



جمهورية العراق  
وزارة التعليم العالی والبحث العلمي  
جامعة كربلاء  
كلية الإدارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال / الدراسات العليا

رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية  
بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية – جامعة  
كربلاء

بحث مقدم إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء  
وهو من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في علوم إدارة الأعمال / إدارة  
الجودة

قدمه الطالب  
حاتم جابر عبد الرحيم

بإشراف  
الأستاذ المساعد الدكتور  
أميمة حميد عبدالله

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ


﴿اللَّهُ نُورُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ مِثْلُ نُورِهِ كَمِشْكَاةٍ فِيهَا  
مِصْبَاحٌ الْمِصْبَاحُ فِي زُجَاجَةٍ الزُّجَاجَةُ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ  
دُرِّيٌّ يُوقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ مُبَارَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَا شَرْقِيَّةٍ وَلَا غَرْبِيَّةٍ  
يَكَادُ زَيْتُهَا يُضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارٌ نُورٌ عَلَى نُورٍ يَهْدِي اللَّهُ  
لِنُورِهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ  
عَلِيمٌ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة النور الآية ( 35 )

## إقرار المشرف

أشهد إن إعداد هذا البحث الموسوم بـ " رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية : بحث استطلاعي تحليلي لأراء عينة من الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة كربلاء " الذي تقدم به الطالب ( حاتم جابر عبدالرحيم ) قد جرى تحت اشرافي في جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد ، وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في علوم إدارة الجودة .

  
الأستاذ المساعد الدكتور

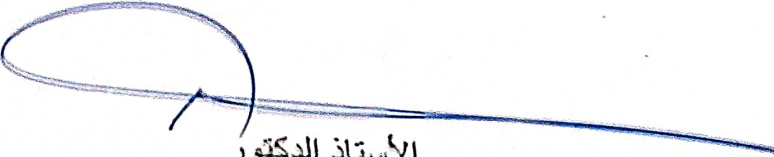
أميمة حميد عبد الله

المشرف

2023 / 12 / 3

## توصية السيد رئيس قسم إدارة الأعمال

بناءً على التوصيات المتوافرة أرشح هذا البحث للمناقشة .

  
الأستاذ الدكتور

محمود فهد علي الدليمي

رئيس قسم إدارة الأعمال

2023 / 12 / 3

إقرار رئيس لجنة الدراسات العليا

بناءً على إقرار المشرف العلمي والخبير اللغوي على بحث الدبلوم العالي في إدارة الجودة / قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء للطلاب (حاتم جابر عبد الرحيم) الموسوم (رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية) أرشح هذا البحث للمناقشة.

أبد علي أحمد فارس

رئيس لجنة الدراسات العليا

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

3 / 12 / 2023 م

مصادقة مجلس الكلية

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

أبد محمد حسين كاظم الجبوري

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

3 / 12 / 2023 م

## أقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن رئيس وأعضاء لجنة المناقشة بإننا قد اطلعنا على بحث الدبلوم العالي الموسوم " رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية : بحث استطلاعي تحاليلي لأراء عينة من الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة كربلاء " الذي تقدم به الطالب ( حاتم جابر عبد الرحيم ) وقد ناقشنا الطالب في محتوياته وفيما له علاقة به وفي ضوء ذلك وجدنا بأنه جدير بنيل شهادة الدبلوم العالي في إدارة الأعمال وبتقدير ( امتياز ) .

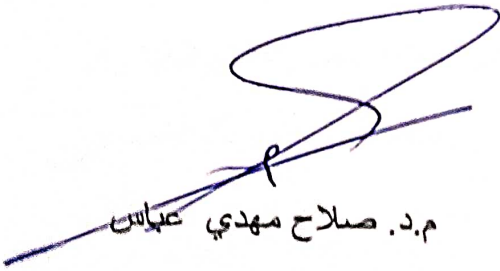


أ.م.د. صالح مهدي محمد

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

رئيساً

2023 / 12 / 3



م.د. صالح مهدي عباس

عضوًا

2023 / 12 / 3



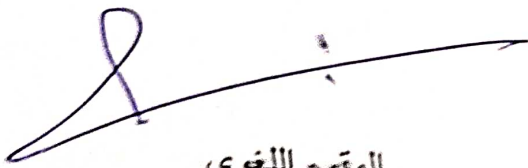
أ.م.د. أميمة حميد عبدالله

عضوًا ومشرقا

2023 / 12 / 3

### بقرار المقوم اللغوي

أقر بيان البحث الموسوم بـ " رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية : بحث استطلاعي تطبيقي لآراء عينة من الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة كربلاء " والتي تقدم بها الطالب ( حاتم جابر عبدالرحيم ) قد راجعتهما من الناحية اللغوية وأصبحت بأسلوب عني سليم خال من الأخطاء اللغوية ولأجله وقعت .



المقوم اللغوي

م.د محمد سلام مظهر

جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد

2023 / 10 / 18

## الإهداء

إلى خير القادة . . . و زعيم السادة

الرسول محمد - ﷺ -

إلى . . . الذي علمني العطاء بدون إنتظار . . . وأحمل اسمه بكل

افتخار . . . والدي العزيز

إلى . . . معنى الحب والحنان . . . وسر الوجود

أمي الغالية

إلى . . . الشموع التي إنارت دربي . . . إخوتي وأخواتي

إلى . . . من شاركني مصاعب الحياة . . . نزوجتي - حفظها الله -

إلى . . . بسمتي في هذه الحياة . . . أولادي إلى كل من قصرت بحقه لإنشغالي

بدر أستني ...

آلهم جميعاً اهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع محبةً و وفاءً ...

الباحث

**الباحث**

ب

### شكر وامتنان

في البداية أحمده الله على نعمته التي لا تعد والذي وفقني لإتمام لوستي ، الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد ( صلى الله عليه واله وسلم ) . أقدم خالص شكري وامتناني إلى أستاذتي الأستاذ المساعد الدكتور ( أميمة حميد عبدالله ) لقبولها الاشراف على بحثي ومتابعته وتوجيهه وملاحظاتها القيمة ولما بذلته جهد لوصول البحث إلى ما هو عليه الآن ، فجزاها الله عني خير جزاء المحسنين. متمنياً لها التوفيق لخدمة البلد والمسورة العلمية وأن الواجب والأمانة يدفع الباحث إلى تقديم الشكر والامتنان إلى جميع الأساتذة سواء من كان له الفضل في الوأسة التحضيرية، أو كان له الدعم والتشجيع . وأخص منهم بالشكر الأستاذ الدكتور محمد حسين كاظم الجبوري عميد كلية الإبرة والاقتصاد، والأستاذ الدكتور محمود فهد عبد علي الدليمي رئيس قسم إبرة الأعمال. والأستاذ الدكتور عادل عباس عبد حسين الجنابي. وكل أستاذتي الأعواء في قسم إبرة الأعمال .

ويشوفني إن أتقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين، لقبولهم مناقشة بحثي، وخالص شكري للأساتذة المحكمين لما بذلوه من وقت في تحكيم مقاييس البحث، وإلى الأساتذة المقومين العلمي واللغوي، لما أبوه من ملاحظات قيمة، فجزأهم الله عني خير الجزاء، وأتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة عينة البحث في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كوبلاء .



وأقدم بالشكر والامتنان إلى زملاء الرأسة وكل من وقف بجانبني ولو بكلمة طيبة، وشكري لأعز الأواد على قلبي أواد عائلتي .  
وختاماً تجيب الإشوة إلى أن هذه السطور القليلة لا يمكن أن تسوعب ذكر من أسهم من قريب أو بعيد بكلمة أوراى أو توجيهه، فأستميح الجميع العذر وأسأل الله تبارك وتعالى أن ييسوهم للخير إنه سميع مجيب ...

الباحث

ت

### المستخلص

إنطلقت المشكلة الميدانية بأثرة التساؤل الآتي " ما تأثير رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التعليمية ضمن مجتمع البحث الذي تمثل في كلية التربية في جامعة كربلاء ؟ " ويسعى البحث إلى تحقيق عدة أهداف منها الوصول إلى تشخيص واقع متغوات البحث (رأس المال البشري، بأبعاده)(المعرفة، الخوات، القوات، المهوات، التعليم) وجودة الخدمة (الملموسية، المادية، الاعتمادية، سوعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) .  
وتأتي أهمية البحث من خلال محاولته تحقيق الربط المنطقي بين رأس المال البشري باعتبارة مزوة تنافسية في تحسين جودة الخدمة التعليمية ، وتم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في البحث .

واعتمد البحث على استمارة الاستبيان بوصفها أداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة وتم تصميمها بالاعتماد على مجموعة من المقاييس العالمية المحكمة، وتكونت من ( 40 ) فوة غطت متغوري البحث بأبعادهما الفوعية .

تم اختيار عينة من الأساتذة تمثلت ب ( 163 ) أستاذ .

واعتمد مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات منها ( الإحصاء الوصفي ، التوزيع الطبيعي، الوسط الحسابي، الأنواف المعيري، معامل رتباط بوسون المعادلة الهيكلية Equataion – Madeling structrud لقياس علاقات التأثير التحليل العاملي الاستكشافي، معامل ألفا كرونباخ، ثبات المقياس )

ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستعمال الاختبارات والطرائق الإحصائية المتوافرة في رامج ( SPSS V.23 ) .

وتوصل البحث إلى مجموعة من الأستنتاجات أبرزها : وجود تأثير إيجابي ومعنوي لرأس المال البشري في جودة الخدمة ، وأن المورد البشري هو المصدر والقيمة الأساس لجودة الخدمة المقدمة من خلال المهارات والتعليم والخوات والأنوار التي يمتلكها الأساتذة .  
المصطلحات الأساسية : رأس المال البشري ، جودة الخدمة التعليمية .

### ث

#### قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القانونية
ب	الإهداء
ت	شكر وامتنان
ث	المستخلص
ج - ح	قائمة المحتويات
خ	قائمة الجداول
د	قائمة الأشكال
د	قائمة الملاحق
1	المقدمة
2-23	الفصل الأول: منهجية البحث وبعض الجهود المعرفية السابقة
2	المبحث الأول : منهجية البحث بعض الجهود المعرفية السابقة
2	أولاً : مشكلة البحث
2	ثانياً : أهداف البحث
3	ثالثاً : أهمية البحث
4	رابعاً : مخطط البحث الفرضي
5	خامساً : فرضيات البحث
6	سادساً : حدود البحث
8	سابعاً : منهج البحث
9	ثامناً : مجتمع وعينة البحث

9-10	تاسعاً : أبواب البحث
11	عاشراً : خصائص عينة البحث
12	أحد عشر : أبواب التحليل والمعالجة الإحصائية
24-40	الفصل الثاني : الجانب النظري للبحث
24	المبحث الأول : رأس المال البشري
24	وُلأً : مفهوم رأس المال البشري
26	ثانياً : أهمية رأس المال البشري
27	ثالثاً : خصائص رأس المال البشري
28	رابعاً : أبعاد رأس المال البشري
33-35	المبحث الثاني : جودة الخدمة
33	وُلأً : مفهوم جودة الخدمة
35	ثانياً : أهداف جودة الخدمة
36	ثالثاً : خصائص جودة الخدمة
37	رابعاً : أبعاد جودة الخدمة
41-65	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للبحث
41	المبحث الأول : اختبارات الصدق والثبات
45	المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات البحث
46	المبحث الثالث : فحص لاختبار الفرضيات ( اختبار علاقات الارتباط والتأثير )
66-70	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية
66	المبحث الأول : الاستنتاجات
68	المبحث الثاني : التوصيات
70	المبحث الثالث : مقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية
71-81	المصادر
أ	الملاحق
A	المستخلص باللغة الإنكليزية Abstract
	العنوان بالإنكليزي English Title

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	المقاييس التي يتم اعتمادها في تحديد أبعاد المتغيرات	4
2	جدول مجتمع البحث	10
3	جدول توزيع العينة المسحوبة من الأقسام	10
4	الخصائص الشخصية لعينة البحث	12
5	دراسات عربية لها علاقة بأس المال البشري	17
6	دراسات أجنبية لها علاقة بأس المال البشري	18
7	دراسات العوينة لها علاقة ذات صلة بجودة الخدمة	20
8	دراسات أجنبية ذات صلة بجودة الخدمة	21
9	مفاهيم رأس المال البشري	25
10	أبعاد رأس المال البشري	29
11	مفاهيم جودة الخدمة	34
12	أبعاد جودة الخدمة	37
13	ترميز متغيرات وأبعاد ومقاييس البحث وفقراته	42
14	اختبار التفلطح والالتواء للتوزيع الطبيعي البيانات المتغير المستقل رأس المال البشري	44
15	اختبار التفلطح والالتواء للتوزيع الطبيعي البيانات المتغير التابع جودة الخدمة	45
16	معاملات الثبات والصدق	47

49	المتوسط المرجح ومستوى الإجابة	17
50	الإحصاءات الوصفية لبعء المعرفة	18
51	الإحصاءات الوصفية لبعء الخوات	19
52	الإحصاءات الوصفية لبعء القروات	20
53	الإحصاءات الوصفية لبعء المهرات	21
54	الإحصاءات الوصفية لبعء التعليم	22
55	وصف وتشخيص متغير رأس المال البشري بأبعادة	23
56	فئات تفسير مستوى معامل الارتباط	24
56	قيم الارتباط بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة	25
61	تحليل تأثير رأس المال البشري في جودة الخدمة	26
62	تحليل تأثير أبعاد رأس المال البشري في جودة الخدمة	27

خ

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	مخطط البحث الفرضي	1
34	معيار تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لها	2

### قائمة الملاحق

عنوانه	الملحق
--------	--------

1	قائمة بأسماء السادة المحكمين لأداء القياس
2	استبانة البحث
3	كتاب تسهيل المهمة

## المقدمة

يعد رأس المال البشري أحد موارد الإبداع والمعرف الكامنة والكفاءات الأساسية التي تفوق المكونات الأخرى للمورد المتاحة في المنظمات سواء كانت مادية أو بشوية، فقيمة المنظمة تكمن بما تمتلكه من مورد في رأس مالها الكفوء . وحاجتها لاستثمار وتطوير رأس المال البشري بغية الوصول إلى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها .

ونتيجة للتغيرات والتوجهات العالمية في مفاهيم الإدارة الحديثة، لزداد الاهتمام بالمورد البشري كمورد أساس للمنظمة، وما يتمتع به من طاقة فكرية ومصدر مهم للمعلومات ، وتتجلى أهمية العنصر البشري في تنمية الكفاءات البشوية وصلها في العديد من الجوانب العلمية والعملية والفنية والسلوكية . وتمثل المورد البشوية الركزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات التعليمية في تحقيق أهدافها ، ورفع مستوى أدائها ، إذ تعد مهارات ومعرف العاملين من المؤثرات التي تقاس على أساسها كفاءة المورد البشري وقيمة المهنية من خلال المهارات والمعرف التي يمتلكها العاملين في المؤسسات التعليمية ، إذ إن التوظيف الجيد لرأس المال البشري وحسن استثماره ينعكس ايجابياً على الجودة والأداء للمنظمة ، ( Shafii, 2020 : 944 ) .

ولتحقيق هدف البحث تم عرض البحث عبر أربعة فصول تضمن الفصل الأول منهجية البحث وبعض الجهود المعرفية السابقة .

أما الفصل الثاني الجانب النظري للبحث ، فيتكون من مبحثين ، أهتم الأول بعرض رأس المال البشري ، فيما تعرض المبحث الثاني إلى جودة الخدمة .

وأختص الفصل الثالث بعرض الجانب التطبيقي للبحث، ويتكون من ثلاثة مباحث، جاء في المبحث الأول : اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس ، أما الثاني تضمن وصف وتشخيص متغيرات البحث ، وقدم المبحث الثالث : فحص لاختبار الفرضيات ( اختبار علاقات الارتباط والتأثير )، وختم البحث بالفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات البحث بالدراسات المستقبلية، الذي يتضمن ثلاثة مباحث، يقدم المبحث الأول الاستنتاجات، وأختص المبحث الثاني بعدد من التوصيات، وركز المبحث الثالث على مقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية.

## الفصل الأول

منهجية البحث وبعض الجهود المعرفية السابقة

المبحث الأول : منهجية البحث

المبحث الثاني : بعض الجهود المعرفية السابقة



## الفصل الأول

### منهجية البحث وبعض الجهود المعرفية السابقة

#### المبحث الأول : منهجية البحث

توطئه :

يتضمن هذا البحث عرض مسار العمل الذي يجب أن يكون عليه البحث ،  
متمثلاً بمجموعة من الفئات لصياغة الجانب النظري والميداني لمنهج البحث يستوشد  
بها ليكونَ خريطةً طريقَ منتظمة ، والذي يعرض مشكلة البحث ، وأهداف البحث ،  
وأهميته ، والغرضيات الخاصة به ، والمخطط الفرضي ، وحدود البحث ، ووصف  
مجتمع وعينة البحث، والأنوات الإحصائية المستخدمة ، والتي سيتم توضيحها كما  
يأتي:

#### أولاً: مشكلة البحث

فوضت التطورات الحديثة العديد من التحديات أمام المنظمات والتي اعتمدت بشكل  
كبير على الدور الجوهري الذي يؤديه رأس المال البشري في قطاعات الأعمال  
المختلفة ، ومنها قطاع التعليم ، ويتم التميز والتنافس في جودة الخدمة المقدمة من  
خلال تعظيم فاعليه استعمال الموارد المتاحة فيه . وعلى رأسها المورد البشرية ، وما  
تحتاجة من تمكين وتدريب ، وتنمية المهارات لدى هذه الموارد من خلال توفير بيئة  
عمل مناسبة بما يسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة .

على أساس ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث على النحو الآتي:

( هل يمكن لوأس المال البشوي إن يسهم بتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة المبحوثة ؟ )

وبناء على هذا التساؤل الرئيس تم صياغة التساؤلات الفرعية المتمثلة ب :-

1 - هل هناك تصور واضح من قبل الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية

عينة البحث عن أهمية رأس المال البشوي ؟

2 - ما مستويات وخصائص كل من رأس المال البشوي وجودة الخدمة في الكلية

المبحوثة ؟

3 - هل يسهم رأس المال البشوي في تحسين جودة الخدمة ؟

**ثالثاً : أهداف البحث**

من خلال الأهداف المحددة سيتضح المسار الذي يسعى إليه البحث ويسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي عن طريقها يمكن المساهمة في حل مشكلة البحث :

1- تشخيص مستوى أهمية رأس المال البشوي في الكلية قيد البحث .

