتب:

1. المعجم الوسيط، 1961م.
2. أبو النصر محمد مدحت ، بناء و تدعيم الولاء المؤسسي ، انترك للطباعة و النشر و التوزيع ، 2005.
3. أحمد سيد غريب ، الاحصاء والقياس في البحث الاجتماعي، المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الجزء 2، مصر، 1999.
4. ألتباخ جي فيليب وآخرون، توجهات في التعليم العالي العالمي (رصد الثورة الأكاديمية)، مركز البحوث والدراسات في التعليم العالي، المملكة العربية السعودية، الطبعة 1، 2010.
5. الحبيب مصدق جميل، التعليم و التنمية الاقتصادية، الدار الوطنية للتوزيع و الإعلان، بغداد، 1981.
6. الخطيب أحمد و الخطيب رداح، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، بدون طبعة 2004.
7. الدرادكة مأمون و آخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
8. الدرادكة مأمون و الشبيلي طارق، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
9. الربيعي، سعيد بن حمد. التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، دار الشروق، عمان ، 2007 .
10. الربيعي، عبد جمعة موسى، الأحكام القانونية للاعتمادات المستندية والكفالات المصرفية، مطبعة الزمان، بغداد، 2008.

11. السعيد محمد هاني ، رأس المال الفكري : انطلاقة إدارية معاصرة، الطبعة 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
12. الصباغ عصام عبد الوهاب، إدارة الأفراد، مطبعة الخلود، بغداد، 2003 .
13. العززي سعد علي ، أحمد علي صالح ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ، 2009 .
14. الفراء خالد وليد عبد الرحمان ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، د ط، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، 1430هـ.
15. الفزاني نور الدين أسامة والأسود علي خليفة ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، 2003.
16. القاضي دلال ، البياتي محمود ، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
17. المبرجي حرحوش عادل ، رأس المال الفكري، طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، ديناميك للطباعة الاسكندرية، 2003.
18. النعساني عبد المحسن ، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة حلب، سوريا، بدون سنة.
19. تركي رابح ، ابن باديس راند التربية والإصلاح في الجزائر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1981 .
20. تركي رابح ، أصول التربية والتعليم، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1990.
21. حسن راوية ، مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية ، الدار الجامعية، مصر 2003.
22. حسن راوية ، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

23. حسين سلامة عبد العظيم، ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، الدار القومية للتربية، الرياض، 2005.
24. حمود خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2002.
25. جمعة فايزة، النجار صالح وآخرون، أساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي)، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
26. جودة محفوظ ، التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
27. خليل مرسي نبيل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، الدار الجامعية، بيروت، 1996.
28. خير محمد ، سليم أبو زيد، التحليل الاحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان، 2010..
29. دودين محمود حمزة ، التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
30. ديليو فضيلة وغربي علي: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة قسنطينة، 1999.
31. روجر كنج وآخرون. الجامعة في عصر العولمة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.
32. زين العابدين عبد الفتاح فريد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، كلية التجارة، القاهرة، 1996.
33. ستيوارت توماس ، ترجمة ، صلاح أحمد علا ، ثروة المعرفة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية بش ذم م ، 2004 .
34. سليمان شبل بدران، سعيد. التعليم في مجتمع المعرفة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007.

35. طاهر قدار رجا ، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000، ط1، دار الحصاد، دمشق، 1998 .
36. طلعت ابراهيم لطفي، أساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب للنشر، القاهرة، 1995.
37. عابدين عباس محمود ، علم اقتصاديات التعليم الحديث، ط1 ، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2000.
38. عبد الله عبد الدائم وآخرون، التربية والتنوير في المجتمع العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، الطبعة 1، لبنان، 2005.
39. عريفج سلطي سامي ، الجامعة والبحث العلمي، دار الفكر والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2001.
40. عيسوي عبد الرحمن ، أصول علم النفس التربوي، دار المعرفة الجامعية، 2002.
41. كاظم خضير حمود ، منهجية البحث العلمي، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
42. كيرسلي جريج ومور مايكل ترجمة المغربي أحمد ، التعليم عن بعد، الدار الأكاديمية للعلوم ، القاهرة، 2009 .
43. محمد العربي ولد خليفة، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، ديوان الوطني لمطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989 .
44. محمود أشرف أحمد، وجاد محمد حسين، ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير هيئات الاعتماد الدولية، سلسلة ضمان الجودة والاعتماد، الطبعة 1، عالم الكتاب، القاهرة، 2009 .
45. مصطفى أحمد سيد والأنصاري محمد مصيلحي، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 2010.
46. يسين غالب سعد، إدارة المعرفة، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

المجلات والدوريات:

47. أبو الغنم عبد العزيز خالد، أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة الصناعات الغذائية في جدة، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 09، 2012.

48. أسامة عبد المنعم ، رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية، ورقة عمل، عمان، الأردن، 2008

49. الزعبي علي فلاح ، دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 06، العدد 2013، 11.

50. الشعار عادل محمد ، مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الاسلامي، عدد 243، جمادى الثانية 1422 هـ، سبتمبر 2001

51. الشهباني يونس إبراهيم صالح ، أثر تنمية رأس المال الفكري على الإتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي في محافظة نينوى، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 04، العدد 07، 2011.

