



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء المقدسة

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

## دور رأس المال الفكريّ في تعزيز جودة الخدمة التعليمية

بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من مديري المدارس الحكومية

في مركز محافظة النجف الاشرف

بحث مقدم إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء المقدسة / قسم إدارة الاعمال

وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في علوم إدارة الأعمال

بحث مقدم من قبل الطالبة

مدلولة عمران جبار العامري

بإشراف

الأستاذ الدكتور

عادل عباس عبد حسين الجنابي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالَ يَا قَوْمِ أَرَأَيْتُمْ إِن كُنتُمْ عَلَىٰ بَيْنَةٍ مِّن رَّبِّي وَرَزَقَنِي مِنْهُ رِزْقًا حَسَنًا  
وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا أَنهَآكُمْ عَنْهُ إِزِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا  
اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة هود / الآية 88 )

## إقرار الخبير اللغوي

أشهد ان بحث الدبلوم العالي الموسوم بـ(دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة  
ممة التعليمية بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من مديري المدارس الحكومية في  
محافظة النجف الأشرف) والتي تقدمت بهه طالبة الدبلوم (مدلولة عمران جبار) قد  
ته من الناحية اللغوية وأصبح بأسلوب علمي خالي من الأخطاء اللغوية ولأجله وقعت.

١٤٤٧ / ٤ / ٢٣  
الخبير اللغوي

م.د. محمد سلام مظهر العامري

## اقرار المشرف

اشهد ان إعداد هذا البحث الموسوم ب ( دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمة التعليمية ) وهو ( بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري المدارس الحكومية في مركز محافظة النجف الأشرف ) والذي تقدمت به الطالبة ( مدلولة عمران جبار ) قد جرت تحت إشرافي في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في إدارة الاعمال .



أ . د . عادل عباس عبد حسين

2023 /5/

## توصية رئيس قسم إدارة الأعمال

بناء على توصية المشرف أرشح هذا البحث للمناقشة .



الأستاذ الدكتور

محمود فهد الدليمي

رئيس قسم إدارة الاعمال

2023 /5/

## اقرار لجنة المناقشة

نحن أعضاء لجنة المناقشة نشهد بأننا اطلعنا على البحث الموسوم ب ( دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمة التعليمية ) - ( بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري المدارس الحكومية في مركز محافظة النجف الأشرف ) والمقدم من قبل الطالبة ( مدلولة عمران جبار ) وقد ناقشنا الطالبة في محتوياته وقيما له علاقة به ووجدنا بأنها جديرة بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في علوم إدارة الأعمال بتقدير ( جيد جدا )

أ. د. فيصل علوان الطائي

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

( رئيساً )

أ. د. عادل عباس عبد حسين

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

( عضواً ومشرفاً )

أ. م. د. دورين بنيامين مزهر

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

( عضواً )

### إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على إقرار المقومين العلمي واللغوي على بحث قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد للطالبة (مدلولة عمران جبار) الموسوم بـ (دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمة التعليمية) وهو (بحث استطلاعي لأراء عينة من مديري المدارس الحكومية في مركز محافظة النجف الأشرف) واستناداً للصلاحيات المخولة لنا أرشح هذا البحث للمناقشة.

أ. د. محمد حسين كاظم الجبوري

2023 /5/

### مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء على توصية لجنة المناقشة.

أ. د. محمد حسين كاظم الجبوري

2023 /5/ 28

## الإهداء

أهدي كل جهدي وتعبي إلى مدلولة العامري فهي الوحيدة التي تستحق أن أهدبها هذا الجهد المتفرد بكل معنى الكلمة ليس لكمبته ولا لنوعبته ولكن للجهود التي بذلتها لتكوينه وإتمامه . مدلولة العامري ليس هناك شخص غيرك يستحق أن أهدبه تعبي هذا الذي كانت دموعك مداد كلماته وأهاتك دافعي لإكمالها. أبتها المحتسبة الصابرة لك أهدبي هذا البحث ولوزارتي التي انتسب لها أهدبي ثمرة وفائدة بحثي هذا وإن كلل بحثي بالقبول والنجاح فأهدبي ذلك النجاح الى أساتذتي وكل من ساعدني على إنجازة .

## الباحثة

## شكر وامتنان

الحمد لله كما يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه ، ونشكره على نعمه التي لاتعد ولا تحصى والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبي هذه الأمة وقوده الأولين والآخرين وعلى آله وصحبه أجمعين .

( لايشكر الله من لايشكر الناس ) انطلاقا من هذه العبارة وایمانا مني بفضل الاعتراف بالجميل وتقديم الشكر والامتنان لأصحاب المعروف فأني اتقدم بالشكر الجزيل والثناء العظيم لكل من ساعد في أنجاح هذا البحث وأخص بالذكر :

حضرة الأستاذ الدكتور عادل عباس عبد حسين الجنابي الذي أشرف على بحثي وأعطاني كثيرا من علمه ووقته وجهده وقد غمرني بكرم أخلاقه وسعة صدره وبذل كل ما بوسعه لتقليل الصعاب التي واجهتني فأنتني أعجز عن التعبير عما في نفسي من امتنان ، جعل الله هذا العمل في موازين حسناته وجزاه عليه خير الجزاء .

وأوجه شكري الى السيد رئيس قسم إدارة الاعمال الاستاذ الدكتور محمود فهد والسيد عميد الكلية الاستاذ الدكتور محمد الجبوري واساتذة قسم إدارة الأعمال .

كما واتقدم باسمي ايات الشكر والعرفان والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة لجهودهم في تقييم عملي هذا ويسرني أن استزيد من علمهم وملاحظتهم القيمة .

وكل الشكر والتقدير للأساتذة الكرام الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة ، ولايفوتني أن أتقدم بشكري و عرفاني للإخوة والأخوات مديري المدارس عينة الدراسة لما قدموه من تسهيلات أثناء تطبيق أداة البحث .

واخيرا تقف كلمات الشكر عاجزة أن تفي بما في النفس من الامتنان لكل من ساندني لإكمال بحثي هذا وسقط سهوا شكره هنا ، وتبقى المساحة قاصرة على استيعاب أولئك جميعا ، وابتهل الى المولى عز وجل ان يجزي كل من لم يرد اسمه لما نصحني وأرشدني ولو بجزء بسيط لإنجاز هذا العمل المتواضع، فلهم مني كل الشكر والعرفان سائلة المولى العلي القدير أن يجزيهم خير الجزاء ، وأدعو الله لهم بالتوفيق جميعا لما يحبه ويرضاه وأن يجعلنا جميعا ممن قال الله تعالى فيهم (أنا لا

نضيع اجر من أحسن عملا ) . سورة الكهف - الآية (30)

الباحثة

## المستخلص

لأهمية رأس المال الفكري في المنظمات. وهل إن المنظمات التعليمية الحالية تمتلك رأس مال فكري كان هذا هو الأساس لنمو مشكلة البحث المنظور . . إن سبب اختيار هذا الموضوع راجع لأهمية دور رأس المال الفكري في نجاح العملية التعليمية في المنظمة التربوية وتجسدت أهداف البحث بمجموعة من الاهداف منها بناء رؤية واضحة حول كيفية تحقيق جودة الخدمة التعليمية من خلال الاعتماد على رأس المال الفكري للمنظمات التعليمية ، أما أهميته فأثبتت من أصالة محتواه العلمي والمعرفي وقد طبق هذه البحث في مجتمع تمثل ب 220 مدرسة حكومية تقع ضمن مركز محافظة النجف الأشرف وتم اخذ عينة من هذا المجتمع بالاعتماد على الجدول الخاص بحجم العينات المختارة وحسب المصدر ( Morgan,1970 :607-610) وتمثلت العينة بمديري المدارس مجتمع البحث وجمعت البيانات في طريقة الاستبيان المتكونة من جزأين الأول أختص بمعلومات عامة عن أفراد عينة البحث والجزء الثاني عن متغيرات البحث كل من رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية . تم اختبار جودة البيانات ومدى صلاحيتها واختبار الموثوقية، واختبار الفرضيات ولتحليل الاستجابات تم استخدام عدد من الاساليب والوسائل الإحصائية مثل النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط ونفذت هذه الوسائل على الحاسوب بأعتماد برنامج spss وبرنامج amos. و تم التحقق من صدق الثبات لنموذج القياس المستعمل ومن ثم صياغة الفرضيات الهادفة إلى اختبار الإنموذج الفرضي للبحث ومنها هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين رأس المال الفكري بأبعاده وجودة الخدمة التعليمية بأبعاده ومن أهم النتائج التي تم التوصل إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المنظمات التعليمية ومن أهم التوصيات التي تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية هي تنمية العنصر البشري وتوعيته والإرتقاء بمستوى مهاراته . واقترحت بعض الدراسات المستقبلية الأخرى منها قيام دراسة مماثلة لموضوع البحث ولكن تطبق على المدارس الأهلية بدلا من الحكومية .

تضمن البحث المصطلحات المتمثلة ب رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية .

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
----	الآية القرآنية
----	الإهداء
----	شكر وامتنان
أ	المستخلص
ب - ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
هـ	قائمة الأشكال
و	قائمة الملاحق
1	المقدمة
----	الفصل الأول - منهجية الدراسة وبعض الجهود المعرفية السابقة
2	تمهيد
13 - 3	المبحث الأول : منهجية الدراسة
17 - 14	المبحث الثاني : الجهود المعرفية السابقة
----	الفصل الثاني : الجانب النظري للدراسة
18	تمهيد
28-19	المبحث الأول : رأس المال الفكري
34 - 29	المبحث الثاني : جودة الخدمة التعليمية
----	الجانب الميداني للدراسة
36	تمهيد
44 - 37	المبحث الأول : اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة
48 - 45	المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
53 - 49	المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية
----	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات المستقبلية
54	تمهيد
55	المبحث الأول : الاستنتاجات
56	المبحث الثاني : التوصيات والمقترحات المستقبلية
62-57	قائمة المصادر
----	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
8	متغيرات الدراسة ومقاييسها	1
11	توزيع الاستبيانات	2
12	خصائص عينة الدراسة	3
22	مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	4
37	ترميز وتوصيف مقياس الدراسة	5
38	اختبار كولمو كوروف - سمير نوف لمتغيرات الدراسة	6
39	مؤشرات مطابقة الإنموذج الهيكلي	7
41	معلومات الصدق البنائي والتوكيدي لمقياس متغير رأس المال الفكري	8
44	معلومات الصدق البنائي والتوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية	9
45	معاملات التباث لمتغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية	10
46	الاحصاءات الوصفية لمتغير رأس المال الفكري وأبعاده	11
48	الاحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية وأبعاده	12
50	علاقات الارتباط بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية	13
54	معلومات اختبار تأثير أبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية	14

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	المخطط الفرضي للدراسة	1
19	هيكلية الفصل الثاني	2
40	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكريّ	3
44	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية	4
47	التمثيل البياني لأبعاد متغير رأس المال الفكريّ	5
49	التمثيل البياني لأبعاد متغير جودة الخدمة التعليمية	6
52	تأثير رأس المال الفكريّ في جودة الخدمة التعليمية	7
53	تأثير أبعاد رأس المال الفكريّ في جودة الخدمة التعليمية	8

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	قائمة بأسماء السادة المحكمين لمقياس الدراسة
2	استمارة الاستبانة قبل التحكيم
3	استمارة الاستبانة بعد التحكيم
4	جدول المقابلات الشخصية

## المقدمة

هناك العديد من المبررات التي تشكل دافعاً رئيساً لأختيار موضوعات البحث ونظراً لأهمية رأس المال الفكري في مجال التربية ومعالجة مشاكلها وقضاياها في حياة المجتمعات الإنسانية رغم الجهود الكبيرة من الكثير من المنظمات الدولية كالإسكو\* واليونسكو وغيرها من المنظمات والجمعيات الأهلية والحكومية لتطوير المنظمات التعليمية . إن هذه الأهمية للمنظمات التعليمية أدت إلى ضرورة إن يواكبها ضبط لكافة متغيراتها ضمن ما يعرف بجودة الخدمة التعليمية لذلك فقد حظي رأس المال الفكري باهتمام كبير على كل المستويات ، سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية وترى الباحثة بنفس الوقت إن جودة الخدمة في جوهرها تجتاح كل مناحي الحياة وتلقي الضوء على الزبون لغاية كسب رضاه وهي تسعى دائماً إلى تحقيق التميز على المدى البعيد جداً. ومع تطور مبدأ الجودة ليصبح شاملاً للعملية التربوية والتعليمية أيضاً وجاء هذا الشمول إنطلاقاً من الأهمية التي حظي بها التعليم وضرورة وجود حلول جذرية لمشاكله وقضاياها المتعلقة بحياة الإنسان ومجتمعه حتى أصبحت تُسمى بجودة الخدمة في التعليم والتي تعرف بإنها جُملة من الإجراءات والمعايير التي يتم اتخاذها لغايات أخذ المنتج التعليمي نحو التقدّم والتطور والتحسين . ولا يقتصر عمل الإدارة في أي منظمة على اختيار رأس المال الفكري وحسب، بل يمتد عملها إلى أبعد من ذلك في تنمية واستثمار الموجودات الفكرية والقدرات المعرفية للعقول البشرية المبدعة، وتهينة البيئة التنظيمية والاجتماعية الداعمة لها ولعملية تدفق ونشر المعرفة لتدعيم التطور التنظيمي وتحقيق التميز في الأداء وزيادة كفاءة وفاعلية المنظمة . كما لا يقتصر دور إدارة رأس المال الفكري على موجودات المنظمة المعنوية والمادية، بل يشمل البيئة المحيطة ومتطلباتها أيضاً، وعلى الإدارة الواعية إن لا تغفل دور المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية من حولها، وتوفير البيئة التعليمية الآمنة لطلبتها والأمان الوظيفي للهيئة التدريسية، وبث روح التنافس الشريف بينهم . وكما هو معروف انه تقوم المنظمات بشكل عام والمنظمات التعليمية بشكل خاص على الكفاءات المتوفرة في راس مالها الفكري ، فعندما يكون رأس الهرم وملاكه في المنظمات التعليمية ذو كفاءة وقدرات مميزة فمن المنطق إن تكون المخرجات ذات جودة عالية تستحق التقدير، والعكس صحيح ففاقد الشيء لا يعطيه.

وقد جاء البحث بأربعة فصول ، شمل الفصل الأول ، منهجية البحث وبعض الجهود المعرفية السابقة وتكلم الفصل الثاني عن الجانب النظري للبحث وقد ضم مبحثين ، جاء المبحث الأول عن رأس المال الفكري وأختص الثاني بجودة الخدمة التعليمية . بينما تناول الفصل الثالث الجانب الميداني للدراسة وقد ضم ثلاث مباحث هي ، المبحث الأول أختبارات الصدق والثبات لمقياس البحث والمبحث الثاني وصف وتشخيص متغيرات الحث وإبعادها الفرعية والمبحث الثالث أختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية وأختتم البحث بالفصل الرابع ، الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات المستقبلية

الإسكو هي واحدة من خمس لجان تخضع لولاية المجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع للأمم المتحدة وتمثل دور اللجنة في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية

## الفصل الأول

**منهجية البحث و بعض الجهود المعرفية السابقة**

**المبحث الأول : منهجية البحث**

**المبحث الثاني : بعض الجهود المعرفية السابقة**

## تمهيد :

يستلزم البحث العلمي وضع منهجية توضح الاساس الفكري الذي استندت عليه الدراسة إذ تعد المنهجية مسار يوضح توجهها للوصول إلى تحقيق الأهداف المحددة وذلك من خلال إيضاح مشكلة البحث وأهميته وفرضياته . سيتم استخدام في هذه البحث المنهج الوصفي التحليلي ، لتحليل طبيعة العلاقة بين متغيري البحث والوقوف على مدى تأثير استخدام رأس المال الفكري في رفع درجة جودة الخدمات التعليمية . وذلك بالاعتماد على البحوث والدراسات والكتب التي تتيح الاطلاع عليها فضلاً عن الاستعانة ببعض مواقع الإنترنت. وقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في الجانبين النظري والتطبيقي، وذلك لكونه المنهج المساعد على التحليل الشامل للعلاقة بين متغيرات البحث . إن عرض المحتوى المنهجي الذي تم اتباعه في بيان الأفكار وإظهار الثوابت والاطلاع على بعض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث تُعدُّ عملية أساسية يجب إن تتضمنها اي دراسة أكاديمية . وفي هذا الفصل سوف نبين مكونين اساسيين أولهما يتضمن تحديد المسار المنهجي الذي سلكه البحث في بيان مشكلاته الفكرية والميدانية ، أهميته ، أهدافه ، تعريفاته الاجرائية ومقاييسه . فضلاً عن فرضياته ومخططه الفرضي ، وأهم أدوات جمع البيانات والمعلومات وأدوات المعالجة الإحصائية .

أما المكون الثاني فقد تضمن عرضاً لعدد من الدراسات التي تناولت متغيرات البحث الحالي ( رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية ) والقاء الضوء على مناقشة تلك الروافد المعرفية وما تناولته من مادة فكرية وكيفية الاستفادة منها مع التركيز على أهم ما يميز البحث الحالي وتم عرض تلك الدراسات وفقاً لتسلسلها الزمني ليتسنى للباحث التعرف على التراكم المعرفي لمتغيرات البحث ، فقد تم عرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث منفردة لعدم الحصول على دراسة تجمع العلاقة التفاعلية لتلك المتغيرات .

## المبحث الأول

### منهجية البحث

وشملت منهجية البحث الفقرات الآتية :

أولا : مشكلة البحث :

إن الأساليب المعاصرة في الإدارة الحديثة تتجه باتجاه حدود موضوع حديث يأخذ بنظر اعتباره الموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية ؛ لأن الإضافة والتعظيم في الأخيره تأتي بفعل توافر الأولى أو ما يسمى بالموجودات غير الملموسة . وقد أصبح من الملموس اليوم وبما لايقبل الشك بإن رأس المال الفكري يمثل احدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة الحديثة وممارسة فعالة من ممارساتها الأكثر تلائماً مع المتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال بحيث اصبح من غير الممكن على المنظمات بشكل عام إن تكسب ميزتها التنافسية وتكون فعالة عن طريق إدارة الموارد الملموسة فقط . كما ان العاملين الذين هم في اتصال مباشر مع تفاعم نتائج المشاكل يوجب على الدول الساعية لرفاهية شعوبها باستغلال الإتجاهات الحديثة . ومن هنا نلاحظ إن مشكلة البحث الحالي تتمثل بحاجة مديري أي منظمة تعليمية إلى ترسيخ مبدأ رأس المال الفكريّ والذي من شأنه إن يلقي بضله على جهود . تعزيز الخدمة التعليمية ، مما يؤكد حقيقة اساسية تتمحور حولها مشكلة البحث هي حاجة مديري هذه المنظمات لإدراك العلاقات التأثيرية بين المتغيرات ميدانيا ، وهكذا تم تشخيص مشكلة البحث وصياغتها في مجموعة من التساؤلات والتي تتحدد ذات هذه التساؤلات بما يلي :

- 1- ما المرتكزات الفكرية لموضوعات البحث ( رأس المال الفكريّ ، جودة الخدمة التعليمية ) .
- 2- هل يمتلك مديرو المدارس عينة البحث تصورا واضحا وادراكا معينا عن متغيرات البحث ( رأس المال الفكريّ و جودة الخدمة التعليمية ) وأبعادهما الفرعية .
- 3- ما مستوى العلاقة التأثيرية بين رأس المال الفكريّ وأبعاده كل على أفراد مع جودة الخدمة التعليمية بأبعادهما على مستوى المدارس عينة البحث .
- 4- ما مستوى واتجاه علاقات الارتباط بين رأس المال الفكريّ وجودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر المديرين في المدارس الحكومية عينة البحث .

### ثانيا : أهمية البحث

إن أهمية أي دراسة تستند إلى أهمية ظاهرتها المدروسة وقيمة متغيراتها العلمية والعملية ومقدار مساهمتها في زيادة المعرفة النظرية من جهة والمعرفة الميدانية من جهة أخرى وبما إن رأس المال الفكري يُعدُّ عصب الحياة للمنظمات بكل أنواعها وهو يؤدي دوراً أساسياً في بقاء واستمرار هذه المنظمات وله اثاره الممكنة في متغيرات كثيرة والتي منها جودة الخدمة التعليمية وأن مسألة تأثير رأس المال الفكري في عمل المنظمات تشغل تفكير الباحثين لأنها مازالت مثار جدل ونقاش فكري عميقين لم يحسم لحد الآن ويحتاج إلى المزيد من البحث والتقصي . فضلا عن دور هذا التأثير على إدارة المنظمات وفعاليتها في تحقيق عوائد غير تقليدية لذا تجد الباحثة إن هذا البحث سوف يسهم بتوضيح الأطر النظرية لمتغيراته المتمثلة ب ( رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية ) فهو أمتداد علمي للدراسات السابقة ومنطلق لدراسات جديدة مستقبلا . وتتبع أهمية هذا البحث من أهمية واقعه الميداني حيث اعتمد في تطبيق مخطظه الفرضي على المدارس الحكومية . وعلى العلاقة التفاعلية بين متغيراته الرئيسة والفرعية في المدارس عينة البحث . كما وتكمن الأهمية الميدانية لمتغيرات البحث في رؤية النتائج والفوائد التي التي تحققها المدارس عينة الدراسة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية من خلال تبني أبعاد رأس المال الفكري إن محاولة التعرف على مفهومين لهما تأثيرا في المنظمات التعليمية واساليب عملها ستكون له أن شاء الله نتائج مثمرة على الصعيد الميداني للمنظمات التعليمية . وتأمل الباحثة إن يكون لهذا البحث يد المساعدة في تصحيح الممارسات التي تعيق جودة الخدمة التعليمية في المنظمات التعليمية والتي تقلل من فرص مواكبة التغيرات من خلال إنتهاج اسلوب رأس المال الفكري . وزيادة وعي المديرين في المنظمات التعليمية بوجوب السعي لتعزيز جودة الخدمة التعليمية بالاعتماد على رأس المال الفكري . وتزويد الإدارة العليا في المنظمات التعليمية موضع البحث بصورة علمية عن متغيرات البحث يمكن من خلالها تطوير الأساليب الإدارية فيها وبالتالي تطوير خبرات ومهارات وأمكانيات العاملين فيها .

### ثالثا : أهداف البحث

إن هذا البحث يسعى بشكله العام إلى بناء رؤية حول كيفية تحقيق جودة الخدمة التعليمية عن طريق إجراء المنطق والتطبيق بين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية ومن خلال محتوى مشكلة البحث وتساولاتها يمكننا تلخيص أهداف هذه البحث بما يلي :

1- إنشاء إطار معرفي لفلسفة متغيرات البحث (رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية) وأهميتهما من خلال تتبع المسارات الفكرية للمؤلفات المتخصصة والمعرفة التي تحتويها هذه المؤلفات ومن ثم تقديم تأصيل مفاهيمي يصف الاتجاهات التفسيرية التي تبين المتغيرات .

- 2- تتبع الاطر النظرية التي تناولها الباحثون لغرض تحديد المفاهيم الدقيقة لمتغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية والتوصل إلى أفضلها بعد بيان تحليل وتفسير مضامينها وعرض الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية .
- 3- معرفة مستوى توفر متطلبات رأس المال الفكري في المنظمات مجال البحث ومدى كفاءة هذه المنظمات في استخدام رأس مالها الفكري .
- 4- ابراز دور رأس المال الفكري في تبني جودة الخدمة التعليمية .
- 5- بيان العلاقة المنطقية بين المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث وهذا يمكن تحقيقه من خلال تتبع وملاحظة التراكمات المعرفية للمتغيرات واستخلاص ما يضمن تأسيس البناء الفكري والمفاهيمي الذي يسند ويقوي هذه العلاقة ، اضافة إلى اسناد المحتوى العلمي الذي تتضمنه فرضيات البحث بشكل عام .
- 6- تحديد أبعاد رأس المال الفكري وأبعاد جودة الخدمة التعليمية في المدارس عينة البحث ، ومدى فاعليتها .
- 7- التأكد من التصورات الميدانية حول أبعاد رأس المال الفكري على مستوى المدارس عينة البحث .
- 8- تحديد فهم عينة الدراسة لطبيعة وفعالية رأس المال الفكري على مستوى المدارس عينة البحث
- 9- التحقق من أبعاد جودة الخدمة التعليمية على مستوى المدارس عينة البحث .
- 10- معرفة الاساليب المعتمدة من قبل المنظمات في تطوير قدراتها وامكانياتها ذات العلاقة برأس المال الفكري المتواجد فيها.
- 11- اختبار مستوى الدور التفاعلي لرأس المال الفكري وتأثيره على جودة الخدمة التعليمية .