2- تحديد مستوى الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة في الكلية قيد البحث .

3- تسليط الضوء على أهمية رأس المال البشوي كمورد متاح وهام في كلية

التربية .

4- التعرف على مؤهلات رأس المال البشوي في كلية التربية .

5- قياس مدى تأثير رأس المال البشوي في جودة الخدمة .

**ثالثاً :- أهمية البحث**

يستمد هذا البحث أهميته من عدة اعتبارات ، فهي تركز على رأس المال البشوي ،

وعلى ما تم ذكره فإنه يتميز بأهمية كبيرة والتي تتمثل بالآتي :

1- يعد موضوع رأس المال البشري ذا أهمية في زمن العولمة ، وضرورة امتلاك الموارد البشرية التي تتميز بالمهارات كونها تجعل الكلية رائدة في مجالها وتتفوق على المنافسين، ونتيجة لذلك فإن استعمال رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التعليمية ويحقق تمزها .

2- إن قوة الكلية المبحوثة على تحسين جودة خدماتها التعليمية يبدأ من استثمار رأس المال البشري فيها .

3- تعد جودة الخدمة التعليمية على وجه الخصوص ذات جوى كبيرة، لأنها تعد الركزة الأساسية لجذب الطلبة لتلك الجامعات والكليات لذا فإن رأس المال البشري واستثماره وتمزّه وتدريبه وتطوير مهلاته ، تنعكس ايجاباً على مستوى جودة الخدمة التي تقدمها .

#### رابعاً : مقاييس تحديد أبعاد العينة

تم الاعتماد على مقاييس لتحديد أبعاد متغيرات البحث لتمثل المتغيرات الرئيسية (رأس المال البشري ، وجودة الخدمة ) من خلال الجدول ( 1 ) الآتي :

جدول (1) المقاييس التي تم اعتمادها في تحديد أبعاد متغيرات البحث

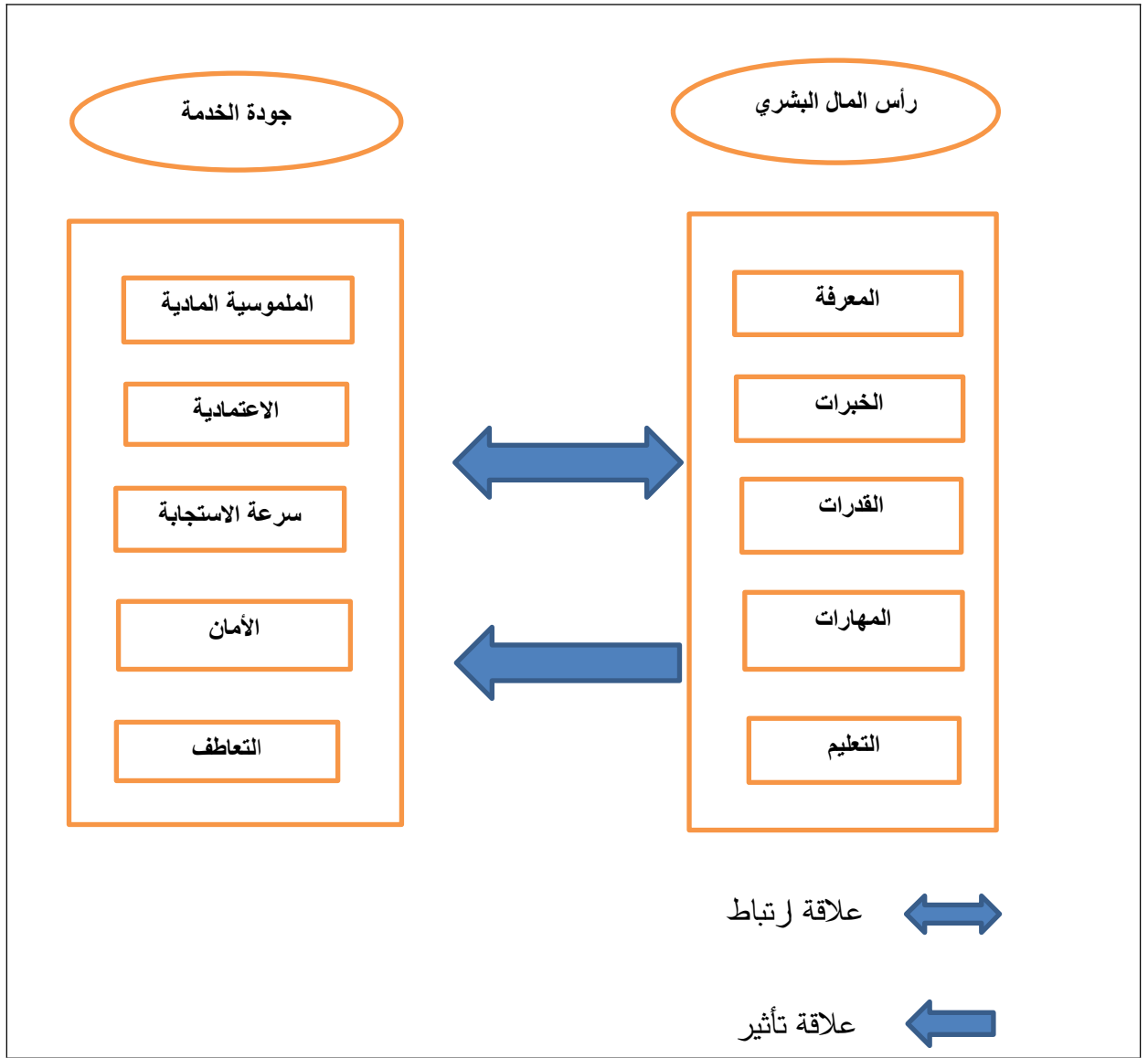
ت	المتغير الرئيسي	الأبعاد النوعية	المصدر
1	رأس	1- المعرفة	الطائي : 44:2021
	المال	2- الخوات	
	البشري	3- القنرات	

	4- المهارات 5-التعليم		
العولقي ، 5:2018	1- الملموسية / المادية 2- الاعتمادية 3- سوعة الاستجابة 4- الأمان 5- التعاطف	2	جودة الخدمة

المصدر : من إعداد الباحث

### خامساً: مخطط البحث الفرضي

بالاستناد إلى الجانب النظري لمفهوم رأس المال البشري (المتغير المستقل) أو جودة الخدمة ( المتغير التابع ) في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، وبالاعتماد على بعض الجهود المعرفية السابقة ثم تحديد متغيرات البحث الرئيسية وأبعادها الوعية وطبيعة العلاقات التي تربطها، ومن ثم قياس علاقات الارتباط والتأثير فيما بينها بشكل منفرداً و بصورة اجمالية ، وكما مبيّن في الشكل ( 1 ) :



5

الشكل ( 1 ) مخطط البحث الفرضي

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات المذكورة

**سادساً: فرضيات البحث**

تهدف فرضيات البحث إلى تحديد طبيعة حركة العلاقات بين متغيرات البحث،

وكذلك تجسيد أبعادها والسعي لتحقيق أهدافها .

واعتماداً على المخطط الفرضي للبحث ثم صياغة الفرضيات الآتية:

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين

رأس المال البشري وجودة الخدمة .

وينبثق عن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية :

1- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية إحصائية

ومعنوية بين ( المعرفة) وجودة الخدمة .

2- الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين (الخوات) وجودة الخدمة .

ج- الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين (القنرات) وجودة الخدمة .

د- الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين (المهلات) وجودة الخدمة .

هـ - الفرضية الفرعية الخامسة :

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين (التعليم) وجودة الخدمة

ب- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لرأس المال

البشري في جودة الخدمة وينبثق عن هذه الفرضية خمسة فرضيات فرعية :

1- الفرضية الفرعية الأولى :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لبعده ( المعرفة) في جودة الخدمة .

2- الفرضية الفرعية الثانية :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لبعده (الخوات) في جودة الخدمة .

ج- الفرضية الفوعية الثالثة :

يوجد تأثير ذو دلالة أحصائية ومعنوية لبعد ( القورات ) في جودة الخدمة .

د- الفرضية الفوعية الرابعة

يوجد تأثير ذو دلالة أحصائية ومعنوية لبعد ( المهلات ) في جودة الخدمة .

هـ- الفرضية الفوعية الخامسة :

يوجد تأثير ذو دلالة أحصائية ومعنوية لبعد ( التعليم ) في جودة الخدمة .

### سابعاً: حدود البحث

تمثلت حدود البحث في النقاط الآتية:

#### 1- الحدود المكانية :

تمثلت الحدود المكانية لهذا البحث في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء

#### 2- الحدود البشرية :

يجري البحث الحالي اختبار فرضياته على الأساتذة في كلية التربية عينة البحث وتضمن ( عميد ، معاون عميد ، رئيس قسم ، أساتذته ) .

#### 3- الحدود الزمانية :

امتدت مدة إعداد البحث بجانبه النظري والعملي من 1 / 6 / 2023 إلى 17 / 8 / 2023 ، أستغرق ( شهرا ) منها لإعداد الجانب التطبيقي وكانت كافيته لإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع أفراد عينة البحث وتوزيع استمارة الاستبيان وتحليلها وتفسير النتائج .

#### 4-الحدود الموضوعية :

تجسدت بمتغيري البحث ، المتغير المستقل ( رأس المال البشري ) والمتغير التابع (جودة الخدمة ) .

#### ثامناً : منهج البحث

للإجابة عن تساؤلات البحث الحالي النابعة من المشكلة وتحقيقاً لأهدافها ، فإن منهج البحث يعد دليلاً لتوجيه الباحث ، ووضع الخطط لجمع المعلومات وتحديد الأدوات ، ويصف مجموعة الوسائل والخطوات الإجرائية التي يملسه الباحث بالفعل، لذلك يتم اعتماد اسلوب المنهج الوصفي التحليلي (\*) لتعريف المشكلة وتحديد أبعادها من خلال استمارة استبيان تضمن متغيرات البحث بالاعتماد على آراء العاملين في كلية التربية للعلوم الإنسانية - جامعة كوبلاء يهدف الوصول إلى معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والمتغيرات الوعية للبحث الحالي والتأثير بينها ، ومن ثم الوصول إلى النتائج التي تبين مستوى حقيقة الافتراضات الخاصة بوجود الربط المنطقي بين متغيراتها .

#### تاسعاً: مجتمع وعينة البحث

#### 1- مجتمع البحث :

إن الأفراد الذين يشملهم هذا البحث يمثلون مجتمع البحث، وهو المجتمع البشري الذي يجري البحث في حدوده ، وبحسب مشكلة البحث وأهدافه يتم تحديد الفئات أو

---

(\*) إن المنهج الوصفي التحليلي : يجسد أهمية تضايف المناهج من أجل الوصول إلى ألفتأدة العلمية المتوخاة . أي يتضمن تحليل الظواهر الادلية والحيثيات الورافة لها واثر البيئة والسلوك الإنساني والتفاعلات الادلية والحيثيات المتعلقة بها داخل المنظمات والهاكل الادلية . ويتصف كونة اكثر رسمية وهيكلية مع فرضيات أو تساؤلات تشخيصية واضحة ( Babin,et al,2010:54 ) .



الأفراد الذين يدخلون ضمن بحث (رأس المال البشري) وتحسين جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية، وعليه فإن المجتمع المستهدف يتكون من العاملين في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كوبلاء والبالغ عددهم ( 290) فرداً، وسيتم توضيحه في الجدول (2) الآتي :

جدول (2) يوضح مجتمع البحث :

ت	الأقسام	العدد
1	القيادات الإدارية	8
2	الأساتذة	282
3	المجموع	290

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة

## 2- عينة البحث :

تم تحديد عينة ( عشوائية ) من العاملين في كلية التربية للعلوم الإنسانية في اختيار عينة البحث ، وقد شملت العينة ( العميد ، معاون العميد ، رئيس القسم ، الأساتذة ) وقد حدد حجم العينة ب (163) فرداً من مجتمع البحث ، والموضحة في الجدول (3) الآتي :

الجدول (3) يوضح توزيع العينة المسحوبة على الأقسام

ت	اسم القسم	العدد الكلي	العينة المسحوبة	النسبة
1	قسم اللغة الإنكليزية	68	38	23%
2	قسم التاريخ	57	32	20%
3	قسم الجغرافية	57	32	20%
4	قسم اللغة العربية	64	33	20%
5	قسم العلوم التربوية والنفسية	44	28	17%
	المجموع	290	163	100%

المصدر : إعداد الباحث على وفق نتائج الحاسبة الالكترونية

## عاشرًا : أدوات البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في البحث ، الذي يغطي جانبين :

### 1- الجانب النظري :

تم الاعتماد على المصادر العربية والأجنبية على الكتب والأبحاث والوراسات والوسائل

الجامعية والدويات المختلفة المتعلقة بمتغيرات البحث .

### 2- الجانب الميداني :

فقد تم استعمال استمارة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات حول

متغيرات البحث ، والموضحة في ملحق (2) : واعتماد المقاييس العالمية المناسبة ،

والاستفادة من آراء الخبراء والمختصين في هذا المجال ( الأساتذة والخبراء ) وكما

موضح في الملحق (1) وقد شملت الاستبانة على محور رئيسية هي :

1- المحور الأول : تضمن معلومات عامة عن أفراد العينة شملت ( الجنس ،

الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، المنصب الوظيفي ، عدد سنوات الخدمة ،

الفرع الاجتماعي ، عدد الدورات التدريبية ) .

2- المحور الثاني : تناول متغيرات البحث وأبعادها النوعية بواقع ( خمس ) فقرات

للمتغير الأول . وشملت عشرين فقرة و ( خمس ) فقرات للمتغير الثاني

وتضمنت عشرين فقرة أيضا ، ليصبح الأجمالي ( 40 ) فقرة .

- وتم استعمال مقياس ( Likert ) الخماسي من جميع مقاييس الاستبانة المرتبة

وفق الأوزان الآتية : ( أتفق تمامًا = 5 ) و ( أتفق = 4 ) و ( محايد = 3 )

و ( لا أتفق = 2 ) و ( لا أتفق تمامًا = 1 ) .

## إحدى عشرة : خصائص عينة البحث

قام الباحث بتوزيع (166) استبانة لأفراد عينة البحث وتم أستعادة منها (163) استبانة ، وبعد تدقيق الاستبانات اتضح للباحث اكتمال بياناتها ، وجميعها صالحة للتحليل ، وبذلك أصبحت الاستبانات ( 163 ) أي نسبة (96%) لقد تم اجمال تلك الخصائص في الجدول ( 4 ) وسيتم توضيحها بالتفصيل حسب الآتي:

الجدول ( 4 ) الخصائص الشخصية لعينة البحث

النسبة المئوية	العدد	الفئة المستهدفة	خصائص المجيب
74	120	ذكر	النوع الاجتماعي
26	43	إنثى	
100%	163	المجموع	
3	5	25 فأقل	الفئة العمرية
15	25	26 – 35	
55	90	36 – 45	
26	43	46 سنة فأكثر	
100%	163	المجموع	
63	103	ماجستير	المؤهل العلمي
37	60	دكتوراه	
100%	163	المجموع	
1	1	عميد	المنصب الوظيفي
1	2	معاون عميد	
3	5	رئيس قسم	
95	155	استاذ	
100%	163	المجموع	
9	15	5 سنوات فأقل	عدد سنوات الخدمة
15	25	6-10	
25	40	11-15	
25	40	16-20	
26	43	21 سنة فأكثر	
100%	163	المجموع	

12	20	اعزب / عزباء	الحالة الاجتماعية
80	130	متزوج / متزوجة	
3	5	ارمل / ارملة	
5	8	مطلق / مطلقة	
100%	163	المجموع	
43	70	6-4	عدد الدورات التدريبية
20	33	7دورة فأكثر	
%100	101	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج استمارة الاستبانة .

1- يظهر من الجدول (4) إن غالبية المبحوثين كانوا من الذكور، إذ بلغ نسبتهم

( 74%) ، في حين بلغت نسبة الإناث ( 26%) من أفراد عينة البحث .

وهذا يشير إلى أن كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كوبلاء تهتم بالذكور كؤاس مال بشوي أكثر من الإناث . إلا أن ذلك لا يبرر عدم إعطاء دور أكبر للإناث في التعليم والاستفادة من المهارات والخوات والمعرف التي تمتلكها الإناث ولا سيما في مجال التعليم ، لذلك لابد من إعطاء الاهتمام الكافي ومجال أوسع .

ب- بالنسبة لمتغير الفئة العمرية : يتضح من الجدول (4) إن الفئة العمرية 25 سنة فأقل إذ كانت نسبتهم (3%) ثم بعدها الفئة العمرية (25-35 سنة) إذ كانت نسبتهم (15% ) ، ثم بعدها الفئة العمرية (46 سنة فأكثر) كانت نسبتهم (26%) ، وفي الأخير نجد أن نسبة المبحوثين من الفئة العمرية (36-45 سنة) بلغت هي أيضاً ( 55%) . وتشير هذه النتائج إلى أن الأغلبية العظمى ما نسبتهم (81%) من أساتذة كلية التربية للعلوم الإنسانية يمتازون بالبنوع والخوة في التدريس والتعامل مع الطلبة وهذا يعطي مؤشراً للإبداع والتميز والإمكانات العقلية التي تمتلكها الكلية .

ج- المؤهل العلمي :

يتضح من نتائج الجدول (4) بأن جميع أفراد عينة البحث يحملون شهادات عليا ،  
إذ جاء حملة الدكتوراه بعدد (103) وبنسبة ( 63%) ثم بعدها فئة من يحملون شهادة  
الماجستير بعدد (60) أستاذ وبنسبة ( 37 % ) .

13

وعليه فإن كلية التربية للعلوم الإنسانية تحرص على توظيف الموارد البشرية من  
الأساتذة التي تمتلك المهارات والقوات لشغل مهنة التدريس ، ويعد سبب هام لقررتهم  
على الإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة .

#### د- بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي

يتضح من نتائج الجدول (4) إن أفراد عينة البحث تمثل نسبة (1%) كإن منصب  
عميد الكلية ، بينما بلغت نسبة (1%) معاون عميد ، وكذلك بلغت نسبة (3%) رئيس  
قسم . وكانت هذه الفئات الثلاث أقل نسبة . بينما جاءت نسبة (95%) كانت لفئة  
الأساتذة ، وهذا يدل إن الغالبية العظمى ممن اجابوا على الاستبيان هم اساتذه وعلى  
اتصال وتماس وتفاعل مباشر مع الطلبة ، وهم الاقدر على الإجابة عليها .

#### هـ- بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة :

يتضح من نتائج الجدول (4) أن جميع أفراد عينة البحث هم من نوي الخبرة  
والمعرفة ، ويمتلكون خبرة تؤولحت ( 21 سنة فأكثر ) ونسبة ( 26%) ، و ( 25%)  
تقع خبرتهم من (11-15 سنة ) بينما كانت نسبة (25%) يمتلكون خبرة تؤولحت من  
(16-20) . ونسبة ( 15%) تقع خبرتهم من (5-10 سنة ) ، وأن نسبة (9%) تقع  
خبرتهم (5 سنوات فأقل ) ، وهذا يدل إن كلية التربية المبحوثة أفادها من الأساتذة  
يمتلكون خدمة فعليه جيدة . وهذا يدل إن كلية التربية تمتلك الخبرة الجيدة والتمكنة من

تفهم واقع حال الكلية وامكانياتها ، وطبيعة طلبتها وبالتالي التعامل معهم بأفضل شكل ممكن .

14

#### و- بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية :

عند التدقيق في نتائج الجدول (4) لدى المبحوثين نجد إن ( 80%) منهم من فئة ( متزوج / ومتروجة ) ، في حين نجد إن (12%) هم من فئة (اعزب / عزباء ) ، وبنسبة (5%) من فئة (مطلق / مطلقة ) واخروا بنسبة (3%) هم من فئة (رمل / رملة ) . وهذا يعني إن العينة تمتلك استوار اجتماعي ، مما ينعكس على عملهم وجودة الخدمة التي يقدموها .

#### ز- بالنسبة لمتغير عدد الدورات التدريبية :

يتضح من نتائج الجدول (4) إن (43%) من أفراد عينة البحث قد اشركوا بالوامج التدريبية من (4-6) دورة .

ونسبة (25%) قد شلركوا من (1-3) دورة تدريبية ، ونسبة (20%) اشركوا ب (7 دورات فأكثر ) وأن (12%) من أواد عينة البحث لم يشلركوا في أي دورات تدريبية . وهذا يدل على اهتمام كلية التربية للعلوم الإنسانية بتنمية وتطوير قواوت ومهلات مولدها البشوية وخصوصاً من الأساتذة من أجل أداء أعمالهم بأفضل ما يمكن .

#### اثنا عشر : اوات التحليل والمعالجة الإحصائية

تم تحليل بيانات البحث واختبار فرضياته ، إذ تم الاستعانة بالوامج الإحصائية في تحليل ومعالجة البيانات ، ومن هذه الوامج (Spss-v.23) .

وعلى هذا الأساس فإن البحث الحالي يتطلب استعمال مجموعة من الاختبارات  
والوسائل الإحصائية وهي :

15

### 1- الوصف الإحصائي ( التحليل الإحصائي )

أ- التوزيع التكراري والنسب المئوية : وتستخدم هذ الأساليب لغرض وصف البيانات الخاصة  
بنتائج الاختبارات لعينة البحث .

ب- الوسط الحسابي : لتحديد معدل استجابة أفراد عينة البحث لمتغيرات البحث ، لتحديد مستوى  
استجاباتهم .

ت- الإنحراف المعياري: لمعرفة تشتت القيم عن وسطها الحسابي .

ث- معامل الاختلاف التكرار : مقياس لمعرفة تشتت أو تبعثر توزيع التكرار .

هـ - الأهمية النسبية : لتحديد شدة الاجابات ومسوى أهميتها النسبية ميدانياً .

### 2- أدوات الصدق والثبات

أ- اختبار التوزيع الطبيعي - للتأكد من اعتدالية البيانات .

ب- اختبار كرونباخ ألفا ( معامل الثبات ) Alpha Cronbach

للتأكد من صدق وثبات أداة البحث .

### 3- البرنامج الإحصائي ( SPSS V.23 )

ويستعمل هذا البرنامج لأستخراج النتائج الإحصائية لكافة الوسائل والأساليب الإحصائية .

## المبحث الثاني : بعض الجهود المعرفية السابقة

### توطئة :

يهدف هذا المبحث إلى عرض بعض الدراسات السابقة التي تحاول رسم ملامح هذا البحث . عن طريقها يتعرف الباحث على أهم المقاييس والأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة ، فضلاً عن عرض ما توصل اليه الباحثون السابقون ومعرفة دعواتهم نحو البحث في المستقبل وتحديد ما إذا كانت هناك فجوة في المعرفة بين المتغيرات قيد البحث ، والتي تناولت احد متغيرات البحث

( رأس المال البشري ، جودة الخدمة ) .

التي يمكن استعراضها على النحو الآتي :

### أولاً : بعض الجهود المعرفية السابقة ذات الصلة برأس المال البشري

أ- الدراسات العربية لها علاقة برأس المال البشري

يمكن عرضها بالجدول ( 5 ) الآتي :

الجدول ( 5 ) بعض الدراسات السابقة العربية ذات الصلة برأس المال البشري .

الدراسة ( 1 )	( سويطي ، 2020:21 )
عنوان الدراسة	الاستثمار في رأس المال البشري ودوره في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في وزارة الصحة الفلسطينية .
نوع الدراسة	المنهج الوصفي
بلد الدراسة	فلسطين
حجم العينة	(104)
هدف الدراسة	قياس الاستثمار بين رأس المال البشري في وزارة الصحة الفلسطينية .
مجال الدراسة	وزارة لصحة الفلسطينية
الوسائل الإحصائية	المنج الوصفي التحليلي ، الوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري ،



معامل الارتباط بيرسون .	
SPSS	البرامج الإحصائية
وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للأستثمار في رأس المال البشري بتحقيق الأداء المتميز للعاملين .	أهم نتائج الدراسة
اعتماد رأس المال البشري كمتغير مستقل .	مجالات التشابه
تم تطبيق هذه الدراسة في ( القطاع الخدمي ) ، ( وزارة الصحة ) بينما الدراسة الحالية اعتمدت ( قطاع التعليم ) .	مجالات الاختلاف
الأساليب الإحصائية .	مجالات الافادة

( الجابري ، 2023 : 1 )	الدراسة ( 2 )
اثر رأس المال البشري على الأداء التنظيمي دراسة على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة بغداد	عنوان الدراسة
تحليلية	نوع الدراسة
العراق	بلد الدراسة
(175)	مجتمع وحجم العينة
معرفة تأثير كل مكون من مكونات رأس المال البشري على الأداء التنظيمي في المستشفيات المبحوثة	هدف الدراسة
المستشفيات الخاصة في مدينة بغداد	مجال الدراسة
الإحصاء الوصفي ، قيمة F ، معامل التحديد R ، الوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري ، معامل الارتباط .	الوسائل الإحصائية
SPSS	البرامج الإحصائية
ظهرت علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل مكونات رأس المال البشري وبين أبعاد الأداء التنظيمي مجتمعاً .	أهم نتائج الدراسة
اعتماد رأس المال البشري كمتغير مستقل .	مجالات التشابه
التطبيق في المستشفيات الخاصة .	مجالات الاختلاف
الإفادة من الأبعاد المستخدمة والوسائل الإحصائية المستخدمة .	مجالات الافادة

ب- دراسات أجنبية لها علاقة براس المال البشري

يمكن عرضها بالجدول ( 6 ) الآتي :

الجدول ( 6 ) بعض الدراسات ذات الصلة براس المال البشري .

دراسة ( 1 )	( حسين ، 2022 )
عنوان الدراسة	ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتأثيرها في جودة الخدمة التعليمية – دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات في الجامعات و الكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة .
نوع الدراسة	استطلاعية .
بلد الدراسة	العراق .
مجتمع وحجم العينة	أعضاء مجالس الجامعات في الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة ( 9 ) جامعات وكانت عينة الدراسة (100) عضواً .
هدف الدراسة	تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية ميدانياً .
مجال الدراسة	الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة.
الوسائل الإحصائية	الأساليب الوصفية لنمذجة المعادلة الهيكلية التحليلي العاملي التوكيدي ، معامل الارتباط .
البرامج الإحصائية	spss.v.23 Microsoft Exael 2010،Amos.v.23
أهم نتائج الدراسة	وجود تأثير ذي دلالة معنوية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة التعليمية ، وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين في الجامعات عينة البحث .
مجالات التشابه	كلا الدراستين اعتمدت ( جودة الخدمة التعليمية ) كمتغير تابع .
مجالات الاختلاف	طبقت الدراسة على أعضاء مجالس الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء ، بينما الدراسة الحالية طبقت في كلية التربية في جامعة كربلاء ( الحكومية ) وشملت أساتذة وموظفين ، وعمداء ومعاونين ورؤساء اقسام
مجالات الافادة	الإفادة من الأساليب والبرامج الإحصائية .

دراسة (2)	( عبد ، 2022 )
عنوان الدراسة	العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات – دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية واسط .

استطلاعية تحليلية .	نوع الدراسة
العراق .	بلد الدراسة
يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديرية بلديات واسط في مدينة الكوت والبالغ عددهم (145) وعينة الدراسة (72) عاملاً .	مجتمع وحجم العينة
تحديد اثر تطبيق أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات المقدمة من قبل مديرية بلديات واسط .	هدف الدراسة
مديرية بلدية واسط .	مجال الدراسة
معامل الارتباط البسيط بيرسون معامل الإنحدار الخطي البسيط ، اختبار T، اختبار F .	الوسائل الإحصائية
Spss.v.25	البرامج الإحصائية
توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات في مديرية بلديات واسط مستوى عالي وتوجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات .	أهم نتائج الدراسة
كلا الدراستين اعتمدت ( جودة الخدمة ) كمتغير تابع	مجالات التشابه
طبقت الدراسة على العاملين في مديرية بلديات واسط بينما الدراسة الحالية طبقت في كلية التربية - جامعة كربلاء .	مجالات الاختلاف
الأساليب والبرامج الإحصائية والدراسات السابقة .	مجالات الافادة

#### 1- دراسات اجنبية لها علاقة بجودة الخدمة

يمكن عرضها بالجدول ( 7 ) الآتي :

الجدول ( 7 ) بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بجودة الخدمة

Franco et al,2020	دراسة (1)
Human capital and innovative proformance in manufacturing companies : Evidence from Ecuador and chile .pear ، رأس المال البشري والأداء الإبداعي في شركات التصنيع : ادلة من الاكوادور وبيرو وشيلي .	عنوان الدراسة
رسالة ماجستير	مستوى الدراسة

الأكوادور	بلد الدراسة
مجموعة من شركات التصنيع الاكوادور وبيررووشيلي وكانت عينة الدراسة (266) عامل . شركات التصنيع .	مجتمع وحجم العينة
هدفت الدراسة إلى استكشاف رأس المال البشري في شركات التصنيع	هدف الدراسة
شركات التصنيع	مجال الدراسة
الوسط الحسابي ، الإنحراف المعياري	الوسائل الإحصائية
Amos v.25	البرامج الإحصائية
أكدت الدراسة إن الأستثمار في رأس المال البشري من خلال توفير العاملين فإنها تسمح بزيادة موارد الشركة وقدراتها وتحسين الأداء الإبداعي .	أهم نتائج الدراسة
كلا الدراستين اعتمدت (رأس المال البشري) كمتغير مستقل .	مجالات التشابه
طبقت هذه الدراسة على عدد من الدول في شركات التصنيع بينما الدراسة الحالية اعتمدت على بلد واحد وكلية واحدة .	مجالات الاختلاف
الأساليب الإحصائية	مجالات الافادة

ب-دراسات اجنبية لها علاقة بجودة الخدمة .

يمكن عرضها بالجدول ( 8 ) الآتي :

والجدول ( 8 ) بعض الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمة .

Zulaiha et al ,2020	الدراسة (1)
The Effect of prencpls competence and Quality community parricipation on the of Educational services	عنوان الدراسة
تأثير كفاءة المدير والمشاركة المجتمعية على جودة الخدمات التعليمية ميدانية ، وصفية .	نوع الدراسة
العينة (110) من العاملين في المدارس الابتدائية	مجتمع وحجم العينة
اكتشاف مدى الارتباط في كفاءة المدير لمشاركة المجتمعية على جودة الخدمات التعليمية .	هدف الدراسة
المدارس الابتدائية	مجال الدراسة
الإنحدار البسيط و الإنحراف المعياري	الوسائل الإحصائية

Spss.v.23	البرامج الإحصائية
وجود تأثير بين كفاءة المدير و جودة الخدمة التعليمية .	أهم نتائج الدراسة
كلا الدراستين اعتمدت (جودة الخدمة التعليمية) كمتغير تابع .	مجالات التشابه
طبقت الدراسة في المدارس الابتدائية .	مجالات الاختلاف
البرامج الإحصائية .	مجالات الافادة

Ramirez –Hurtado etal 2021	الدراسة (2)
Measuring online Teaching servies Quality Quality in Education in the Covid -19 Environement Higher قياس جودة خدمة التدريس عبر الإنترنت في التعليم العالي في بيئة Covid-19	عنوان الدراسة
بحث ميداني	نوع الدراسة
اسبانيا	بلد الدراسة
عينة الدراسة (467) طالب أو طالبة في إحدى الجامعات في جنوب اسبانيا .	مجتمع وعينة البحث
قياس جودة التدريس الافتراضي للمواد التي تم إعدادها كدروس في الجامعة وما يمكن تحسينه وتطويره من خلال التدريب وإعطاء الدروس عبر الإنترنت .	هدف الدراسة
إحدى الجامعات في جنوب اسبانيا	مجال الدراسة
تم استعمال مقياس Servipert ومعامل كرونباخ .	الوسائل الإحصائية
Spss	البرامج الإحصائية
تهيئة المعلومات القيمة للتعليم وفق للتدريس عبر الإنترنت وفاعليه التقنيات والأنظمة المستخدمة في التعليم .	أهم نتائج الدراسة
كلا الدراستين اهتمت بجودة الخدمات التعليمية في الجامعات .	مجالات التشابه
اعتمدت الدراسة متغير جودة الخدمة كمتغير مستقل وطبقت في بيئة اجنبية تختلف من حيث الثقافة واللغة وغيرها .	مجالات الاختلاف
الأستفادة من الأساليب الإحصائية المستخدمة .	مجالات الافادة

### ثالثاً : مجالات التشابه والاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة :

يمكن تحديد أهم مجالات التشابه والاختلاف عن طريق استقراء الدراسات السابقة بالنقاط الآتية:

- 1- تشابه اغلب الدراسات السابقة في بعض أهدافها وتختلف عن بعضها الآخر .
- 2- معظم الدراسات السابقة اتفقت إلى حد كبير في المنهج البحثي المستخدم وأدوات جمع البيانات والتحليل الإحصائي ، لكن اختلفت في جوانب أخرى مثل حجم العينة .

### رابعاً : أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

تهتم هذه الفقرة بأستعراض أهم ما يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة بالآتي :

- 1- أسهمت في توسيع الجوانب الإدراكية لدى الباحث حول الجانب النظري والتعرف على بعض المصادر والدوريات في البحوث النظرية والتطبيقية وهذا ما ساعد كثيراً في وضع الأهداف فضلاً عن الأدوات المستخدمة .
- 2- أسهمت الدراسات السابقة في تحديد الأبعاد والمقاييس الخاصة بمتغيرات البحث . والمؤشرات التي ساعدت في الحصول على البيانات ، وتوضيح العلاقة بين متغيرات البحث .
- 3- استكشاف أسلوب تحليل البيانات واختبار المقاييس الذي اثبت مصداقية وثباته في قياس الظاهرة قيد البحث والوصول إلى النتائج المعبره عن واقع متغيرات البحث في الميدان المبحوث .

ومما تقدم يمكن القول بأن البحث الحالي جاء ليتمثل إضافة فكرية ومساهمة علمية في اغناء متغيرات البحث نظرياً ، عن طريق التركيز على موضوع رأس المال البشري وتحسين جودة الخدمة التعليمية ، في قطاع هام هو قطاع التعليم ، وما يشكله من رفق قطاعات المجتمع بالموارد البشرية المتعلمة والمدربة والتي تملك خبرات ومهارات ومعارف . وهذه المساهمة البحثية جاءت محاولة لتعزيز أداء قطاع التعليم فيما ينسب خروج العراق وخمسة دول عربية فقط من مؤشرات تقييم جودة التعليم لسنة 2020 .

وليتسنى للباحث الوصول إلى استنتاجات وتوصيات ومقترحات تفيد الكلية المبحوثة والتحول نحو الحالة الأفضل وتعميم نتائجها .

## الفصل الثاني : الجانب النظري للبحث

المبحث الأول : رأس المال البشري

المبحث الثاني : جودة الخدمة





## الفصل الثاني : الجانب النظري

### المبحث الأول : رأس المال البشري ( HC ) Human capital

#### توطئة

في ظل التسارع المستمر ، الذي يفوق قدرة المنظمات على التكيف مع التغيير البيئي ، والذي يعرض المنظمات والعاملين فيها إلى خطر مواجهة المنافسة والوصول إلى الجودة والتميز ، سيما بعد الواقع الذي فرضته والتوجهات العالمية في مفاهيم الإدارة الحديثة إلى الاهتمام بالموارد البشرية كمورد أساسي للمنظمة ، وثروة حقيقية للإبداع والتطوير ، والاهتمام برأس المال البشري باعتباره موردا استراتيجيا يمتلك مخزون كبير من الإبداع والابتكار والمعارف الكامنة والكفاءات الأساسية والمهارات ، تجعل القيمة الحقيقية للمنظمة في قيمة رأسمالها البشري وتميزها الفردي والجماعي وقدراتها لتوظيف معرفتها إلى تطبيقات للجودة في خدماتها .

تم تقسيم المبحث على ( أربعة ) فقرات هي :-

أولاً : مفهوم الرأس المال البشري البشري .