52. الشكرجي ذنون بشار ، محمود صالح مصعب ، قياس رأس المال الفكري وأثره في ربحية المصارف، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 20، 2010.

53. الصررايرة خالد أحمد ، عساف ليلي: الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، العدد 1. 2008،

54. الغنزوي سعد ، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العدد 28، 2001.

55. حبشي فتيحة، إدارة الجودة الشاملة والايزو في التعليم العالي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، ، المجلد أ، العدد 28، 2008.

56. زهير بن صلاح عمر عبد الجبار، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي

السعودي، المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد 7، جوان 2013.

57. صبري هالة عبد القادر، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي تجربة التعليم الجامعي

الخاص في الأردن، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، العدد 4، 2009.

58. عكاشة فحي محمود، حوالة محمد سهير، تقييم جودة التعليم الجامعي المفتوح بمصر من وجهة

نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 3،

العدد 5. الأردن، 2010.

59. علي شحادة عاصم، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في

الجامعات (ماليزيا)، مجلة الباحث، ورقة، العدد 07، 2009-2010.

المؤتمرات العلمية وأوراق العمل:

60. أبو شرار، الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المؤتمر الأول لضبط الجودة في مؤسسات التعليم

العالي، عمان، الأردن، 15 و16 ديسمبر 2005.

61. الجلي سوسن شاكر مجيد، ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية،

مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الأوربي، 2011.

62. الحجار حسين رائد، معايير مقترحة للارتقاء بعملية الاعتماد وضمان الجودة لبرامج كليات

التربية في الجامعات الفلسطينية بالارتكاز على النموذج الأمريكي (NCTE)، المؤتمر العربي

الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الشارقة، 2006.

63. الدوري حسين، مشروع الخطة الاستراتيجية لتطوير جامعة السلطان قابوس (2007-2010)،

ندوة استراتيجية حول التعليم الجامعي العربي وتحديات القرن 21، البحرين، 21-25 أكتوبر

2007.

64. الزيارات محمد عواد، دراسة تحليلية لتجارب بعض الجامعات العربية والعالمية في تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المنظمة العربية للتنمية الإدارية حول التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، 2008 .
65. الساكني عبد الكريم سعد ، رأس المال الفكري والتحديات التي تواجه المحاسبين في القياس، الملتقى العلمي الثامن حول منظمات الأعمال العربية . ومتغيرات العصر، جامعة أربد الأهلية، الأردن، أوت، 2006 .
66. المزين حسين سليمان وسكيك إسماعيل سامية ، مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي (آفاق مستقبلية) 18-01-2008.
67. اميل فهمي حنا شنودة ، أهم المواصفات القياسية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والعالم العربي، المؤتمر العلمي الثاني: معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم النوعي بمصر والوطن العربي، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، 2007.
68. بروش زين الدين و بركان يوسف ، مشروع تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: الواقع والآفاق، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 2008.
69. بلعربي عبد الحفيظ ، أورايد جمال ، اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، شروط أمثلية لمعدل الإنفاق على أصول المعرفة، لمنشأة الأعمال، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005
70. بن ساهل وسيلة، خلف منى، التحالف مع مراكز البحث العلمي كآلية ناجحة في دعم الاستغلال المعرفي، الملتقى الوطني الأول حول دور التنمية البشرية في تفعيل الطاقات الجامعية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 14/13 ماي 2012.

71. بن صوشة رياض ، خريف نادية ، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 ، جامعة شلف.
72. بو عبد الله لحسن، مقداد محمد، **تقويم العملية التكوينية في الجامعة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
73. دلال بنت منزل النصير، **تجارب بعض الجامعات العالمية والعربية والمحلية في تطبيق الجودة سعياً نحو التميز**، أوراق عمل المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، 1-4 نوفمبر 2009م.
74. سكر ناجي رجب، **تقويم أداء جامعة الأقصى بغزة كخطوة على طريق تحقيق جودتها الشاملة**، المؤتمر العربي الأول، جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، الامارات العربية المتحدة، الشارقة، 2006.
75. عفيف زيدان ، **واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في التربية بجامعة القدس من وجهة نظر الطلبة**. بحث مقدم إلى مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام اله، 3-5/4/2007 .
76. كمال عبد اللطيف سفيان ، **إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني**، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، رام الله، 3-5 جويلية 2004.
77. مسعود سيد سناء ، **نظام الاعتماد الأكاديمي مدخل لإصلاح مؤسسات التعليم قبل الجامعي**، المؤتمر العلمي السنوي السابع، الإصلاح المؤسسي للتعليم قبل الجامعي في الوطن العربي ، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، 2006.
78. منصور الزين، **أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي -دراسة حالة الجزائر-**، المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم العالي، 10-12 ماي 2014، الأردن.

79.دراسة قدمت للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي تحت عنوان "المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي" في 10 ديسمبر 2009 ببيروت

الرسائل والأطروحات:

- 80.الثقفي أحمد سالم ، مدى مناسبة وتوافر بعض معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في أقسام الرياضيات بكليات العلوم في الجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم المناهج وطرق التدريس ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة ، 2009.
- 81.الجوزي ذهبية ، الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2013.
- 82.سملاي يحضية ، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005 .
- 83.عبيد حسين نغم نعمة ، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2000.
- 84.لرقت علي، امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: المبررات والمتطلبات الأساسية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية قسم العلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضر ، باتنة، 2009.
- 85.معمرى سلمى و أخريات، دور التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني،باتنة،2011.