#### رابعاً : فرضيات الدراسة

إن الغاية الرئيسة من فرضيات البحث هو تحديد طبيعة العلاقات بين متغيرات البحث وتجسيد أبعادها للوصول إلى تحقيق أهدافها وبغية ترجمة نموذج الدراسة إلى علاقات ارتباط وتأثير تم وضع الفرضيات الآتية :

أ- فرضيات الارتباط : نتناول هنا عملية العرض لمستوى وطبيعة الارتباط المحتمل بين متغيرات البحث وعلى المستويين الكلي والجزئي :

##### 1- الفرضية الرئيسة الأولى :

( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين رأس المال الفكريّ بأبعاده و جودة الخدمة التعليمية بأبعاده ) .  
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال البشري و جودة الخدمة التعليمية .
- ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال الهيكي و جودة الخدمة التعليمية .
- ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال العلاقتي وجودة الخدمة التعليمية

##### 2- الفرضية الرئيسة الثانية :

( يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لرأس المال الفكريّ في جودة الخدمة التعليمية )  
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- أ- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية .
- ب - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال الهيكي في جودة الخدمة التعليمية .
- ج - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين بعد رأس المال العلاقتي في جودة الخدمة التعليمية .

### خامسا : مخطط البحث الفرضي

يعتمد المخطط الفرضي للبحث على الاساس النظري الذي سيتناول متغيراته ( رأس المال الفكريّ وجودة الخدمة التعليمية ) وتم تصميمه على هذا الأساس فهو يقدم لنا صورة واضحة عن فكرة البحث ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيرات الدراسة والتي تشمل :-

1-المتغير المستقل : ويتمثل بمتغير رأس المال الفكريّ والذي يقاس من خلال الاستبانة وأبعاده هي

( رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلاقتي )

2- المتغير التابع ( المعتمد ) : والذي يمثله متغير (جودة الخدمة التعليمية ) وأبعاده هي

( الملموسية ، الاستجابة ، الأمان )

سادسا :قياس متغيرات البحث :

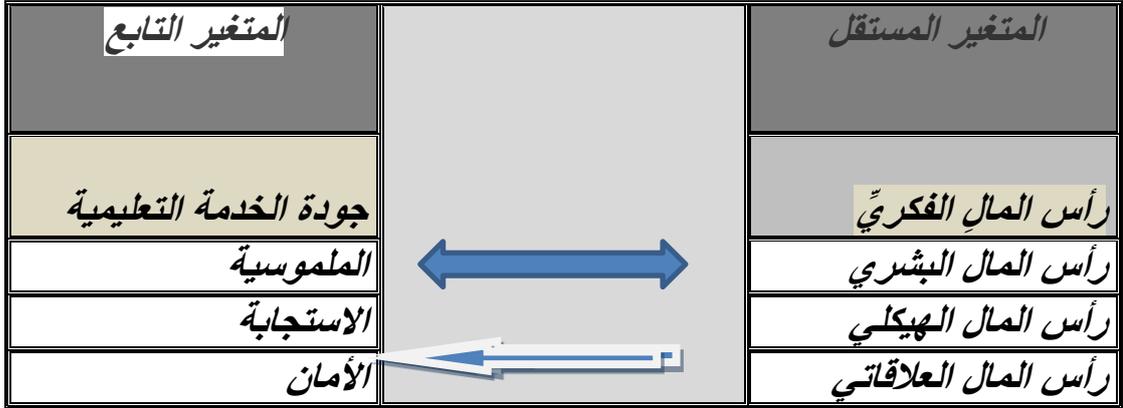
رأس المال الفكريّ وقد قيس هذا المتغير بالعبارات من 1 – 24

جودة الخدمة التعليمية وقد قيس هذا المتغير من خلال العبارات من 25 – 41

### الجدول ( 1 ) متغيرات الدراسة ومقاييسها

المقياس	عدد الفقرات	المتغيرات		ت
		الفرعية	الرئيسية	
النجار، 2006: 1	10	رأس المال البشري	رأس المال الفكريّ Capital Intellectual	1
	6	رأس المال الهيكلي		
	8	رأس المال العلاقتي		
Hul el,2003	5	الملموسية	جودة الخدمة التعليمية Quality Of Educational Service	2
	5	الاستجابة		
	7	الأمان		

المصدر : من اعداد الباحثة



الشكل (1) المخطط الفرضي للدراسة المصدر : من اعداد الباحثة

سابقا : حدود البحث

كما هو معروف في أي دراسة أكاديمية يكون حتما حصر حدود الدراسة ضمن نطاقات واضحة ومحددة المعالم وهنا تم تشخيص الحدود الزمانية والمكانية وعلى النحو الآتي :

1- الحدود المكانية للبحث لقد تم اختيار عينة من المدارس الحكومية في مركز محافظة النجف الاشراف لغرض إجراء الجانب الميداني للبحث

2- الحدود الزمانية للبحث

تراوحت مدة البحث بجانبه النظري والميداني من 2022/9/15 إلى 2023/3/15 استغرق اعداد الجانب النظري ومنهجية البحث (4) اشهر وتم اكمال الجانب الميداني بحدود الشهرين تم خلالها إجراء المقابلات الشخصية مع أفراد عينة البحث وتوزيع الاستبانات وجمعها وجمع المعلومات وتحليل البيانات وتفسير النتائج .

### ثامنا : مسوغات اختيار موضوع البحث

إن أهمية متغيرات الدبحث واضحة ولها أبعاد تميزها وتعطيها مسوغا لآختيارها موضوعا للبحث ومنها :

- 1- حيوية الموضوع و حدائته فقد حاز رأس المال الفكريّ على اهتمام الباحثين والكتاب .
- 2 – رغبة الباحثة في البحث والكتابة في مواضيع قائمة علي الاتجاهات والرؤى المعاصر بصفة أكبر وإثراء الجانب الفكري منها والمساهمة بتوفير المراجع والمصادر وسد الفراغ المعرفي الواضح في هذا المجال وتكون البحث الحالي نقطة إنطلاق لدراسات مستقبلية.
- 3 – رؤية الباحثة لأهمية المنظمات التعليمية في حياتنا وضرورة الحصول على أعلى المستويات فيها لضمان الفائدة والرفاهية للأجيال المستقبلية .

### تاسعا : منهج البحث

إن البناء الأساسي لأي بحث يتمثل بمنهج ذلك البحث والذي يتضمن الخطط الخاصة لجمع البيانات والمعلومات وبما يساعد على توضيح أهداف الدراسة بأسلوب مبسط ونظامي لغرض تحقيق النتائج التي يهدف إليها البحث ، كما يصف منهج البحث مجموعة الوسائل والخطوات الإجرائية التي يتبناها الباحث والمبررات تتعلق بطبيعة الدراسة تم اختيار المنهج ( الوصفي التحليلي ) ووصف جميع متغيرات الدراسة والمراجعة النظرية لتلك الموضوعات وتحديد خصائصها ووصف طبيعتها كما وكيفاً وتحديد نوعية العلاقة بين متغيراتها واسبابها ومن ثم عرض أهم ماتوصل اليه الباحثين حول تلك الموضوعات والاشارة إلى أهم المصادر التي تناولتها . أما المنهج التحليلي فيمكن عن طريقه تحقيق الاختبار العملي للمعلومات والمعارف الخاصة بمتغيرات البحث وتحليلها وتفسير مستوى العلاقة والتأثير بين المتغيرات والأبعاد للوصول إلى النتائج التي تبين حقيقة الافتراضات الخاصة بوجود الربط المنطقي بين متغيراتها .

### عاشرا : مجتمع وعينة البحث

من الضروري في أي دراسة ميدانية أن يتم تحديد مجتمع ذلك البحث وعينته وبيان خصائص تلك العينة .

### 1- مجتمع البحث

اعترافا بالأهمية التي تشكلها المنظمات الخدمية كونها جزء اساس قي أي دولة ورافد باقي المنظمات العاملة في المجتمع . لذا تم اختيار مجموعة من المدارس الحكومية مجتمعا للبحث ومن  
الفصل الأول ..... المبحث الأول منهجية البحث

مركز محافظة النجف الاشرف والبالغه ( 220 ) مدرسة حكومية تشمل المراحل الدراسة كافة. وقد تم اخذ عينة من هذا المجتمع بالاعتماد على الجدول الخاص بحجم العينات المختارة وحسب المصدر ( Morgan,1970 :607 -610 ) .

## 2- عينة البحث

تم تحديد عينة البحث وفق معيار محدد يتلاءم مع الغرض الذي من أجله أعد هذا البحث والمتمثلة بعينة من مديري المدارس لامتلاكهم خبرات ومهارات علمية وإدارية لقد بلغ حجم عينة البحث (140) مديرا.

### الجدول ( 2 ) توزيع الاستبيانات

الموزعة	المعاداة	نسبة الاسترجاع	المسترجعة وغير المستوفية للشروط	صافي الاستثمارات التي تم تحليلها	نسبة الاستجابات الفعلية
140	135	97%	0	135	97%

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة

3- وصف أفراد عينة البحث : عادة ما يتم تحديد وصفٍ علميٍ دقيقٍ حول خصائص أفراد العينة الديموغرافية وطبيعتهم الشخصية والجدول رقم ( 3 ) يوضح ابرز هذه الخصائص التعريفية وكما يأتي

جدول (3) خصائص عينة البحث

ت	المجموع					
1	النوع الاجتماعي			ذكر	إنثى	
	العدد			21	114	135
	النسبة			16%	84%	100%
2	الفئة العمرية	54 فأكثر	53-48	47-42	41-36	-30-35
	العدد	13	39	57	23	3
	النسبة	10%	29%	42%	17%	2%
3	المؤهل العلمي		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم
	العدد		1	4	108	20
	النسبة		1%	3%	81%	15%
4	سنوات الخدمة			16 فأكثر	15-11	10-6
	العدد			25	50	60
	النسبة			19%	37%	44%
5	الدورات التدريبية	اربع دورات فأكثر	ثلاث دورات	دورتان	دورة واحدة	لا يوجد
	العدد	10	70	37	15	3
	النسبة	8%	52%	27%	11%	2%

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء بيانات الاستبانة

أ - وصف عينة البحث حسب النوع الاجتماعي : حسب الجدول ( 3 ) نلاحظ أن نسبة الإناث هي أكثر من نسبة الذكور إذ بلغت ( 16 % ) مقابل ( 84 % ) للإناث وعادة ما يشير هذا إلى رغبة وميول الإناث في التدريس في المدارس ولكن بنفس الوقت يحتاج إلى الاستعانة بالذكور كي تتحقق الموازنة بين الفئتين .

ب - حسب الفئة العمرية : يشير الجدول ( 3 ) إلى أن نسبة (2%) من أفراد العينة هم من ضمن الفئة العمرية ( 30-35 ) ونلاحظ قلة نسبة هذه الفئة كون أن إدارة المنظمات التعليمية بحاجة إلى الخبرة التي تكتسب خلال السنوات فضلا عن نضج الشخصية والقدرة على إدارة الامور تليها الفئة من (36-41) سنة بنسبة (17% ) ، بينما نسبة (42%) من أفراد العينة التي تقع بين (42-47) إن هذه الفئة تتسم بالنضج والمهارة والخبرة في مجال العمل الإداري وتتميز بعدة مميزات منها قدرتها على تغيير مستوى متغيرات البحث .

الميدانية فضلا عن دقة التعبير عن واقعية فقراتها مما يغني البحث عند الاعتماد عليها وتبلغ نسبة الفئة (53-48) (29%) ثم الفئة الأخيرة (54) سنة فأكثر بنسبة (10%) .

#### ج - حسب التحصيل الدراسي ( المؤهل العلمي )

يلاحظ من النتائج المثبتة في الجدول ( 3 ) أن معظم أفراد العينة هم من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة (81%) فيما أن حملة شهادة الدبلوم كانت بالترتيب الثاني وبنسبة (15%) وكان ترتيب حملة شهادة الماجستير بالترتيب الثالث بنسبة (3%) وأخيرا حملة شهادة الدكتوراه بنسبة (1%) .

#### د - حسب سنوات الخدمة

أما بخصوص سنوات الخدمة المهنية نلاحظ أن الفئة (6- 10) قد شكلت نسبة (44%) ما يدل على تحديث الشخوص الإدارية وإدخال دماء جديدة في شرايين العملية التعليمية لضمان ديمومة شبابها وتجديدها ، بينما شكلت الفئة (11- 15) نسبة (37%) وأخيرا فئة 16 سنة فأكثر فقد كانت نسبتها (19%) .

#### هـ- عدد الدورات التدريبية

فيما يتعلق بعدد الدورات التدريبية نلاحظ إن نسبة (2%) لم يشتركوا باي دورات تدريبية وهذا يدل على أن عددًا قليلاً جدا من مديري المدارس لم يشتركوا بدورات تدريبية وتنشيطية لزيادة مهاراتهم في عملهم الإداري ضمن المؤسسات التعليمية ، ونسبة (11%) هي نسبة المدرء الذين قد حصلوا على دورة تدريبية واحده فقط خلال عملهم الإداري وكانت نسبة من اشترك بدورتين هي (27%) أما الذين اشتركوا بثلاث دورات تدريبية فقد كانت (52%) مما يؤكد سعي وزارة التربية في تطوير مديري المدارس من خلال لاشراكهم بدورات تدريبية وتنشيطية واخيرا مديرو المدارس الذين اشتركوا بأربع دورات فأكثر فقد بلغت نسبتهم (8%) .

#### احد عشر : ادوات البحث

لتغطية جميع موضوعات البحث وتحقيق أهدافه تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات والوسائل العلمية التي تناسب تحقيق هذا الهدف وكالاتي :

#### 1- أدوات جمع البيانات والمعلومات :

لقد تم جمع المعلومات المطلوبة للجانب النظري لهذا البحث على المكتبات والمراجع الإلكترونية متمثلة بالمصادر والكتب والابحاث والدراسات والرسائل والاطاريح أو على شبكة الإنترنت .

أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبانة

وتعدّ الأداة الرئيسية في جمع البيانات حول متغيرات البحث وقد تم صياغة الاستبانة بصيغة تراعي فيها القدرة على تشخيص وقياس المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث والسير وفق مقاييس عالمية مناسبة فضلا عن الرجوع إلى آراء الخبراء والمختصين في هذا المجال والتأكد من وضوح المعلومات والسلامة اللغوية، حيث تم تغيير وإضافة بعض الفقرات وإعادة صياغة بعضها الآخر حتى أخذ الاستبيان شكله النهائي وكما موضح في الملحق (2) .

وقد ضمت الاستبانة ثلاثة أجزاء رئيسة هي :  
أ- الجزء الأول : ويضم المعلومات الديموغرافية لأفراد عينة البحث متمثلة ب (النوع الاجتماعي .  
الفئة العمرية، المؤهل العلمي . عدد سنوات الخدمة . وعدد الدورات التدريبية ) .

ب - الجزء الثاني : ويضم المتغير المستقل ( رأس المال الفكري ) والمتغير المعتمد ( جودة الخدمة  
التعليمية ) .  
تم استخدام مقياس ليكرت ( likert ) الخماسي والمرتب من عبارة ( أتفق بشدة ) والتي منحت الوزن ( 5 )  
إلى عبارة ( لا أتفق بشدة ) والتي اعطيت الوزن ( 1 ) وضمن مدى استجابة محدد من ( 5 - 1 ) وتم  
الأخذ بنظر الاعتبار أغلب الملاحظات التي ثبتها السادة (المحكمون) .

2- أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية :  
وتعد هذه الأدوات الوسائل الأساسية التي يمكن من خلال مخرجاتها إثبات صحة الفرضيات من عدم  
صحتها . ومن أهم هذه الأدوات :

أ - أدوات الصدق والثبات وتتمثل بالآتي :

1- التحليل العاملي التوكيدي : وذلك لتوكيد الصدق البنائي للمقاييس وضمان ملاءمتها للهيكل النظري  
للبحث.

2- معامل الثبات (كرونباخ ألفا ) : للتحقق من ثبات المقاييس ودقتها في قياس المتغيرات ميدانيا وبشكل  
مبسّط بعيد عن أي تعقيد من خلال استخدام معامل ( كرونباخ ألفا ) .

ب - الأدوات الإحصائية الوصفية :

تمت الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل اختبار مخطط البحث الفرضي والتي تتمثل  
بالآتي :

- 1- الوسط الحسابي وذلك لتحديد ميدانيا مستوى الإجابة عن الفقرات ومستوى المتغيرات .
- 2- الانحراف المعياري لكي يتم الوقوف على مستوى تشتت اجابات العينة عن الوسط الحسابي .
- ج - الأدوات الإحصائية التحليلية : وتشمل الآتي
- 1- معامل الارتباط ( Pearson ) والذي استخدم لغرض تحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرين .
- 2- نمذجة المعادلة الهيكلية ( Structural Equation Modelin ) وقد استخدمت لقياس مستوى  
علاقات التأثير البسيط والمتعدد بين المتغيرات .

## المبحث الثاني

### بعض الجهود المعرفية السابقة

أولاً : بعض الجهود المعرفية السابقة المتعلقة برأس المال الفكريّ

تم عرض الدراسات السابقة بشكل مبسط ومختصر مع توضيح أهم ضروريات تلك الدراسات

أ- دراسات عربية لها علاقة برأس المال الفكريّ :

1- دراسة سعيد بن سالم بن خميس الصولي 2020 وكانت تحت عنوان تحليلية لمدخل وإبعاد راس المال الفكري من المنظور الاقتصادي / دراسة نظرية وصفية . هدفت هذه الدراسة إلى بحث مدخل وإبعاد رأس المال الفكري من المنظور الاقتصادي حيث ركزت على التحقق عن دور رأس المال الفكري وبالتحديد البعد البشري في التنمية الاقتصادية وأتضح من النتائج ان هناك دور لرأس المال الفكري التنظيمي اتجاة التنمية الاقتصادية . من أهم ما أوصت به الدراسة توجيه الاهتمام على كافة المستويات في القطاعات لأقتصادية من أجل وضع ممارسات راس المال الفكري موضع التنفيذ من خلال تبني خطة قومية ترسخ من تلك الممارسات ويتم متابعتها بمؤشرات قياس تحدد مدى التقدم في تحقيقها . وتشجيع المؤسسات والقطاعات الاقتصادية على بناء بيئة مناسبة تسهم في بناء راس المال الفكري التنقلات والتحديات المجتمعية التي لها علاقة برأس المال الفكريّ مع بيان مفهوم رأس المال الفكريّ والكشف عن أبعاده والتي يمكن من خلالها الاهتمام بتفعيل رأس المال الفكريّ وقد طرحت هذه الدراسة عدة تحديات تواجه تطبيق وتطوير رأس المال الفكريّ لتعزيز الاستفادة منه ومنها نظم التعليم ، معدلات الفقر ، والامية ومعدلات البطالة وهجرة رأس المال البشري.

2- دراسة القشقش ( 2014 )

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكريّ في الجامعات الفلسطينية ومماقدار اهتمام تلك الجامعات بإدارة رأس المال الفكريّ اضافة إلى بيان أهمية رأس المال الفكري كميزة تنافسية وحددت هذه الدراسة متغيرات رأس المال الفكريّ في منظمات التعليم العالي ومؤشرات قياسها وإن تكون خليط من مؤشرات مادية وغير مادية وإنبثق عن هذه الدراسة عدة توصيات كان أهمها كيف التوصل إلى طريقة تساعد الجامعات في التمكن من إدارة رأس مالها الفكري .

دراسة القرني والعتيقي ( 2012 )

3- وقد تناولت إدارة رأس المال الفكريّ في الجامعات المصرية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية من خلال المعرفة التامة بمفهوم ومكونات وأبعاد رأس المال الفكريّ وأهميته وطرق قياسه وإدارته .وقد هدفت إلى تقديم دراسة تحليلية لرأس المال الفكريّ ، مكوناته ، تقسيماته ، طرق قياسه وحددت هذه الدراسة مكونات رأس المال الفكريّ بنفس مكونات دراستنا الحالية وقد خرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات كان أهمها إن المنظمات الحكومية لا تعير أي اهتمام لرأس المال الفكريّ وخاصة رأس المال البشري .

ب - دراسات اجنبية لها علاقة برأس المال الفكريّ

1- دراسة 2019 Chowohury . et al

بينت هذه الدراسة إبعادا لمضمون مفهوم رأس المال الفكريّ لتركز في ابعاد الأداء البشري والعاملين في المنظمات بالإضافة الى الأداء التنظيمي والمؤسسي والتي تساهم في بناء الأصول وزيادة القيمة المضافة منها بشكل ملموس . ولتحقيق أهداف تلك الدراسة تم تنظيم استبانة وزعت على عينة بلغت ( 401 ) وتوصلت الدراسة إلى ضرورة التوصل إلى معايير محاسبية دولية للتعامل مع رأس المال الفكريّ وتناولت ماهو مستخدم من نصائح لتوجيه الإفصاح عن رأس المال الفكريّ وبينت الدراسة إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع .

2- دراسة كاشورا يكوفا ( 2011 )

وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم دراسة نقدية تحليلية لرأس المال الفكريّ ، مكوناته وتقسيماته وطرق قياسه كما تم فيها رصد نتائج البحوث وارهاء الخبراء بشأن رأس المال الفكريّ في النظرية الاقتصادية والادارية وأظهرت الدراسة أن هنالك ملايين من الدولارات في ميزانية الشركة غير ظاهرة أو محددة وهي تتعلق بالأصول غير الملموسة . مثل الامتيازات والعلامات التجارية واتفاقيات الترخيص ومعارف الموظفين جميعها تدخل ضمن كابينة إدارة الإصول المعرفية التي تزيد من إيرادات الشركة .

3- دراسة ( 2002 Nir )

اظهرت الدراسة أن الملكية المعرفية هي أهم مصادر القيمة غير الملموسة وأنها تتناقص مع القيمة العادلة وتقديرات القيمة الذاتية إن رأس المال الفكريّ يُعد أساساً في تحديد قيمة المنظمة وأداء الاقتصاد الوطني وتناولت أيضا الأدوات المستخدمة في الإفصاح عنه وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من ( 71 ) شخص وقد توصلت الدراسة على الرغم من وجود مظاهر إدارة رأس المال الفكريّ إلا إنه لم يكن هناك وعي كامل وإدراك كافي لإدارة رأس المال الفكريّ بالشكل المطلوب .

ثانيا : بعض الجهود المعرفية السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية

أولا : دراسات عربية لها علاقة بجودة الخدمة التعليمية

1- دراسة العويدي 2021

وكانت تحت عنوان الانجراف الاستراتيجي وتأثيره في جودة الخدمة التعليمية ا . وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معايير جودة الخدمة التعليمية ومدى رضا الطلبة عينة البحث عن مستوى جودة التعليم في الجامعة وكان مجتمع - جامعة كربلاء وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة موزعة على عينة مكونة من ( 103 ) وقد صيغت مشكلة الدراسة بشكل تساؤلات كان ابرزها هل يؤثر الانجراف الاستراتيجي فب جودة الخدمة التعليمية واطهرت نتائج الدراسة إن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لواقع متغيرات الدراسة ويمكن اعتماد الجودة بالتعليم الجامعي وان جودة الخدمة التعليمية تنخفض كما كان التركيز على البيئة الخارجية ضعيفا .

### 5- دراسة عبد الرزاق حوا ( 2016 )

كانت بعنوان معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وسبل التغلب عليها وهدفت إلى التعرف على درجة التزام الجامعات الجزائرية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ودرجة توفر متطلبات تطبيقها وفقاً لآراء أعضاء الهيئة التدريسية وأظهرت أنه يوجد بعض الممارسات لمفهوم جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الجزائرية مما يسهل عملية البدء في تطبيقها وتقديم مقترح يساهم في تطوير التعليم التقني . وتم فيها التعرف على أهم المتطلبات الأساسية لإنجاح هذه العملية وقد اعتمدت على الأسلوب الوصفي التحليلي وأن نسبة تحقيق الجودة في الخدمة التعليمية متوفر وعالي ، وإن هناك علاقة ارتباط بين مدى توفر المعرفة والقدرات والمهارات الموجودة في الملاك البشري ومدى قدرة الجامعة على تحقيق جودة الخدمة التعليمية .