ثانياً : أهمية رأس المال البشري .

ثالثاً : خصائص رأس المال البشري .

رابعاً : أبعاد رأس المال البشري .

#### أولاً : مفهوم الرأس المال البشري

تم استعمال مصطلح " رأس المال البشري " منذ أوائل الستينات من القرن العشرين ، التي يمكن تحديدها من خلال البداية الحقيقية لظهور النظرية الجديدة لرأس المال البشري للاقتصادي شولتز (Schultz) في مقالة الشهير " الاستثمار في رأس المال البشري " والذي تم نشره عام 1961 م رغم تناولها من الاقتصادي جاكوب (Jacob) ويعد من الأوائل في استعمال مصطلح ( رأس المال البشري ) ( القرشي ، 2007:171 ) ، وبعض الباحثين يرجعون المصطلح إلى الاقتصادي آدم سمث "Adam smith" في القرن الثامن عشر في كتابه " ثروة الأمم " وتأكيداً على فكرة " إن البشر هم رأس المال " ، وأخذت تزداد استعمالاً وممارسته ويأخذ دوراً مهماً في بعض الدول لردم فجوة النقص في الموارد الطبيعية والمادية التي تعاني منها .

وظهر مفهوم رأس المال البشري على شكلين من رأس المال :

أولهما : رأس المال الطبيعي ، وثانيهما رأس المال الآلي وتحدد من خلالها قيمة المنظمة .  
 واختلف علماء الإدارة في تسمية العنصر البشري في المنظمة ، وبالتالي تسمية النشاطات  
 الخاصة في هذه الوحدة ، ضمنهم من سماها ( إدارة الأفراد ، ومنهم من سماها إدارة الموارد  
 البشرية أو إدارة الأشخاص أو إدارة شؤون العاملين ، أو إدارة شؤون الموظفين ، ومؤخراً  
 أصبح يسمى رأس المال البشري " ( عزيزة ، 2015:27 )

إن رأس المال البشري يحتاج إلى آليات البحث في طرائق العمل والبرامج في المنظمة من  
 خلال تكييف الإدارة الواعية بتوظيف رأس المال البشري الذي يتفاعل مع الماضي وتكيف مع  
 الحاضر لبناء المستقبل ، للتكيف مع التنافس العالمي الذي تجاوز الحدود المحلية الإقليمية  
 ( أرناؤوط ، 2017:341 ) . وهذا المخزون الذي يمتلكه العاملين وتم اكتسابه يتم استعمال لتقديم  
 منتج أو خدمة ، الذي يحقق ثروة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، ويخضع للعديد من  
 العوامل وأنماط وتأثيرات بالغة التعقيد ( حيدر و خورشيد، 2019:95 ) . ويمثل هذا المورد البشري  
 طاقة فكرية ومصدر هام للمعلومات ، وثروة حقيقة ، ومؤثر رئيسي في نجاح المنظمة ومصدر  
 لتحقيق الجودة والميزة التنافسية ( سويطي ، 2020:22 ) .

والاستثمار في رأس المال البشري أصبح مفتاح لنجاح المنظمات والتميز حتى تستطيع النمو  
 والتقدم ، ( الشافعي ، 2023:943 ) .

ويعد هذا الاستثمار أهم المقومات الأساسية في عملية التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة  
 ( الاقتصادية ، الاجتماعية والبيئية ) ولايحقق الاستثمار في البشر عوائد خاصة أو شخصية  
 فحسب ، وإنما تتمثل في زيادة مستوى إنتاجية الأفراد وقدرتهم للحصول على فرص عمل لائقة  
 ( الحسيني ، 2023:15 )

الجدول (9) يوضح مفاهيم رأس المال البشري حسب آراء بعض الباحثين والكتاب .

ت	اسم الباحث	السنة	الصفحة	المفهوم
1	Kenton & sonnensin 20	2020	1	إنه اصل غير ملموس وغير موجود في "الميزانية العمومية للمنظمة " ويعبر عنها بالقيمة الاقتصادية لخبرة وقدرات ومهارة الفرد التي يتميز بها عن الاخرين .
2	سيوطي	2020	29	أهم أصول المنظمة على الاطلاق ،واساس ثروتها وميزتها التنافسية من خلال ما يمتلكه الأفراد من

				معرفة وخبرات واسعة .
3	Majaski	2020	1	هم شريان الحياة للمنظمة وأن الاستثمار في رأس المال البشري سيؤدي إلى تحسينات في نموذج الأعمال .
4	صالح	2020	24	هم الموجودات التي تمتلكها المنظمة والتي تمثل قدرة المنظمة على الحصول على ميزة تنافسية مستدامة .
5	Frenando etal	2020	29	جودة الأفراد التي تشمل المهارات والمعرفة والمؤهلات التي يكتسبها من خلال التدريب والتعليم وكذلك الخبرة .
6	الطائي	2021	29	هو قيمة المنظمة الحقيقية في ما تمتلكه من رأس مالها البشري باعتبارها ثروة حقيقية ومصدراً مهماً في نجاح المنظمة وتحقيق ميزتها التنافسية .
7	الحسيني	2023	18	مجموعة المعارف والمهارات والقدرات البشرية ، التي يتم اكتسابها وتنميتها من خلال التعليم والتدريب والخبرة ، والاستثمار في الخدمات الاجتماعية التي تؤثر على القدرات الإنتاجية للبشر .

المصدر : أعداد الباحث بالأعتماد على الأدبيات الواردة فيه .

ومن خلال ما تقدم ، يمكن القول إن مفهوم رأس المال البشري ، هو القيمة غير المحسوبة للمهارات والخبرات التي يمتلكها العاملون ، وأنها مكمله لرأس المال التقليدي .

### ثانياً : أهمية رأس المال البشري

إن رأس المال البشري هو الأكثر أهمية من بين المكونات الفكرية الرئيسية ، لأنه من أهم مصادر الابتكار والتجديد الاستراتيجي في إعادة هندسة البناء المنظمي ، ويعد الاستثمار في البشر ، أعلى رأس مال في المنظمات ، وذلك على أساس إن الفكر وما تعلق منه بالعلوم والآداب أو الفنون ، ومن خلاله تم ابتكار الآلات والأجهزة ( Rad etal .,2015:3 ) .

كما إنه يمثل الإنتاج الذي يتلقاه أي جيل من الأجيال السابقة ، بها ثروة الأمم ، وهي على رأس

المكونات الرأسمالية والموجودات المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول ، والعمل الحاسم لتحقيق تقدمه ودرجة كفاءته ، (موساوي ، 2015:65) .  
ولبناء رأس المال البشري فإنه يستند إلى ركائز تتمثل بالمعارف والمهارات ، والقدرات المتراكمة لدى الأفراد طيلة حياتهم بما يمكنهم من استغلال امكانياتهم كأفراد منتجين في المجتمع ، (شكارة ، 2019:2) .

### ثالثاً : خصائص رأس المال البشري

يمكن ابراز الأهمية المتميزة لرأس المال البشري في المنظمات القائمة على المعرفة من خلال النقاط الآتية ( لويذة ، 2016:74) :

- 1- رأس المال البشري يتزايد بالاستعمال المتكرر .
- 2- دورة حياة رأس المال البشري ، أطول من دورة حياة التكنولوجيا ، لأن المعرفة المكونه لرأس المال البشري تنتقل بين العاملين في المنظمة ، مما يوفر فرص أفضل من أجل تجديد هذه المعرفة .
- 3- رأس المال البشري هو الأكثر قدرة وحيوية على تجديد نفسه وتوليد قيمة المتجددة .  
وعليه فإن رأس المال البشري يمثل كنز للمنظمة ، وهو الأكثر قدرة على تجديد نفسه وتوليد القيمة، لذلك على المنظمة استقطاب افضل المواهب البشرية ، والمحافظة على افضل العاملين ، وإيجاد بيئة التعلم . وأن الاستثمار في رأس المال البشري والمتعلق بالعاملين ، وتشمل على عدة خصائص تميزه عن الاستثمارات المادية والتي يمكن تخليصها في الآتي (محمد ، 2020-19) :

### 1- الشخصية :

لا يمكن فصل رأس المال البشري عن الفرد ، إذ يتضمنه في كل زمان ومكان ولا يمكن تكوينه والعمل على تراكمه الا بالمشاركة الحقيقية والفعليه للموارد البشرية في المنظمة . فهو مرتبط بالقرارات الفردية سواء تعلق الأمر بالتأهيل الاكاديمي ، أو التدريب ، ... وغيرها ، من جهة أو تعلق الأمر بالتكاليف المترتبة على ذلك والتضحية بالعوائد الماليه الحالية ، مقابل عوائد اكبر مستقبلاً من جهة ثانية رغم إن هذا الأمر نسبي وليس مطلق لأن في بعض الأحيان لا تتبع القرارات من رغبة الفرد ، ولكن تتبع ظروف معينة قد تتداخل فيها رغبة الفرد مع واقع محيطه .  
فالأستثمار في التدريب يرتبط الشخص في حد ذاته ، أو حتى الاختيار والتعيين ، وبالتالي فإن

هذا النوع من الاستثمارات غير قابل للتجزئة ولا يمكن تفويضه بين الموارد البشرية بصفة مطلقة إذ هو استثمار شخصي يتعلق بالملائمة ، فكل فرد تتلائم واستثمار معين في وقت معين ، ( مسعودي وقروز ، 2022:399) .

## 2- المحدودية :

كل فرد يختلف عن فرد آخر في الاستعدادات والقدرات ، ولأن تراكم رأس المال البشري يتحدد بهذه العوامل ، فضلاً عن عامل الوقت ، فإن تكلفة الاستثمار فية تزيد مع مرور الوقت ، فالحصول على العوائد ترتبط بطول حياة الفرد .

وكذلك تكلفة الفرصة البديلة لقرار معين تتخذة المنظمة بهدف تطوير رأسمالها البشري يكون مرتبطاً بقدراتهم واستعداداتهم وكذلك طول عمر الفرد ، والذي تعد أكبر مخاطرة لإن هذا النوع من القرارات لا يمكن تصور احتمالات حدوثه .

وأن احتمالية تراكم رأس المال البشري بصفته الشخصية ، هو دالة لمجموعة من العوامل المعنوية كالحالة الجسدية والفكرية للفرد عبر مرور الزمن ، وهذا يكون منطقياً للعوائد التي تحصل عليها المنظمة وارتباطها بعمر الفرد الذي استثمرت فيه ، لذلك فإنه يرتبط بوجود مستوى مثالي لتراكم رأس المال البشري عبر الزمن من جهة وأن هذا التراكم في حالة تدرج زمني من جهة ثانية ، ( مسعودي وقروز ، 2022:399) .

## ث- عدم الوضوح

إن المعارف والقدرات ، والمؤهلات ، والخبرات ، ... وغيرها . التي تمتلكها المنظمة لمواردها البشرية ، لا تكون ظاهرة للوهلة الأولى ، وبالتالي فإن تقييم الأداء يصبح إليه فعالة للكشف عن تلك المكامن من جهة ، ووسيلة لتراكم رأس المال البشري من جهة أخرى . وذلك من خلال التركيز على هذه القدرات الكامنة سواء بتثمينها أو تصحيحها . إن الاستثمار في رأس المال البشري يجعل من تحصيل نتائج امرأ صعباً كون هذه الاستثمارات تكون في حال عدم التأكد باعتبار إن المنظمة تعتمد في الأساس على ظواهر الأشياء كالمستوى التعليمي والتدريب . وأن التفاعل الاجتماعي يجعل من هذه الاستثمارات غير واضحة النتائج ، ( بوديسة ، 2020:167) .

## رابعاً : أبعاد رأس المال البشري

هناك العديد من الأبعاد التي تناولها الباحثين في تحديدهم لأبعاد رأس المال البشري ، ولم يتفقوا على تحديد أبعاد معنية ومنهم من تختلف ومنهم من يضيف أو من يستبعد مجموعة من الأبعاد ،

28

ومن خلال الجدول (10) يمكن توضيح أهم أبعاد رأس المال البشري كما تناولها عدد من الباحثين.

الجدول ( 10 ) أبعاد رأس المال البشري من وجهة نظر مجموعة من الباحثين والكتاب

الباحث / السنة / الصفحة	المعرفة	القدرات	المهارات	الخبرات	التدريب	التعليم	الكفاءة
1- Barraud kittel ، Moule ,2004:25	√			√			√
2-جرادات ، واخرون 2012				√		√	√
3-المختار 2018	√	√					
4-4 :2019 Miciak	√	√	√		√	√	
5-5 Dar & mishara 2019	√		√	√		√	
6-6 Honjo,2020	√			√			
7-7 Wright ، 2020	√	√	√				
8-8 Marveletal :2020	√	√				√	
9-9 سويطي ، 24:2020	√		√		√		
10- الطائي 44:2021	√	√	√	√			
المجموع	9	5	5	7	3	4	1

10%	40%	30%	70%	50%	50%	90%	النسبة المئوية لكل عنصر
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------------------------

المصدر : إعداد الباحث بالاستناد على الأدبيات الواردة فيه .

29

نلاحظ من خلال الجدول ( 10 ) بأن الأبعاد الرئيسية لرأس المال البشري حددت بخمسة أبعاد هي : ( المعرفة ، الخبرات ، القدرات ، المهارات ، التعليم ) والتي حصلت على اعلى النسب في جدول ( 10 ) وهي ( 40% ، 50% ، 50% ، 70% ، 90% ) على التوالي ، ومن هنا تم اعتماد هذه الأبعاد الأكثر اتفاقا ، وتم اختيارها وسيتم توضيحها كالآتي :

### 1- المعرفة

تعد المعرفة احد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة ، تبدأ بالإشارة وتنتج إلى البيانات والمعلومات والمعرفة ، وتنتهي إلى الحكمة ، التي تؤدي إلى تحقيق الإبداع والابتكار ، ( رحيمة ، 2015:32 ) . والمعرفة هي مزيج من الخبرة والأدراك والمهارة ، وأن المعرفة هي الموارد الاستراتيجية للمنظمة وتقود إلى تحقيق الميزة التنافسية ، ( الربيعاوي وعباس ، 2015:100 ) . والمعرفة عملية يمكن من خلالها للمنظمة تحديد واختيار واكتساب وتنظيم ونقل المهارات والمعلومات الهامة والتي تشكل جزء من تاريخ المنظمة وتكسبها ميزة تنافسية . ( Chibuzar et al,2019:2 ) . وتمثل المعرفة مصدر القوة الأكبر ، والأكثر استدامة في تطوير المجتمعات ، وكذلك هي ضمان تقدمها من خلال العقول المقتره ، والمحاظة بأسناد معنوي ومادي وتسهيلات لوجستية ، تجعل بيئة المعرفة حية ومنتجة ومتجددة ، ( صالح ، 2020:54 ) .

### 2- الخبرات

الخبرة تمثل عدد السنوات التي قضاها الفرد في مجال عمله ، إذ تزداد الخبرة نتيجة المامه بمتطلبات العمل ، وتفاصيله وما استجد منه ، ( عاصي ، 2014:83 ) . لذلك فإن المنظمة التي تمتلك رأس المال البشري فإنها تتمتع بالخبرة وتستطيع إنجاز أعمالها بشكل صحيح وبأسطاعتها مواجهة التحديات بأعتمادها على الخبرات ، إذ إن هذه الخبرات كلما تنوعت زادت إمكانيات المنظمة ( صالح ، 2020:52 ) .

### 3- القدرات

بينت الدراسات والاتجاهات البحثية بأن القدرات البشرية ستكون سلاحاً استراتيجياً حرجاً لمنظمات القرن الحادي والعشرين .

إذ شهدت السنوات الأخيرة وجود تحولات في آراء واهتمامات الباحثين من حيث الجانب التشغيلي ( الصلب ) إلى الجانب الإنساني ( المرن ) . وتكون القدرات مرتكز أساسي ومتغير حاسم

30

وهام في المعادلة ، ويمثل دالة للمعرفة والمهارات المكتسبة من خلال المسار الوظيفي ، سواء كان

من خلال التدريب ، الذي يعد منهجية نظمية للتأثير في السلوكيات والأدوار ، ومن خلال التطوير والإعداد للعاملين لممارسة أدوار جديدة ، أو التعلم ونشر المعرفة ، وجميعها تسهم في إعادة تكوين ذهنية الإدارة والعاملين ، ( صالح ، 2020:55) .

وتقسم القدرات إلى قسمين هما ، ( حسن وحرز ، 2018:345) :

#### 1- القدرات الإبداعية :

وهي خبرة إنتقالية قائمة في استعمال طرق جديدة أو أساليب إبداعية ومختلفة .

#### 2- القدرات التدريبية :

يعد التدريب من أهم الوسائل التي تقود الفرد إلى اكتساب المعرفة والمهارات والخبرات .

وهناك نوعين من القدرات ، تتشكل في مجموعات رئيسية ، وهي ( Elgeti et al,2020:49)

#### 1- القدرات التفاعلية :

وهي القدرات التي يحتاجها الأفراد لغرض التفاعل مع المنظمات الأخرى ، وتشمل هذه القدرات، العمل الجماعي وبناء الثقة بشكل فعال وهي تشمل أيضاً بأن يبقى الأفراد محترفين لمواجهة كافة التغيرات المفاجئة ، وهذا النوع من القدرات ذات طبيعة تشغيلية .

#### 2- قدرات المصادر :

وتتمثل في القدرة على اتخاذ القرارات السريعة الخاصة بالعمليات التجارية ( الشراء ) وتحديد متطلبات الحلول الخاصة ، وتساعد هذه القدرات في السرعة في تحديد الموارد التي تحتاجها المنظمة من خلال استعمال طرق مختصرة وسريعة .

#### 4-المهارات :



إن أصل تسمية المهارة هي كلمة اغريقية (Techno) وهي مصطلح دلالة إلى الخبرة المطورة من دروس التدريب والتعليم ، ولا تتضمن فقط المهارات الحرفية أو التجارية المكتسبة في العمل، لكنها أداء رقمي عالي في عدة اختصاصات تطبيقية، مثل(الفنون والألعاب)، (صالح،2020:51)

والمهارات هي القابلية في إنجاز المهمة المحددة ، وأنها تمثل السلوك المطلوب والحاسم الترجمة المعرفة إلى فعل تكون نتاجه الأداء المرغوب ، وأن امتلاك المنظمة لموارد ( بشرية ، مالية ، قواعد تشريعية ، وأنظمة ) . غايتها الوصول إلى أفضل استثمار لهذه الموارد، (الربيعاوي وعباس ، 2015:101) والمهارات هي خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب التدريب المطلوب والممارسات المنظمة والتي تؤدي بطريقة مناسبة (حسن وعبدالله ، 2015:81) .