86. ميرخان امين حمد خالد ، العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في

التوجه الاستراتيجي، دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري مجلس إدارة شركات القطاع الخاص،

أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، 2003

87. يوسف بسام عبد الرحمن، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز،

أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2005.

المنشورات والقرارات:

88. مشروع التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد (CIQAP)، وحدة إدارة المشروعات وتطوير

التعليم العالي، مصر، 2012.

89. التمويل في التعليم العالي، حالة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم

العالي، وكالة التخطيط والمعلومات، السعودية، 2014.

90. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام لضمان الجودة في مجال

التعليم العالي والبحث العلمي، النشرة الرسمية للتعليم العالي والبحث العلمي، قرار وزاري مؤرخ

في 31 ماي 2010 .

91. القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 31 ماي 2010 المتضمن تشكيل اللجنة الوطنية لتطبيق

نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر (CIAQES).

92. التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية 2012 - 1962

93. الجريدة الرسمية الجزائرية لسنوات (2000-2015)

94. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 38 الصادر في 12 جويلية 2015.

95. الجريدة الرسمية العدد 62، المؤرخة في 26 سبتمبر 2004، المتعلقة بالتنظيم الإدارية لمديرية

الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة.

96. كلمة السيد مدير جامعة باتنة 1 بمناسبة حفل افتتاح السنة الجامعية 2015 - 2016 .

97. وثائق مقدمة من طرف مصلحة الاحصاء بجامعة باتنة 1.

98. وثائق مقدمة من طرف مصلحة الاحصاء والتخطيط لوزارة التعليم العالي

مواقع الأترنيت:

99. ابن منظور، معجم لسان العرب، (http://www.hurras.org/vb/showthread.php?t=14238)

100. بن عبد الله الواصل بن عبد الرحمان، البحث العلمي، المملكة العربية السعودية، 1999.

101. الزهراني سعد بن سعيد، الاستعدادات المتطلبة للوفاء بمتطلبات المراجعة الخارجية لفريق

التقويم التطويري للجامعة وبرامجها، 2008، ص5. (www.kus.edu.sa/quality)

102. العياشي دعوة، أيضا التعليم...؟!، الأحرار، جريدة إخبارية يومية، صدرت يوم / 09 / 24

2012، على الموقع:

103. (http://lambda.zshare.net/download).

104. سليمان زكريا سليمان عبد الله، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي،

واقع وتطلعات السودان، 53958/alshafa/، http : www.sudaress.com

105. سمية ابراهيمي، إصلاح التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر من الموقع الإلكتروني

www. Veecos. net/portal/index.pdf يوم 2011/09/25.

www.sawt-alahrar.net/ara/national/index.1.html

106. نبيل بوحدو، برنامج دعم السياسة القطاعية بتمويل من الاتحاد الأوروبي، متاح على

(اطلع عليه في 2014/04/22) http://www.al-fadjr.com/ar/national/267239.html

107. مؤتمر الجودة الثاني، الجودة في التعليم العالي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009

(www.elc.edu.sa)

108. التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، سعي لإيجاد حالة تعليمية متقدمة

http://aarunews.ju.edu.jo:listsleventsandnews:displaynews.aspx?id=588

109. التعليم العالي في اليابان 2013 http:// dr.savd.com/vb/showthead2013

110. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، مكتب بيروت، 2010، مكتب اليونسكو الاقليمي

Structured from UNISCO Institute for Statistics: <http://www.uis.unesco.org>

111. أنظر موقع OECD:

http://www.oecd.org/document/22/0,3746,en_2649_3596129_1_40624662_1_1_1_1,00.html

112. التعليم العالي في الجزائر، التحديات، الرهانات وأساليب التطوير (www.hogar.org)

113. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، 00 متاح على الموقع التالي:

(اطلع عليه في http://services.mesrs.dz/Erasmus+/index%20arab_fichiers/Page607.htm)

(2014/05/04

114. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، متاح على الموقع التالي:

(اطلع عليه في http://services.mesrs.dz/Erasmus+/index%20arab_fichiers/Page388.htm)

(2014/05/04

باللغة الأجنبية:

Books :

115. Webster's, 1976 .

116. GUY L'ondoyer , **La certification ISO 9000, un moteur pour la qualité**, édition d'organisation, 2000.

117. Harman, G., & Meek, V. L. **Repositioning Quality Assurance and Accreditation in Australian Higher Education**. Canberra: DETYA ,2000

118. Lewis Ralph G & Smith Douglas H, **Totality in Higher Education**, Luciepress, Delray Beach, florida, 1994

119. Luthains, F, **Organisational Behavior** ,4.Ed. Mc .Graw –Hill. New York. 1985

120. Lynch .R, Hicks. J, **Corporate Strategy**, 2nd Edition prentice Hall, 2000.

121. Materu Peter, **Higher Education Quality Assurance In Sub-Saharan Africa: Status, Challenges, Opportunities, & Promising Practices**; The World Bank Washington D.C United States Of America, 2007.