### 3- دراسة البوقري والسفاف 2015

وكانت بعنوان جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية . وهدفت إلى التعرف على واقع الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية وماهي أهم المعوقات التي تمنع الطلبة من الاستفادة من هذه الخدمات وماهي أهم النصائح التي قدمت إلى العاملين في هذه المؤسسات من أجل تحسين الخدمات التي يقدمونها ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة والبالغ عددها ( 217 ) طالبة باستعمال مقياس (hedperf) وتمت معالجة البيانات بأستخدام برنامج الحزم الاحصائية spss وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها ان الخدمات الجامعية والخبرة الاكاديمية وباقي العناصر التي توفرها الخدمة التعليمية هي مهمة جدا لحصول درجة الرضا التام لدى طالبات المؤسسات التعليمية الجامعية في المملكة العربية السعودية .

ثانيا : دراسات اجنبية بجودة الخدمة التعليمية:

### 1- دراسة كرونسكي واخرون ( Cronskey et al , 2003 )

وكانت تحت عنوان ( تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ) وتم فيها عرض أهم مشاكل التعليم العالي الأمريكي وعرض امثلة لضعف الجودة فيه. وهدفت إلى طريقة قياس جودة الخدمة المدركة ومعرفة الاسباب التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة فيها وماهي أهم الصعوبات التي تعيق ذلك التطبيق وتم فيها تحديد أهم أبعاد جودة الخدمة وماهي أهم طرق تحسين تلك الخدمة واستخدم مقياس ( Servqual ) وكان من أهم التوصيات الناتجة عن تلك الدراسة هي ضرورة تواصل الأبحاث والتطوير في هذا المجال وتحديد أفضل طرق إنجاز تلك الأهداف ووضع ميزانية تخصص لأغراض تدريب العاملين وتحسين مهاراتهم .

### 2- دراسة Wiklund and others (2003)

وقد هدفت إلى عرض الامكانيات المتوفرة في الجامعات السويدية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وماهي أهم المعوقات التي تعيق ذلك التطبيق ، وتم اعتماد المنهج الوصفي فيها ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها إن توكيد وتحسين إدارة الجودة امسى احد أهم اسس التعليم العالي المستقبلية وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها تركيز الجامعات السويدية على التجديد والابتكار والتحسين المستمر لكافة الخدمات التعليمية للجامعات السويدية.

3- دراسة Jabnoun and Al- tamimi ( 2004 ) وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء عينة من الأكاديميين في المنظمات التعليمية البريطانية بما يتعلق بالمعوقات التي تشكل تحدياً، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة والاعتماد على المقابلات وكانت نتيجة الدراسة هو أن تطبيق الجودة في الجامعات يوجب عليها أن تكون متفقة مع ثقافة المنظمة وأنه يجب أن يتم تلبية حاجات واهتمامات العاملين فيها وتم فيها التوصل إلى منهج مختصر لتنفيذ الجودة بشكلها الصحيح .

ثانياً : تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة :

كما هو معروف أن كل دراسة تمتلك بعض المميزات التي تميزها عن سواها من الدراسات المماثلة أن ما يميز بحثنا هذا عن باقي الدراسات إنه .

- 1- الشمولية في عرض المفاهيم والحقائق التي تمثل جدل ومناقشات الباحثين .
- 2- اتجه هذا البحث إلى اختبار العلاقات داخل المدارس الحكومية في مركز محافظة النجف الأشرف والتي هي أحوج ما يكون لمثل تلك الدراسات التي تدعم قوتها وتعالج نقاط الضعف فيها .
- 3- لم تناقش الدراسات السابقة واقع رأس المال الفكري في المدارس العراقية .
- 4- يقدم هذا البحث طريقة جديدة للتنافس بين المدارس بالاعتماد على رأس مالها الفكري.
- 5- تناول هذا البحث رأس المال الفكري كمدخل لتطوير الجودة في الخدمة التعليمية .

## الفصل الثاني

### الجانب النظري للدراسة

المبحث الاول : راس المال الفكري

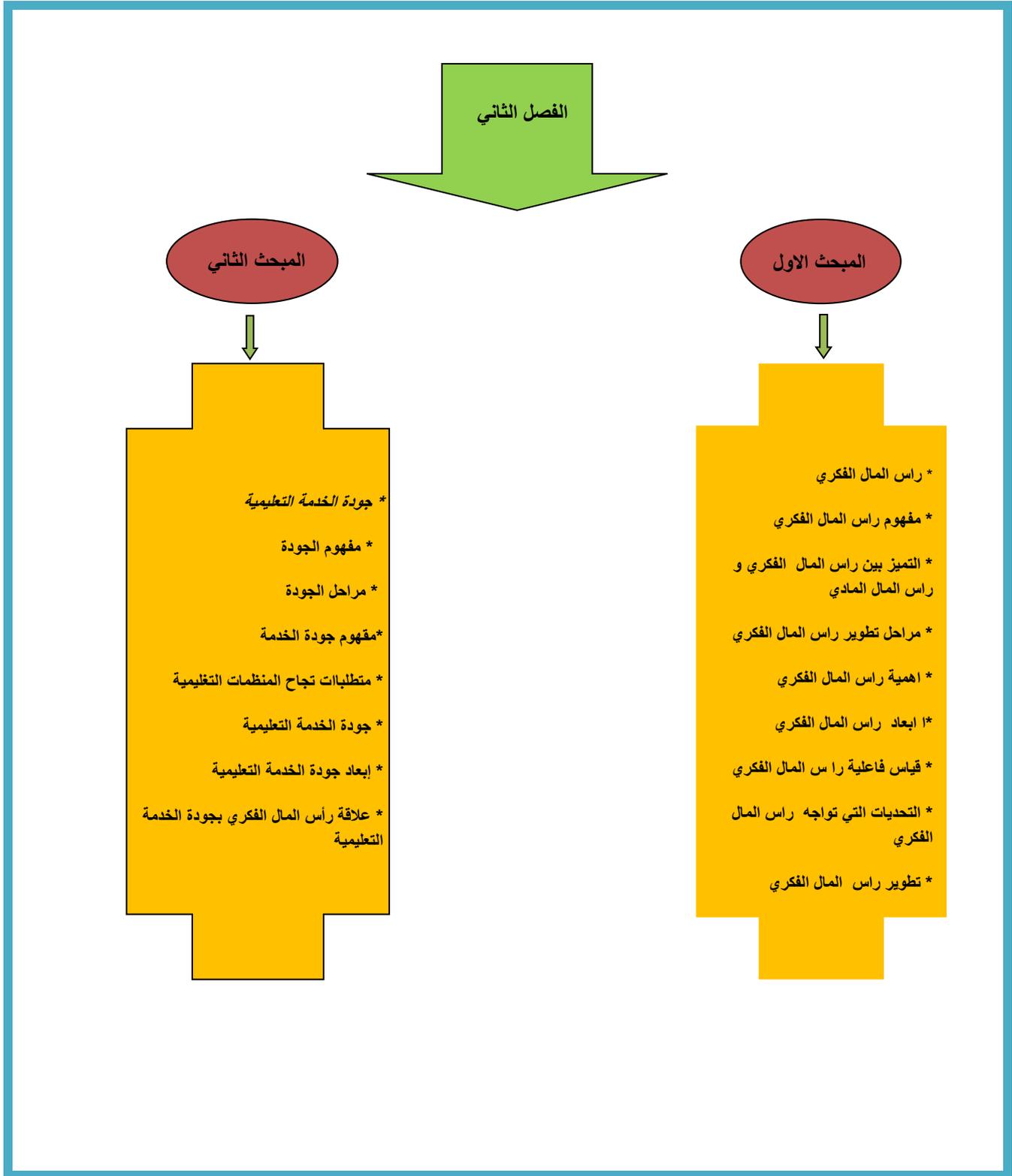
المبحث الثاني : جودة الخدمة التعليمية

## الفصل الثاني

### التأطير النظري للبحث

#### تمهيد:

تم تخصيص هذا الفصل لطرح ومناقشة الجانب النظري لمتغيرات البحث والعلاقة بينها وفق الأدبيات التي تناولتها ، يضم هذا الفصل مبحثين الأول منها خصص لمناقشة الجانب المفاهيمي والفلسفي لرأس المال الفكري . وخصص المبحث الثاني لمناقشة الجانب المفاهيمي والفلسفي لجودة الخدمة التعليمية وعرض بعض وجهات النظر المفاهيمية التي تخص جودة الخدمة التعليمية من أجل خلق تقديم صورة واضحة تتصف بنوع من الشمولية والإحاطة بموضوع المنهج إذ تضمن هذا المبحث بعض الأطر التاريخية والمفاهيمية الخاصة بجودة الخدمة التعليمية ومدى أهميتها للمنظمة ، ومناقشة العلاقة التي تربط متغيرات البحث وبالاعتماد على مجموعة من المصادر العلمية الرصينه .



شكل (2) هيكلية الفصل الثاني

المصدر: من إعداد الباحثة

## المبحث الأول

### رأس المال الفكريّ Intellectual Capital

#### أولاً : مفهوم رأس المال الفكريّ *The Concept Of Intellectual Capital*

إن اساليب الإدارة تسير نحو معالم موضوع يتناول الموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية، لأنّ الإضافة في الموجودات المادية يأتي بفعل كثرة الموجودات الفكرية هذا الموضوع هو رأس المال الفكريّ ( Gilaninia, & Matak, 2012: 43 ) .

إن أغلب المنظمات تسعى إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف إذ إن أكثر الموجودات قيمة هي الموجودات الفكرية . ( سليمان ، 2016 : 67 )

إن استعراض الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع تشير إلى وجود مساهمات عديدة من قبل الباحثين في هذا المجال لكي تساعد على الخروج بمفهوم شامل لهذا الموضوع من خلال إجراء نظرة تقويمية للمفاهيم الواردة فضلاً عن إن عملية الاستعراض للمفاهيم تساعد في اعطاء تصور واضح وآراء لأبعاد الموضوع الامر الذي يمهّد لإجراء بناء متكامل من الجانب التطبيقي ، ( يونس ، 2022 : 18 ) فقد أدركت أغلب المنظمات حقيقة مهمة وهي إن القيمة الحقيقية لها تتركز على شيء قد يكون مهماً أكثر من رأس مالها المادي وهو ما يطلق عليه برأس المال الفكريّ ، الذي يمثل معرفة وإبداع العاملين ومهارة العاملين وثقافة المنظمة فضلاً عن عملياتها التنظيمية وبراءات الاختراع وكذلك علاقات المنظمة مع الزبائن ، وتضخم نطاق مفهوم رأس المال الفكريّ على مستوى الدول المتقدمة وأولها اليابان، ليتسع ويشمل كل الإمكانيات الفنية ، المعنوية ، الثقافية ، العقلية المتاحة للمنظمات التي تعمل على مستوى المجتمع كاملاً . ويمكن اعتبار رأس المال الفكريّ الخبرة الفنية والمعرفة العملية التي تحتويها المنظمة وإذا لم تفهم المنظمة قيمة رأس مالها الفكري ، فقد تؤدي هذه الحالة إلى ممارسات سيئة لإدارة شؤون العاملين ، وتكون النتيجة فقدانها للعاملين ذوي القيمة وبالتالي انخفاض رأس مالها الفكري . بالرغم من إن مفهوم رأس المال الفكريّ قديم إذ ترجع بدايته إلى خمسينات القرن الماضي وقد شهد عقد التسعينات اهتماماً كبيراً بهذا المفهوم وزاد الاهتمام ليشمل كافة المنظمات على اختلاف أنواعها وقد شهدت التسعينات من القرن العشرين أوائل إنتشار رأس المال الفكريّ (المعرفي) إذ كان يشغل أكبر مساحة من بحوث رجال الأعمال الذين حاولوا اكتشاف طريقة لقياسه وامكانية ظمه إلى الميزانية بالرغم من صعوبة قياس رأس المال الفكريّ . ( نور و القشي 2010 : 123 ) . فقد ظهر هذا المصطلح لأول مرة على يد المؤلف إدفنسون *Edvinsson* عام 1993 ويعدّ كتاب رأس المال الفكريّ الثروة الجديدة للمنظمات والذي صدر عام 1997 أول الكتب في هذا المجال ولقد كان لمعطيات العصر الحديث دور في ظهوره وأصبح رأس المال المادي المتمثل بالنقد والمكان والبناء يحتل المرتبة الثانية بعد رأس المال الفكريّ المتمثل بالعاملين ذوي القدرات العقلية المنفتحة والمنتجة، فهم عماد التطور ورأس المال الحقيقي

يمكن اعتبار **Ralph Stayer** مدير شركة **John Sonville** للاطعمة أول من أطلق عبارة "رأس المال الفكريّ". "في سنة 1990 حيث اشار" **Stayer** إنه ومنذ وقت قريب كانت المصادر الطبيعية الأرض والمعادن والأسماك - أهم مصادر الثروة القومية وأهم موجودات المنظمات (Yıldız, S., et al : 78) (2014), ومن ثم أصبح رأس المال متمثلاً بالنقد والموجودات المادية مثل المكائن والمصانع هو المهم ، أما الإن فقد حل محلها القدرة العقلية لتمثل رأس المال الفكريّ (الشرقي ، 2018 : 121) . يمثل مصطلح رأس المال الفكريّ إلى القيمة المعرفية عند عاملي المنظمة وقيمة مهاراتهم أو مدى تدريبهم على الأعمال ، أو أي مفاهيم خاصة يمتلكها العاملون قد تزود المنظمة بميزة تنافسية على المنظمات الأخرى ، وينظر إلى رأس المال الفكريّ على إنه مجموعة من الموارد المعلوماتية التي تمتلكها المنظمة وتكون تحت تصرفها ، والتي يمكن استخدامها لزيادة الأرباح وكسب زبائن جدد أو إنشاء منتجات جديدة و تحسين الأعمال ، كما يشير إلى خبرة الموظف والعمليات التنظيمية والأشياء غير الملموسة الأخرى التي تسهم في النتيجة النهائية بتحقيق أهداف المنظمة وكما يشير إلى القيمة المعرفة الكلية للمنظمة واحد الموارد التي يمكن إن تعطي لها شكلاً من أشكال الأرباح الاقتصادية ، كما ممكن أستخدامه لتحديد الموجودات غير الملموسة للمنظمة وتقسيمها إلى فئات ذات مغزى (القباني، 2017: 95)

وهناك من يرى صعوبة وضع تعريف محدد لرأس المال الفكريّ ولكن يمكن أن نحصل على تعريف لرأس المال فكري إذا ما توفرت المفاهيم التعريفية الاتية :- ( Bassi Lauri, 1997: 79 )

- 1- المعرفة الإدراكية والمتمثلة في أمكانية استفادة العاملين من البرامج التدريبية والتعليم المستمر والتعليم المهني والحصول على شهادة علمية .
- 2- المهارات المقدمة وتتمثل في كيفية وضع المعرفة النظرية في واقع تطبيقي ملموس .
- 3- فهم الإنظمة وتتمثل في امكانية فهم العلاقات الميينة ودمجها بين المواقف والعاملين .
- 4- الابداع المحرك ذاتيا ويمثل هذا المستوى تنمية الدوافع الذاتية للعاملين من قبل الإدارة ورعاية الاستعدادات والتكيف مع النجاح وخلق حاجات الإندفاع العالي والفرق المبدعه وواجب الإدارة هنا هو تهيئة الأرضية المناسبة لمثل هذا النوع من الابداع ،وبجميع الاحوال فقد عرف رأس المال الفكريّ على إنه امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية وتكنولوجيا المنظمة والمهارات التخصصية التي تزود بها المنظمة . كما وعرف إنه الذكاء الخام الموجود لدى العاملين الذين يعملون في منظمة معينة والذي يستخدمه في تقليل والغاء النتائج غير المقبولة وضمان نجاح المنظمات . وذهب اخرون إلى تعريفه على إنه مورد مهم يساعد في نجاح المنظمة ويمثل العاملين الذين يمتلكون الخبرات والمهارات والمعارف التي تعطي المنظمة ميزة تنافسية، وهو شيء ثمين وغير مرئي يمكن المنظمة من تكوين ثروة كبيرة لا تظهر في قوائم الميزانية. إذ فرض مفهوم رأس المال الفكريّ واقعا مختلفا على المنظمات التعليمية عما كان الواقع عليه قبل الإنفتاح والتطور المعرفي والعولمة وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفرض هذا الواقع رؤية مغايرة على هذه المنظمات لتبقى في مجال المنافسة، وكان عليها وضع خطط تكفل وجودها وتعمل في الوقت نفسه على السير بها إلى المقدمة . ( الخوري ، 2022 : 85 ) .

أن من أكثر التعريفات المستخدمة على نحو واسع هو أن رأس المال الفكريّ عبارة عن المعرفة التي تمثل قيمة المنظمة

ثانيا : التمييز بين رأس المال الفكريّ ورأس المال المادي

بما أن رأس المال الفكريّ هو أحد ممتلكات المنظمة وأصبح له أهمية في الوقت الحاضر أكثر من أهمية رأس المال المادي وتسعى المنظمات إلى قياسه والأفصاح عنه فلا بدّ من فهم طبيعة رأس المال الفكريّ وتحليله وتميزه عن رأس المال المادي إنطلاقاً من حقيقة إن هذا التحليل والتمييز سيفيد في إدارة وقياس وتقييم رأس المال الفكريّ في المنظمات . ( Trevor. , 2013 : 50 )

لقد تمكن الباحث April إن يضع حداً بين الموارد المادية والموارد المعرفية (الفكرية) إذ أشار إلى أن الموارد المادية تشمل كافة الموارد التي تشاهد في ميزانية المنظمة ومنها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والالات والبرمجيات وغيرها ، أما الموارد المعرفية تتمثل بثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلامات التجارية وبراءات الاختراع وكذلك التعليم المتراكم ( نور و القشي 2010 : 131 ) . وبيّن الجدول ( 4 ) طبيعة التشابه والاختلاف بين رأس المال الفكريّ ورأس المال المادي .

#### جدول (4)

مقارنة بين رأس المال الفكريّ ورأس المال المادي

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكريّ
الصفة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي - غير ملموس
مكان التواجد	في البيئة الداخلية للمنظمة	ضمن عقول الأفراد العاملين (هيكل المنظمة)
التمثيل النموذجي	الالات- المعدات . المباني ....	العاملين ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط الثروة	بالأستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الموقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	لايتوقف عند حدوث المشاكل وإنما يساعد على إيجاد الحلول لهذه المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي ويتناقص بالطاقة	ليس له عمر أي إن قيمته مفتوحة النهائية وإن إنتاجه مبتكر

المصدر : ( الربيعي ، 2014 : 106 )

### ثالثا : مراحل تطور رأس المال الفكريّ

يمكن تحديد مراحل تطور رأس المال الفكريّ بالمراحل الآتية ( الراشدي ، 2017 : 17 )

- 1- مرحلة توجه الاهتمام بالقدرات البشرية (بداية تسعينات القرن العشرين ) .
- 2- مرحلة توجه الاهتمام بالقدرات الذهنية (1986- 1991 ) .
- 3- مرحلة تكثيف الجهود البحثية ( 1995 – 2003 ) .

### رابعا : أهمية رأس المال الفكريّ

يُعدُّ رأس المال الفكريّ وبوجود اقتصاد المعرفة أكثر الموجودات قيمة ومصدر للتنافس ويمكن اعتبار إدارته أهم المرتكزات في نجاح أي منظمة ، ومورد غير مادي مهم لخلق قيمة مضافة للمنظمات لأنه يُعدُّ

الاساس الاستراتيجي والحيوي لأدامتها وبقائها في الوسط التنافسي. ( مهديد و يسعد، 2021 : 185 )  
إن تحديد رأس المال الفكريّ يكون مساعدا للمنظمة لتحديد أهمية هذا الصنف من رأس المال الذي سيساهم في تنمية المجال التنافسي للمنظمات تمكنه من تحقيق قيمة مضافة الأ إن هذا الصنف من رأس المال على عكس رأس المال المادي الذي تتم إدارته بسهولة ، أما رأس المال الفكريّ فلا يمكن تحديده أو رؤيته أو تقييمه بقيم محددة ، لذا فإن الكثير من المديرين يتجاهلون أهم ممتلكات منظماتهم. (تايه،محمد ابراهيم ، 2021 : 450 )

و يمكن ايضا ح أهمية رأس المال الفكريّ بالاتي :

1- استثمار العقول : أن رأس المال الفكريّ حجر الزاوية في استقطاب الكفاءات واستثمارها في بيئتها التي نشأت فيها لمعرفة التامة بحاجات مجتمعها، ليساهم بالحد من هجرة العقول (ابراهيم و تركي ،2016 : 132)

2- التنافس الشريف إن وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من شأنه يصنع بيئة آمنة لكل العاملين في المنظمات التعليمية وغيرها فهو الأقدر على اكتساب ثقة من حوله واستثمار قدراتهم لمنظماتهم .

3- عمليات التنمية المستدامة يساهم رأس المال الفكريّ في استدامة عمر المنظمات من خلال البحث الدؤوب عن أمثل الاستراتيجيات لتلبية متطلبات المرحلة.

4-عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية مما لا شك فيه إن نجاح المنظمات يلقي بظلاله على نجاح المجتمع برمته من الناحيتين الاجتماعية والاقتصادية ولا يتأتى هذا النجاح إلا باستثمار العقول القادرة على التغيير في الاتجاه السليم . ( نور و القشي ، 2010 : 22 )

### خامسا : إبعاد رأس المال الفكري

اختلف الباحثون والكتاب حول عدد إبعاد رأس المال الفكري فبعضهم حددها بأربعة وآخرين حدودها بثلاث عناصر في حين آخرون حددها بأكثر من ذلك ولكن اغلب الباحثين متفقون على إن رأس المال الفكري يتكون من ثلاث إبعاد فرعية هي ( 78 :Stahle., & Bounfour, A. 2008 )

1- رأس المال البشري . 2- رأس المال الهيكلي . 3- رأس المال العلاقتي .

#### 1- رأس المال البشر *H uman Capital*

يمثل رأس المال البشري التعليم والمهارات والخبرة وقيمة القوى العاملة في المنظمة، كما هو معروف إن خبرة العاملين هي التي تحقق مكاتة للمنظمة، ويعد رأس المال البشري هو الإدارة الفعالة لموارد المعلومات لمساعدة العاملين على تحقيق قدراتهم الكاملة وبما يخدم المنظمة. فيكون للمنظمة رأس مال فكري مرتفع إذا كانت تمتلك معدل تغير العاملين أقل، أي إن المنظمة تحافظ على عاملها ولا تبدل العاملين كثيرا . ويقصد به كل المعرفة الموجودة في عقول عاملي المنظمة سواء أكانوا من المبدعين أو عاملين عاديين حيث إن لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وامكانياته . كما عرف على إنه يتكون من المعرفة والمهارات والخبرة التطبيقية التي يمتلكها العاملون في المنظمة . إن رأس المال البشري للمنظمة يتمثل بمجموعة من العاملين يمتلكون مجموعة من الأمكانيات المعرفية والتنظيمية دون سواهم مكنتهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير افكار قديمة تمكن المنظمة من زيادة حصتها السوقية وتعظيم درجة قوتها وتجعلها في موقع يمكنها من إنتهاز الفرصة المناسبة. ولا يقتصر رأس المال الفكري في مستوى إداري محدد دون سواه ولا يلزم توافر شهادة اكاديمية لمن يمتلكه . إن العناصر البشرية تشكل العمود الفقري للمنظومة وتتميز بمواصفات تعليمية ومعرفية وتدريبية ملائمة وكافية لتحقيق أهداف العملية التعليمية في المنظمات التعليمية وتضم هذه العناصر كل من القيادات التربوية العليا ومديري المدارس والمعلمين وجميع العاملين والاداريين وأولياء امور التلاميذ وغيرهم من العاملين في المجتمع المحلي الذين لهم علاقة ومصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالعمل التربوي والإداري وايضا التلاميذ الذين يعدوا أهم الفئات المستهدفة والمستفيدة من العمل التربوي . ( فتحي ، 1996 : 59 )

يتميز رأس المال البشري بجملة من الخصائص يمكن اجمالها في نقطتين هما

- 1- يتألف رأس المال البشري من جزئين جزء فطري و آخر مكتسب .
- 2- المعارف والكفاءات وهي تعد من الامور المهمة في رأس المال البشري. ( السامرائي ، 2019 : 17 )
- ويشمل رأس المال البشري على ما يأتي :- (ابراهيم ، 2009 : 206 )
  - 1- خبرة ومعرفة العاملين .
  - 2- علاقة الموظف بمنظمته .
  - 3- برامج تدريب الموظفين وتقييمهم .
  - 4- رضا الموظفين عن منظماتهم .