#### 4- التعليم

نال التعليم اهتمام المختصين بالتعليم على الصعيدين الأقليمي والعالمي ، إذ يرى عدد كبير من الباحثين إن الطريقة الوحيدة لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرون تتمثل بالتعليم ورفع مستوى جودة وتحسين مخرجاته، وأن جوهر التعليم هو جودته " والتي تساعد المنظمة في بناء سمعة جيدة وتحسين صورتها " ( نجم ، 2021:87) .

ويتم تعزيز التعليم بالتركيز على سلوكيات مقدم الخدمة ، كونهم يفهمون الحاجات والاهتمامات الخاصة بالزبائن ، ويتم توفير أعداد كافية من مقدمي الخدمة لغرض التوجيه ، وانتشار ثقافة التعاون والمشاركة بينهم وقدرتهم على تحفيز الزبائن ،( Teeroovengadum et al,2016:251 ) .

## المبحث الثاني : جودة الخدمة

توطئة :

تعد جودة الخدمة من الموضوعات الهامة في المنظمات ، نتيجة للمنافسة الشديدة والتسابق في تلبية احتياجات ورغبات الزبائن وفقاً لتوقعاتهم؛ لذا سعت المنظمات إلى تقديم تلك الخدمات وفقاً لذلك ، فإن أي أداء ليس بالمستوى المطلوب سواء في تقديم الخدمة ، أو ما يقدمه المنافسون . فإن ذلك سيؤدي بلا شك في حدوث فجوة . وهذا ينعكس سلباً على المنظمة . لذلك يجب إن تفي المنظمة لوعودها وتقديم الخدمة بأفضل أداء وشكل ممكن . كي يحقق ذلك رضا الزبون وولائه للمنظمة وخدماتها .

وتم تقسيم المبحث على أربعة فقرات هي :-

أولاً : مفهوم جودة الخدمة .

ثانياً : أهداف جودة الخدمة .

ثالثاً : خصائص جودة الخدمة .

رابعاً : أبعاد جودة الخدمة .

### أولاً : مفهوم جودة الخدمة

تعددت المفاهيم التي تناولت جودة الخدمة من قبل عدد من الباحثين والكتاب ، نتيجة للخصائص التي تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية واختلاف الثقافات ووجهات النظر

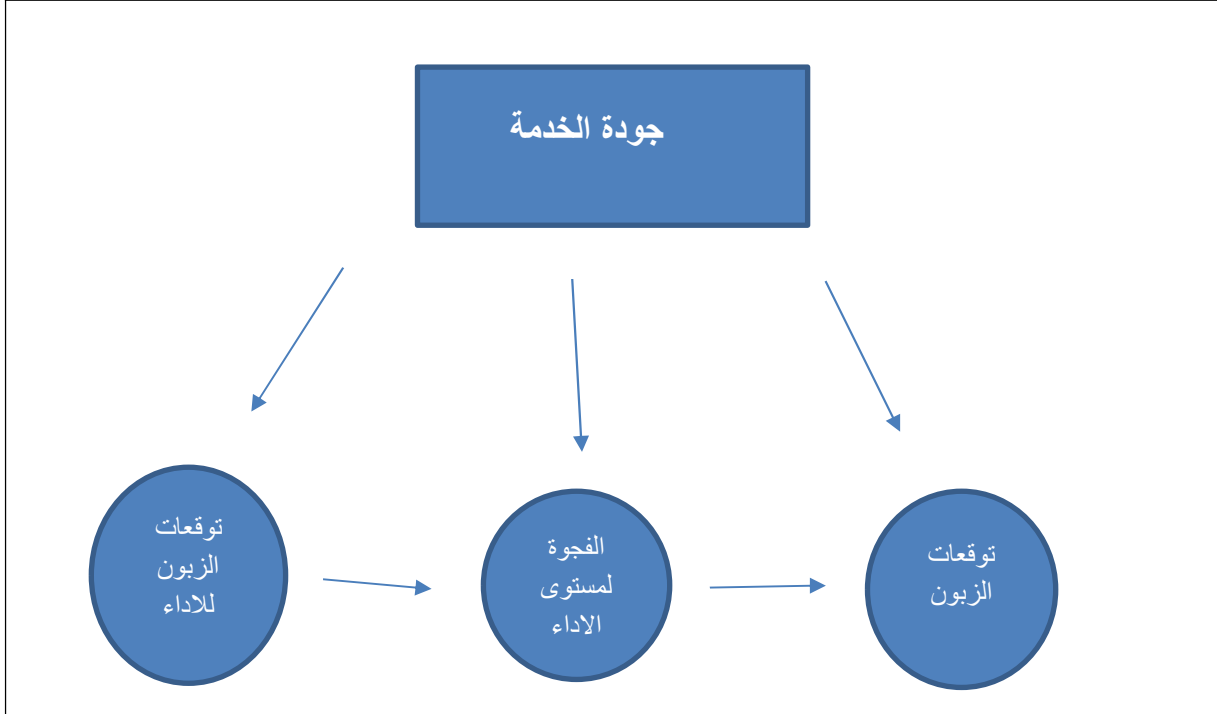
( العويدي ،2021:45) . وقبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة ، لابد من الإشارة إلى مفهوم كل من الجودة والخدمة فالجودة وفقاً لفلسفة ديمينغ بإنها نظرية تتكون من أربعة عشر مبدأ ، وهذه المبادئ تعتبر توجيهية لسلوك وممارسات الجودة الملائمة للمنظمة . وأن المنظمة تستطيع التمتع بخدمات عالية الجودة من خلال تقليل النشاطات التي ليس لها قيمة مضافة ، مثل إعادة العمل والنزاعات (Adawiwiyah et al 2021:1) .

والجودة تعرف أيضاً بإنها المطابقة للغرض والاستعمال والحاجة والمعايير ، وتعتبر عن الفرق بين ما يتوقعه الزبون وما يجده فيها فيما يتعلق بالخدمة التي تم شراؤها Yilmas&Temizkan ( 2022:3 ) .

أما الخدمة هي نشاط غير ملموس وخاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية ويمكن أن ترتبط أو

33

لا بمنتج مادي . بمعنى آخر هي تفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها ، ( فتحية،2015:284) . ويجب التعامل مع المصطلحات التي تشكلها جودة الخدمة كما يوضحها الشكل (الآتي) : كونها تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة .



الشكل ( 2 ) معيار تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لها .

المصدر : بعبوش ،لمياء (2019) "مدى مساهمة مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية الجامعية . دراسة ميدانية " جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ،أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، جامعة المسيلة .

ومن خلال ما تم ذكره ، سنتناول مجموعة من المفاهيم لمجموعة من الباحثين والكتاب وفق الجدول ( 11 ) لجودة الخدمة :

الجدول ( 11 ) مفاهيم جودة الخدمة حسب آراء بعض الباحثين والكتاب

ت	اسم الباحث	السنة	الصفحة	المفهوم
1	علوش و سلمان	2018	338	هي المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج ، وفي العمليات والأنشطة التي تحقق من خلالها مواصفات جودة تساعد المنظمة على تحقيق نتائج مرضيه .
2	Jain & Prasad	2018	68	هي عملية التعليم والتعلم ، والتحديث ، والتحسين المستمر ، وجودة الخدمة . 33
3	ابراهيم	2020	67	هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن إن تحققها الخدمة لزيائنها من خلال تلبية واشباع حاجاتهم ورغباتهم التي تتوافق مع توقعاتهم .
4	بن اشنان وقديري	2020	15	إنها تقديم نوعية عالية من الخدمات التي تحققها للزيائن . وعن طريق اشباع رغباتهم بشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين .
5	سعدي	2021	132	هي قدرة المنظمة على تقديم خدمات تشبع حاجات الزبون وتلبي رغباته ، ورغباته الحالية والمستقبلية ، الصريحة والضمنية .
6	نعيمة	2021	20	هي مدى تحقيق الخدمة المقدمة لمستوى الاشباع المطلوب لدى الزبائن بما يضمن توفير الرضا لديهم

ثانياً : أهداف جودة الخدمة

يمكن تحديد اتجاهات عديدة لتوضيح فلسفة جودة الخدمة ، والهدف منها لتكوين صورة كاملة عن مفاهيم جودة الخدمة كما اكد عليها ( Al khafaji 2019:6 ) ، وكما يأتي :-

### **1- الظهور :**

ويشير إلى تأسيس نظام شامل للجودة ، بالاستفادة من المعرفة والتي ترتبط بأستراتيجية المنظمة والمميزة ، مثلاً الحصول على برامج جاهزة ، واعتماد معايير الأيزو وكيفية تطبيقها .

### **5- الرمزية :**

وتعني ضرورة الاعتقاد بأن مقدم الخدمة هو رمز ، والزبون رمز ، وشعار المنظمة رمز ، والفكر ناتج عن رمز يحكم القيمة والانتماء للزبائن .

### **6- العقل :**

يرتبط بجودة مقدم الخدمة وأسلوب القيادة ، وكل ما يمتلكونه من قدرات و مهارات في امتلاك جودة غير مسبوقه ونقلها إلى الإدارة .

35

### **7- التقدم :**

أي استمرار سياسة التحسين في الجودة ، مما يؤدي إلى احداث تغيير منهجي من خلال ما تقدم يتضح إن جودة التعليم تهدف إلى الاحتفاظ بطريقة المنظمة وربطها مع توقعات الزبائن المستقبلية ، اعتماداً على توجيهات المنظمة من خلال برامج التوظيف وتهيئة بيئة صحية في المنظمة لتقديم خدماتها .

### **ثالثاً : خصائص جودة الخدمة**

يكنم الأسلوب التنافسي للمنظمات الخدمية فيما تمتلكه العديد من المنظمات من خصائص ترتبط بجودة الخدمة ، والدور الكبير الذي تؤديه في تحسين جودة الخدمة . ويمكن تحديد هذه الخصائص بالآتي :

### **1- اللاملموسية :**

تتصف الخدم بإنها غير ملموسة ولا يمكن الشعور بها ، وتمثل ميزة للخدمة المقدمة ولا يمكن رؤيتها قبل شرائها . وهذه الخدمة لها تأثير نفسي يعتمد على طبيعة الخدمة وأسلوب التعامل واللغة والبيئة ووقت تقديم الخدمة من قبل مقدم الخدمة ، (صلاح الدين ومحمد ، 2016:18) .

### **2- التلازمة :**

وهي خاصية تتميز بها الخدمات عن المنتجات ، وتعني عدم انفصالها عن مقدم الخدمة وترتبط أيضاً بالزبون ، وتتعلق بحضور الزبون بشكل شخصي ، وأن الزبون سيعتمد في تقييمه للخدمة على بعض مؤشرات الجودة والصورة الذهنية لمقدم الخدمة ، ( Armstrong et al ، 2017:160 )

### 3- الملكية :

يحق للزبون استعمال الخدمة لفترة قصيرة من الزمن دون امتلاكها ( أي حيازتها ) ، لأنها خدمة غير ملموسة ، ( صلاح الدين ومحمد 2016:18 ) .

### 4- عدم القابلية على الخزن :

وتعني تلك الخاصية إن الخدمة يتم إنتاجها واستهلاكها في آن واحد ، ولا يمكن الاحتفاظ بها وتعد جهود غير ملموسة ، وتعتمد فيها المنظمة على تقديم خدماتها تبعاً لاحتياجات ورغبات الزبائن وبشكل فوري ( Bergman et al 2017:89 ) .

36

### 5- الاستجابة السريعة :

تسعى المنظمات إلى الاستجابة السريعة ، لأحتياجات ورغبات الزبائن ، لأن السوق يحتاج إلى التحسين المستمر للمنظمة في جودة خدماتها والتمكين مع البيئة من قبل تلك المنظمات . ( Armstrong et al ,2017:170 )

### 6- التنوع :

تتعد وتختلف الخدمات ، ويصعب على المنظمات تحقيق التوافق بين خدماتها المقدمة، والعاملين فيها . لإن هذا التنوع والتغيير من الصعب إن تقدم المنظمات خدماتها على شكل نمط واحد ، واعتمادها على معايير جودة معينة تعتمدها تلك المنظمات ، ( Etzel et al 2015:23 )

### رابعاً : أبعاد جودة الخدمة

نلاحظ من الجدول ( 12 ) بأن اغلب الباحثين قد اجمعوا على أبعاد جودة الخدمة والتي حددت بخمسة أبعاد وهي : ( الملموسية المادية ، سرعة الاستجابة ، الثقة والأمان ، التعاطف ، الاعتمادية) والتي حصلت على اعلى النسب في الجدول ( 12 ) ( 73% ، 73 % ، 73% ، 100% ، 100% ) على التوالي ومن هنا تم اعتماد هذه الأبعاد الأكثر اتفاقاً وتم اختيارها . والتي سيتم توضيحها وكالاتي :

جدول ( 12 ) أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر عدد من الباحثين والكتاب

التشكيلة	الطابع الشخصي	الاخلاص	المصداقية	الجدارة	التعاطف المعاملة	الامن والملاحة	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية المادية	اسم الباحث / السنة / الصفحة
					√	√	√	√	√	الصميدعي ويوسف 1:2014
√	√	√				√		√	√	Kashifaetal 5:2015
					√	√	√	√	√	الحجار 3:2016
					√	√	√	√	√	يوشعان ،4:2017
					√	√	√	√	√	العولقي 5:2018
					√		√	√	√	Ramya et 40:2019،al
						√		√	√	etal ،Alayobi 17:2020
						√	√	√	√	سعدي 132:2021
					√		√	√	√	Afrojectal 184:2021
					√			√	√	etal ،Ali 66:2021
					√	√		√	√	حسين 19:2022
1	1	1	1	1	8	8	8	11	11	مجموع كل عنصر
%9	%9	%9	%9	%9	%73	%73	%63	%100	%100	النسبة المئوية لكل عنصر

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على الأدبيات الواردة فيه .

## 1- الملموسية / المادية : Tangbles

يشير إلى الدليل المادي والمعنوي للخدمة ، والتي تضم بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة ، مثل التسهيلات المادية ، والتجهيزات والأدوات المستخدمة في العمل وتقدم للزبون ، ويتم ملاحظتها في الأدوات والتجهيزات التي توفرها المنظمة ، ( بوعدل ، 2015 : 22 ) .  
والدليل المادي يكون دليل ومرافق للخدمة عند تقديمها ، وتتمثل بالتسهيلات المادية والمعدات ذات الاتصال المباشر مع الزبون ، وتكون هذه المعدات بأشكال عدة مثل المباني ، والديكورات ، والتجهيزات المادية لتسهيل تقديم الخدمة ، (النجار ومها 2017:45) .  
وكذلك هذه التسهيلات تزيد من اقبال (جذب) الزبائن وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ، ووسائل الراحة والترفيهية (الدويك ، 2018:15) .  
وهذه التسهيلات المادية تتضمن مظهر العاملين ، ومستوى التكنولوجيا ، والمعدات ، وتصميم المباني ، والتصميم العام (البدوي والقحطاني، 2019: 18) .  
وفي كثير من الأحيان يتم تقييم الخدمة من قبل الزبون بالاعتماد على الخصائص التشكيلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (المعدات والأجهزة) ، (عبد ، 2020: 31) .

38

## 2- الأعمادية Reliability

هي القدرة على أداء الخدمة التي يتم الإعلان عنها ، وثيقة ودقة ، ومن خلال الاعتمادية يتم قياس قدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الوقت المحدد وبجودة ترضي الزبون من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المتقدمة ( بوعدل ، 2015: 51 ) .  
وأن الاعتمادية تمثل قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة ، ومدى وفائها بتقديم الخدمة التي وعدت الزبائن بها بشكل دقيق وصحيح وثابت فيما يتعلق بمستوى جودة خدماتها ( النجار ومها 2015:45) وهذه الاعتمادية تعد الأهم من بين مجالات الخدمة ، والتي تحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى الزبون ، وتحدد كفاءة المنظمة في أدائها للخدمة ومدى وفائها بالتزامها بوعودها للزبائن سواء في الوقت أو دقة الأداء وجودته (البدوي والقحطاني ، 2019:18) .

## 3- سرعة الاستجابة Responsiveness

تعرف بإنها القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة للشكاوي ، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية بما يقنع الزبائن وأنهم محل تقدير واحترام من قبل المنظمة التي يتعاملون معها ، (إسماعيل وعبدالعزيز ، 2017: 5) .



وكذلك هي رغبة واستعداد وقدرة المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة وبالسرعة التي تحقق ألقائدة من تلك الخدمة ومتقنة وفقاً لما يرغب بة الزبون والتفاعل السريع مع الشكاوى والمقترحات والعمل على حلها وتليبيتها بصورة جيدة وفقاً لتصورة (النجار ومها ، 2017:46) . وتعني سرعة الاستجابة بان مقدم الخدمة يمتلك رغبة ممزوجة بالاستعداد النفسي والفكري والمادي لتقديم الخدمة للزبون بسرعة عالية ودون أخطاء (Esriz & Figueiredo,2017:40) وتحقيق الاستجابة المتفوقة للزبائن تتطلب إحساس عآلي ومعرفة دقيقة بالزبائن أولاً ، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن ادراكها بهدف تحقيق مستوى جودة معينة يصعب تحقيقها من قبل المنافسين ، وتنوع الخدمات وتكليفها مع احتياجات الزبائن والسرعة في تصميم الخدمات التي تلبى احتياجات وأنواق الزبائن ( الدويك ، 2018:18 ) . ويتم وصف العاملين في المنظمة بانهم على قدر كبير من الالتزام والتدريب ، سواء تلبية لاحتياجات الزبون ام تقديم الخدمة بالوقت المناسب . لان تقديم ولاء أداء الخدمة بشكل خاطئ أو في وقت طويل سوف يؤدي إلى شعور الزبون بعدم الرضا ، (البدوي والقحطاني، 2019:18) .