- 122.**Mertins E, Terblanche F, **Building Organizational Culture That Stimulates Creativity& Innovation**, European Journal of Innovation management; Vol 6n°1, 2003,P17
- 123.**Miller.G, **Intellectual Capital: Tomorrow's Asset, To Day's Challenge**, 1998.
- 124.**Stewart T, **Intellectual The New Wealth Of Organization**, New York, Doubleday, Currant, 1998,P75
- 125.**Pierre GHewy ; **Guide pratique de l'analyse de données : Aves application sous IBM SPSS statistiques et Excel Questionnez ; Analysez... et Décidez ;** 1er édition, de Boeck ; Bruxelles ;2010 .
- 126.**Rigitte Tribont , **Statistique : Pour Economistes Et Gestionnaires**, Pearson Education , France, 2007.
- 127.**Uma Sekaran, Roger Bougie, **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach**, 6th Edition, 2013

Conferences and forums

- 128.**Djamel Guerid, **L'université D'hier Aujourd'hui**, L'université D'aujourd'hui, Actes De Séminaire, Edition CRAC, Oran, Mai 1998
- 129.**Nabil Bouzid et Pr/ Zinedine Berrouche, **Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur, Conférence Régionale Des Universités de l'Est**, Bilan de formation des responsables Assurance Qualité (RAQ) des établissement universitaires rattaché à la CRUEst.

Article:

- 130.** Abdus Samad 'R. Thiyagarajan, **TQM in Higher Education, A Concepte Model to Achive Excellence in Management Education**, Intrnational Journal of Management, january, volume 6, issu ,2015.
- 131.** Agndal , Henrik and Nilsson , **Generation of Human and Structural Capital : Lessons from Knowledge Management** , The Electronic Journal of Knowledge Management , Vol. 4 , No. 2 Ulf,, 2006.
- 132.**Mertins E, Terblanche F, **Building Organizational Culture That Stimulates Creativity& Innovation**, European Journal of Innovation management; Vol 6n°1, 2003,P17

133. Mouhammed Hasas In'airat 'Amer Hani Al-Kassem' **Total Quality Management in Higher Education: A Review**, Intrnational Journal of Human Reseource Studies, , vol 4, N° 3, 2014.
134. Ömer Faruk ÜNAL, **Application Of Total Quality Management In Higher Educational Institutions**, Journal of Qafqaz, University Spring, Baku, Azerbaijan, Number 7, 2001.
135. Petty.R, Guthrie.j, **Intellectual Capital Literature Review Measurement**, reporting and management, journal of intellectual capital, VOL I, N°2, 2000.
136. TuomoSuhonen 'Quality of higher education and earnings: evidence from Finland usingfield-of-study-levelqualitymeasures 'International Review of Applied Economics 'Volume 27, Issue 4, 2013.
137. Ya-Hui Ling' **The influence of intellectual capital on organizational performance—Knowledge management as moderator** -Asia Pacific Journal of Management, Volume 30, Issue 3'September 2013.
138. Engineers ,American Sosialogical Review **Bureaucracy .Alient Among Industrial And Scientists**.Arnoldg.Profesional Industrie.Vol.323.N 5.1975.

Internet Resources :

139. Andrissen D.G &Mbastan c.d , **The Intellectual Capital Of The European Unio Measuring The Lisbon Agenda Version 2004**, from <http://www.intellectuelcapital.ml>.
140. CIAQES-MESRS.dz/index-php#(voire le 03-03-2015)
141. CIAQES-MESRS.dz (voire le 03-03-2015)
142. Réforme des Enseignement Supérieurs, Juin 2007 (www.mesrs.dz)
143. http://ar.univ-batna.dz/?page_id=14
144. <http://elraaed.com/ara/watan/10038>
145. http://en.wikipedia.org/wiki/Theodore_Schultz.2014-03-24 بتاريخ
146. http://en.wikipedia.org/wiki/Jacob_Mincer.2014-03-24 بتاريخ
147. http://en.wikipedia.org/wiki/Gary_Becker<http://www.startimes.com/f.aspx?t=30652065>.2014-03-24 بتاريخ
148. www.asbar.com/ar/monthly_issues/994.article.htm
149. http://www.cima_global.com
150. www.Djazairnews.dz خلايا الجودة.docx (voire le 01-03-2015) بتصرف

151. www.goodtree99.ablamontada.com/t79-topic
152. www.higher.edu.gov.ib
153. www.jeddahedu.gov
154. [www.nbaq.edu.kw/الشبكة العربية/](http://www.nbaq.edu.kw/الشبكة%20العربية/)
155. www.Sawt_alahrar.net/ara/national/11728.html (voire le 01-03-2015)
156. www.shanghairanking.com/arLARWU2014.html
157. www.Sveiby.Com
158. www.sudaress.com/alshafa/53958
159. www.webmetrics.info/en/aw.
160. www.webometrics.info/en/search/Rankings/australia
161. www.webmetrics.info/en/aw.
162. http://scientificclub1.blogspot.com/2011/04/blog-post_24.html

الملاحق

(ملحق رقم: 01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الحاج لخضر باتنة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

استمارة أطروحة دكتوراه خاصة بالأساتذة

تحية طيبة وبعد...

تمثل هذه الاستمارة جزءا من مشروع بحث لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية والمنظمات تحت عنوان:
"أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 نموذجا"
فيرجى منكم قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الاجابة التي تعكس الواقع الفعلي، علما بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلك ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام...