ويتمثل رأس المال البشري بما يلي :- ( بوبكر و موسى ، 2022 : 300 )

- 1- الابتكار ويعني المقدرة على تقديم حلول جديدة بدلا من استخدام الاساليب التقليدية بشكل مستمر
- 2- الكفاءة التخصصية وهي عبارة عن مستوى التعليم والخبرة التي يمتلكها العاملين فضلا عن معرفة كيفية استخدامها لأداء الأعمال .
- 3- المقدرة الاجتماعية هي القدرة على التعامل والاقتران مع الآخرين وهي ضرورية لتعاون العاملين فيما بينهم في المنظمة الواحدة لتحقيق الاداء المطلوب .

## 2- رأس المال العلائقي *Relational Capital*

يشمل رأس المال العلائقي على العلاقات القيمة التي تحتفظ بها المنظمة مع مورديها وزبائنها وشركائها ويغطي أيضًا أسماء العلامات التجارية التي تمتلكها المنظمة ، فضلا عن سمعة المنظمة ، ويعد وجود زبائن راضين وصادقين علامة على إن المنظمة لديها رأس مال فكري مرتفع ومن الأمثلة على رأس المال العلائقي ما يأتي : رضا الزبائن . العلاقات مع العملاء والموظفين وأصحاب المصلحة. العقود مع مزودي الخدمة. السمعة داخل المجتمع. علاقات المستثمرين وتقييم ردود الفعل . ( عطية ، 2018 : 135 )

## 3- رأس المال الهيكلي *Structural Capital*

يطلق على رأس المال الهيكلي أسماء كثيرة ، منها رأس المال العملي ، ورأس المال التنظيمي ورأس المال الابتكاري ، ويسند رأس المال الهيكلي كل من رأس المال البشري والعلائقي، ويشير إلى المعرفة والقيمة التي تنتمي إلى عمليات و هياكل الأعمال المختلفة والتي تتألف من ثقافة العمل، وقواعد البيانات، والملكية الفكرية، والبنية التحتية غير المادية، والتسلسل الهرمي ( فدوى و رابح ، 2021 : 80 ) .

إذا المقصود برأس المال الهيكلي إنه اي جزء من المنظمة يدعم العاملين في اداء اعمالهم وهويتهم في البنية التحتية الداعمة للعاملين ويمتلك رأس المال الهيكلي من قبل المنظمة ويبقى معها حتى عند مغادرة العاملين لها

وهويتهم الاشياء التقليدية كالبنائيات والاجزاء المادية والعمليات وبراءة الاختراع كما يُعدُّ دالة رأس المال البشري وينتج عن تفاعل الاثنين تشكيل وتطوير رأس المال العلائقي ( عبد الستار رجا رشيد ، 2020 : 213 )

وهناك من اضاف أبعاد اخرى لرأس المال الفكريّ مثل :- ( عطية ، 2018 : 9 )

### 1- رأس المال الإبداعي

ويشمل الملكية الفكرية والموجودات الغير مادية ويتمثل بكل المواهب والقدرات والنظريات التي تسير المنظمة وبراءات الاختراع والتأليف .

2- رأس المال الاجتماعي ويشمل كل العلاقات الداخلية والخارجية التي تمتلكها المنظمة .

3- رأس المال النفسي وتشمل التفاؤل - الثقة - الأمل - المقاومة .

## سادسا : قياس فاعلية رأس المال الفكريّ

لا بد من توفر معايير محددة لرصد وتقييم الأداء و لكن من الصعوبة تحديد طريقة واحدة لقياس رأس المال الفكريّ بالرغم من وجود مقاييس عدة لذلك مثل مقياس جينكس و ألفمان (*Olfman&Jennex*) الذي يسمى بنموذج التأثيرات الناجحة ، ويشمل على خمس مراحل: وهي: جودة النظام، وجودة المعرفة، ورضا مستخدم المعرفة، والعوائد المتاحة ، والأثر الرجعي . ويبقى قياس نجاح رأس المال الفكريّ مرتبطا بنجاح المنظمات وقدرتها على التنافس والبقاء في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية. ( السامرائي ، 2019 : 15 ) ويتضح للباحث أهمية رأس المال الفكريّ وحتمية قياسه والتقرير عنه حيث أن ذلك سيحقق العديد من الفوائد على مستوى المنظمة من حيث دعم قدراتها التنافسية، وعلى المستوى الوطني من حيث التخصيص الجيد للموارد المادية وغير المادية. اهتمت الكثير من الدراسات المحاسبية بإبراز الأهمية القصوى لقياس رأس المال الفكريّ باعتباره أحد المتطلبات أساسية لتحديد قيمة المنظمة هناك العديد من الجهود المبذولة من أجل

تطوير مقاييس ومؤشرات يمكن الاعتماد عليها لقياس وتقييم أرس المال الفكري على مستوى المنظمات، ورغم التقدم الملموس الذي حدث في هذا المجال إلا أنه لازالت هناك مساحة عدم اتفاق بين المختصين فيما يتعلق بهذه المقاييس، و هذا بما يؤشر إلى استمرار الحاجة لمزيد من الطرق ونماذج قياس رأس المال الفكري و رغم الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري، فإن هناك العديد من النماذج والأساليب، وهناك مجموعة مقاييس تعبر عن الأداء المالي، وتضم تلك المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن الأداء المالي للمنشأة، ومنها : ( العبيشى ، 2011 : 255 )

- 1- معدل العائد على الأستثمار وهي مجموعة مقاييس تعبر عن رضا العملاء .
- 2- معدل نمو المبيعات وهي مجموعة مقاييس تعبر عن أداء العمليات الداخلية . وتضم تلك المجموعة من المقاييس التي تعبر عن حسن استغلال الموارد المتاحة .
- 3- معدل استغلال الطاقة الإنتاجية وهي مجموعة مقاييس تعبر عن مقدرة المنشأة على الابتكار والتعلم .

سابعاً : متطلبات تمكين رأس المال الفكريّ

إن اعتماد تمكين رأس المال الفكريّ المتمثل بالعاملين في المؤسسات بنجاح يتطلب توفير مجموعة من المتطلبات الضرورية قبل وبعد واثناء عملية التمكين تلك وتذكر الباحثة هنا أهم تلك المتطلبات ( بن دومة والعيداني ، 2020 : 129 )

- 1- تفويض السلطة : وهو مايقصد به التمكين الإداري وتفويض الصلاحيات إلى المستويات الإدارية الدنيا وهنا يصبح للعاملين القدرة في التأثير على وأحداث حالة تغيير في الإنماط القيادية التقليدية إلى إنماط تؤمن بالمشاركة وهنا يحصل تحول من الرقابة والتوجيه إلى الثقة والتفويض .
- 2- التدريب المستمر لا يتم تمكين العاملين مالم يتوفر لهم التدريب الجيد وإن لايعتمد على فرضية امتلاك العاملين للخبرات المطلوبة بل يجب تزويدهم بالخبرات المتعلقة بنوعية عملهم بصورة دائمة ومستمرة .
- 3- الاتصال الفعال : ويعد المفتاح الاساسي لتمكين العاملين فالإدارة بمفردها لن تستطيع حل كافة مشكلات وتحديات العمل لأن اغلب المعلومات عن مشكلات العمل ليست متوفرة لديها وإنما يمتلكها العاملين المعنين بالمشكلة .

إن الحفاظ على رأس المال الفكريّ يمثل تحدي كبير تواجهه المنظمات القائمة على المعارف إذ يجب إن تعرف هذه المنظمات اساليب المحافظة على رأس مالها الفكري ومن هذه الاساليب مايلي :-

1- تنشيط الحافز المادي والاعتباري كالأجور وأعلام العاملين بأهميتهم للمنظمة إن هذه الحوافز من شأنها إن تدفع الفرد على اداء المهام الموكلة اليه على أتم وجه .

2- التصدي للتقادم التنظيمي المعرفي والثقافي ( ويقصد به التصدي إلى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار) من خلال إجراءات تلجأ إليها المنظمة لتطوير قدرات وأمكانيات العاملين فيها من خلال اشراكهم بدورات تدريبية والاطلاع على عمل منظمات قرينة لها . ( حركات و شرقي ، 2018 : 14 )

3- مواجهة الاحباط التنظيمي والذي ينتج عن الفشل في إنجاز أهداف معينة أو التطور في العمل وعدم القدرة على تغلب معوقات العمل ويظهر بشكل توتر وقلق والإنطواء وقد يصل إلى حالة تخريب أدوات العمل ويمكن تفاديه من خلال مشاركة العاملين للإدارة العليا في اتخاذ بعض القرارات ومنحهم فرص متساوية في العمل .

4- تعزيز التميز التنظيمي من خلال تشجيع الابداع والابتكار والعمل بروح الفريق الواحد.

5- تقليل مجال الاغتراب التنظيمي وهو حالة نفسية اجتماعية تصيب العامل و تجعله بعيدا عن نواحي واقعه الاجتماعي وقلة تكيفه مع ظروف بيئته ، وقد يعاني الفرد اغتراب ثقافي أو اجتماعي أو حضاري ويمكن قياسه من خلال المقابلات أو معدلات الدوران وإنخفاض الإنتاجية . (الطالباني 2005 : 26 )

ثامنا : التحديات التي تواجه رأس المال الفكريّ :

يواجه رأس المال الفكريّ عدة تحديات يمكن اجمالها بالاتي : ( عطية ، 2018 : 258 )

1- التحديات المتعلقة بالإدارة وضعف الاطرالمسؤولة عن إدارة المنظمات واعتمادها على النمطية في العمل عادة والابتعاد عن التجديد .

2- التحديات المتعلقة بالتمويل وصعوبة تأمين مصادر تمويلية ، وتدني نسبة الإنفاق .

3- التحديات البحثية والعلمية المتمثلة بضعف الإنتاج البحثي والبنية البحثية للمنظمات في هذا المضمار.

4- تحديات التدريب والافتقار إلى مدربين على المهارات العملية وضعف في اغلب المنظمات .

### تاسعا : تطوير رأس المال الفكريّ والمحافظة عليه

إن تطوير رأس المال الفكريّ على مستوى المنظمة يعد مسألة ضرورية ، فالمنظمات الحالية والمستقبلية تواجه تحديات لم تكن موجودة من قبل وإن المنظمات الناجحة يجب إن توظف اكبر قدر ممكن من طاقتها وذلك من اجل ايجاد الافكار والحلول الابتكارية والتي تسهم في التكيف مع احتياجات التغيير .

لذا يستلزم من المنظمات الحريصة على التميز والتفوق إن تسعى لتطوير وتأهيل العاملين فيها ليكونوا مبدعين . ويتم ذلك من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية وتحسين ظروف ووسائل العمل وتوفير مناخ صحي يشجع العاملين على البحث عن كل ما هو جديد .

ومن اهم وسائل تطوير رأس المال الفكريّ

- 1- استقطاب الموارد البشرية الماهرة .
- 2- التنشيط المكثف لتطوير العاملين من خلال إقامة الدورات التدريبية .
- 3- دعم من يضيف التميز بواسطة الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية .

### العوامل المؤثرة فيّ تطوير رأس المال إنفكري

يحظى مفهوم تنمية رأس المال الفكري باهتمام كبير لدى المخططين، لرسم السياسات والاستراتيجيات المستقبلية و تشكل تنميته تحدياً لجميع المؤسسات في مختلف الدول سواء كانت كبيرة صغيرة ، متقدمة أو نامية، ولهذا يبذل المعنيون في هذا المجال جهوداً باعترابه احد العناصر الناجحة في تطوير رأس الأداء المنظمي وتحقيق الجودة والتنافسية . ومع ذلك لا تزال تنمية رأس المال الفكري تتأثر بعوامل عديدة تؤثر منها عوامل داخلية وأخرى خارجية . العوامل الداخلية *Factors Internal* : ونقصد بها تلك العوامل التي توجد داخل المنظمة والتي تعمل على الأسهم في تطوير رأس المال الفكريّ وتنميته كإدارة المنظمة ورأس المال المادي للمنظمة والبيئة الداخلية للمنظمة وغيرها من العوامل . العوامل الخارجية *Factors external* : ونقصد بها كافة العوامل التي تكون خارج المنظمة كالبيئة والقوانين والإنظمة المجتمعية والمنظمات الاخرى وغيرها من العوائل . ( مشرف ، 2013 : 30 )

## المبحث الثاني

### جودة الخدمة التعليمية

## Quality of educational service

### أولاً: مفهوم الجودة *quality concept*

من الصعوبة إيجاد تعريف متفق عليه لمصطلح الجودة ويؤكد هذا الاختلاف وجهات النظر المتعددة التي طرحها الباحثون والكتاب الذين تناولوا هذا الجانب المعرفي حيث يعتقد (Pirsig 1974) إن الجودة هي صفة أو خاصية لفكرة يتم تمييزها من خلال عملية اللاتفكير . ويرى البعض إن الجودة مفهوم يشمل الكمال - التناسق - التخلص من العيوب - سرعة التسليم - الالتزام بالسياسات والإجراءات تقديم منتج جيد ومفيد - عمل الشيء الصحيح منذ الوهلة الأولى - أسعاد الزبون - الخدمة الشاملة للزبون وتحقيق رضاه وفي استعراض لمفهوم الجودة من قبل روادها أشار (hoyer&hoyer 2001) إلى أن هناك مجموعتين من التعاريف الخاصة بالجودة أولهما تنظر إلى الجودة على إنها تقديم منتجات أو خدمات ذات خصائص قابلة للقياس ومن ثم إجراء عملية القياس بشكل مستمر لتحديد ما إذا كان المنتج أو الخدمة مطابقاً لتلك المتطلبات وكما صنفها كل من (Crosby . taguchi) للجودة ضمن هذه المجموعة . (البادي 2010 : 82) و (احمد وعمر، 2016 : 15)

أما المجموعة الثانية فتتنظر إلى الجودة على إنها تقديم منتجات أو خدمات تلبي توقعات الزبائن .

( الربيعي ، 2014 : 90 )

في ضوء التعاريف السابقة ، نلاحظ عدم الابتعاد عن التعاريف الإجرائية ضمن السياق الفكري الذي نتحدث عنه ، رغم ختلاف بعض التعاريف وسيتم ذكرها كما يلي :

فقد عرف المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأن الجودة هي : مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة . بينما عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بإنها: أداء العمل الصحيح من المرة الأولى بشكل صحيح مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تقدم الأداء ( الحدابي وقشوة ، 2020 : 30 )

والجودة (حسب تعريف منظمة الايزو العالمية) تعني الألتزام بجميع المتطلبات المنصوصة بحيث تنال رضا الزبون ، ويكون المنتج ذا جودة عالية وتكلفة اقتصادية معقولة . ومن وجهة نظر العملية التعليمية فالجودة تعني تحقيق مستوى الأداء الجيد، وهي تحدد بعبارات سلوكية تمثل أداء المتعلم عقب مروره بخبرات منهج معين ، ويمكن إن تكون الجودة ضمن مستوى تعليمي تم تحديده مسبقاً .( عبد الرزاق ، 2016 : 43 ) و( الحياي ، 2016 : 76 )

ثانيا : مراحل الجودة ( P. , Prudon 2015: 54 )

أولاً : مرحلة التقييم

ويتم هنا التعرف على الوضع الحاصل في المنظمة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونواتج التحصيل العلمي للطلاب ومدى الارتباط بين المدرسة والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

ثانيا : مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة

يتم في هذه المرحلة تطوير النظام من خلال تطبيق خطة تطويرية شاملة من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وخطته لضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع العاملين في المدرسة ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا .

ثالثا : مرحلة تطبيق نظام الجودة

يتم في هذه المرحلة تطبيق نظام الجودة على المنظمة من أقسام ووحدات إدارية وفنية، وتقوم المنظمة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة

رابعا : مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب

تقوم المدرسة في هذه المرحلة بتهيئة مواد التدريب والتعليم لكافة المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع نشر هذه المواد على جميع العاملين في المنظمة لمعرفةا تمهيدا للتدريب عليها

خامسا : مرحلة التدريب

يتم هنا تدريب بعض العاملين في المنظمة على نظام الجودة ويقوم هؤلاء بتطبيق التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلى لإجراء المراجعة الداخلية .

سادسا : مرحلة المراجعة

وتتم بواسطة فريق العمل في المنظمة المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة إلى التأكد من قيام جميع أقسام المنظمة من تطبيق الإجراءات والتعليمات الخاصة بالنظام واكتشاف حالات عدم المطابقة تليها مراجعة الإدارة العليا ( إدارة التعليم بالمنطقة أو اللواء أو المحافظة) للتحقق من تطبيق النظام وتفعيله ميدانيا

ثالثا : مفهوم جودة الخدمة

إن الاهتمام بتحسين خدمة الزبائن في وتيرة متصاعدة دائمة أزلية بالمقارنة مع المنافسين وأن البدائل المتاحة للزبون في تغيير مستمر ، إن الهدف الرئيسي لأي مؤسسة سواء اكانت خاصة أو عامة هو تلبية رغبات الزبون ونيل رضاه لضمان بقائها واستمرارية نموها .(مراد و فؤاد، 2018 : 34 )

إن جودة الخدمة من المفاهيم التي أخذت في الآونة الأخيرة حيزا كبيرا بين مفاهيم الباحثين وخاصة في مجال الفكر الإداري وخاصة إن العصر الحالي يُعدُّ هو عصر الخدمات قام الباحثون بدراسة ذلك المفهوم وتحديد أبعاده وقد عرفت جودة الخدمة بأنها ( درجة الرضا التي تحققها الخدمة للزبانن من خلال تلبية حاجات ورغبات الزبانن ) وقد عرفها اخرون بانها حاصل جمع الخصائص والمزايا التي تؤثر في الخدمة التي تقدمها المنظمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات معينة لدى الزبون .وحددت أبعاد جودة الخدمة ب الأمن ، الاعتمادية ،

الاستجابة ، الثقة ، الملموسية (محمد ، 2020 : 76 ) بدء رعاية جودة الخدمة بعد إن وصف (Juran ، 1974 ) الجودة بمدى خدمة المنتج لأغراض الاستخدام بنجاح وذلك في مفهوم المنتج الواسع النطاق للجودة الموائمة للاستخدام كما زاد الباحث Feigenbaum ، 1983 الخدمة إلى مفهوم الجودة لتكون جودة السلعة والخدمة ميزة كلية لخصائص تصنيع ، وتسويق ، وصيانة ( سعد الله ، 2007 : 19 )

وندرج هنا بعض المبادئ التي تقوم عليها جودة الخدمة : ( رشيد وعطيوي ، 2011 : 80 ) و( عمار وصباح ، 2015 : 35 )

- 1- التركيز على التعرف على احتياجات وتوقعات الزبائن والسعي لتحقيقها .
- 2- حدوث تغيير في جودة الأداء .
- 3- التأكيد على الوقاية وليس البحث عن العلاج .
- 4- التأكيد على فرق العمل الجماعي .
- 5- صنع القرار حسب الحقائق والتركيز على العمليات .
- 6- تمكين العاملين من الاداء الجيد ورفع مهاراتهم وقدراتهم .
- 7- التأكيد على التطوير والتحسين .

وحتى يكون لجودة الخدمة وجود في حيز التطبيق الفعلي يجب إن يتوفر خمسة ملامح أو صفات من اجل الحصول على جودة متطورة ومستدامة وذات منحنى دائم الصعود ، وهذه الملامح هي  
(Lee and Michelle , 2008:56)

- 1- التمكين من طاقات العاملين جميعا في المنظمة بحيث كل منهم يدفع بجهده وإبداعه تجاه الأهداف .
- 2- التفهم المتطور والمتكامل لكافة الملامح ، وعلى وجه الخصوص الأسس الخاصة بالجودة الموجهة لتحقيق متطلبات الزبون أو المستفيد من الخدمة والمنصبية على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية واليومية للعمل
- 3- قيام المنظمة على فهم روح العمل المشترك وفرق العمل .
- 4- العمل على أهداف لها صفة التحدي والتي توجب على المنظمة والعاملين فيها بالأرتقاء يشكل واضح وملموس في النتائج النهائية لجودة الأداء .
- 5- الإدارة المنظمة اليومية للمنظمة والقائمة على قواعد مدروسة وعملية بواسطة استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لمعرفة التمكّن من استرجاع المعلومات والبيانات ( التغذية الراجعة ) .

رابعا : متطلبات نجاح المنظمة التعليمية

هناك عدة متطلبات يمكن أن تساعد في نجاح المنظمة التعليمية وهي ( عبد الستار ، 2020 : 215 ) و( مجيد 2012 : 165 )

- 1- نظام جودة شامل يحدد مواصفات وشروط الجودة وآلية الرقابة .

- 2- فاعلية نظام المعلومات وتكامله.
- 3- الاهتمام بالموارد البشرية .
- 4- أهمية قياس اداء العاملين .
- 5- التزام القيادة بتوفير مجموعة من المقومات الداعمة للوصول إلى نتائج ايجابية .

#### خامسا : جودة الخدمة التعليمية ( Quality Of Educational serves )

يقصد بجودة التعليم حسب منظور *TQM* الإيمان في تأسيس المنظمة التعليمية وحسب مدخل الإنظمة كل من نظم الإدارة ، والنظام الفني ، والنظم الاجتماعية ، وبما يحقق جودة المدخلات والمتمثلة بالطلاب والهيئة التعليمية ، والبنية التحتية والملاك الدائم ، ، اضافة إلى جودة العمليات التي تبين نشاط التعليم والتدريس ، ومن ثم جودة المخرجات بصورة طلبية مبدعين . ( عبد الهادي، 2011 : 91 ) وهي تشير إلى تطوير القدرات والمعارف والمهارات التي تساعد المؤسسة التعليمية على تنفيذ مختلف الأنشطة بشكل صحيح وعلى .مختلف المستويات والمساهمة أيضا في التحسين المستمر للمواصفات المطلوبة للأداء (البادي، 2010 : 80) إن الجودة في التعليم تستند على كل من التعلم والتعليم اضافة إلى الإدارة، وذلك لغرض ربط التعليم بحاجات المجتمع وإحداث تغير تربوي بناء وهادف وتنشيط ملكة الإبداع لدى المتعلمين ، ويحدث التعلم نتيجة تفاعل بين المتعلم وبيئته ، ويمكن معرفة إن التعلم حصل عند ملاحظة سلوك المتعلم قد تعدل ، ودور المنظمات التعليمية إن تمنح الفرصة لحدوث التفاعل كي يحصل التعلم ، وهذا يعني تحقيق كل الشروط والبيئة الملائمة للتعلم ، مما يوجب وضع معايير لعمليات التعلم والتعليم ويشمل نظام معين لتأكد من جودة التعليم . ( 98 :

(Nakapan, W. & Radsiri, S . 2012

ويجب الذكر إن مفهوم إدارة الجودة في التعليم يمثل قدرة المنظمة التعليمية على تحقيق رغبات الزبائن من المنظمة التعليمية ( المجتمع ) ورضاهم التام عن المنتج (الخريجون) ، أي إن الجودة في قطاع التعليم هي مدى أحرار أهداف البرامج التعليمية في الخريجين وبما يصنع طموح المجتمع كونه المستفيد الأول من وجود المنظمات التعليمية .ويمكن اعتبار الجودة في التعليم وسيلة لتحقيق ديمقراطية التعليم ومن ثم ديمقراطية المجتمع لأنها تتناول العاملين والمجموعات التعليمية بصرف النظر عن أوضاعهم الاجتماعية. ( البحيري ومحمود ، 2003 : 121 )

سادسا :اهمية جودة الخدمة التعليمية :

أن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، يمثل تحديا للعقل البشري، وهو ما جعل المجتمعات تتنافس في تجويد نظمها التعليمية لما لجودة الخدمة التعليمية من اهمية كبيرة للمنظمات التعليمية باعتبارها الوسيلة والسلاح في مواجهة المتغيرات العالمية فهي تعمل على :

( البادي 2010 : 102 )

- 1- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في المنظمة التعليمية .
- 2- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة والذي يسهل مراجعة وتطوير المناهج الدراسية .
- 3- عمل التحسينات بطريقة منتظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار
- 4- طريق لنقل السلطة إلى فرق العمل مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية .
- 5- استثمار إمكانيات الأفراد وطاقاتهم الإبداعية .
- 6- تطوير المهارات الإدارية والمهنية لأعضاء فرق العمل .
- 7- الاستجابة السريعة لأحتياجات الطلبة .
- 8- تركيز على الأنشطة التي ترضي حاجات الطلبة.
- 9- الأتصال الفعال داخل المنظمة التعليمية .
- 10- جودة المعلم أو المدرس بتأهيله علميا وسلوكيا .
- 11- حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية .

### سابعاً : محددات جودة الخدمة التعليمية

يرى ستيفن كوفي Stephen R.Covey والذي يعد أحد أبرز علماء الإدارة إن هناك أسباباً رئيسية تحد من تطبيق جودة الخدمة التعليمية في المنظمات ومن هذه الأسباب : ( الهلالي ، 2008 : 65 )

- 1- فقدان الثقة في المدير.
- 2 - عدم إنضباط بعض العاملين- .
- 3- رداءة الاتصالات.
- 4- ضيق الوقت.
- 5- عدم العمل بروح الفريق الواحد .
- 6- التسلسل الهرمي الصارم .

### ثامناً : أبعاد جودة الخدمة التعليمية

سيعتمد في البحث الحالي على ثلاث أبعاد لقياس جودة الخدمات التي اعتقدت الباحثة بإنها تتلائم مع البحث الحالي :- ( الحدابي و قشوة ، 2020 : 223 ) و ( عبد الحي ، 2008 : 55 )

1- الملموسية *Tangible* وتمثل بالشكل الخارجي للتسهيلات المادية المادية ووسائل الاتصالات والمعدات وتشمل العاملين ايضاً . فهي تعني الجوانب المادية للخدمة .

2- الاستجابة *Responsiveness* ويقصد بها الاستعداد لتقديم المساعدة للزبائن والتقديم الفوري للخدمة . فهي تعني رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة

3- السلامة ( الأمان ) *Assurance* وتشير إلى لباقة وقدرة العاملين على كسب ثقة الزبائن أو مستلمي الخدمة والتحرر من الشك والخطر.

ويجب الإشارة إلى إنه يوجد أبعاد أخرى لجودة الخدمة التعليمية ولكننا لن نتطرق إليها في دراستنا هذه ومنها (المعولية *Reliability*، التعاطف *Empathy*) الاتصال الموثوقية او المصادقية ( المهدي ، 2008 : 40 )

### علاقة رأس المال الفكريّ بجودة الخدمة التعليمية

إن رأس المال الفكريّ يمثل المحتوى الأساسي لتنظيم فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها ؛ لأن الأخيرة تهدف إلى أحداث تغييرا فكريا وسلوكيا في المنظمة وهذا التغيير لا ينهض به الا نخبة من ذوي القدرات الابداعية والابتكارية . ( وليد و عثمانى ، 2020 : 130 ) وما يؤكد العلاقة بين المتغيرين المذكورين في البحث إن من أهم مرتكزات جودة الخدمة التعليمية هي تبني رأس المال الفكري والذي له القدرة على إنتاج الافكار الجديدة أو تطوير الافكار القديمة . وتتحدد العلاقة بين رأس المال الفكريّ وجودة الخدمة التعليمية في قدرة رأس المال الفكريّ على معرفة أبعاد جودة الخدمة التعليمية وقواعد تطبيقها بما يمتلكه من قدرات فكرية وتنظيمية عالية تسهل كثيرا في تحقيق فرق العمل والعمل الجماعي واشاعة روح الفريق الواحد حيث إن للعاملين المبدعين الذين يمتلكون معلومات عن الجودة أثر كبير في تطوير الجودة وتطبيق برامج ناجحة فيها . (العنزي ، وصالح ، 2008 : 411 ) ولا يقتصر دور المنظمات التعليمية على جذب الكفاءات بل على ادامة تطويرها وضخ الدماء الجديدة فيها وتهينة البيئة ماديا ومعنويا لبقاء هذه الكفاءات المبدعة والمحافظة عليها. إن دور رأس المال الفكريّ لا يقتصر على المنظمات المدرسية فقط بل يتجاوز ذلك إلى المنظومة التعليمية بأكملها من وزارة ومديريات ومناهج دراسية وعاملين وبنية تحتية إن إدارة رأس المال الفكريّ تسهم في جودة نوعية مراكز التعليم والمدارس الواقعة ضمن أشرافها وهذا بدوره يزيد من جودة فرص التعلم التي يتلقاها الطلبة كون ما يتعلمه الطلبة يعود بشكل اساسي على معرفة ومهارة المعلمين والقيادة المدرسية اضافة إلى الاشراف التربوي . ( جوال و عثمانى ، 2019 : 21 ) إن رأس المال الفكريّ، يُعدُّ احد أهم عناصر النشاط الاقتصادي، لأنه يؤدي إلى التأثير على أداء المنظمات بصفة عامة ، وأداء المنظمات التعليمية بصفة خاصة ، ولهذا ازداد الأهتمام بهذا المورد وبخصائصه ومميزاته التي تساعده على التأقلم والتفاعل مع المتغيرات البيئية ، وتعمل المنظمات التعليمية جاهدة على إيجاد طرق لتنمية وتطوير رأس المال الفكريّ والمحافظة عليه ، من خلال التعليم والتدريب ، حيث إن عملية تنمية الموارد البشرية تمثل احد أهم المقومات الأساسية في تطوير القدرات والكفاءات العلمية والعملية ، كما إنها أسلوب لتطوير الأداء وتحسينه ، ولهذا السبب تهتم المنظمات التعليمية بالدور الكبير للرأس المال الفكريّ في تحسين أدائها والارتقاء به وتحقيق التميز .

# الفصل الثالث

## الجانب الميداني للبحث

### المبحث الأول

اختبارات الصدق والثبات

### المبحث الثاني

وصف وتشخيص متغيرات البحث وأبعاده الفرعية

### المبحث الثالث

اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية

## الفصل الثالث

### التأثير الميداني للدراسة

#### التمهيد

نستعرض في هذا الفصل الأسس الهيكلية لمعايير هذ البحث وماهي إجراءات اختبارها بالاعتماد على بعض الطرق الإحصائية الملائمة مع تجديد وتشخيص الوصف الأحصائي لمتغيرات البحث ، كما نلاحظ في هذا الفصل عرض وتحليل العلاقات الارتباط بين متغيرات البحث مع عرض وتحليل علاقات التأثير بين تلك المتغيرات كما سيتم عرض وتحليل العلاقات التفاعلية بين متغيرات البحث . لذا فقد خصص المبحث الأول لأختبارات الصدق والثبات لمقاييس البحث وتعد اختبارات الصدق والثبات البنائية بأنواعها المختلفة من أهم الخطوات التي يتم اجرائها على مقاييس الدراسة قبل إن يتم اختبار الفرضيات ، ويتم ذلك بالاعتماد على عدة اساليب إحصائية مناسبة للتحقق من الصدق الظاهري للمقاييس وصدق المحتوى ومدى اعتدالها والتأكد من جودة المقاييس عن طريق التحليل العملي التوكيدي مع تحديد ثبات المقاييس والاتساق بين فقراتها لذا سنجد أن هذا المبحث يختص بفحص واختبار الأداة الرئيسية لجمع البيانات (استمارة الاستبانة) قبل وبعد توزيعها على عينة البحث بهدف التأكد من مدى صدقها ومقدار الثبات في فقراتها ومدى ملاءمتها لواقع المدارس الحكومية عينة البحث و( الاستبانة ) الاساس الذي تم الاستناد عليه من قبل الباحثة في بناء القناعات البحثية عن متغيرات البحث ولهذا تضمن المبحث الأول ترميز وتوصيف متغيرات البحث واختبارات ( الصدق الظاهري ، صدق المحتوى ، التوزيع الطبيعي للبيانات ، والتحليل العملي التوكيدي ثبات المقياس ، الاتساق الداخلي للبيانات ) .

أما المبحث الثاني فيستعرض الوصف الاحصائي لنتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها ويُعد الجانب الاساس والمهم لأي استدلال احصائي وتحقيقاً لأهداف البحث يسعى هذا المبحث إلى وصف وتشخيص إجابات أفراد عينة البحث وتحليلها من خلال استخدام الأساليب المناسبة المتمثلة بالوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري ، معامل الاختلاف الأهمية النسبية ويهدف التحديد الأفضل لمستوى إجابات الأفراد عينة البحث فقد تم الاعتماد على رأي ( Nakapan & Radsiri , 2012 : 573 ) الذي أشار إلى إنه في حالة اعتماد مقياس ليكرت الخماسي فإن هناك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية .

أما المبحث الثالث فيتم فيه عرض اختبار فرضيات البحث كل من فرضيات الارتباط واختبارات اتجاهات التأثير المباشرة وغير المباشرة للفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية الناتجة عنها . وتفسير وتحليل نتائجها وذلك بواسطة اختبار طبيعة ومستوى علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة بأبعادها واختبار طبيعة مستوى علاقات التأثير بين المتغيرات ؛ باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) وعلى مستوى المدارس الحكومية في النجف الاشراف عينة البحث

## المبحث الأول

### اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس

أولاً: ترميز متغيرات البحث ووصفها

تهدف عملية ترميز مقاييس البحث إلى تسهيل مهمة قراءتها والتعرف عليها خلال عملية إجراء التحليل الإحصائي ، إذ يوضح الجدول (5) متغيرات البحث الرئيسية وأبعاده الفرعية ورموزه وعدد الفقرات في كل بُعد .

جدول (5) ترميز وتوصيف مقاييس الدراسة

عدد الفقرات	رموز المؤشرات الإحصائية	الأبعاد الفرعية	المتغيرات الرئيسية
10	HC	رأس المال البشري	رأس المال الفكري IntCap
6	SC	رأس المال الهيكلي	
8	IC	رأس المال العلاقتي	
5	IN	الملموسية	جودة الخدمة التعليمية EduSerQua
5	RE	الاستجابة	
7	SA	الأمان	

المصدر : إعداد الباحثة

### ثانياً- اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي

لمعرفة طبيعة توزيع البيانات الخاصة بمتغيرات البحث (رأس المال الفكري ، جودة الخدمة التعليمية) اعتمدت الباحثة لتحقيق هذا الغرض اختبار (*Kolmogorov-Smirnov test*) ، إذ تبين نتائج الاختبار الموضحة في الجدول (6) بأن مستوى المعنوية قد بلغ (0.128 , 0.092) للمتغيرين رأس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية على التوالي وهو أعلى من المستوى المعياري البالغ (0.05) وبالتالي فهو غير دال معنوياً ، وهذا يعني بأن بيانات متغيرات البحث تخضع للتوزيع الطبيعي الذي يعتمد على استخدام الاحصاءات المعلمية في التحليل والاختبار ، ويوضح الشكل (3) التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي للمتغيرين .

جدول ( 6 )  
الجدول ( ) اختبار كولموغوروف سميرونوف لمتغيرات البحث

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		راس المال الفكري	جودة الخدمة التعليمية
N		135	135
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.145	3.324
	Std. Deviation	.9404	.9973
Most Extreme Differences	Absolute	.716	.748
	Positive	.716	.748
	Negative	-.608	-.635
Test Statistic		.716	.748
Asymp. Sig. (2-tailed)		.092 <sup>c</sup>	.128 <sup>c</sup>

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

### ثالثاً - اختبار التحليل العاملي التوكيدي لأداة القياس

لأجل التأكد من التحليل العاملي التوكيدي ، اعتمدت الباحثة أسلوب التحليل العاملي التوكيدي وهو يعد شرطاً أساسياً للتأكد من إنسجام الهيكل النظري لمقاييس البحث مع اجابات أفراد العينة ، إذ سيتم استخدام البرنامج التطبيقي (*Amos V.25*) في اختبار الاسلوب أعلاه من خلال اختبار مستوى التقديرات المعيارية لفقرات المقياس التي تكون مقبولة على مستوى كل فقرة من فقرات المقياس في حال تجاوزت قيمها نسبة (40%). وفي حال كانت اقل ستحذف من المقياس ، وسيتم اعتماد قيمة النسبة الحرجة (*C.R.*) كقيمة معيارية لقبول معنوية التقديرات المعيارية ، إذ إن النسبة الحرجة تكون مقبولة كلما كانت معنوية (4 : *Prudon, 2015*) وتحديد مدى تطابق المقياس مع مؤشرات جودة ملاءمة المعادلة الهيكلية ، إذ تعتمد هذه المؤشرات للحكم على مستوى جودة الإنموذج الهيكلية المختبر وتحديد مدى ملائمتها للبيانات التي سحبت من العينة وبالتالي يمكن

تشخيص مستوى الإنسجام بين الهيكل النظري الذي أعد به المقياس مع اجابات أفراد العينة المبحوثة. لذا سوف يتم الاعتماد على بعض مؤشرات المطابقة التي قد تحدد مدى القبول لها من خلال الجدول (7) . (Trevor, 2013:12)

جدول ( 7 ) جدول ( ) : مؤشرات مطابقة الانموذج الهيكلي

ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1	النسبة بين قيم $\chi^2$ ودرجات الحرية df	اقل من 5
2	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index	مدى القيمة بين (0 - 1) ، قاعدة القبول اكثر من (0.90) ، اكثر من (0.95) مطابق.
3	مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) The Incremental Fit Index	
4	مؤشر توكر ولويس (TLI) The Tucker-Lewis Index	

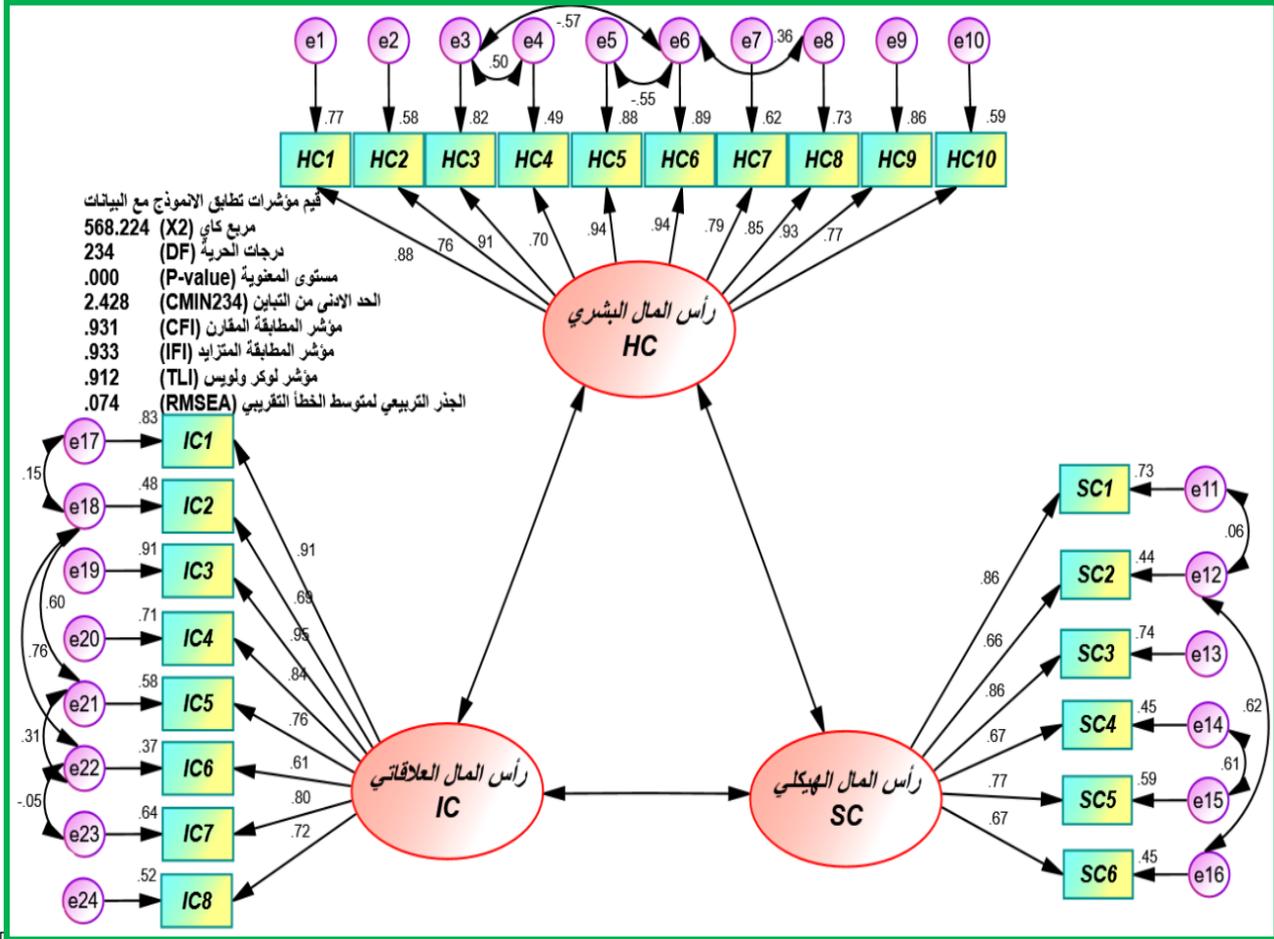
#### Root Mean Square Error of Approximation

Source : Afthanorhan, W. A. (2013) " A Comparison Of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis " International Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT) Vol 2, Iss 5 , P. 199.

وفي ضوء ما تقدم كانت نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقاييس متغيرات البحث كالاتي :

#### 1- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير رأس المال الفكري :

يتضح من الشكل (4) إن كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات أبعاد متغير رأس المال الفكري قد تجاوزت نسبة (40%) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الأبعاد الفرعية الثلاث بفقراتها ، وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (8) أتضح إنها قيم معنوية ، وهذا يشير إلى جدوى هذه المعلمات وصدقها. أما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة الإنموذج وبعد إجراء (12) مؤشر تعديل ، فقد أظهرت النتائج وكما مبينة في الشكل (5) بأن جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فإن الإنموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد إن متغير رأس المال الفكري يقاس بـ(3) أبعاد فرعية بواقع (24) فقرة قياس .



الشكل (3) : التحليل العائلي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25).

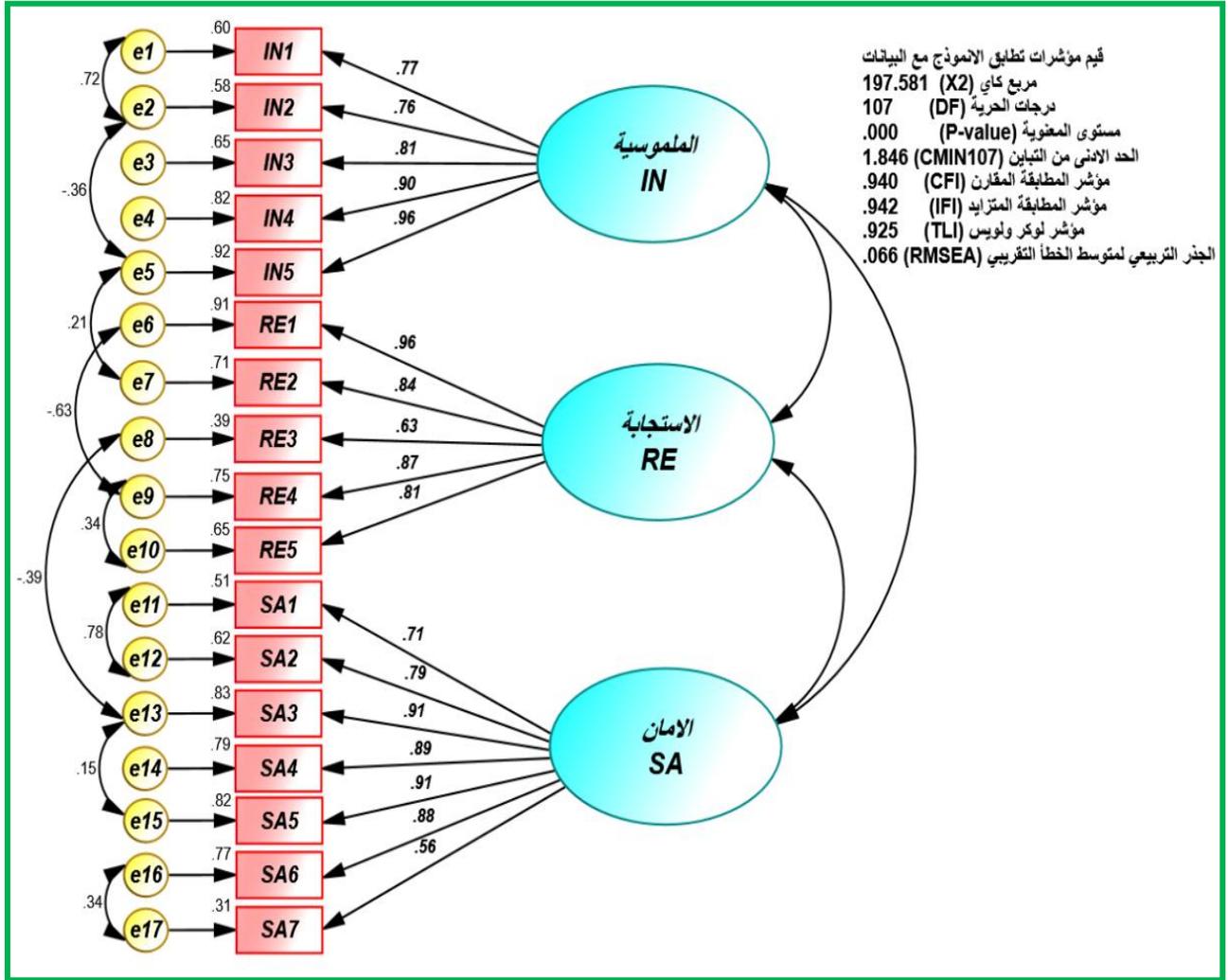
جدول (8) معلمات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير رأس المال الفكريّ

		المسارات	التقدير المعيارى	التقدير اللامعيارى	الخطأ المعيارى	النسبة الحرية	النسبة المعنوية
HC1	<---	رأس المال البشري	.879	1.412	.088	15.980	***
HC2	<---	رأس المال البشري	.761	1.212	.103	11.825	***
HC3	<---	رأس المال البشري	.906	1.000			
HC4	<---	رأس المال البشري	.701	.822	.063	13.018	***
HC5	<---	رأس المال البشري	.940	1.940	.101	19.144	***
HC6	<---	رأس المال البشري	.942	1.330	.086	15.508	***
HC7	<---	رأس المال البشري	.788	1.238	.075	16.588	***
HC8	<---	رأس المال البشري	.855	1.486	.100	14.834	***
HC9	<---	رأس المال البشري	.926	1.712	.093	18.445	***
HC10	<---	رأس المال البشري	.770	1.241	.077	16.049	***
SC1	<---	رأس المال الهيكلي	.857	1.649	.196	8.408	***
SC2	<---	رأس المال الهيكلي	.661	.858	.080	10.741	***
SC3	<---	رأس المال الهيكلي	.860	1.588	.188	8.431	***
SC4	<---	رأس المال الهيكلي	.668	.974	.142	6.846	***
SC5	<---	رأس المال الهيكلي	.766	1.289	.167	7.717	***
SC6	<---	رأس المال الهيكلي	.669	1.000			
IC8	<---	رأس المال العلاقتي	.723	1.000			
IC7	<---	رأس المال العلاقتي	.800	1.578	.148	10.662	***
IC6	<---	رأس المال العلاقتي	.611	1.045	.148	7.038	***
IC5	<---	رأس المال العلاقتي	.761	1.367	.155	8.841	***
IC4	<---	رأس المال العلاقتي	.840	1.539	.140	10.963	***
IC3	<---	رأس المال العلاقتي	.954	1.666	.149	11.215	***
IC2	<---	رأس المال العلاقتي	.692	1.277	.159	8.010	***
IC1	<---	رأس المال العلاقتي	.910	1.654	.115	14.434	***

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25).