#### 4- الثقة والأمان Assurance

وتعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها ، أي يتعلق بمدى المخاطر

39

المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المنظمة أو مقدمها أو كليهما ، (الأخرس ، 2016:64) . والأمان يمكن اعتباره مؤشر للتعبير عن الشعور بالثقة والأمان عن تلك الخدمات المقدمة من قبل المنظمة ، وادراك المخاطر من مقدميها على السواء . ومدى التزام مقدم الخدمة لعوده وتقديم العناية للزبائن ومدى فهم التعليمات ، ( بن اشان وقديري ، 2020:15) .

#### 5- التعاطف Empathy

وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر الزبائن والتعامل معهم بود اثناء الاتصال بهم ، ( ابو عكر ، 2016:19 ) ، ويكون التركيز الخدمة على أساس فردي ، أي العناية والاهتمام الشخصي للزبائن وترك إنطباع لدى كل فرد من الزبائن عن تلك الخدمة ، وأن الزبون هوا الأكثر أهمية والمعاملة والاحترام المتبادل والشفافية والألفة ، مما يزيد من إنطباع الزبون حول مستوى جودة الخدمة ( النجار ومها ، 2017:46) .

ويشير التعاطف أيضاً إلى الاهتمام الخاص بالزبون والاهتمام بمشاكله وإيجاد حلول لها بطرق راقية ، وكذلك الاتصالات من قبل مقدم الخدمة مع الزبون والتفاعل بينهما ومع أعضاء الفريق في المنظمة والعمل النفسي والإداري فيها ، ( الدويك ، 2018:20 ) .  
وتكون المنظمة قادرة على تقديم خدماتها عندما تمتلك موارد بشرية قادرة على فهم متطلبات الزبون والعمل على تقديمها ، وبما يتحقق رضا الزبون ( Alayoubi etal ,2020:14 ) .

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

المبحث الأول : اختبار الصدق والثبات لأداة القياس

المبحث الثاني : وصف وتشخيص متغيرات البحث

المبحث الثالث : فحص لاختبار الفرضيات ( اختبار علاقات الارتباط والتأثير)

### الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للبحث

تمهيد

يركز الفصل الثالث على تحديد الإجراءات التي أتبعها الباحث في تحقيق أهداف بحثه ، من خلال أيضاً وتحليل النتائج وعرضها ، وتفسيرها على أساس علمي .

ويتم تشخيص واقع متغيرات البحث ( رأس المال البشري وجودة الخدمة ) في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء .

وتتم ترجمة البيانات إلى حقائق علمية توضح من خلالها علاقات الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث بأبعادها ، واعتمد تحليل هذه البيانات على استمارة الاستبانة ، إذ يتضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث هي :

**المبحث الأول :** اختبارات الصدق والثبات لأداء القياس .

المبحث الثاني : وصف تشخيصي متغيرات البحث .

المبحث الثالث : فحص لاختبار الفرضيات ( اختبار علاقات الارتباط والتأثير ) .

المبحث الأول : اختبارات الصدق والثبات لأداء القياس

توطئة ...

يهدف هذا المبحث إلى إجراء فحص واختبار لأداة جمع البيانات الرئيسية ( استمارة الاستبيان ) ويتم ذلك في مرحلتين الأولى قبل توزيعها على أفراد العينة وبعد توزيعها ، وهذه الاختبارات تهدف للتأكد من مدى صدق وثبات فقراتها ومدى ملائمتها وتوافقها مع كلية التربية التي تمت دراستها . وتعتبر متطلب ضروري للتأكد من إن فقرات الاستبانة تعكس صور الأهداف التي تم تحديدها ، وهي خطوة مهمة لإجراء الوصف الإحصائي وإجراء اختبارات فرضيات البحث .  
أولاً - ترميز متغيرات وأبعاد مقياس البحث وفقراته .  
ثانياً - اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .

أولاً : متغيرات البحث

استعمل الباحث ( الاستبانة ) لقياس تأثير المتغير المستقل ( رأس المال البشري ) بأبعاده

41

( المعرفة ، الخبرات ، القدرات ، المهارات ، التعليم ) في المتغير المعتمد ( جودة الخدمة )  
بأبعاده

( الملموسية/ المادية ، الاعتمادية ، سرعة الاستجابة ، الأمان ، التعاطف ) وبذلك سيتم ترميز مقاييس البحث لسهولة التعامل بها في برامج التحليل وتحسين قراءتها ، ويقدم الجدول ( 13 ) توضيح المتغيرات الرئيسية وأبعادها الفرعية وعدد الفقرات التي تقيس كل بعد ورموزها في التحليل الإحصائي :

الجدول ( 13 ) ترميز متغيرات وأبعاد مقاييس البحث وفقراته

عدد الفقرات	رمز البعد	الأبعاد الفرعية	رمز المتغيرات	المتغيرات الرئيسية
4	KN	المعرفة Konwldge		رأس المال البشري

4	EX	Experiences الخبرات	HC	Human capital  ( مستقل )
4	CA	Capacity القدرات		
4	SK	Skills المهارات		
4	Ed	Eduction التعليم		
4	TN	الملموسية / المادية Tangibility		جودة الخدمة
4	RE	Rebiability الاعتمادية		Quality of service  ( معتمد )
4	RS	سرعة الاستجابة Response	Qsm	
4	AS	الأمان Assurance		
4	SY	Sympathy التعاطف		

المصدر : إعداد الباحث

ثانيًا : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

أي اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا ، لأنه يعد أحد الشروط الواجب توافرها قبل البدء في اختبار الفرضيات ، وعندما يتم أستيفاء هذا الشرط يكون بأستطاعة الباحث اختيار أساليب الإحصاء المعلمي التي تناسب بياناته .

وهذه الاختبارات يتم استعمالها للتأكد من مدى اعتدالية البيانات وضمان إنها تتبع التوزيع الطبيعي ام لا ( Mishra et al .. 2019 : 70 ) .

ومن أجل ذلك سيتم استخراج مؤشرات التفلطح والألتواء Skewness ،Kurtosis للمقياس المعتمد في البحث ولكافة فقراته البالغة ( 40 ) فقرة .

إذ تدل مؤشرات معامل الألتواء ( Skewness ) درجة ميل البيانات عن حالة التطابق ( أي مستوى إغراق البيانات عن مركز التماثل ) .

أما مؤشرات معامل التفلطح ( Kurtosis ) فتمثل درجة ارتفاع توزيع البيانات . ويتم الحكم على تماثل البيانات لشرط التوزيع الطبيعي حينما تقع قيم مؤشري ( التفلطح والالتواء ) بين ( +1.96 ) اعتماداً على رأي ( Hair et al 2010 ) . وللتأكد من ذلك وكما يلي :

#### 1- اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير المستقل رأس المال البشري

لقد جرى تقييم اعتدالية التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير ( رأس المال البشري ) من خلال اعتماد مؤشرات التفلطح والألتواء إذ نلاحظ من الجدول ( 13 ) إن كافة الفقرات للمتغير المستقل رأس المال البشري والبالغة ( 20 ) فقرة قد جاءت ضمن الحدود المقبولة في هذا الاختبار إذ وقعت المؤشرات الخاصة بمعاملات الألتواء ( Skewness ) والتفلطح ( Kurtosis ) ضمن حدود القبول الدنيا والعليا بين ( + ) ( 1.9 ) . وهذا يدل إن جميع فقرات متغير رأس المال البشري تخضع

43

للتوزيع الطبيعي . وهذا يسمح باستعمال الإحصاءات المعلمية في التحليل والاختبار ، إضافة إلى كونها بيانات لإجراء الاختبارات اللاحقة .

الجدول ( 14 ) اختبار التفلطح والألتواء للتوزيع الطبيعي لبيانات المتغير المستقل رأس المال البشري

الفقرات	N	Missing	Minimum	Maximum	Kurtosis	Skewness
	العينة	البيانات المفقودة	الحدود الدنيا	الحدود العليا	قيمة التفلطح	قيمة الالتواء
Kn1	163	0	1	5	-0.221	-0.742

-0.681	-0.061	5	1	0	163	Kn2
-0.586	-0.652	5	1	0	163	Kn3
-0.491	-0.471	5	1	0	163	Kn4
-0.436	-0.497	5	1	0	163	Ex1
-0.657	-0.455	5	1	0	163	Ex2
-0.733	-0.431	5	1	0	163	Ex3
-0.445	-0.568	5	1	0	163	Ex4
-0.167	-1.108	5	1	0	163	Ca1
-0.087	-0.814	5	1	0	163	Ca2
0.382	-0.806	5	1	0	163	Ca3
-0.364	-0.678	5	1	0	163	Ca4
-0.828	-0.018	5	1	0	163	Sk1
-0.794	0.892	5	1	0	163	Sk2
-0.788	-0.374	5	1	0	163	Sk3
-0.683	0.070	5	1	0	163	Sk4
-0.664	-0.751	5	1	0	163	Ed1
-0.483	-0.679	5	1	0	163	Ed2
-0.344	-0.543	5	1	0	163	Ed3
-0.657	-0.431	5	1	0	163	Ed4

## 2- اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع جودة الخدمة

لقد جرى تقييم اعتدالية التوزيع الطبيعي الخاصة بمتغير ( جودة الخدمة ) من خلال اعتماد مؤشرات التفلطح والألتواء إذ نلاحظ من الجدول ( 15 ) إن كل الفقرات للمتغير التابع ( جودة الخدمة ) وبالغلة ( 20 ) فقرة ، وقد جاءت ضمن الحدود المقبولة في هذا الاختبار إذ وقعت المؤشرات الخاصة بمعاملات الألتواء ( Skewness ) والتفلطح ( Kurtosis ) ضمن حدود القبول الدنيا والعليا بين (+\_ 1.96 ) . وهذا يدل على إن جميع فقرات متغير جودة الخدمة

تخضع للتوزيع الطبيعي وهذا يسمح باستعمال الإحصاءات المعلمية في التحليل والاختبار ،  
أضافة إلى كونها بيانات مؤهلة لإجراء الاختبارات اللاحقة .  
الجدول ( 15 ) اختبار التفلطح والألتواء للتوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع جودة الخدمة .

الفقرات	N	Missing	Minimum	Maximum	Kurtosis	Skewness
العينة	البيانات المفقودة	الحدود الدنيا	الحدود العليا	قيمة التفلطح	قيمة الألتواء	
T1	163	0	1	5	-0.395	-0.606
T2	163	0	1	5	-0.372	-0.641
T3	163	0	1	5	-0.598	-0.607
T4	163	0	1	5	-0.731	-0.433
R1	163	0	1	5	-0.865	-0.324
R2	163	0	1	5	-0.358	-0.633
R3	163	0	1	5	-0.046	-0.653
R4	163	0	1	5	-0.467	-0.543
RES1	163	0	1	5	-0.586	-0.436
RES2	163	0	1	5	-0.045	-0.655
RES3	163	0	1	5	0.644	-0.622
RES4	163	0	1	5	-0.087	-0.586
S1	163	0	1	5	-0.544	-0.635
S2	163	0	1	5	-0.866	-0.153
S3	163	0	1	5	-0.007	-0.728
S4	163	0	1	5	0.092	-0.784



### 3-اختبار الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأداة القياس

تمثل صدق أداة القياس (Validity) قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لأجل قياسها ، ويعتبر الصدق الظاهري وصدق المحتوى من أهم أنواع الاختبارات التي تحدد المدى الذي يتم فيه النظر إلى المقياس بشكل شخصي على إنه يغطي المفهوم الذي يقصد قياسه ، وكذلك يدل على شفافية أو ملائمة المقياس أو تحسين مقبوليته وجودته Connell et al2018 (1894): وللتحقق من الصدق الظاهري وصدق المحتوى تم عرض أداة القياس على الخبراء المحكمون من الاكاديميين المتخصصين في مجال الإدارة وكما موضح في الملحق ( 1 ) وبذلك يقرر المحكمون مستوى الصدق للمقاييس من خلال تقييم المحتوى المراد قياسه من حيث مدى مناسبة كل عبارة للمحتوى المراد قياسها وحسب خبراتهم ، وكذلك عدد العبارات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية ، والإخراج ، وأي ملاحظة أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف ، في ضوء ما يروونه مناسباً وفي ضوء خصوصية بيئة التطبيق .

وقد اعتبر الباحث إن الأخذ بملاحظات واقتراحات المحكمين حول بعض فقرات الاستبانة ، وما ينتج عن المناقشات التي جرت معهم في هذا الاطار ، اجرى الباحث التعديلات والصياغات اللازمة لتكون اكثر وضوحاً وأنسجماً مع مكان التطبيق في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء، وهي بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى .

46

وتم حساب معامل صدق المحتوى من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ، وكما موضح في الجدول ( 16 ) ، ونجد إن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.95) وهو معامل مرتفع جداً ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث . ونلاحظ إن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة جداً ومناسبة لأهداف هذا البحث ، وبالتالي يمكن القول إن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه .

### 2-ثبات أداة القياس

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو تم تكرار البحث في ظروف متشابهة باستعمال الأداة نفسها . وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستعمال معامل ( ألفا كرونباخ) الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر ، وكانت النتائج كما يلي :

جدول ( 16 ) معاملات الثبات والصدق

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ	معامل الصدق
1- رأس المال البشري			
المعرفة	4	0.932	0.96
الخبرات	4	0.881	0.93
القدرات	4	0.948	0.97
المهارات	4	0.891	0.95
التعليم	4	0.862	0.96
المجموع	20	0.902	0.95
2- جودة الخدمة			
الملموسية / المادية	4	0.894	0.94
الاعتمادية	4	0.936	0.96
سرعة الاستجابة	4	0.976	0.98
الأمان	4	0.833	0.99
التعاطف	4	0.978	0.84
المجموع	20	0.923	0.94
الاستبانة ككل	40	0.913	0.95

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Spss v .23  
من خلال الجدول ( 16 ) نلاحظ إن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.91) ، وهو معامل ثبات مرتفع جداً ومناسب لأغراض البحث كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور البحث كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور البحث وأبعادها مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث ، وبهذا

نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث ( أي ثبات استبانة البحث ) مما يجعل الباحث على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج .

#### المبحث الثاني : وصف تشخيص متغيرات البحث

يركز هذا المبحث على عرض وتحليل الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث إذ تم استعمال مقاييس الإحصاء الوصفي المتمثلة ( الوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل الاختلاف ) للتعرف على واقع المتغير المستقل رأس المال البشري والمتغير التابع جودة الخدمة لأراء عينة من الأساتذة في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء اعتماداً على البيانات التي تم الحصول عليها من عينة البحث وكانت (163) أستاذ .

وسيتم اعتماد (منصوري ، 2020:664) في تحديد افضل إجابة لأفراد العينة ، وفق مقياس (Likert) الخماسي ويكون مستوى كل فئة ما بين (5-1) بأربعة مستويات والجدول ( 17 ) أدناه يوضح تلك الفئات . إذ يمكن تحديد تحديدها من خلال إيجاد طول المدى للمقياس (5-1=4) ثم قسمة طول المدى على عدد الفئات الخمس (5\4=0.80) وبعدها يضاف الناتج إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5) .

جدول ( 17 ) المتوسط المرجح ومستوى الإجابة

تسلسل الفئة	الفئة	مقياس الإجابة	مستوى الإجابة
1	1 - 1.80	منخفض الإجابة (لا اتفق تماماً)	ضعيف جداً
2	1.81 - 2.60	منخفض (لا اتفق)	ضعيف
3	2.61 - 3.40	معتدل (محايد)	متوسط
4	3.41 - 4.20	مرتفع (اتفق)	جيد
5	4.21 - 5	مرتفع جداً (أتفق تماماً)	جيد جداً

المصدر : إعداد الباحث ، بالاعتماد على : منصورى، سميرة (2020) ،"الفرضيات الإحصائية وأساليب اختبارها في البحوث الاجتماعية"،المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سكيكدة ، المجلد (12) ، العدد (1) . 644 .

### 1- وصف وتشخيص متغير رأس المال البشري

يتضمن الوصف الاحصائي لمتغير رأس المال البشري مرحلتين ، الأولى تركز على الوصف الاحصائي لأبعاد المتغير و فقراته تفصيليا . أما الثانية فكانت للوصف الاحصائي للمتغير وأبعاده الفرعية اجمالا، وعلى النحو الآتي :

#### المرحلة الأولى : وصف وتشخيص أبعاد رأس المال البشري تفصيلاً .

##### 1- وصف وتشخيص متغير بعد المعرفة :-

يتضح من الجدول ( 18 ) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي التي تم قياسه بأربع فقرات (KN1-KN4) ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.341) والانحراف المعياري (0.71) ومعامل الاختلاف النسبي (35.75) ، والأهمية النسبية (76.06) وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على فقرات هذا البعد كان مرتفعاً مما يؤكد على أن إدارة الكلية تهتم بالمعرفة التي يمتلكها الأساتذة وتوظيفها ميدانياً لتحقيق نتائج متميزة .

جدول ( 18 ) الإحصاءات الوصفية لبعد المعرفة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف النسبية	الأهمية النسبية
1	تمتلك الكلية أساتذته مميزين لديهم معارف عالية من أجل الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة فيها .	3.572	0.604	36.44	70.76
2	تهتم الكلية بتوفير اساتذته من ذوي المعرفة	3.366	0.819	36.38	78.04

				الحديثه بأستمرار عن خدماتها .	
75.33	33.65	0.750	3.414	تسعى الكلية إلى إسناد المهام للأساتذة ذوي المعرفة المتميزة .	3
80.14	36.54	0.67	3.372	تشجع الكلية للأساتذة الذين يمتلكون أفكار إبداعية جديدة .	4
76.06	35.75	0.71	3.431	المعدل العام لبعده المعرفة	-

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss v.23) .