الباحثة: **يوسف مريم**
إشواض الأستاذة: **بهاوي نعيمة**

ملاحظة: يرجى التفضل بوضع إشارة (X) في الإجابة المناسبة

المحور الأول: البيانات العامة

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- المؤهل العلمي دكتوراه دولة دكتوراه علوم دكتوراه الطور الثالث ماجستير
- 3- الأقدمية أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- 4- الرتبة العلمية من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
- أستاذ التعليم العالي أستاذ محاضر 'أ'
- أستاذ مساعد 'ب' أستاذ مساعد 'أ'
- أستاذ مساعد 'ب' أستاذ معيد
- 5- الكلية المنتمي إليها: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية كلية علوم المادة
- كلية اللغة والأدب العربي والفنون كلية العلوم الاسلامية
- معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية معهد الهندسة المعمارية

والعمران

المحور الثاني: رأس المال الفكري:

ويتشكل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني

1- رأس المال البشري:

ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة ، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.					
02	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومة					
03	تقوم مؤسسة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها.					
04	تشجع مؤسسة التعليم العالي تقديم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم.					
05	تمتلك مؤسسة التعليم العالي اطار مؤهل بقدرات إبداعية في مجال توليد الأفكار وتعزيز العلاقات مع الخبراء في مجال التخصص ومجال تعليم الآخرين					

2- رأس المال الهيكلي:

ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار					

07	تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري.				
08	تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير.				
09	يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.				
10	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية تقنيات المعلومات لدعم انجازات عملهم				
11	توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الاليكترونية				

3- رأس المال الزبائني:

ويشمل علاقة المنظمة مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
12	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب					
13	تتابع مؤسسة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الطلبة على ضوء سوق العمل.					
14	تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في شكاويهم ومعرفة تطلعاتهم.					
15	تفتح مؤسسة التعليم العالي مجال الاتصال أمام الطلبة وممثلي سوق العمل للمشاركة في تحديد البرامج والمقررات المناسبة وفقا لاحتياجاتهم.					

المحور الثالث: جودة التعليم العالي

ويقصد بها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. وتقيس هذه العبارات مدى تطبيق عناصر الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1- مؤشرات التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم العالي

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	تمنح مؤسسة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية جوائز ومكافآت للعمل الأكاديمي.					
17	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل.					
18	تسعى مؤسسة التعليم العالي لمواكبة التطور في أساليب الإدارة الحديثة.					
19	رؤية مؤسسة التعليم العالي واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة العلمية.					
20	تسعى مؤسسة التعليم العالي لتأهيل الخريجين لسوق العمل.					
21	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تعليمية تدعم التحسين المستمر.					

2- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
22	يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام.					
23	يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي.					
24	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آراءهم.					
25	يعمل عضو التدريس على تدعيم قدراته بناء على احتياجات الطلبة.					
26	يتمتع عضو هيئة التدريس بالقدرة على إيصال المعلومة إلى الطالب.					

3- جودة البرامج والمناهج التعليمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27	هناك توافق بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية.					
28	هناك توافق بين المقررات التعليمية وقدرة استيعاب الطالب.					
29	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.					
30	تساعد البرامج الحديثة على تعديل مكتسبات الطالب القبلية.					
31	ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي.					

4- جودة أساليب التقييم:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
32	تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي.					
33	تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر.					
34	يتسم أسلوب تقييم الطلبة بالموضوعية.					

5- جودة النظام الإداري:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
35	يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية					
36	النظام الإداري له توجه نحو سوق العمل					
37	يوفر النظام الإداري الموارد المالية والبشرية للعملية التعليمية					
38	تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحث العلمي					

6- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
39	توفر مؤسسة التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحث العلمي					

					تسهل مؤسسة التعليم العالي عمل مخابر البحث	40
					تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المحيط الاقتصادي	41
					تعقد مؤسسة التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على أرض الواقع	42

43- ماذا تقترح لتفعيل رأس المال الفكري بما يخدم جودة التعليم العالي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم معي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الحاج لخضر باتنة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

استمارة أطروحة دكتوراه خاصة بالأساتذة

تحية طيبة وبعد...

تمثل هذه الاستمارة جزءا من مشروع بحث لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية والمنظمات تحت عنوان:
"أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 نموذجا"
فيرجى منكم قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الاجابة التي تعكس الواقع الفعلي، علما بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلك ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام...

الباحثة: يوسف مرزو
إشراض الأستاذة: يحيى زعيمة

ملاحظة: يرجى التفضل بوضع إشارة (X) في الإجابة المناسبة

المحور الأول: البيانات العامة

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- المؤهل العلمي دكتوراه دولة دكتوراه علوم دكتوراه الطور الثالث
- 3- الأقدمية أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- 4- الرتبة العلمية من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
- 4- الرتبة العلمية أستاذ التعليم العالي أستاذ محاضر 'أ'
- أستاذ مساعد 'ب' أستاذ مساعد 'أ'
- أستاذ معيد أستاذ معيد
- 5- الكلية المنتمي إليها: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كلية الحقوق والعلوم السياسية
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية كلية علوم المادة
- كلية اللغة والأدب العربي والفنون كلية العلوم الاسلامية
- معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية معهد الهندسة المعمارية

والعمران

المحور الثاني: رأس المال الفكري:

يتشكل رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني

1- رأس المال البشري:

ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة ، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحت مؤسسة التعليم العالي هيئتها التدريسية على تلقي التدريب والتكوين وكسب الخبرات.					
02	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على تطوير المناهج الدراسية، والمعارف المكتسبة وأساليب نقل المعلومة					
03	تقوم مؤسسة التعليم العالي بالمتابعة والبحث على الطاقات الفكرية المعرفية المتميزة بغرض استقطابها.					
04	تشجع مؤسسة التعليم العالي تقديم أفكار جديدة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية لحل المشكلات التي تواجههم.					
05	تمتلك مؤسسة التعليم العالي اطار مؤهل بقدرات إبداعية في مجال توليد الأفكار وتعزيز العلاقات مع الخبراء في مجال التخصص ومجال تعليم الآخرين					
06	تمنح مؤسسة التعليم العالي لأعضاء هيئتها التدريسية جوائز ومكافآت للعمل الأكاديمي.					
07	رؤية مؤسسة التعليم العالي واضحة لدى مجلس أعضاء الهيئة العلمية.					

2- رأس المال الهيكلي:

ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
08	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار					
09	تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري.					
10	تخصص مؤسسة التعليم العالي ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع البحث العلمي والتطوير.					
11	يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.					
12	توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الالكترونية					
13	تسعى مؤسسة التعليم العالي لمواكبة التطور في أساليب الإدارة الحديثة.					
14	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى خلق بيئة تعليمية تدعم التحسين المستمر.					

3- رأس المال الزبائني:

ويشمل علاقة مؤسسة التعليم العالي مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب					
16	تتابع مؤسسة التعليم العالي التغيرات المستمرة في الاحتياجات ورغبات الطلبة على ضوء سوق العمل.					
17	تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في شكاويهم ومعرفة تطلعاتهم.					
18	تفتح مؤسسة التعليم العالي مجال الاتصال أمام الطلبة وممثلي سوق العمل للمشاركة في تحديد البرامج والمقررات المناسبة وفقا لاحتياجاتهم.					
19	تسعى مؤسسة التعليم العالي لتأهيل الخريجين لسوق العمل.					
20	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة في سوق العمل.					

المحور الثالث: جودة التعليم العالي

ويقصد بها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. وتقيس هذه العبارات مدى تطبيق عناصر الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	يحرص أعضاء هيئة التدريس على استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية بشكل عام.					
22	يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمنهاج العلمي.					
23	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على النقاش ويتقبلون آراءهم.					
24	يعمل عضو التدريس على تدعيم قدراته وتنمية معارفه بشكل مستمر وبناء على احتياجات الطلبة.					
25	يتمتع عضو هيئة التدريس بالقدرة على إيصال المعلومة إلى الطالب.					

2- جودة البرامج والمناهج التعليمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
26	هناك توافق بين المقررات التعليمية وبين المعايير العالمية.					
27	هناك توافق بين المقررات التعليمية وقدرة استيعاب الطالب.					
28	تغطي المناهج والمقررات المعتمدة المفاهيم النظرية والعلمية في الاختصاص.					
29	تساعد البرامج الحديثة على تعديل مكتسبات الطالب القبلية.					
30	ترتبط البرامج التعليمية بالواقع العملي.					

3- جودة أساليب التقييم:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
31	تشكل عملية التقييم أولوية من أولويات مؤسسة التعليم العالي.					
32	تطور مؤسسة التعليم العالي أدوات التقييم بشكل مستمر.					
33	يتسم أسلوب تقييم الطلبة بالموضوعية.					

4- جودة النظام الإداري:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
34	يتسم النظام الإداري بالكفاءة والفعالية					
35	النظام الإداري له توجه نحو سوق العمل					
36	يوفر النظام الإداري الموارد المالية والبشرية للعملية التعليمية					
37	تعمل إدارة مؤسسة التعليم العالي على تهيئة الجو الملائم لأعضاء هيئة التدريس للقيام بالبحث العلمي					

5- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
38	توفر مؤسسة التعليم العالي التمويل الكافي للقيام بالبحث العلمي					
39	تسهل مؤسسة التعليم العالي عمل مخابر البحث					

					تتفاعل مؤسسة التعليم العالي بمواردها البشرية والبحثية والفكرية مع المحيط الاقتصادي	40
					تعقد مؤسسة التعليم العالي اتفاقيات شراكة مع القطاعات الخارجية بغية تطبيق نتائج بحوثها العلمية على أرض الواقع	41

42- ماذا تقترح لتفعيل رأس المال الفكري بما يخدم جودة التعليم العالي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم معي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الحاج لخضر باتنة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

استمارة أطروحة دكتوراه خاصة بالطب

تحية طيبة وبعد...

تمثل هذه الاستمارة جزءا من مشروع بحث لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية والمنظمات تحت عنوان:
"أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 نموذجا"
فيرجى منكم قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الاجابة التي تعكس الواقع الفعلي، علما بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلك ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام...