## 2- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية

يتضح من الشكل (4) إن كل تقديرات المعلمات المعيارية لفقرات أبعاد متغير جودة الخدمة التعليمية قد تجاوزت نسبة (40%) وهي النسب الظاهرة على الأسهم التي تربط الأبعاد الفرعية الخمس بفقراتها ، وكانت جميعها نسب معنوية لأنه عند متابعة قيم النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (9) أتضح إنها قيم معنوية ، وهذا يشير إلى جدوى هذه المعلمات وصدقها. أما بالنسبة إلى مؤشرات مطابقة الإنموذج وبعد إجراء (9) من مؤشرات التعديل ، فقد أظهرت النتائج وكما مبينة في الشكل (5) بأن جميعها كانت مستوفية لقاعدة القبول المخصصة لها ، وبذلك فإن الإنموذج الهيكلي قد حاز على مستوى عالٍ من المطابقة مما يؤكد إن متغير جودة الخدمة التعليمية يقاس بـ(3) أبعاد فرعية بواقع (17) فقرة قياس.



الشكل (4) تحليل العامل التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية

المصدر : مخرجات البرنامج amos v. 25

"جدول (9) معلمات الصدق البنائي التوكيدي لمقياس متغير جودة الخدمة التعليمية"

نسب المعنوية	النسبة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير اللامعاري	التقدير المعياري	المسارات	
***	19.681	.067	1.317	.958	الملموسية	IN5 <---
			1.000	.903	الملموسية	IN4 <---
***	13.047	.064	.831	.808	الملموسية	IN3 <---
***	11.415	.079	.900	.760	الملموسية	IN2 <---
***	11.911	.082	.972	.772	الملموسية	IN1 <---
***	14.580	.062	.904	.809	الاستجابة	RE5 <---
			1.000	.868	الاستجابة	RE4 <---
***	8.371	.058	.482	.625	الاستجابة	RE3 <---
***	12.710	.075	.952	.842	الاستجابة	RE2 <---
***	13.598	.083	1.127	.956	الاستجابة	RE1 <---
			1.000	.890	الأمان	SA4 <---
***	15.944	.083	1.329	.909	الأمان	SA3 <---
***	11.912	.092	1.099	.786	الأمان	SA2 <---
***	10.124	.097	.978	.714	الأمان	SA1 <---
***	15.663	.076	1.196	.907	الأمان	SA5 <---
***	14.919	.076	1.131	.880	الأمان	SA6 <---
***	7.098	.089	.631	.557	الأمان	SA7 <---

المصدر: مخرجات برنامج (Amos V.25).

"بغية التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات استمارة الاستبانة على مستوى المدارس الحكومية عينة البحث ، اعتمدت الباحثة على اختبار كرونباخ الفا ، الذي يعد من أهم اساليب اختبارات الثبات ومن أهم الركائز الاساسية التي تستند إليها أدوات القياس وتوليها الأهمية القصوى كي تأتي نتائج البحث على مستوى عالي من الثقة والتقدير . إذ تتراوح قيمة هذا المعامل بين (0-1) وتكون قيم كرونباخ الفا مقبولة إذا تجاوزت قيمه (0.70) إذ تبين إن قيم معامل كرونباخ الفا لمتغيرات البحث الرئيسية وأبعادها الفرعية قد تراوحت بين (0.824 - 0.947) وتعد هذه القيم مقبولة في الدراسات الوصفية كونها قيم عالية بالمقارنة مع قيم كرونباخ ألفا المعيارية البالغة (0.70) وبذلك أصبحت

أداة البحث صالحة للتطبيق النهائي كونها تتصف بالدقة والثبات العالي . ويبين الجدول (10) معاملات الثبات لأداة قياس البحث الحالي .

الجدول (10) : معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعاده الفرعية

المتغيرات الرئيسية	قيمة كرونباخ الفا للمتغير	الأبعاد الفرعية	قيمة كرونباخ الفا للبعد
رأس المال الفكريّ	0.936	رأس المال البشري	0.824
		رأس المال الهيكلي	0.870
		رأس المال العلاقتي	0.833
جودة الخدمة التعليمية	0.947	الملموسية	0.854
		الاستجابة	0.861
		الأمان	0.828

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

## المبحث الثاني

### الوصف والتحليل الإحصائي لبيانات البحث

أولاً : وصف وتشخيص متغير رأس المال الفكريّ وأبعاده الفرعية

يظهر الجدول (11) نتائج الإحصاءات الوصفية لمتغير رأس المال الفكريّ والذي يقاس بثلاثة أبعاد ميدانية ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.145) وبلغ الإنحراف المعياري (0.940) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (29.89%) و بلغت الأهمية النسبية (62.90%) ، وتشير هذه النتائج إلى أن متغير رأس المال الفكريّ قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين ، مما يدل على إن المدارس الحكومية عينة البحث أولت متغير رأس المال الفكريّ اهتماماً معتدلاً وهي تسعى إلى تحسين مستوى المعارف والمهارات التعليمية التي يمتلكها المعلمين بهدف تعزيز خبرتهم ومدى تفاعلهم مع المناهج التعليمية والطلبة والاهتمام بهيكلية المدارس وتوفير المتطلبات والبنى التحتية اللازمة وتجسير طبيعة العلاقة مع الطلبة وتحسين مستواهم العلمي لضمان جودة الخدمة التعليمية .

الجدول ( 11 ) : الاحصاءات الوصفية لمتغير رأس المال الفكريّ بأبعاده

ترتيب الأبعاد	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد
2	62.68	35.70	1.119	3.134	رأس المال البشري
3	62.20	33.97	1.057	3.110	رأس المال الهيكلي
1	63.80	37.14	1.185	3.190	رأس المال العلاقتي
--	62.89 متطلبات نجاح المنظمات التعليمية	35.60	1,120	3.145	المعدل العام لرأس المال الفكريّ

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel) (SPSS)

الفصل الثالث ..... المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات الدراسة وأبعادها الفرعية

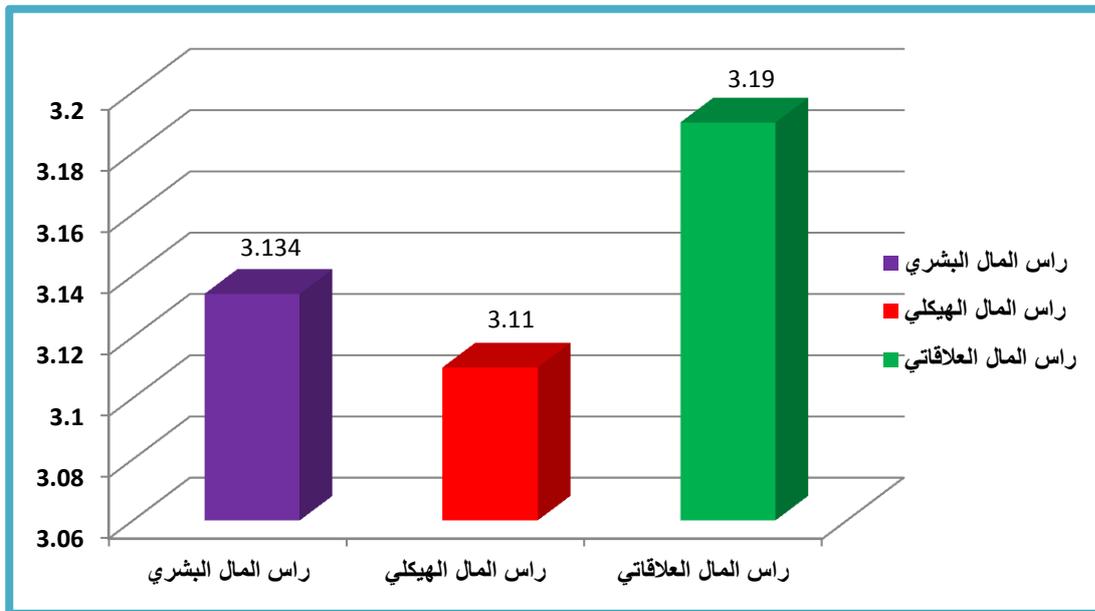
كما يتضح من الجدول (11) أن ترتيب أبعاد رأس المال الفكري الفرعية ميدانياً على مستوى المدارس الحكومية عينة البحث كان كالآتي :

1- جاء بعد رأس المال العلاقتي بالمرتبة الأولى ميدانياً على مستوى المدارس الحكومية عينة البحث إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.190) وبلغ الإنحراف المعياري (1.185) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (37.14%) و بلغت الأهمية النسبية (63.80%) ، وتشير هذه النتائج إلى إن بعد رأس المال العلاقتي قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين.

2- جاء بعد رأس المال البشري بالمرتبة الثانية ميدانياً على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.134) وبلغ الإنحراف المعياري (1.119) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (35.70%) و بلغت الأهمية النسبية (62.68%) ، وتشير هذه النتائج إن بعد رأس المال البشري قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب إجابات العاملين المبحوثين.

2- جاء بعد رأس المال الهيكلي بالمرتبة الثالثة ميدانياً على مستوى المدارس الثانوية الحكومية والاهلية عينة البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.110) وبلغ الإنحراف المعياري (1.057) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (33.97%) و بلغت الأهمية النسبية (62.20%) ، وتشير هذه النتائج إلى إن بعد رأس المال الهيكلي قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين.

ويوضح الشكل (5) ترتيب الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير رأس المال الفكريّ بالاعتماد على الأوساط الحسابية الموزونة.



الشكل (5) : التمثيل البياني لأبعاد رأس المال الفكريّ المصدر: مخرجات (Microsoft Excel).

ثانياً : وصف وتشخيص متغير جودة الخدمة التعليمية

يظهر الجدول (12) نتائج الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية والذي يقاس بثلاثة أبعاد ميدانية ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.324) وبلغ الانحراف المعياري (1.1) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (33.47%) و بلغت الأهمية النسبية (66.47%) ، وتشير هذه النتائج إلى إن متغير جودة الخدمة التعليمية قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين ، مما يدل على أن المدارس الحكومية عينة البحث تسعى إلى الاهتمام بمتغير جودة الخدمة التعليمية من حيث سعيها إلى ايلاء أبعاد جودة الخدمة الاهتمام المطلوب من حيث الاهتمام بالبنى التحتية التعليمية وتوفير الابنية المدرسية اللازمة لتحسين اداء العملية التعليمية والمستلزمات المدرسية التي تحقق متطلبات الجودة والاهتمام للمتطلبات البيئية وما تضيفه من تغيرات على مستوى إنتشار المدارس المنافسة والسعي إلى تقديم خدمات تعليمية أكثر جودة وأمان في تقديم مستوى عالي من المهارات والإمكانات التي تنعكس إيجاباً على المستوى الذهني والعلمي لدى الطلبة .

الجدول (12) : الإحصاءات الوصفية لمتغير جودة الخدمة التعليمية وأبعاده

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأبعاد
الملموسية	3.251	1.030	31.69	65.02	2
الاستجابة	3.591	1.136	31.63	71.82	1
الأمان	3.129	1.161	37.10	62.58	3
المعدل العام لجودة الخدمة التعليمية	3.324	1.1	33.47	66.47	--

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel) (SPSS)

كما يتضح من الجدول رقم (12) إن ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية الفرعية ميدانياً على مستوى المدارس الحكومية عينة البحث كان كالآتي :

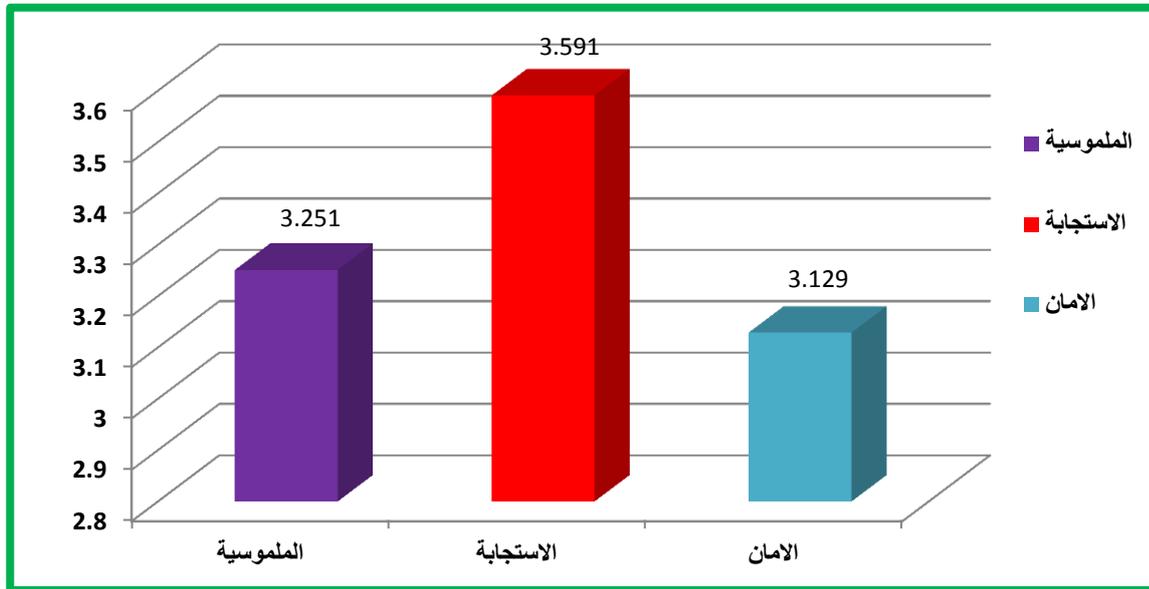
- 1- جاء بعد الاستجابة بالمرتبة الأولى ميدانياً على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.591) وبلغ الانحراف المعياري

(1.136) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (31.63%) و بلغت الأهمية النسبية (71.82%) وتشير هذه النتائج إلى أن بعد الاستجابة قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية حسب إجابات الأفراد المبحوثين.

2- جاء بعد الملموسية بالمرتبة الثانية ميدانياً على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.251) وبلغ الإنحراف المعياري (1.030) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (31.69%) و بلغت الأهمية النسبية (65.02%) وتشير هذه النتائج إلى إن بعد الملموسية قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين.

3- جاء بعد الأمان بالمرتبة الثالثة ميدانياً على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذا البعد (3.129) وبلغ الإنحراف المعياري (1.161) و بلغ معامل الاختلاف النسبي (37.10%) و بلغت الأهمية النسبية (62.58%) وتشير هذه النتائج إلى أن بعد الأمان قد حاز على درجة معتدلة من الأهمية حسب اجابات الأفراد المبحوثين.

ويوضح الشكل (6) ترتيب الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لمتغير جودة الخدمة التعليمية بالاعتماد على الأوساط الحسابية الموزونة.



الشكل رقم (6) : التمثيل البياني لأبعاد متغير جودة الخدمة التعليمية

المصدر: مخرجات برنامج (Microsoft Excel)

### المبحث الثالث

#### اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسة الأولى : ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين رأس المال الفكريّ بأبعاده وجودة الخدمة التعليمية بأبعاده ) يتضح من خلال الجدول (13) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكريّ وجودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (\*\*0.698) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) اي بنسبة ثقة (99%). وهذه النتيجة تدل على تبني ادارات المدارس الثانوية عينة الدراسة أبعاد رأس المال الفكريّ ووضعها موضع التطبيق من حيث الاهتمام بقدرات ومهارات المدرسين وادخالهم الدورات التدريبية اللازمة لأكسابهم المعلومات والخبرات اللازمة لتطوير امكاناتهم والسعي إلى تطوير هيكلية المدارس وهذا من شأنه أن يعزز مستوى جودة الخدمة التعليمية .

وتأسيساً وعلى ما تقدم ، يمكن قبول الفرضية الرئيسة الأولى .

الجدول ( 13 ) : علاقات الارتباط بين رأس المال الفكريّ وجودة الخدمة التعليمية

أبعاد رأس المال الفكريّ			رأس المال الفكريّ	المتغير المستقل
رأس المال العلاقتي	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري		المتغير التابع
.640**	.591**	.369**	.750**	جودة الخدمة التعليمية
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
توجد علاقة ارتباط ايجابية وذات دلالة معنوية عند المستوى 0.01 بين رأس المال الفكريّ بأبعاده وجودة الخدمة التعليمية بأبعاده				النتيجة (القرار)

n=135

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS)

كما يتضح من الجدول (13) إن ترتيب علاقات ارتباط أبعاد رأس المال الفكري مع جودة الخدمة التعليمية كان كالآتي :

1- جاء بعد رأس المال العلاقتي بالمرتبة الأولى من حيث ارتباطه بجودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما ( $0.640^{**}$ ) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) أي بنسبة ثقة (99%).

2- جاء بعد رأس المال الهيكلية بالمرتبة الثانية من حيث ارتباطه بجودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما ( $0.591^{**}$ ) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) أي بنسبة ثقة (99%).

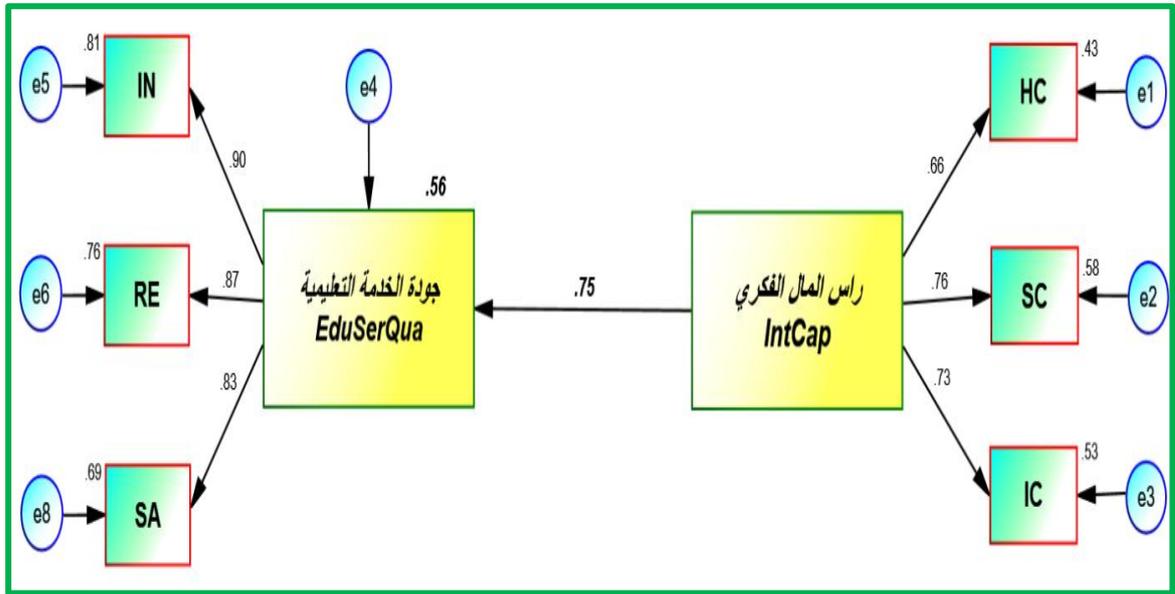
3- جاء بعد رأس المال البشري بالمرتبة الثالثة من حيث ارتباطه بجودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما ( $0.369^{**}$ ) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (1%) أي بنسبة ثقة (99%).

ثانياً : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية)

يوضح الشكل رقم (7) وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية ، إذ نلاحظ إن قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) قد بلغ (0.75) وهذا يعني إن رأس المال الفكري يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية بنسبة (75%) على مستوى المدارس الحكومية في النجف الاشرف عينة البحث ، وهذا يعني إن جودة الخدمة التعليمية ستزداد بمقدار (75%) في حال زيادة الاهتمام برأس المال الفكري بوحدة إنحراف واحدة . كما نلاحظ إن قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لأن قيمة النسبة الحرجة ( $C.R.$ ) الظاهرة في الجدول (14) البالغة (13.131) هي قيمة معنوية عند مستوى المعنوية ( $P-Value$ ) الظاهر في الجدول ذاته. كما يتضح من الشكل (7) أن قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) قد بلغت (0.56) وهذا يعني إن التغيرات التي تحصل في متغير جودة الخدمة التعليمية يعود (56%) منها إلى تغير رأس المال الفكري والنسبة المتبقية البالغة (44%) تعود إلى متغيرات اخرى غير داخلة في نموذج بحثنا هذا . وهذه النتيجة تشير إلى إن متغير رأس المال الفكري يؤثر بشكل وافي في جودة الخدمة التعليمية وهذا يتحقق بالدرجة الاساس من خلال الاهتمام الكبير من قبل الادارات المدرسية عينة البحث برأس المال الفكري بأبعاده الفرعية من حيث الاهتمام بمستوى الخبرة التي تمتلكها الملاكات التعليمية

ومنحهم فرص التطوير المستمر لقابلياتهم وامكاناتهم من خلال إقامة الدورات التدريبية وورش العمل الميدانية وعقد الندوات العلمية وتعزيز امكاناته في التواصل مع الطلبة والسماع إلى مقترحاتهم وآرائهم وهذا من شأنه أن يحسن من مستوى جودة الخدمة التعليمية الذي ترغب به تلك الادارات .

وتأسيساً على ما تقدم ، يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثانية .



الشكل ( 7 ) : تأثير رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية  
المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.25)

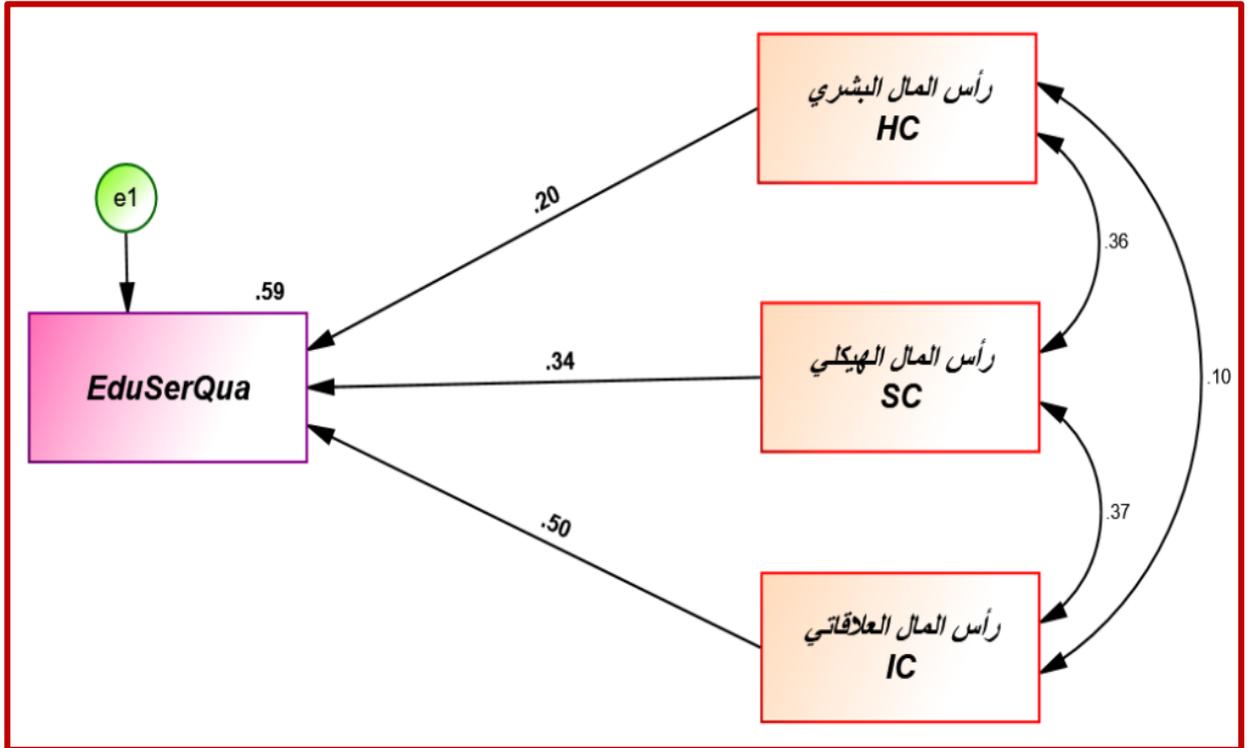
كما يتضح من الشكل (7) أن ترتيب تأثير أبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية كالآتي

1- جاء بعد رأس المال العلاقتي بالمرتبة الأولى من حيث تأثيره في جودة الخدمة التعليمية ، إذ

بلغت قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) قد بلغ (0.50) وهذا يعني إن بعد رأس المال العلاقتي يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية بنسبة (50%) على مستوى المدارس الثانوية الحكومية والاهلية عينة البحث ، مما يعني إن جودة الخدمة التعليمية ستزداد بمقدار (50%) في حال زيادة الاهتمام ببعد رأس المال العلاقتي بوحدة إنحراف واحدة . كما نلاحظ إن قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لأن قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (14) البالغة (8.355) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.000).