### ح-وصف تشخيص بعد الخبرات

يتضح من الجدول (19) نتائج لتحليل الاحصائي الوصفي لبعده الخبرات الذي تم قياسته بأربع خبرات (EX5-EX8) ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.839) والانحراف المعياري (0.865) ومعامل الاختلاف النسبي (30.03) والأهمية النسبية (76.29) . وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على فقرات هذا البعد كإن مرتفقاً ، مما يؤكد قدرة الأساتذة على إنجاز أعمالهم لأنهم يمتلكون الخبرات ومعرفة والمأم بتفاصيل العمل وتأديته بأفضل ما يمكن

### جدول (19) الإحصاءات الوصفية لبعده الخبرات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
		ي			

1	تتناغم مهامي وأعمالي مع خبراتي العلمية .	3.900	0.870	32.44	79.63
2	تحفز الكلية الأساتذة عن طريق تقديم المكافآت والحوافز على أساس الخبرات التي يمتلكونها .	3.776	0.760	30.18	76.55
3	تستوجب بعض أعمالي رجوعي إلى تجاربي السابقة .	3.980	0.911	29.64	73.12
4	تقدم الكلية التشجيع المناسب للأساتذة في زيادة خبراتهم من خلال البرامج التدريبية .	3.700	0.922	27.88	75.87
	المعدل العام لبعدها الخبرات	3.839	0.865	30.03	76.29

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v. 23 ( ) .

#### ب- وصف وتشخيص متغير بعد القدرات

يتضح من الجدول ( 20 ) نتائج التحليل الوصفي لبعدها القدرات التي تم قياسية بأربع فقرات (CA9-CA12) إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.973) والانحراف المعياري (0.843) ، ومعامل الاختلاف النسبي (26.86) والأهمية النسبية (81.02) . وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على فقرات هذا البعد كإن مرتفعاً مما يؤكد إن إدارة الكلية تسعى إلى تطوير وتحسين مستوى القدرات التي يمتلكها الأساتذة ، لمواكبة التغييرات التي تحصل في بيئة الأعمال التنافسية .

جدول ( 20 ) الإحصاءات الوصفية لبعدها القدرات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
---	---------	---------------	-------------------	----------------	-----------------

83.66	30.66	0.819	4.266	1	تتبنى الكلية بتوفير بيئة مناسبة في مجال التجديد والإبداع .
81.43	24.67	0.651	3.187	2	تؤمن الكلية بالبحث عن الأفكار الجديدة الغير تقليدية في إنجاز أعمالهم .
80.55	25.77	0.971	4.352	3	تسمح الكلية للاساتذه بإنجاز أعمالهم بأسلوب متجدد .
78.44	26.34	0.934	4.093	4	تحرص الكلية على تنفيذ الأعمال عن طريق فرق العمل الجماعية التي تسهم في تطوير القدرات الإبداعية للاساتذه
81.02	26.86	0.843	3.973	-	المعدل العام لبعء القدرات

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات Spss v.23 .

### 3- وصف وتشخيص بعء المهارات

يتضح من الجدول ( 21 ) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعء المهارات الذي تم قياسه بأربع فقرات (SK13-SK-16) إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعء (3.910) والانحراف المعياري (0.48) ومعامل الاختلاف النسبي (32.67) والأهمية النسبية (78.49) ، وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على فقرات هذا البعء كان مرتفعاً ، مما يؤكد إن إدارة الكلية تسعى إلى الاهتمام بمهارات الأساتذة ودعم إجراءات تنميتها باستمرار وتهيأة كل مستلزمات نجاحها ، وتحقيق افضل مستوى إنجاز .

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
1	تشجع الكلية في إنجاز أعمالهم بأساليب تكنولوجية وتعليمية حديثة .	3.860	0.760	36.52	80.33
2	تراعي الكلية المؤهلات والمهارات الإبداعية للأساتذة .	3.975	0.811	33.17	78.65
3	تميل الكلية إلى المفاضلة بين البدائل المتاحة للأساتذة في إنجاز أعمالهم .	3.990	0.924	29.44	77.35
4	تبادر الكلية بتقديم برامج تدريبية تدعم أداء الأساتذة وبفاعليه .	3.816	0.865	31.55	77.66
-	المعدل العام لبعده المهارات	3.910	0.841	32.67	78.49

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v. 23 .

#### و-وصف وتشخيص بعد التعليم

يتضح من الجدول ( 22 ) نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لبعده التعليم الذي تم قياسه بأربع فقرات (ED17-ED20) ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.538) والانحراف المعياري (0.777) ومعامل الاختلاف النسبي (23.04) والأهمية النسبية (71.75) . وهذا يدل على اتفاق أفراد عينة البحث على فقرات هذا البعد كإن مرتفعاً مما يؤكد إن الأساتذة في الكلية مؤهلين وحاصلين على شهادات عليا ، وتتبنى الكلية تنميتهم وتوفير بيئة تعليمية صحية ، تمكنهم بأداء أعمالهم بأفضل ما يمكن .



ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
1	تساعد الكلية الأساتذة على اكمال دراستهم العليا .	3.567	0.781	23.04	74.13
2	تشعر الكلية بضرورة توفير بيئة تعليمية صحية .	3.481	0.801	25.23	70.16
3	تتبنى الكلية برامج تأهيل الأساتذة في المؤسسات التعليمية .	3.500	0.776	21.51	73.22
4	تتابع الكلية كفاءة وفاعليه الأساتذة وتدعم عملية تنميتهم .	3.607	0.751	22.41	69.51
	المعدل العام لبعده التعليم	3.538	0.777	23.04	71.75

**المصدر :** إعداده الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss v. 23** .

المرحلة الثانية : وصف وتشخيص رأس المال البشري اجمالياً

تتضمن هذه الفقرة الوصف الإحصائي لمتغير رأس المال البشري وأبعاده الفرعية اجمالياً ، إذ يظهر الجدول (23) نتائج الإحصاءات الوصفية لمتغير رأس المال البشري والذي يقاس بخمس أبعاد ميدانية ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي لهذا المتغير (3.738) وبلغ الإنحراف المعياري (0.807) وبلغ معامل الاختلاف النسبي (29.67) وبلغت الأهمية النسبية (76.72) . وتشير هذه النتائج الإحصائية إلى أن متغير رأس المال البشري قد حاز على درجة مرتفعة من الأهمية النسبية حسب إجابات الأفراد المبحوثين ، مما يدل على إن الأساتذة في الكلية عينة البحث يتمتعون برأس مال بشري عالى ويمتلكون المعرفة والخبرات والقدرات والمهارات والتعليم . وهذا شأنه يحسن من جودة الخدمات المقدمة .

أما بالنسبة إلى ترتيب أبعاد رأس المال البشري الفرعية ميدانياً على مستوى أما بالنسبة إلى ترتيب أبعاد رأس المال البشري الفرعية ميدانياً على مستوى كلية التربية عينة البحث فقد كانت كالاتي كما موضح في الجدول (23) .

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
1	بعد المعرفة	3.431	0.710	35.75	76.06
2	بعد الخبرات	3.839	0.865	30.03	76.29
3	بعد القدرات	3.974	0.843	26.86	81.02
4	بعد المهارات	3.910	0.841	32.67	78.49
5	بعد التعليم	3.538	0.777	23.04	71.75
	المعدل العام لمتغير رأس المال البشري	3.738	0.807	29.67	76.72

المبحث الثالث : فحص لاختبار الفرضيات ( اختبارات علاقات الارتباط والتأثير )  
سيتناول المبحث الحالي اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية ، وسيتضمن المبحث  
فقرتين أساسيتين الأولى ستخصص باختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات البحث ، أما  
الثانية فتركز على اختبار فرضيات التأثير لمتغيرات البحث الرئيسية وأبعادها الفرعية كما يلي :  
أولاً : اختبار فرضيات علاقات الارتباط بين متغيرات البحث  
الفرضية الرئيسية الأولى : ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية ومعنوية بين رأس المال  
البشري وجودة الخدمة ) .  
من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم استعمال اختبار معامل الارتباط البسيط  
(pearson) لغرض اختبار الفرضية الرئيسية المتعلقة بعلاقات الارتباط بين المتغير المستقل  
(رأس المال البشري) بأبعادها الفرعية ( المعرفة، الخبرات ، القدرات ، المهارات ، التعليم )  
والمتغير التابع  
( جودة الخدمة ) . وبما إن بياناتنا تتبع توزيعاً طبيعياً لاختبار علاقات الارتباط بين المتغيرين .  
ولتفسير قيمة معامل الارتباط وكيفية الحكم عليه ، سيتم اعتماد معايير الحكم بتقسيمه إلى خمس

فئات أساسية ، وكما مبين في الجدول ( 24 ) الآتي :

جدول ( 24 ) فئات تفسير مستوى معامل الارتباط

ت	قيم معامل الارتباط	تفسير علاقة الارتباط
1	اقل من 0.10	علاقة ارتباط ضعيفة
2	من 0.10 – 0.30	علاقة ارتباط متوسطة
3	اكثر من 0.30	علاقة ارتباط قوية

Source "Rovetta A."Raiders of the lost correlation : A Guide ، (2020) ،  
on Using pearson and spearman coefficients to delect Hidden correlations  
No (11) . pp : 1-7 .، cureus vol .(12) ،in Medical sciences "

جدول ( 25 ) قيم الارتباط بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة

المتغير المعتمد	أبعاد متغير رأس المال البشري	قيمة الارتباط والدلالة	مستوى واتجاه العلاقة	قوة العلاقة
جودة الخدمة	المعرفة	Pearson correlation	0.338 **	قوية
		Sig . (2-talid)	0.001	
	الخبرات	Pearson correlation	0.534**	قوية
		Sig . (2-talid)	0.000	
	القدرات	Pearson correlation	0.422**	قوية
		Sig . (2 -talid )	0.000	
		Pearson	0.576**	قوية

	موجبة		correlation	المهارات
		0.000	Sig (2-talid)	
قوية	طردية موجبة	0.631**	Pearson correlation	التعليم
		0.000	Sig . 2-talid	
قوية	طردية موجبة	0.500**	Person correlation	رأس المال البشري
		0.000	Sig . 2-talid	
** Correlations significant at the 0.01 Level (2-tailed) n=163			5	عدد الفرضيات المقبولة
			100%	النسبة المئوية

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS . v . 23) .

- يبين الجدول (25) قيم مصفوفة الارتباط (pearson) التي تعبر كمؤشر على علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية للبحث المتغير المستقل (رأس المال البشري) بأبعاده ، المتغير التابع (جودة الخدمة بأبعاده) إذ يبين الجدول بأن (n) تشير إلى حجم العينة البحثية والبالغ عددها (163) ، واختبار (Sig . (2-talid) الذي يشير إلى معنوية معامل الارتباط من خلال مقارنة قيمة (t) المحسوبة بقيمة (t) الجدولية ، فإذا ظهرت العلامة (\*\*\*) على معامل الارتباط فإن هذا يدل على معنوية معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة ثقة (0.99) ، وتدل العلامة (\*) على معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة (0.95) .

يتبين من خلال الجدول (25) ما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى : لاختبار الفرضية التي نصها ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية ومعنوية بين رأس المال البشري وجودة الخدمة )

58

بلغت قيمة معامل الارتباط بين رأس المال البشري وجودة الخدمة (\*\*\*) (0.500) عند مستوى دلالة (0.000) إذ تشير هذه القيمة استناداً إلى القيم المعيارية إلى قوة العلاقة الطردية بين

المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01) وبدرجة ثقة (0.99) واستناداً لما تقدم يمكن تفسير علاقة الارتباط الطردية القوية بين متغير رأس المال البشري بأبعادها وجودة الخدمة ، إذ تشير هذه العلاقة للدور ألقاعل والمميز لرأس المال البشري .

مما ينعكس على جودة الخدمة التي تقدمها الكلية عينة البحث . وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى ويتم قبولها. وتنبثق من هذه الفرضية (خمسة) فرضيات فرعية تتمثل بالآتي :

أ-اختبار الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية ومعنوية بين (المعرفة) وجودة الخدمة . تبين من نتائج الجدول ( 25 ) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد المعرفة وجودة الخدمة التعليمية ، إذ كانت نسبة الارتباط (\*\*0.338) . وهذا يؤكد العلاقة القوية بين المتغيرين عينة البحث عند مستوى دلالة (0.001) وفي ضوء ما سبق تفسر العلاقة بأن الأساتذة في كلية التربية لديهم المعرفة اللازمة لاداء أعمالهم وتحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها الكلية . وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الفرعية الأولى ويتم قبولها .

#### ب-اختبار الفرضية الفلاعية الثانية :

(توجد علاقة ارتباط أحصائية ومعنوية بين الخبرات وجودة الخدمة ) . تبين من نتائج الجدول ( 25 ) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بعد الخبرات وجودة الخدمة ، إذ كانت نسبة الارتباط (\*\*0.534) . وهذا يؤكد أساس العلاقة بين المتغيرين على مستوى كلية التربية عينة البحث عند مستوى دلالة (0.000) وتأسيساً على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بين الأساتذة في الكلية عينة البحث كلها سعت لامتلاك الخبرات العالية وبما يحسن امكاناتهم في تقديم الخدمة بجودة عالية .

وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائياً وجودة الخدمة) تبين من نتائج الجدول ( 25 ) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد القدرات وجودة الخدمة ، إذ كانت نسبة الارتباط (\*\*0.422) ، وهذا يؤكد أساس

- العلاقة بين المتغيرين على مستوى كلية التربية عينة البحث عند مستوى دلالة (0.000) وتأسيساً على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بين الأساتذة في الكلية عينة البحث أما

- القدرات المتميزة في أداء عملهم وبجودة عالية .

وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضيات الفرعية الثالثة الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية ومعنوية بين المهارات وجودة الخدمة ) .

يتبين في الجدول ( 25 ) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد المهارات وجودة الخدمة . إذ كانت نسبة الارتباط (\*\*0.576) وهذا يؤكد أساس العلاقة بين المتغيرين على مستوى الكلية عينة البحث عند مستوى دلالة (0.000) .

وبناء على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بأنه يكتسب الأساتذة المهارات الفريدة في تقديم خدماتهم وهذا بدوره يعزز جودة الخدمة .

وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الفرعية الرابعة بالفرضية الرئيسية الأولى .

ه- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة : ( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة أحصائية ومعنوية بين التعليم وجودة الخدمة ) .

يتبين من الجدول ( 25 ) وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد التعليم وجودة الخدمة إذ كانت نسبة الارتباط (\*\*0.631) وهذا يؤكد على أساس العلاقة بين المتغيرين على مستوى الكلية عينة البحث عند مستوى دلالة (0.000) وبناء على ما تقدم يمكن تفسير هذه العلاقة بأنه التعليم لدى اساتذه الكلية وامتلاكهم الشهادات العليا يستطيع من خلال الأساتذة تقديم الخدمة التعليمية بأفضل ما يمكن .

وفي ضوء ما سبق يمكن اثبات صحة الفرضية الفرعية الخامسة الخاصة بالفرضية الرئيسية الأولى

**ثانياً : اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث بواسطة نمذجة المعادلة الهيكلية**

لأجل اختبار فرضية التأثير الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها تم اعتماد أسلوب تحليل الإنحدار بتقنية نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) (Structural Equation) لتحليل علاقات السبب والنتيجة بين المتغيرات الكامنة ، وتمتاز بعدد من المزايا مقارنة بأساليب التحليل الأخرى ، مفيداً بعدد كبير من الأسئلة البحثية ( Hair et al ,2017 : 617 ) .

وبالتالي يمكن اختبار فرضيات التأثير الرئيسية والفرعية اعتماداً على هذا الأسلوب على النحو الآتي :

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : ( يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمة ) .

تهتم هذه الفرضية الرئيسية الأولى باختبار علاقة الأثر المحتملة بين متغير رأس المال البشري وجودة الخدمة . وتم اعتماد تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري . وسيتضمن هذا التحليل عدد من المؤشرات تشمل معاملات الانحدار B وقيمة F المحسوبة ومعامل التحديد ( التفسير ) R2 .

ومن خلال البرنامج الإحصائي (Spss v. 23) سيتم مقارنة قيمة T،F المحسوبة بشكل مباشر مع قيمتها الجدولية للتأكد من المعنوية الإحصائية ، استناداً إلى (Sig) التي ستظهر في جدول القيم . إذ يتضح من الجدول ( 26 ) إن قيمة (F) المحسوبة للنموذج المقدر (16.440) عند مستوى دلالة (0.000) وبناء عليه تقبل معنوية نموذج التأثير ، كما يتضح إن قيمة معامل التحديد (R2) البالغة (0.21) تشير إلى أن متغير رأس المال البشري على تفسير ما نسبته (21%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء عينة البحث أما بالنسبة البالغة (79%) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في إنموذج البحث ، ويتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (B) البالغ (0.461) بأن زيادة مستوى رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة جودة الخدمة بنسبة (45%) من وحدة إنحراف معياري واحد . وعليه إذا سيتم قبول الفرضية .

**الجدول ( 26 ) تحليل التأثير رأس المال البشري في جودة الخدمة (n=163)**

Coefficients								
model	R squared	Unstanderdized		Standarazied coefficient	معنوية التأثير		معنوية النموذج	
		B	Stand error		T	Sig	F	Sig.
constant		2.393	0.305		7.855	0.000	16.440	B 0.000
a- Dependent variabls رأس المال		0.411	0.074	0.461	5.266	0.000		





المعرفة	0.21	0.618	0.359	0.280	4.510	0.000	27.062	0.000
الخبرات	0.29	0.221	0.411	0.329	3.184	0.000	30.55	0.000
القدرات	0.46	0.313	0.223	0.315	5.106	0.000	47.3	0.000
المهارات	0.47	0.248	0.444	0.345	3.728	0.000	50.4	0.000
التعليم	0.22	0.316	0.216	0.311	4.088	0.000	28.64	0.000

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS V. 23

2-الفرضية الفرعية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة أحصائية ومعنوية لبعدها الخبرات في جودة الخدمة

وتظهر نتائج الجدول ( 27 ) ما يأتي :

1- إن قيمة (F) المحسوبة للإنموذج المقدر بلغ (30.55) عند مستوى دلالة (0.000) وبناء

عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة ( 99 % )

ب – يتضح من قيمة معامل التحديد ( R2 ) البالغة ( 0.29 ) . إن بعد الخبرات قادر على تغيير ما نسبته ( 29 % ) من التغييرات التي تطرأ على جودة الخدمة في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء عينة البحث ، أما النسبة البالغة ( 71 % ) فتعود إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخله في إنموذج البحث .

ث – يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (  $\beta$  ) البالغة ( 0.221 ) بأن زيادة مستويات بعد الخبرات بمقدار وحده واحد من الانحرافات المعيارية ، سيؤدي إلى زيادة الخدمة بنسبة ( 22 % ) من وحدة إنحراف معياري واحد . إذا تقبل الفرضية .