الباحثة: يوسف مرزو
إشراض الأستاذة: يحيى زعيمة

ملاحظة: يرجى التفضل بوضع إشارة (X) في الإجابة المناسبة
(كل الأسئلة يتم الاجابة عنها بصفتم تتحدثون عن نفسكم كطالب دون الحكم عن باقي الطلبة)

المحور الأول: البيانات العامة

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- السن أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة أكثر من 35 سنة
- 3- الشهادة المحضر لها: ماجستير دكتوراه علوم دكتوراه LMD
- 4- الكلية المنتمي إليها: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كلية الحقوق والعلوم السياسية
 كلية العلوم الانسانية والاجتماعية كلية علوم المادة
 كلية اللغة والأدب العربي والفنون كلية العلوم الاسلامية
 معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية معهد الهندسة المعمارية

والعمران

المحور الثاني: رأس المال الفكري:

يتشكل رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني

1- رأس المال البشري:

ويرتبط بالموارد البشرية بالمنظمة ، حيث يشمل المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يربط عضو هيئة التدريس بين موضوعات المقرر والواقع الفعلي					
02	يحفز عضو هيئة التدريس قدرات التفكير لدى الطلبة والتقييم النقدي البناء					
03	يتيح عضو هيئة التدريس للطلبة فرص البحث العلمي والعمل الابتكاري					
04	يعمل عضو هيئة التدريس على تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة					
05	يزود عضو هيئة التدريس الطلبة بالتغذية الراجعة ويعرفهم بمواطن القوة والضعف لديهم					
06	عضو هيئة التدريس محايد عادل ومنصف في تقييمه					
07	يساهم عضو هيئة التدريس في اختيار بحثية جديدة					

2- رأس المال الهيكلي:

ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
08	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار					
09	تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري المتميز.					
10	يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.					
11	توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الالكترونية					
12	تخصص مخابر البحث العلمي ميزانية كافية لتمويل ودعم					

3- رأس المال الزبائني:

ويشمل علاقة مؤسسة التعليم العالي مع المجتمع المحلي والمستفيدين من خدماتها.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب.					
14	تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في مشاكلهم ومعرفة تطلعاتهم.					
15	تتعامل مؤسسة التعليم العالي مع شكاوى الطلبة ايجابيا.					
16	تتوافق المقررات الدراسية مع المستجدات والمتغيرات الحديثة.					
17	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح تخصصات مطلوبة وتأهيلكم لسوق العمل.					

المحور الثالث: جودة التعليم العالي

ويقصد بها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة. وتقيس هذه العبارات مدى تطبيق عناصر الجودة في مؤسسات التعليم العالي واهتماماتها في هذا الاتجاه ومدى إدراكها من قبل الطالب:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	توافق معايير اختياركم كطلبة ما بعد التدرج مقاييس الجودة العالمية					
19	تعمل مؤسسة التعليم العالي على تحسين المخرجات وزيادة فعالية العمليات مع أضافه ابتكارات جديدة تسهم في تحسين فعالية التعلم					
20	توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة الاليكترونية لتلبية احتياجاتكم الأكاديمية					
21	تتواصلون مع أعضاء هيئة التدريس الكترونيا					
22	الإسهام في تطوير نوعيه التعليم باستثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي اثبت جدواها في تعزيز التعلم					
23	يتم تحفيز الطلبة على المشاركة وإبداء وجهات نظرهم حول المادة التعليمية					
24	هناك تنوع في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة					
25	يتم استخدام لغة واضحة ومفهومة في تدريس المادة العلمية					
26	يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة					
27	توفر مؤسسة التعليم العالي فرصا تدريبية خلال فترة الدراسة					
28	يتم توعية الطلبة بمستجدات الأنظمة وقوانين التعليم العالي					
29	تقويم الطالب يتم وفق معايير واضحة					
30	الموارد التعليمية المستخدمة للعمل علي اكتساب الطالب للمهارات المهنية والعملية كافية					
31	تعتمد أساليب التقويم علي قياس قدرات الطالب في المعرفة					

					والفهم والتفسير والتحليل	
					تحقق الجداول الدراسية أكبر قدر من المرونة بما يسمح للطالب بممارسة معظم الأنشطة الأكاديمية وممارسة الأنشطة الطلابية	32
					يساعد تواجد أعضاء هيئة التدريس في أوقات الساعات المكتبية في فهم بعض النقاط التي لم يتفهمها الطالب خلال المحاضرات أو الدروس العملية	33

34- ماذا تقترح لتجسيد جودة التعليم العالي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم معي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة الحاج لخضر باتنة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

استمارة أطروحة دكتوراه خاصة بالطب

تحية طيبة وبعد...

تمثل هذه الاستمارة جزءا من مشروع بحث لنيل شهادة الدكتوراه تخصص إدارة الموارد البشرية والمنظمات تحت عنوان:
"أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 نموذجا"
فيرجى منكم قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الاجابة التي تعكس الواقع الفعلي، علما بأن المعلومات التي ستعبأ من قبلك ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام...