2- جاء بعد رأس المال الهيكلي بالمرتبة الثانية من حيث تأثيره في جودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) قد بلغ (0.34). وهذا يعني أن بعد رأس المال الهيكلي يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية بنسبة (34%) على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، وهذا يعني إن جودة الخدمة التعليمية ستزداد بمقدار (34%) في حال زيادة الاهتمام ببعد رأس المال الهيكلي بوحدة إنحراف واحدة . كما نلاحظ إن قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية وذلك لأن قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (14) البالغة (5.299) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.000).

3- جاء بعد رأس المال البشري بالمرتبة الثالثة من حيث تأثيره في جودة الخدمة التعليمية ، إذ بلغت قيمة تقدير المعلمة المعيارية (معامل التأثير المعياري) قد بلغ (0.20). وهذا يعني إن بعد رأس المال البشري يؤثر في متغير جودة الخدمة التعليمية بنسبة (20%) على مستوى المدارس الثانوية الحكومية عينة البحث ، وهذا يعني أن جودة الخدمة التعليمية ستزداد بمقدار (20%) في حال زيادة الاهتمام ببعد رأس المال البشري بوحدة إنحراف واحدة . كما نلاحظ أن قيمة معامل التأثير هي قيمة معنوية كون قيمة النسبة الحرجة (C.R.) الظاهرة في الجدول (14) البالغة (3.386) هي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.000).



الشكل (8) : تأثير أبعاد راس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية  
المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.25)

الجدول (14) : معاملات اختبار تأثير أبعاد رأس المال الفكري في جودة الخدمة التعليمية

المسارات		التقدير المعياري	التقدير اللامعياري	الخطأ المعياري	النسبة الدرجة	نسب المعوية	
جودة الخدمة التعليمية	<---	رأس المال البشري	.201	.193	.057	3.386	***
جودة الخدمة التعليمية	<---	رأس المال الهيكلية	.336	.371	.070	5.299	***
جودة الخدمة التعليمية	<---	رأس المال العلاقاتية	.497	.414	.050	8.355	***

المصدر : مخرجات برنامج (Amos V.25)

## الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات المستقبلية

المبحث الأول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات والمقترحات المستقبلية

## الفصل الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات المستقبلية

#### تمهيد :

ما تجدر الإشارة إليه إنه مهما تكن المعلومات والبيانات المقدمة والأدوات المستخدمة في التحليل هو ليس سوى جهدا يبقي دائما يمكن انتقاده وأن أي تقصير ورد في هذا العمل يمكن إن يكون منطلقا لدراسات أخرى أكثر عمقا ولكل درجات مما عملوا . بعد التطرق إلى مختلف الصور المفاهيمية في الجانب النظري المتعلق برأس المال الفكري وأداء المنظمات التعليمية ، وبعد إجراء الدراسة الميدانية وتحليل وعرض البيانات التي تم جمعها من تلك المنظمات محل البحث من أجل اختبار الفرضيات و الأجابة على إشكالية البحث وتساؤلاته الفرعية ، سيتم في هذا الفصل عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها والاقتراحات الناتجة من خلالها .

إن هذا الفصل يمثل خلاصة الاطر الفكرية والميدانية التي عرضت في متن الفصول حيث يبين خلاصة النتائج النظرية والميدانية التي توصل إليها الباحث ( الاستنتاجات ) وتتضمن أهم الاستنتاجات النظرية والعملية التي اثمرت عن الجهود المبذولة في اعداد هذا البحث وبيان الاسس الفكرية لمتغيراتها وانعكاساتها الميدانية وحسب نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات وكيف استحکم عليها المنطق المنهجي الذي استند عليه البحث . ويقدم في هذا البحث بعض الارشادات التوجيهية للحقائق الميدانية المستنتجة ( التوصيات ) للارتقاء بمستوى متغيرات البحث واستكمالاً لمتطلبات المنهجية العلمية للبحث وفي ضوء ماتوصل اليه هذا البحث من استنتاجات ميدانية تقدم في هذا الفصل عرض لمجموعة من التوصيات ذات العلاقة بمتغيرات البحث والتي يمكن لإدارات المدارس عينة البحث الاستفادة منها وتكون ارث لأدبيات الفكر الإداري وأما المقترحات التي تم التوصل إليها فهي رافد لإشراقات بحثية مستقبلية تكون امتدادا لما إنتهى منه البحث الحالي. كما يفتح هذا المبحث أمام الباحثين في المستقبل فرصا ( المقترحات المستقبلية ) لتغذية شريان الحياة البحثية بالأفكار المستحدثة التي تكون مسار لدراسات جديدة وتكون امتداد للبحث الحالي وتلاقحها بموضوعات أخرى.

## المبحث الأول

### الاستنتاجات

- 1- يمثل رأس المال الفكريّ مرحلة النضج المفاهيمي فهو من الموضوعات المتميزة والمهمة في منظمات الأعمال والمنظمات الخدمية وهو الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المنظمات التعليمية .
- 2- إن عناصر رأس المال الفكريّ غير ملموسة لذا من الصعوبة تمثيلها في صورة كمية وبالتالي تعتمد عملية تقييمها وقياسها على الاجتهاد والحكم الشخصي الأمر الذي يجعل ماتم الوصول اليه من معلومات لايمكن الوثوق به لعدم وجود دليل واضح يؤيدها .
- 3- إن أغلب المقاييس التي تعتمد حالياً لقياس رأس المال الفكريّ لاتزال نقطة جدل بين المحاسبين ولايوجد اتفاق عام عليها .
- 4- إن عملية جمع البيانات الخاصة بعناصر رأس المال الفكريّ تتميز بكلفة عالية والمعلومات التي يتم الحصول عليها ليس لها منافع تتناسب مع تلك الكلفة لغاية الوقت الحاضر .
- 5- إن رأس المال الحقيقي الذي تستند عليه المنظمات التعليمية ليس رأس المال المادي بل رأس المال الفكريّ والمتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الأستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية.
- 6- إن مصطلح جودة الخدمة التعليمية مفهوم تتشعب استخداماته إنطلاقاً من التفسير المنطقي الذي يحمله كل فرع من فروعها فهو يشمل أبعاداً عديدة واسعة ضمن رؤى متنوعة .
- 7- يتداخل متغير جودة الخدمة التعليمية مع مفاهيم أخرى ضمن مجالات الحياة المختلفة مما يعطي مجال أمام فريق الإدارة العليا في حل المشكلات المعقدة غير الروتينية .
- 8- صعوبة متغير جودة الخدمة التعليمية الناتجة من أبعاده المتعددة وتداخل ممارساته كونه يحمل في طياته استدلالات تتعلق بسلوك الأفراد والمنظمات .
- 9- تشير النتائج إلى اقتناع وثقة ادارات المدارس عينة الدراسة بأهمية رأس مالها الفكري إلى إن بعضها بحاجة إلى تكثيف اهتماماتها بالكوادر العاملة من أجل تحقيق الاداء المتميز.
- 10- على الرغم من وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكريّ في تعزيز جودة الخدمة التعليمية إلا أنه نلاحظ غياب اعتماد بعض ادارات المدارس على توفير مناخ للعاملين يساعد على إقامة علاقات ودية مع جميع الاطراف .
- 11- قناعة أغلب إدرات المدارس عينة الدراسة أن رأس مالها الفكري يعزز من جودة خدماتها إلى أنه هناك ضعف في إدارات بعضها في تحفيز عاملينها على التفكير في مستقبل مدارسهم.

## المبحث الثاني

### التوصيات

#### أولاً : التوصيات

- 1- حث إدارات المدارس عينة البحث على الاهتمام بتطوير رؤيتها المستقبلية من خلال تبني آراء ومقترحات العاملين وتشجيعهم المستمر للتعبير عن توقعاتهم الايجابية والسلبية بكل شفافية .
- 2- تنمية العنصر البشري وتوعيته والارتقاء بمستوى مهاراته ، و خلق الكفاءات القادرة على توليد تكنولوجيا أكثر إنسجاماً مع متطلبات ومجودات الحياة من خلال اقامة الدورات التدريبية .
- 3- استحداث مقاييس لرأس المال الفكريّ تشمل المقاييس المالية وغير المالية مما يخفض من الاعتماد على الاجتهاد والحكم الشخصي عند إجراء عملية القياس .
- 4- تحفيز العاملين ماديا ومعنويا على إعداد دراسات وبحوث تتناول مكونات رأس المال الفكريّ بصورة منفردة للوصول إلى نتائج محددة يمكن عن طريقها وضع أسس لقياس رأس المال الفكريّ بشكل إجمالي.
- 5- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة فيما يخص جودة العملية التعليمية في ظل رأس المال الفكريّ والتعاون مع المنظمات الدولية والاقليمية المتخصصة والتي يمكن الاستفادة من إمكاناتها وخبراتها من خلال ايفاد الموظفين لزيارة تلك الدول والاطلاع على تجاربهم في هذا المضمار .
- 6- إجراء تقييم دوري للعاملين وربط نتائج التقييم بنظام المكافآت والترقية .
- 7- رعاية افكار المبدعين وتوفير الفرص لهم بالتطبيق حتى لو وقعوا في خطأ من خلال المكافآت والحوافز ودراسة مايقدمون من أفكار وادخالها حيز التطبيق .
- 8- ضرورة تحقيق درجة رضا عالية للعاملين من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات وذلك باعتماد رأس المال العلاقتي على الدعم الذي يقدمه رأس المال البشري والهيكلية له ويجاد القيمة المضافة بين رأس المال العلاقتي الداخلي والخارجي فالداخلي المورد البشري أما الخارجي المستفيد .
- 9- الاهتمام بقدرات العاملين من خلال البحث والتدريب والتطوير وتوفير البيئة المناسبة لهم لتقديم الإنجازات العلمية وتوسيع فرص التعلم أمامهم ومما يسهم فبي صقل مواهبهم.
- 10- ينبغي العمل من قبل ادارات المدارس عينة البحث على مساهمة العاملين في برامج متنوعة من التدريب لاكتسابهم مهارات معينة في مجال عملهم .
- 11- تهيئة بيئة ومناخ مناسب لنجاح العملية التعليمية وبت فلسفة العمل بروح الفريق الواحد.

#### ثانيا : المقترحات المستقبلية

- استثمارا لأهمية متغيرات الدراسة وتوسيع آفاقها المستقبلية وامكانية ربطها وقياس تأثيرها على المتغيرات الأخرى ، تم تشخص عددا من الأفكار المقترحة التي يمكن إن تكون بداية واقعية لإجراء دراسات مستقبلية امتدادا للبحث الحالي وعلى النحو الاتي :
- 1- حث الباحثين على دراسة أبعاد اخرى لمتغيرات الدراسة الحالية . لم يتسنى للباحثة الخوض فيها مثل المصدقية والتعاطف والاعتمادية ورأس المال النفسي والاجتماعي وغيرها من الأبعاد .
  - 2- القيام بدراسة مشابهة للدراسة الحالية ولكن في قطاعات مختلفة مثل ( القطاع الصناعي و القطاع الصحي ) والعمل على مقارنة النتائج مع نتائج الدراسة الحالية .
  - 3- القيام بدراسة مقارنة تبين دور رأس المال الفكريّ في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في المدارس الحكومية ونظيرتها المدارس الأهلية .

المصادر

## المصادر *References*

### المراجع

### القرآن الكريم

### أولاً : المصادر العربية

### أ- الكتب

- 1- أحمد ، شاكر محمد فتحي ، 1996 "ادارة المنظمات التعليمية رؤية معاصرة للأصول العامة" ، كلية التربية ، جامعة عين شمس - القاهرة - مصر .
- 2- ابراهيم ، السيد السيد ، 2009 ، "العقل البشري - رأس مال" - القاهرة .
- 3- البادي ، نواف محمد ، 2010 ، "الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الايزو" - الأردن - عمان
- 4- البحيري ، السيد السيد محمود و محمود ، محمد صبري حافظ ، 2003 ، "اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية" - القاهرة .
- 5- جوال ، مروى و عثمانى ، احسين ، 2019 ، "تأثير رأس المال الفكري على قيمة المؤسسة الاقتصادية" - الجزائر .
- 6- الحيارى ، ايمان ، 2016 "معايير الجودة الشاملة في التعليم" - عمان الاردن .
- 7- الخوري ، سليمة ، 2022 ، "مفهوم رأس المال الفكري" - عمان - الاردن .
- 8- الراشدي ، حامد هاشم ، 2017 ، "إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية" - مكة المكرمة .
- 9- الربيعي ، رباب عدنان فاضل ، 2014 ، "دور قياس كفاءة رأس المال الفكري في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية" - بغداد .
- 10- السامرائي ، علي مزاحم حبيب ، 2019 ، "الاستثمار في رأس المال الفكري" - الاردن .
- 11- سليمان ، سمر حسن ، 2016 ، "معايير الجودة الشاملة في التعليم" - الاديب ، الجزائر .
- 12- عبد الحي ، رمزي احمد ، 2008 ، "الإدارة التعليمية والمدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة" ، جمهورية مصر العربية - القاهرة .
- 13- عبد الله علي ، 2008 ، "قياس رأس المال الفكري" ، الهدى ، الجزائر .
- 14- العبيشي ، محمد بن عبد الله ، 2011 ، نموذج مقترح لقياس وتقييم رأس المال الفكري في شركات الاتصالات السعودية ، القصيم .
- 15- العنزي ، سعد علي وصالح ، احمد علي ، 2008 ، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال" - عمان- الاردن .
- 16- القباني ، يحيى ، 2017 ، "إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية" ، القاهرة .
- 17- مجيد سوسن شاكر ، 2012 "تقويم جودة الاداء في المؤسسات التعليمية" ، عمان- الاردن .

- 18- المهدي ، صلاح طه ، 2008 ، "المساءلة التعليمية – رؤية الفكر وواقع التطبيق" ، جامعة المنصورة – كلية التربية - القاهرة .
- 19- الهلالي ، الشرييني الهلالي ، 2008 ، "إدارة المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين"- دار الجامعة الجديدة للنشر – القاهرة .

ب - الرسائل والأطاريح الجامعية

- 1- ابو هاشم ، دعاء زياد ، 2013 ، "واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الاجنبية" ، دراسة تطبيقية عن المراكز العاملة في محافظة غزة – فلسطين .
- 2- حوا ، عبد الرزاق ، 2016 ، "مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بإنتهاج ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية" ، اطروحة دكتوراة في علوم التسيير - الجزائر.
- 3- الحدابي ، دأود عبد الملك و قشوة ، هدى عبد الله ، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الاقسام العلمية المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، 2020.
- 4- الطالباني . خولة عبد الحميد محمد ، 2005 ، "اثر رأس المال الفكري في الابداع المنظمي" ، رسالة ماجستير جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد .
- 5- عطية ، لطيف عبد الرضا ، 2008 ، "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة العلاقة والاثر" دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية – العراق .
- 6- نور ، عبدالناصر و القشي ، ظاهر و قراقيش ، جهاد ، 2010 "رأس المال الفكري الأهمية والقياس والافصاح" ، دراسة فكرية من وجهات نظر متعددة جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا - الأردن .
- 7- قشقش ، خالد احمد عبد الحميد ، 2014 ، "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيزالميزة التنافسية"،دراسة تطبيقيةعلى الجامعات الفلسطينية ، غزة - فلسطين.
- 8- مراد ، احمد و فؤاد ، بلعباس ، 2019 ، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية" ، دراسة ميدانية بكلية العلوم – جامعة المسلية – الجزائر .

ت - الدوريات والدراسات

- 1- ابراهيم ، بشرى عبد و تركي ، سنية كاظم ، 2016 ، "أثر رأس المال الفكري في أبعاد جودة السلعة" دراسة تحليلية في شركة الزوراء، الكلية التقنية الادارية- العراق.
- 2- ارناؤوط ، أحمد إبراهيم السلمي ، "تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها" ، مجلة الإدارة التربوية - العدد الخامس عشر ، سبتمبر 2017 .
- 3- بن دومة ، صفية و العيداني ، الياس ، دور التمكين الاداري في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط . مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، المجلد 11 ، العدد 02: 2020 .
- 4- تايه ، محمد ابراهيم ، "تأثير أبعاد رأس المال الفكري في إدارة التغيير التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء شركة التأمين الوطنية " ،مجلة الجامعة العراقية ، العدد (48 ج 3) ، 2021 .
- 5- خزعل ، بصير خلف خزعل ، "واقع تطبيق جودة خدمة التعليم العالي واثرها في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك"، مجلة اقتصاد المال والأعمال العدد 2012.
- 6- رشيد ، صالح عبد الرضا و عطوي ، عامر علي ، 2011 ، "جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة" ، دراسة في جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد
- 7- سعيدة ، حركات وشرقي ، أمل ، 2018 ، "رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي"، دراسة اراء اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي - الجزائر.
- 8- عبد الحميد ، رفل مؤيد ، 2018 ، "دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون" ، مجلة مجلة تنمية الرافدين ملحق العدد 119 ، المجلد 37 - العراق .
- 9- عبد الستار ، رجاء رشيد ، "تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري واداء العاملين بالمؤسسات التعليمية" مجلة كلية مدينة العلم ، المجلد 12 ، العدد 1، 2020 .
- 10- عديلة ، نادية و قرابيري ، رشدي و برمجان ، عادل ، دور رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي في ظل التحول نحو الاقتصاد الرقمي ، دراسة عينة من اراء اساتذة جامعة بسكرة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع كانون الأول 2019 .
- 11- عطية ، افكار سعيد خميس ، "إنموذج مقترح لإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات تطبيقه مجلة الإدارة التربوية "، العدد 18، ، 2018 .
- 12- عمار، رواب و صباح ، غربي ، جودة الخدمة التعليمية ، مجلة دفاتر العدد 50 ، 3إذار، 2015 .

- 13- ال فيحان ، ايثار عبد الهادي ، 2007 ، "تقييم جودة الخدمة التعليمية" ، دراسة تحليلية لأراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد السابع والستون – بغداد - العراق .
- 14- محمد ، أيوب محمود ، 2020 ، "اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون" ، مجلة *Ajsp* العدد 18- العراق .
- 15- مرزه ، غيداء حمزة و الزياي ، سحر عباس . "دور الإنجراف الاستراتيجي في جودة الخدمة التعليمية " ، مجلة واسط للعلوم الإنسانية مجلد 18 الجزء الرابع، 2022 .
- 16- الهاشمي ، بن واضح وعبد المطلب ، بيسار ، أثر إدارة رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية /مجلة العلوم الإنسانية – جامعة محمد خيضر بسكرة ، فلسطين ، 2018 .
- 17- يونس ، ووليد حمدي الحسيني ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الاعمال ، 1 ابريل ، 2022 ، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية - مصر

### ث - البحوث والدراسات

- 1- بوبكر ، بوزيدي و موسى ، بلاغيت ، 2022 ، "رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسات التعليم العالي" ، دراسة حالة المركز الجامعي أفلو ، الجزائر .
- 2- رليد ، عبد الكريم وعثماني ، مصطفى ، 2020 ، "رأس المال الفكري كألية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر" ، دراسة حالة المركز الجامعي مرسلي عبد الله – بتياسة ، الجزائر .
- 3- سعد الله ، حسين ليث ، 2007 ، "رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، الجزائر .
- 4- فدوى ، عبو و رابح ، عرابة ، 2021 ، "رأس المال الفكري كألية لتعزيز نكاء الأعمال بمؤسسات التعليم العالي" دراسة حالة المركز الجامعي مرسلي عبد الله –الجزائر .
- 5- مشرف ، شيرين عيد مرسي ، 2013 ، "دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري" دراسة مستقبلية – القاهرة – مصر .
- 6- مهديد ، فاطمة الزهراء و يسعد ، اسيا ، 2021 ، "التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري كألية لتحقيق الأداء المتميز بمؤسسات التعليم العالي" –الإمارات العربية المتحدة.

**ثانيا : المصادر باللغة الإنكليزية English References**

أ- الكتب

- 1- Bassi Lauri, (1997), harnessing The power of InTenllecual capital traraing and development
- 2- Trevor , V. , (2013) , " Applied Business Statistics " , Juta and Company LTD.

ب- البحوث والدراسات

1- *Lee, dunn and Michelle , Wallace 2008 ، teaching and learning in transnational higher education enhancing leaming for offshore and international students.*

2- Stahle, P., & Bounfour, A. (2008). Understanding dynamics of intellectual capital of nations. Journal of intellectual capital.

3- Chien Hsung wan(2009) :Astudy of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, Adissertation submitted doctor of education .

4- Gilaninia, Shahram, & Matak, Asadi, Atefeh, (2012), Examination of relationship between intellectual capital.

5- Nakapan, W. & Radsiri, S. (2012) " Visual training in virtual world: A comparative study between traditional learning versus learning in a virtual world. "

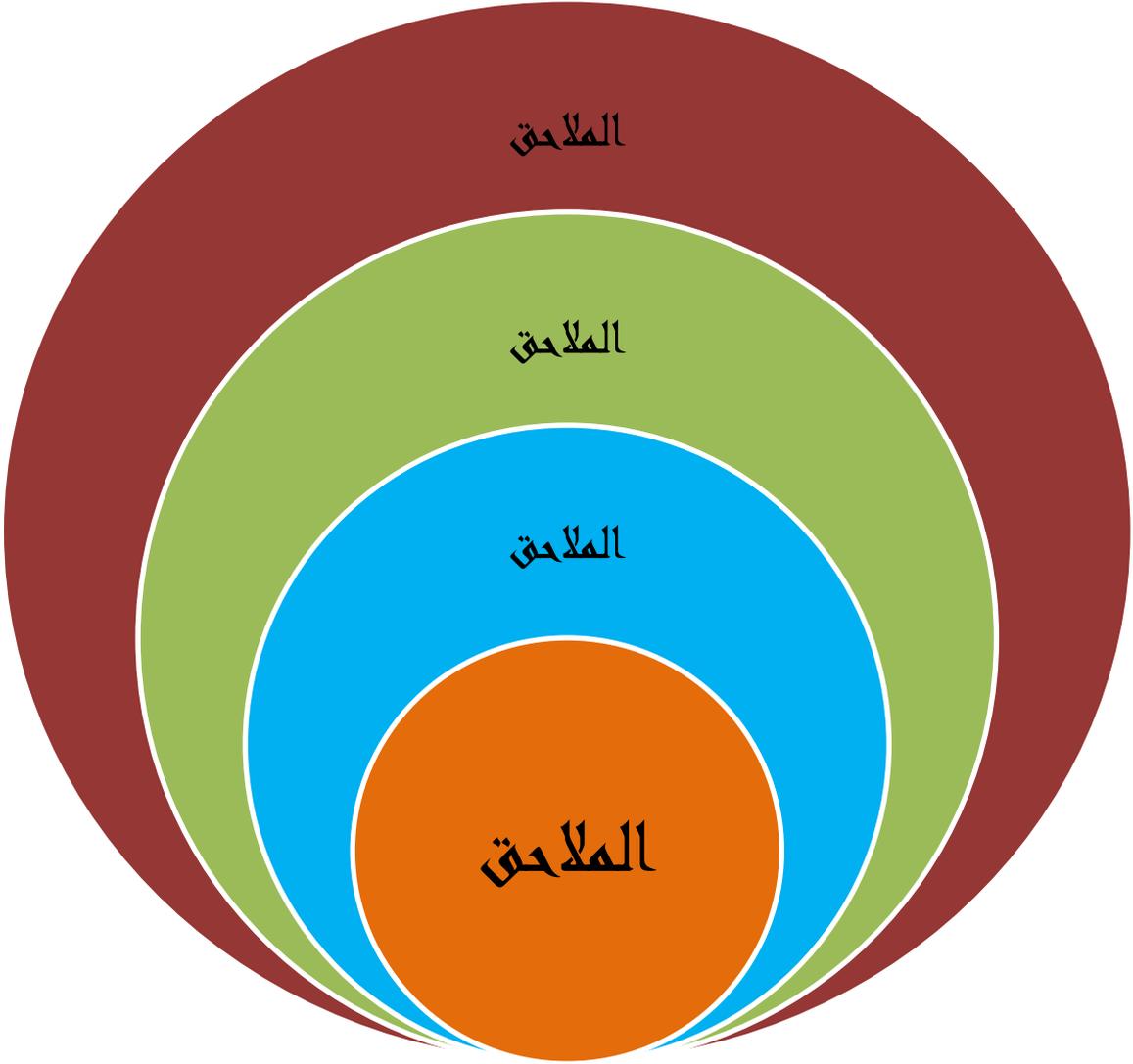
6- Afthanorhan, W. M. A. B. W. (2013). A comparison of partial least square structural equation modeling (PLS–SEM) and covariance based structural equation modeling (CB–SEM) for confirmatory factor analysis.

International Journal of Engineering Science and Innovative Technology,

7- Yıldız, S., et al ,2014. Measurement of Intellectual Capital Components Through Activity Reports of Companies, 2nd World Conference On Business, Economics And Management - WCBEM2013, Procedia - Social and Behavioral Sciences.

**8- Prudon , P. , (2015), " Confirmatory factor analysis: a brief introduction and critique " , Journal of Comprehensive Psychology, Volume 4, 1-18.**

**9- Krejcie , R & Morgan, D. (1970 ). Determining Sample Size For Research Activities . Educational And Psychological Measurement,30,607-610 .**



## ملحق رقم ( 1 )

### قائمة بأسماء السادة محكمي مقياس الدراسة \*

ت	اسم الأستاذ	اللقب العلمي	التخصص	موقع العمل
1	د. أميرة جابر هاشم الجوفي	استاذ	علم النفس التربوي	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
2	د. عبد الرزاق شنين علوة الجنابي	استاذ	طرائق تدريس	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
3	د. عدنان عبد طلاك الخفاجي	استاذ	العلوم التربوية والنفسية	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
4	د. فيصل علوان اطاني	استاذ	نظم معلومات وإدارة معرفة	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
5	د. محمد طاهر ناصر	استاذ	طرائق تدريس	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
6	د. محمود فهد عبد علي	استاذ	ادارة الإنتاج والعمليات	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
7	د. نعمة عبد الصمد حسين الاسدي	استاذ	دراسات إنسانية	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
8	د. ميثاق هاتف الفتلاوي	استاذ	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
9	د. اميمة حميد العادلي	استاذ مساعد	تكنولوجيا المعلومات	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
10	د. حسام حسين شياع السلامي	استاذ مساعد	إدارة موارد بشرية	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
11	د. حيدر خضير جوان	استاذ مساعد	إدارة مالية	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
12	د. رشا عباس الربيعي	استاذ مساعد	إدارة موارد بشرية	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
13	د. محمد تركي عبد العباس	استاذ مساعد	إدارة إنتاج وعمليات	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
14	د. محمد عباس مجيد الجعيفري	استاذ مساعد	التجارة الدولية	جامعة واسط / كلية الإدارة والاقتصاد
15	د. نبأ عبد الرؤوف عمار سميسم	استاذ مساعد	العلوم التربوية والنفسية	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية
16	د. يزن سالم محمد	استاذ مساعد	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال
17	محمد سمير محمد	مدرس مساعد	العلوم التربوية والنفسية	جامعة الكوفة / كلية التربية للبنات قسم العلوم التربوية والنفسية

\*تم ترتيب الحروف حسب اللقب العلمي والحروف الهجائية

## ملحق ( 2 )

### الاستبانة قبل التحكيم

حضرة الاستاذ / الاستاذة : - ..... المحترم / المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين يدي شخصكم الكريم الاستبانة الخاصة بالبحث الموسوم ( دور رأس المال

الفكري في تعزيز الخدمة التعليمية ) دراسة تحليلية لعينة مختارة من مديري المدارس الثانوية في محافظة النجف الاشرف وبعض التدريسين فيها وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الدبلوم العالي في إدارة الجودة تهدف المعلومات الواردة في الصفحات التالية إلى التعرف إلى رأيك حول دور رأس المال الفكري في تعزيز الخدمة التعليمية واجابتك بدقة ستكون خير وسيلة لنجاح هذه الدراسة الهادفة إلى السعي في رقي مؤسساتنا التعليمية وقد وقع الاختيار على مدرستكم ميداننا للبحث وذلك لما نتوسمه فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال ونرجو قراءة العبارات والتفضل بأبداء ارائكم حول الأبعاد والفقرات الواردة في الاستبانة على امل إن يخرج هذا البحث بنتائج تخدم مسيرته في هذا المجال وذلك بقضل ما ستقدمونه من اجابات موضوعية ودقيقة ولكي تكون الصورة واضحة لديكم يرجى ملاحظة النقاط الآتية :

إن الاجابات تستخدم لأغراض علمية بحثة فلا تجد هناك حاجة إلى ذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة

- 1- يرجى إن تكون الاجابات على اساس الواقع الفعلي الموجود وليس على اساس ماترونه مناسباً.
- 2- يرجى الاجابة على جميع الفقرات وعدم ترك فقرة بدون أجابة

لذا لطفا أرجو الإجابة عن الاسئلة الآتية بدقة حيث توجد أمام كل عبارة خمس خيارات هي

اتفق      اتفق بشدة      محايد      لااتفق      لااتفق بشدة

علما إن الاستبانة أعدت استنادا إلى مجموعة من المقاييس العالمية المعتمدة في قياس متغيرات البحث والتي يمكن ايضاحها كما في الجداول اللاحقة

المقياس	عدد الفقرات	المتغيرات		ت
		الفرعية	الرئيسية	
النجار، 2006، 1:	10	رأس المال البشري	رأس المال الفكريّ Capital	1
	6	رأس المال الهيكلي	Intellectual	
	8	رأس المال العلاقتي		
Hul el,2003	5	الملموسية	جودة الخدمة التعليمية Quality	2
	5	الاستجابة	Of Educational Service	
	7	الأمان		

المصدر : من اعداد الباحثة

القسم الأول :

خصائص عينة الدراسة ومالء الاستبانة

معلومات تتعلق بمالء الاستبانة

التحصيل الدراسي :-

شهادة عليا

جامعي

ثانوي

الجنس :-

ذكر

إثنى

العنوان الوظيفي

مدير

معاون

مدرس

موظف إداري

سنوات الخدمة في التعليم

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة

من 21 سنة فأكثر

الدورات

لا يوجد

دورة واحدة

دورتان

ثلاث دورات

اربع دورات فأكثر

الاسئلة الاختصاصية

أولاً رأس المال الفكريّ : ويقصد به الوصف الراسخ والثابت لأسلوب فهم إدارة المعرفة والجهود المكتسبة من التطوير وضمان المحافظة على النتائج المستقبلية . وتم اعتماد الأبعاد الفرعية الاتية لقياس متغير رأس المال الفكريّ .

ملاحظة : يرجى وضع علامة ( X ) للاختيار الذي ترونه مناسباً للواقع الفعلي الموجود

رقم الفقرة	الفقرات	أوافق	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	لا اعرف شيئاً عن الموضوع
أ : رأس المال البشري					
1	يوجد في المدرسة ملاك مؤهل لتوليد الافكار للوصول إلى الابداع في الاداء				
2	يتعامل كادر المدرسة بمرونة مع المواقف والأنشطة المختلفة في العمل				
3	تمتلك المدرسة كادر مؤهل لتقديم بحوث مبنكرة تستخدم في تطبيقات علمية ناجحة				
4	يتمتع كادر المدرسة بالقدرة على استخدام التقنيات الحديثة والحاسوب في الأنشطة المختلفة بمهارة				
5	تقيم المدرسة برامج تدريبية لتطوير الاداء المهني لكادرها				
6	يشترك كادر المدرسة في الدورات التي تقيمها مديرية التربية				
7	يمتلك كادر المدرسة المهارات اللازمة لأداء مهامه بأفضل وجه				
8	يمتلك كادر المدرسة قدرات أبداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة				

				9	ا يمتلك كادر المدرسة القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية
				10	يمتلك كادر المدرسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل
				11	يمتلك كادر المدرسة ملكة الحرص على تنفيذ وإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة
				12	يمتلك كادر المدرسة القدرة على مد يد العون والدعم لبعضهم لبعض
				13	يسعى كادر المدرسة لتوسيع معرفته بعمله لزيادة قدرته على أداء مهامه
ب : رأس المال الهيكلي					
				1	يمتاز الهيكل التنظيمي للمدرسة بسهولة الاتصال والتنسيق بين كوادرها
				2	يسمح الهيكل التنظيمي التعامل بمرونة لأستيعاب تطورات المعرفة والمعلومات تتسم المدرسة بولاء كوادرها لمدرائهم
				3	يتمتع كادر المدرسة بروح المشاركة وتبادل المعرفة فيما بينهم
				4	يمتاز نظام المعلومات المعمول به في المدرسة بالحدائة واستخدام التكنولوجيا
د : رأس المال العلاقتي					
				1	تمنح إدارة المدرسة الثقة لكادرها في العمل
				2	تشجع إدارة المدرسة الموظفين ليكونوا مبدعين
				3	تتسم العلاقة بين اعضاء كادر المدرسة بالاحترام المتبادل والتفاعل الايجابي
				4	يهتم كادر المدرسة بتحقيق رؤية ورسالة المدرسة
				5	يمكن لكادر المدرسة ان يعبروا عن وجهات نظرهم بحرية
				6	توفر المدرسة للطلبة كاغة المستلزمات الدراسية من قاعات ومختبرات ومكتبة وخدمات الحاسوب
				7	تحتوي مكتبة المدرسة على المراجع والدوريات ذات العلاقة بالمقررات الدراسية
				8	تحظى المدرسة بسمعة جيدة بين المدارس الاخرى
				9	لدى المدرسة علاقة طيبة مع مؤسسات المجتمع المدني وأفراد المجتمع
				10	تشارك المدرسة بمسابقات ومناظرات علمية مع المدارس الاخرى

ثانياً : الخدمة التعليمية : مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسات التعليمية التي تستقطب الطلاب الجدوتهم بتنميتهم وتطويرهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم ، ومن ثم تلبية حاجات ورغبات الاطراف المستفيدة من الخدمات

ملاحظة رقم 1 : تم اعتماد الأبعاد الفرعية الاثنان لقياس متغير الخدمة التعليمية .

ملاحظة رقم 2 : يرجى وضع علامة ( X ) للاختيار الذي ترونه مناسباً للواقع الفعلي الموجود

رقم الفقرة	الفقرات	أوافق	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	لا اعرف شيئاً عن الموضوع
1	يساعد المعلمين الكوادر الجديدة في المهام والعمليات المتعلقة بالعمل				
2	يساعد المعلمون والموظفون بعضهم مع بعض لمواجهة صعوبات الوظيفة				
3	الفرص متاحة للاتصال بالمعلمين عند الحاجة اليهم				
4	فهم المعلمين للأحتياجات الاكاديمية للطلبة				
5	توفر المواد الدراسية والشعب ومكتبة وقاعات رياضية				
6	ملائمة جدول الدروس لضروف الطلبة				
7	التواصل فعال بين المعلم والطلبة حول المواد الدراسية وتغييرات المنهج				
8	يعرف المرشد التربوي للبرنامج الاكاديمي				
9	للمرشد التربوي دور فعال في حل اشكالات الطلبة				
10	تتوفر في المدرسة كل اللوازم الضرورية من مسجد وحمامات صحية وكافتريا				
11	اشعر بالأمان والسلامة داخل مدرستي				
12	توفر عنصر النظافة ومستلزماته في المدرسة				
13	تتوفر خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة				
1	تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع				
2	هناك تفاعل جيد بين المدرسة والمجتمع				
3	المجال مفتوح للتواصل مع إدارة المدرسة				
4	للمدرسة دور فعال داخل المجتمع من خلال المساهمة بأنشطة مختلفة				
5	ترفد المدرسة المجتمع بطاقات ايجابية مبدعة				
6	تطابق نتاج المدرسة مع الاطار الذي حددته المدرسة لهذا النتاج				
7	الإدارة تضع الاهتمام بالطلبة في قائمة أولياتها				
8	تحدث المدرسة الاسلوب التعليمي الذي تتبعه				

### ملحق ( 3 )

#### الاستبانة بعد التحكيم

جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال / الدبلوم العالي



#### استبانة عن

دور رأس المال الفكريّ في تعزيز جودة الخدمة التعليمية

الباحث

طالبة الدبلوم العالي

مدلولة عمران جبار

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

المشرف

الاساذذ الدكتور

عادل عباس عبد حسين الجنابي

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

1444 هجرية // 2022 ميلادية

حضرة الاستاذ / الاستاذة : - ..... المحترم / المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين يدي شخصكم الكريم الاستبانة الخاصة بالبحث الموسوم ( دور رأس المال

الفكري في تعزيز الخدمة التعليمية ) دراسة تحليلية لعينة مختارة من مديري المدارس الثانوية في محافظة النجف

الاشرف وبعض التدريسين فيها وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الدبلوم العالي في إدارة الجودة تهدف المعلومات الواردة في الصفحات التالية إلى التعرف إلى رأيك حول دور رأس المال الفكري في تعزيز الخدمة التعليمية واجابتك بدقة ستكون خير وسيلة لنجاح هذه الدراسة الهادفة إلى السعي في رقي مؤسساتنا التعليمية وقد وقع الاختيار على مدرستكم ميداننا للبحث وذلك لما نتوسمه فيكم من خبرة ودراية في هذا المجال ونرجو قراءة العبارات والتفضل بأبداء ارائكم حول الأبعاد والفقرات الواردة في الاستبانة على أمل إن يخرج هذا البحث بنتائج تخدم مسيرته في هذا المجال وذلك بقضل ما ستقدمونه من اجابات موضوعية ودقيقة ولكي تكون الصورة واضحة لديكم يرجى ملاحظة النقاط الاتية

- 1- إن الاجابات تستخدم لأغراض علمية بحثة فلا تجد هناك حاجة إلى ذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة
- 2- يرجى إن تكون الاجابات على اساس الواقع الفعلي الموجود وليس على اساس ماترونه مناسباً.
- 3- يرجى الاجابة على جميع الفقرات وعدم ترك فقرة بدون أجابة

لذا لطفا ارجو الاجابة عن الاسئلة التالية بدقة حيث توجد أمام كل عبارة خمس خيارات هي

أتفق      أتفق بشدة      محايد      لا أتفق      لا أتفق بشدة

علما إن الاستبانة أعدت استنادا إلى مجموعة من المقاييس العالمية المعتمدة في قياس متغيرات البحث والتي يمكن ايضاحها كما في الجدول اللاحقة

المقياس	عدد الفقرات	المتغيرات		ت
		الفرعية	الرئيسية	
النجار، 2006: 1	10	رأس المال البشري	رأس المال الفكري Capital	1
	6	رأس المال الهيكلي	Intellectual	
	8	رأس المال العلاقتي		
Hul el,2003	5	الملموسية	جودة الخدمة التعليمية Quality	2
	5	الاستجابية	Of Educational Service	
	7	الأمان		

المصدر : من اعداد الباحثة

المحور الأول : معلومات عامة.

ملاحظة : ضع اشارة ( / ) في المربع الذي تراه مناسباً

	نكر		إنثى
--	-----	--	------

أولاً : النوع الاجتماعي

	بكالوريوس		دبلوم عالي
	ماجستير		دكتوراه
	دبلوم		

ثانياً : المؤهلات العلمية

	35-30 سنة		48 - 53 سنة
	36 - 41 سنة		54 - فما فوق
	42 - 47 سنة		

ثالثاً : الفئة العمرية

	6 - 10 سنة		16 سنة فأكثر
	11 - 15 سنة		

رابعاً : عدد سنوات الخدمة

	لا يوجد		ثلاث دورات
	دورة واحدة		اربع دورات فأكثر
	دورتان		

خامساً : عدد الدورات التدريبية

في إدارة الجودة

	بنين		بنات
	مختلطة		

سادساً : جنس المدرسة

	ابتدائية		اعدادية
	متوسطة		تجارة
	ثانوية		صناعة

سابعاً : درجة المدرسة

المحور الثاني : متغيرات البحث

أولاً رأس المال الفكري **Intellectual Capital** : وهو الوصف الراسخ والثابت لأسلوب فهم إدارة المعرفة والجهود المكتسبة من التطوير وضمان المحافظة على النتائج المستقبلية . اي إن المقصود برأس المال الفكري في دراستنا هذه هو مقدار المعرفة والمهارات والتدريبات التي حصل عليها ملاك المدرسة والتي تساعدهم على إنجاز أعمالهم واي معلومات يملكونها يمكن إن تزود المدرسة بميزة تنافسية . وتم اعتماد الأبعاد الفرعية الاتية لقياس متغير رأس المال الفكري .

رقم الفقرة	الفقرات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
رأس المال البشري <b>Human Capital</b> :- يتمثل بنخبة من الاساتذة يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الافكار الجديدة أو تطوير افكار قديمة .						
1	يوجد في المدرسة ملاك مؤهل لتوليد الافكار للوصول إلى الأهداف.					
2	يملك ملاك المدرسة القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية.					
3	يتمتع ملاك المدرسة بالقدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والحاسوب في الأنشطة المختلفة بمهارة .					
4	تقيم المدرسة برامج تدريبية لتطوير الاداء المهني لملاكها .					
5	يشارك ملاك المدرسة في الدورات التي تقيمها مديرية التربية .					
6	يملك ملاك المدرسة المهارات اللازمة لأداء مهامهم بأفضل وجه .					
7	يملك ملاك المدرسة قدرات ابداعية متميزة في التعامل مع الحالات الطارئة .					
8	يملك ملاك المدرسة القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل .					
9	يملك ملاك المدرسة القدرة على مد يد العون والدعم لبعضهم لبعض .					
10	يسعى ملاك المدرسة لتوسيع معرفه بعمله لزيادة قدرته على أداء مهامه .					
رأس المال الهيكلي <b>Structural Capita</b> : هو مجموعة الإجراءات والعمليات والهيكل الداخلية التي تساهم في تنفيذ أهداف المدرسة.						
11	يمتاز الهيكل التنظيمي للمدرسة بسهولة الاتصال والتنسيق بين ملاكها .					
12	يسمح الهيكل التنظيمي التعامل بمرونة لأستيعاب تطورات المعرفة والمعلومات .					
13	يتمتع ملاك المدرسة بروح المشاركة وتبادل المعرفة فيما بينهم .					

					14	يمتاز نظام المعلومات المعمول به في المدرسة بالحدانة واستخدام التكنولوجيا .
					15	تحتوي مكتبة المدرسة على المراجع والدوريات ذات العلاقة بالمقررات الدراسية.
					16	توفر المدرسة للطلبة كافة المستلزمات الدراسية من قاعات ومختبرات ومكتبة وخدمات الحاسوب .
رأس المال العلاقتي <i>Relational Capital</i> :- رضا العملاء . العلاقات مع العملاء والموظفين وأصحاب المصلحة العقود مع مزودي الخدمة . السمعة داخل المجتمع . علاقات المستثمرين وتقييم ردود الفعل						
					17	تمنح إدارة المدرسة الثقة لكادرها في العمل.
					18	تشجع إدارة المدرسة المدرسين ليكونوا مبدعين .
					19	تتسم العلاقة بين اعضاء ملاك المدرسة بالاحترام المتبادل والتفاعل الايجابي .
					20	يهتم ملاك المدرسة بتحقيق رؤية ورسالة المدرسة .
					21	يمكن لملاك المدرسة إن يعبروا عن وجهات نظرهم بحرية .
					22	تحظى المدرسة بسمعة جيدة بين المدارس الأخرى .
					23	لدى المدرسة علاقة طيبة مع مؤسسات المجتمع المدني وأفراد المجتمع .
					24	تشارك المدرسة بمسابقات ومناظرات علمية مع المدارس الأخرى .

ثانيا : جودة الخدمة التعليمية : **Quality of educational service** : مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسات التعليمية التي تستقطب الطلاب الجدد وتهتم بتنميتهم وتطويرهم وتطوير معارفهم ومهاراتهم ، ومن ثم تلبية حاجات ورغبات الاطراف المستفيدة من الخدمات وتحقيق رضاهم .

رقم الفقرة	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
الملموسية <b>Tangible</b> : هي العناصر المادية المحسوسة في تقديم الخدمة مثل المباني والاجهزة والمعدات ومظهر الموظفين يشعر الطالب بالأمان والسلامة داخل المدرسة						
25	تتوفر في المدرسة كل اللوازم الخدمية من مسجد وحمامات صحية وكافتريا واستراحة.					
26	توفر عنصر النظافة في المدرسة .					
27	توفر المدرسة خدمات لُدوي الاحتياجات الخاصة .					

					28	ملانمة جدول الدروس لظروف الطلبة وساعات الدوام في المؤسسة التعليمية .
					29	تتطابق الخدمة التعليمية في المدرسة مع ماهو معطن عنها.
الاستجابة <b>Responsiveness</b> :- هي إمكانية تقديم خدمة فورية و قدرة مقدمي الخدمة على الاستجابة بسرعة على طلبات الطلبة واستفساراتهم						
					30	الفرص متاحة للاتصال بالمعلمين عند الحاجة اليهم .
					31	التواصل فعال بين المعلم والطلبة حول المواد الدراسية وتغييرات المنهج .
					32	يمكن التواصل بسهولة مع إدارة المدرسة من قبل المعلمين والطلبة .
					33	يستجيب المعلمون والموظفون لطلب المساعدة من زملائهم لمواجهة صعوبات الوظيفة .
					34	يساعد المعلمون الأقدم الملاكات الجديدة في المهام والعمليات المتعلقة بالعمل .
الأمان <b>Assurance</b> :- هو أن يتم توفير بيئة ملانمة وآمنة إلى الطلاب وأن يتعامل معهم بما يوفر لهم هذا الشعور (شعبان ، 2017 : 33)						
					35	. يشعر الطالب بالأمان والسلامة داخل المدرسة. 33
					36	يتصف المعلمين والموظفين في المدرسة باللطف وحسن الخلق
					37	هناك تفاعل جيد بين المدرسة والمجتمع .
					38	المام المعلمين والموظفين في المدرسة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها .
					39	للمدرسة دور فعال داخل المجتمع من خلال المساهمة بانشطة مختلفة .
					40	ترفد المدرسة المجتمع بطاقات إيجابية مبدعة
					41	تتعامل المدرسة مع معلومات الطلبة بسرية.

## **Abstract**

importance of intellectual capital in organizations. Does the current educational organizations possess intellectual capital? This was the basis for the growth of the problem of perspective research. . The reason for choosing this topic is due to the importance of the role of intellectual capital in the success of the educational process in the educational organization. The research objectives were embodied with a set of goals, including building a clear vision on how to achieve the quality of educational service by relying on intellectual capital for educational organizations. As for its importance, it emanated from the originality of its content. Scientific and cognitive This research was applied in a community represented by 220 government schools located within the center of Najaf Governorate A sample was taken from this community based on the table of the size of the selected samples and according to the source (Morgan, 1970: 607-610). The research is both intellectual capital and the quality of educational service. Data quality and validity were tested, reliability was tested, hypotheses were tested, and for analyzing the responses, a number of statistical methods and methods were used, such as percentage, arithmetic mean, standard deviation, and correlation coefficient. These methods were implemented on the computer by adopting the spss program and the amos program. And it has been verified From the validity of the reliability of the measurement model used and then formulating the hypotheses aimed at testing the hypothetical model of the research, including is there a correlation of statistical and moral significance between intellectual capital in its dimensions and the quality of educational service in its dimensions? One of the most important recommendations that contribute to improving the quality of educational service is the development of the human element, educating it and improving its skills. Some other future studies suggested that a study similar to the subject of the research should be carried out, but applied to private schools instead of government ones.

The research included terms represented by intellectual capital and quality of educational service.



**Ministry of Higher Education and Scientific  
Research  
Karbala University  
College of Administration and Economics  
Department of postgraduate Business Administration**

# **The role of intellectual capital in enhancing the quality of educational service**

**An exploratory study analyzing the opinions of  
a sample of principals of public schools  
in Najaf Province**

**Research submitted to the Council of the College of  
Administration and Economics / University of Karbala  
It is part of the requirements for obtaining the Higher  
Diploma in Business Administration**

**I applied  
Madlula Imran Jabbar Al-Amiri**

**Supervised by  
Prof. Dr  
Adel Abbas Abed Hussein Al-Janabey**

**2023 A.H.**

**1444 A.D**