الباحثة: يوسف مرزو
إشراض الأستاذة: يحيى زعيمة

ملاحظة: يرجى التفضل بوضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة
(كل الأسئلة يتم الاجابة عنها بصفتم تتحدثون عن نفسكم كطالب دون الحكم عن باقي الطلبة)

المحور الأول: البيانات العامة

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- السن أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة أكثر من 35 سنة
- 3- الشهادة المحضر لها: ماجستير دكتوراه LMD
- 4- الكلية المنتمي إليها: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير كلية الحقوق والعلوم السياسية
 كلية العلوم الانسانية والاجتماعية كلية علوم المادة
 كلية اللغة والأدب العربي والفنون كلية العلوم الاسلامية
 معهد العلوم البيطرية والعلوم الفلاحية معهد الهندسة المعمارية وال عمران

المحور الثاني: رأس المال الفكري:

يتشكل رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس المال الزبائني

1- رأس المال البشري:

ويعبر عن المورد البشري المؤهل لدعم البرامج والخدمات التعليمية التي تتوافق مع رسالة وأهداف مؤسسة التعليم العالي.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يربط عضو هيئة التدريس بين موضوعات المقرر والواقع الفعلي					
02	يحفز عضو هيئة التدريس قدرات التفكير لدى الطلبة					
03	يتيح عضو هيئة التدريس للطلبة فرص البحث العلمي والعمل الابتكاري					
04	يعمل عضو هيئة التدريس على تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة					
05	يزود عضو هيئة التدريس الطلبة بالتغذية الراجعة ويعرفهم بمواطن القوة والضعف لديهم					
06	يشجع عضو هيئة التدريس الطلبة على اختبار المواضيع البحثية الجديدة					

2- رأس المال الهيكلية:

ويعبر عن القدرات التنظيمية والنظم التي تمثل بنية المنظمة

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
07	تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى بناء ثقافة تنظيمية ايجابية تدعم الابداع والابتكار					
08	تكافئ مؤسسة التعليم العالي على الانجاز المعرفي والفكري المتميز.					
09	يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي بالمرونة مما يسهل الاتصال ونقل المعرفة والمعلومات.					
10	توفر مؤسسة التعليم العالي امكانية التواصل المباشر عن طريق المواقع الاليكترونية					

3- رأس المال الزبائني:

ويشمل علاقة مؤسسة التعليم العالي مع الطالب.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	تهتم مؤسسة التعليم العالي بتحقيق رضا الطالب.					
12	تعقد مؤسسة التعليم العالي لقاءات دورية مع الطلبة للنظر في مشاكلهم ومعرفة تطلعاتهم.					
13	تتعامل مؤسسة التعليم العالي مع شكاوى الطلبة ايجابيا.					
14	تتوافق المقررات الدراسية مع المستجدات والمتغيرات الحديثة.					
15	تسعى مؤسسة التعليم العالي لطرح التخصصات المطلوبة وتأهيلكم لسوق العمل.					

المحور الثالث: جودة التعليم العالي

ويقصد بها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي التي تمكنه من تلبية متطلبات الطالب، سوق العمل، والمجتمع. وتقيس هذه العبارات مدى تطبيق عناصر الجودة في مؤسسات التعليم العالي واهتماماتها في هذا الاتجاه ومدى إدراكها من قبل الطالب:

1- مؤهلات أعضاء الهيئة التدريسية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	يساعد تواجد أعضاء هيئة التدريس في أوقات الساعات المكتبية في فهم بعض النقاط التي لم يتفهمها الطالب خلال المحاضرات أو الدروس العملية					
17	تتواصلون مع أعضاء هيئة التدريس الكترونيا					

2- جودة البرامج والمناهج التعليمية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	يتم تحفيز الطلبة على المشاركة وإبداء وجهات نظرهم حول المادة التعليمية					
19	هناك تنوع في أساليب التدريس بما يتلاءم مع موضوع المادة وحاجات الطلبة					
20	يتم استخدام لغة واضحة ومفهومة في تدريس المادة العلمية					

3- جودة أساليب التقييم:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	تقييم عضو هيئة التدريس محايد ومنصف					
22	تعتمد أساليب التقييم علي قياس قدرات الطالب في المعرفة والفهم والتفسير والتحليل					
23	تقييم الطالب يتم وفق معايير واضحة					

4- جودة النظام الإداري:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
24	توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة الالكترونية لتلبية احتياجاتكم الأكاديمية					
25	الإسهام في تطوير نوعيه التعليم باستثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي اثبتت جدواها في تعزيز التعلم					
26	يتم توعية الطلبة بمستجدات الأنظمة وقوانين التعليم العالي					

5- جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27	توفر مؤسسة التعليم العالي فرصا تدريبية خلال فترة الدراسة					
28	يتوفر على مستوى المكتبة مراجع متنوعة					
29	الموارد التعليمية المستخدمة للعمل علي اكتساب الطالب للمهارات المهنية والعملية كافية					
30	تعمل مؤسسة التعليم العالي على تحسين المخرجات وزيادة فعالية العمليات مع أضافه ابتكارات جديده تسهم في تحسين فعالية التعلم					

31- ماذا تقترح لتجسيد جودة التعليم العالي في مؤسستك؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم معي

(ملحق رقم 05)

قائمة المحكمين:

الاسم واللقب	الجامعة والبلد	
يحياوي نعيمة	جامعة باتنة 1	01
هاشم فوزي العبادي	جامعة الكوفة العراق	02
رابح بوقرة	جامعة المسيلة	03
سمير جادلي	جامعة قسنطينة 2	04
أمين مخفي	جامعة مستغانم	05
عيسى مرازقة	جامعة باتنة 1	06
علي رحال	باتنة جامعة 1	07
ايمان بن زيان	جامعة باتنة 1	08
صليحة رحالي	جامعة باتنة 1	09
صليحة ميقاوسي	جامعة باتنة 1	10
عبد الرزاق كبوط	جامعة باتنة 1	11