3-الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعدها القدرات في جودة الخدمة .

وتظهر نتائج الجدول ( 27 ) ما يأتي :

1- إن قيمة (F) المحسوبة للإنموذج المقدر بلغ ( 47.3 ) عند مستوى دلالة (0.000) وبناء

عليه تقبل معنوية نموذج الانحدار وبمستوى ثقة ( 99 % )

ب - يتضح من قيمة معامل التحديد ( R2 ) البالغة ( 0.46 ) . إن بعد الخبرات قادر على تغيير مأنسبته ( 46 % ) من التغييرات التي تطراً على جودة الخدمة في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء عينة البحث ، أما النسبة البالغة ( 54 % ) فتعود إلى مسأهمة متغيرات أخرى غير داخله في إنموذج البحث . ث - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (  $\beta$  ) البالغة ( 0.313 ) بأن زيادة مستويات بعد الخبرات بمقدار وحده واحده من الإنحرافات المعيارية ، سيؤدي إلى زيادة الخدمة بنسبة ( 31 % ) من وحدة إنحراف معياري واحد . إذا تقبل الفرضية.

4- الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد تأثير ذو دلالة أحصائية ومعنوية لبعده المهارات في جودة الخدمة .

وتظهر نتائج الجدول ( 27 ) ما يأتي :

1- إن قيمة ( F ) المحسوبة للإنموذج المقدر بلغ ( 50.4 ) عند مستوى دلالة ( 0.000 ) وبناء عليه تقبل معنوية نموذج الإنحدار وبمستوى ثقة ( 99 % )

ب - يتضح من قيمة معامل التحديد ( R2 ) البالغة ( 0.47 ) . إن بعد المهارات قادر على تغيير مأنسبته ( 47 % ) من التغييرات التي تطراً على جودة الخدمة في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء عينة البحث ، أما النسبة البالغة ( 53 % ) فتعود إلى مسأهمة متغيرات أخرى غير داخله في إنموذج البحث .

ث - يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (  $\beta$  ) البالغة ( 0.47 ) بأن زيادة مستويات بعد المهارات بمقدار وحده واحده من الإنحرافات المعيارية ، سيؤدي إلى زيادة الخدمة بنسبة ( 47 % ) من وحدة إنحراف معياري واحد . إذا تقبل الفرضية .

5- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده التعليم في جودة الخدمة .

وتظهر نتائج الجدول ( 24 ) ما يأتي :

أ- إن قيمة ( F ) المحسوبة للإنموذج المقدر بلغ ( 28.46 ) عند مستوى دلالة ( 0.000 ) وبناء عليه تقبل معنوية نموذج الإنحدار وبمستوى ثقة ( 99 % )

ب - يتضح من قيمة معامل التحديد ( R2 ) البالغة ( 0.22 ) . إن بعد الخبرات قادر على تغيير مأنسبته ( 22 % ) من التغييرات التي تطراً على جودة الخدمة في كلية التربية للعلوم الإنسانية

في جامعة كربلاء عينة البحث ، أما النسبة البالغة ( 78 % ) فتعود إلى مسأهمة متغيرات أخرى غير داخله في إنموذج البحث .

ث – يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي (  $\beta$  ) البالغة ( 0.316 ) بأن زيادة مستويات  
بعد الخبرات بمقدار وحده واحده من الإنحرافات المعيارية ، سيؤدي إلى زيادة الخدمة بنسبة  
( 31 % ) من وحدة إنحراف معياري واحد . إذا تقبل الفرضية .

## الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية

المبحث الأول : الاستنتاجات

المبحث الثاني : التوصيات

المبحث الثالث : مقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية

## الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات ومقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية

تمهيد :

في هذا الفصل سوف يتم عرض الاستنتاجات التي توصل اليها الباحث من خلال الجانب النظري لمتغيرات البحث الحالي ( رأس المال البشري ، جودة الخدمة ) . والجانب الميداني في الكلية المبحوثة ( كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء ) . ويحدد التوصيات المطلوبة لها ، التي يوصي بها الباحث ، ويصف مقترحات لدراسات مستقبلية .

### المبحث الأول : الاستنتاجات Conclustions

- 1 – يعد رأس المال البشري من أهم ما تعمل عليه المنظمات في تخطيط وتنظيم لكل الوسائل لجذب المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية ، والاستفادة من جميع الأساتذة وتطوير معارفهم من أجل تقديم خدماتها وبمستوى جودة عالي .
- 2 – رأس المال الحقيقي الذي تحصل عليه المنظمات ليس رأس المال المادي بل رأس المال البشري ، ويتلخص بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مميزة من خلال استثمار الطاقات البشرية بشكل ناجح .
- يعد رأس المال البشري ثروة هامة للمنظمات من خلال الاستعانة بخبراتهم ، والعمل على تطبيقها في الواقع الميداني للمساهمة في تقديم خدماتها المتميزة .
- 3 – هناك العديد من العوامل التي تحتاج المنظمات لاستثمار رأسمالها البشري من خلال تركيز جهودها نحو الحصول على حملة الشهادات العليا ، والذين يكسبون من خلال خبراتهم وتشجيع الإبداع وبما يسأهم في تعزيز رأس المال البشري لديها .
- 4 – يوجد حالة من الاتفاق لدى بعض الباحثين ، بخصوص الأبعاد المعبرة عن رأس المال البشري والمتمثلة ب ( المعرفة ، الخبرات ، القدرات ، المهارات ، التعليم ) . وأثبتت نتائج البحث الحالي عن وجود اتفاق بنسبة جيدة من المبحوثين على أجمالي

الفقرات المعبرة عن تلك الأبعاد .

5 - بينت نتائج التحليل بأن وجود علاقة ارتباط طردي ومعنوي لكل من ( رأس المال البشري وجودة الخدمة ) ، ويظهر ذلك أهمية المتغيرين في زيادة مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الأساتذة .

6 - تؤشر النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي للمتغير المستقل ( رأس المال البشري ) في المتغير التابع ( جودة الخدمة ) . وذلك يدل على إن المورد البشري هو المصدر والقيمة الأساس بجودة الخدمة المقدمة من خلال المهارات والادوار التي يمتلكها الأساتذة وهذا يتفق مع التساؤل الأول في تساؤلات البحث .

7 - تشير نتائج البحث تأثير واضح لحرص الكلية على ظهورها بصورة متميزة أمام طلبتها ، وكذلك أظهر البحث اثر واضح لاهتمام الكلية في تقديم أفضل الخدمات وبمستوى جودة عالية وهذه النتيجة تتوافق مع التساؤل الثاني في تساؤلات البحث .

8 - يتضح بأن رأس المال البشري المتمثل بالمعرفة والخبرات والتعليم المتوفر لدى الأساتذة يسهم في تحقيق جودة الخدمة ، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى .



## المبحث الثاني : التوصيات

بناءً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها واستكمالاً لما اعتمده الباحث في فقرة المخطط الفرضي للبحث ، و خلاصة للحصية النظرية والميدانية للبحث ، وفي ضوء الاستنتاجات المتعلقة بالمتغيرات (رأس المال البشري و جودة الخدمة ) ، فإن الباحث يقدم بعض التوصيات التي يمكن إن تسهم في استثمار رأس المال البشري في الكلية محل البحث ، ويوصي البحث بالآتي :

1 - ينبغي التأكيد على أهمية رأس المال البشري ك فلسفة حديثة تؤدي إلى رؤية واضحة المعالم في استثمار وإدارة رأس مالها البشري .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عدة آليات أهمها :

أ - اهتمام الكلية بإضافة تخصصات مستحدثة تلائم متطلبات القطاعات المختلفة في القطاع العام والقطاع الخاص مثل الجامعات والمدارس وفي مؤسسات الاعلام والمكتبات والاعلام والراديو والتلفزيون .

ب - تسعى الكلية على تعليم واطلاع الأساتذة على احدث التكنولوجيا والبرامج التعليمية .

ت - تسمح الكلية بتعريف سوق العمل بالكلية وبرامجها ونظمها الاكاديمية وشهاداتها ومؤهلات وخبرات خريجها .

2- تهيئة بيئة العمل الجماعية والمناخ الداعم والمناسب لنجاح البرامج التعليمية ، وإعطاء المكانة

المميزة للأستاذ الجامعي ، والعمل بروح الفريق الواحد لماله من تأثير كبير على تكامل

معتقدات ومشاعر الأساتذة مع أدائهم وبما يحقق جودة عالية في خدماتهم المقدمة .

ويتحقق ذلك عن طريق عدة آليات أهمها :

1- توفير الدعم المالي اللازم لتمويل الأنشطة المختلفة للأساتذة في تقديم خدماتهم التعليمية وبمستوى جودة متميز .

2- العمل على التحديث المستمر للمقررات والمناهج ومراجعتها وفقاً لنظم معايير جودة التعليم المحلية والعالمية .

3 - من أجل تطبيق جودة الخدمة ، لابد من توسيع فرص التعليم لتعزيز رأس المال البشري

المتاح لدى الكلية داخل وخارج حدود الكلية عينة البحث ، خاصة فيما يتعلق منها بإنشطتهم



وأداء أعمالهم ، لما لها أهمية كبيرة في صقل مواهبهم وتعزيز مهاراتهم .

ويمكن تحقيق ذلك من خلال آليات عدة أهمها ما يلي :

1- أن تربط الكلية تخصصاتها الاكاديمية بأحتياجات سوق العمل والوزارات والدوائر المحيطة بها .

ب - تركيز اهتمام الكلية بمختلف اشكال التعليم المستمر لجميع الأساتذة والتي تساهم في تطوير أدائهم .

ث - تعقد الكلية المؤتمرات والندوات التي تعالج المشكلات في المؤسسات ذات العلاقة بأختصاصها و إقامة اجتماعات وندوات مع مؤسسات المجتمع لمعرفة احتياجاتها ، ومدى رضاهم عن مستوى الخريجين .

و - سعي الكلية لتوفير آليات وأفاق تعاون لربط الكلية بمثيلاتها في الجامعات الأخرى ، لتبادل الخبرات والتعليم .

4 - جذب رأس المال البشري والعمل على تنمية والحفاظ عليه ، لدوره الكبير في تحسين جودة الخدمات التعليمية . من خلال استقطاب اساتذه كفويين لاداء عملهم .

إذ يمكن تحقيق ذلك من خلال آليات عدة أهمها ما يلي :-

أ - تنظيم دورات تدريبية لزيادة كفاءة الأساتذة من خلال خطط تدريبية ملائمة .

ب - تشجيع الأساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المؤتمرات العلمية وورش العمل في مجال التخصص .

ت - المساهمة في إعداد ملاك تدريسي يمتلك المهارات اللازمة لسد احتياجات الكلية في تقديم خدماتها التعليمية وفق التخصصات المستحدثة .

ث - الحاجة الماسة إلى تغير النهوض بواقع البنى التحتية ، والمناهج ، والتكنولوجيا المستخدمة في التعليم مقارنة مع اقرانهم من الجامعات الأخرى المحلية والعالمية .

ر - تهيئة وتوفير المفاهيم الخاصة بالجودة ومعاييرها وكيفية تطبيقها لجميع الأساتذة في الكلية .

ز - العمل على زيادة الأجور والمكافآت الممنوحة للأساتذة لتتلائم مع شهاداتهم ومؤهلاتهم

وخبراتهم ومهاراتهم ، ليحفزهم على العمل ويعمل على استقرار أهم في أعمالهم وعدم البحث

عن فرصة أخرى .

و - ايفاد الأساتذة إلى الجامعات العالمية الرصينة لتعزيز روح التعليم والمهارات أداء أعمالهم بمستوى جودة عالية ومميزة .

### المبحث الثالث : مقترحات البحوث بالدراسات المستقبلية

استشعاراً بأهمية متغيرات البحث وتوسع أفاقها المستقبلية وإمكانية ربطها منطقيًا وقياس تأثيرها على المتغيرات الأخرى ، يشخص الباحث عدد من الأفكار المقترحة التي يمكن القيام بالدراسات الآتية لرفع مستوى الأرتقاء بواقع التعليم في العراق :

1 - دراسة متغير رأس المال البشري وجودة الخدمة في قطاعات خدمية أخرى مثل في مجال الصحة أو الأجهزة الأمنية أو الاتصالات أو الطيران فهي قطاعات حيوية وتتعامل مع رأس المال البشري .

2 - إجراء بحث تأثير رأس المال البشري في تعزيز فاعليه التعليم الالكتروني .

3 - دراسة تأثير رأس المال البشري والافتقار المعرفي .

4 - دراسة الصحة التنظيمية وجودة الخدمة .

5 - دراسة الخارطة الاستراتيجية وجودة الخدمة .

## قائمة المصادر المراجع

### - المراجع

- 1- القوان الكريم.
- وَألا - المصادر باللغة العوبية
- 2- الحبيب ، بلية ، ( 2019 ) إدارة الجودة الشاملة ، ط1 ، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي للنشر ، القاهرة ، مصر .
- 3- الوبعوئي ، سعدون جثير وعباس ، وليد حسين ، (2015) " رأس المال الفكوي " دار غيداء للنشر ، ط ، عمان ، الأردن .
- 4- النجار ، صباح مجيد وجواد ، مها كمال (2017) ، " إدارة الجودة مبادئ تطبيقات " دار الذاكرة للنشر والتوزيع ، بغداد - العراق .
- 5- فتحية ، بوحرود ، (2015) " إدارة الجودة في منظمات الأعمال - النظرية والتطبيقية " دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .

### ب- الأطاريح والرسائل الجامعية

- 1- الدويك ، إنيسة ، (2018) ، " مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها " رسالة ماجستير (غير منشورة) ، في علوم إدارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليل ، فلسطين .
- 2- القرشي ، زين عبدالكريم ، (2007) "التخطيط الاستراتيجي لبناء الموارد البشرية في الجامعات السعودية - دراسة تطبيقية على جامعة ام القرى ، السعودية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية .
- 3- العويدي ، غيداء حمزة ، ( 2021 ) " الإنجراف الاستراتيجي وتأثيره في جودة الخدمة التعليمية - دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي وطلبة جامعة كربلاء ( رسالة ماجستير (غير منشورة) في علوم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء . العراق .
- 4- الطائي ، محسن عبدالأمير ، ( 2021 ) ، " رأس المال البشري وتأثيره في تعزيز الأداء الإبداعى للعاملين - دراسة تحليلية لآراء عينة العاملين في معمل اسمنت سأمان في محافظة المثنى " ، رسالة ماجستير ، في علوم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء .

- 5- الاخرس ، عبدالحليم نصار ، ( 2017 ) " إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الخدمات في بلديات محافظة غزة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
- 6- أبو عكر ، فوزي فايز ، ( 2016 ) " درجة جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع الملموسية في جودة العلاقات مع الأعضاء المستفيدين " رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
- 7- الهادي ، ميسون علي ( 2017 ) " رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي " دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع (غزة) ، رسالة ماجستير – جامعة الأقصى .
- 8- بن اشان ، حليلة وقديري ، خديجة ، ( 2020 ) " دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، قسم العلوم والتسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة احمد دراية ، ادرار .
- 9- بوعدل ، حنان ، ( 2015 ) " أهمية استعمال نموذج صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات " ، رسالة ماجستير (غير منشورة) قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير ، جامعة ام البواقي ، الجزائر .
- 10- بوديسة ، محمد ، ( 2020 ) " أثر الاستثمار في رأس المال البشري في تعزيز الأداء التنافسي في المؤسسات الاقتصادية – دراسة ميدانية " أطروحة دكتوراة (غير منشورة) ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية ، في علوم استراتيجية المؤسسة وإدارة الموارد البشرية ، جامعة بلجاج بو شعيب عين تموشنت ، الجزائر .
- 11- بعبوش ، لمياء ، ( 2019 ) " مدى مساهمة مبادئ الحوكمة في تحسين جودة الخدمات التعليمية الجامعية – دراسة ميدانية جامعة محمد ابوضياف بالميثلة ، أطروحة دكتوراة (غير منشورة) جامعة الميثلة .
- 12- حسين ، حسين عبد الحافظ ، ( 2022 ) ، "ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وتأثيرها في جودة الخدمات التعليمية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات في الجامعات والكليات الاهلية في محافظة كربلاء المقدسة " رسالة ماجستير (منشورة في إدارة الأعمال) كلية الإدارة والاقتصاد .
- 13- رحيمة ، مليودي ، ( 2015 ) ، " رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية لتطبيق إدارة المعرفة – دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب G Msud – أوماش – سبكرة .
- 14- صلاح الدين ، نسرين صالح محمد ، ( 2016 ) " تقييم جودة الخدمات الجامعي باستعمال نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ، دراسة حالة – كلية التربية ، رسالة ماجستير ( غير منشورة ) ، جامعة عين شمس .
- 15- صالح ، احمد مكي ، ( 2020 ) " دور رأس المال البشري في إدارة الازمات الأمنية " رسالة ماجستير في التخطيط الاستراتيجي الأمني (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء .
- 16- عبد، ممتاز نعيمة، ( 2022 ) ، العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات " دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلديات واسط . رسالة ماجستير دبلوم عالي

- (منشورة) في إدارة الأعمال – إدارة الجودة في كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء .
- 17- عزايزة ، سجي عمر ، ( 2015 ) " اثر رأس المال البشري على أداء المنظمات – دراسة ميدانية – المستشفيات الأردنية الخاصة " رسالة ماجستير (غير منشورة) في علوم إدارة الأعمال ، كلية الدراسات العليا ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن .
- 18- عاصي ، نايف علي ، ( 2014 ) " تأثير سلوك المواطنة التنظيمية واستثمار رأس المال البشري في تميز الأداء المنظمي " أطروحة دكتوراة (غير منشورة) ، قسم إدارة الأعمال . كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
- 19 - لويزة ، فرحاتي ، ( 2016 )، " ور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة – دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة – باتنة ، أطروحة دكتوراة (غير منشورة) في كلية العلوم الاقتصادية – والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خضر سبكرة ، الجزائر .
- 20 - نجم ، حسين عبد الجبار ، ( 2021 )، "إنماط القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بجودة التعليم – دراسة ميدانية في وزارة التربية العراقية . مع إنموذج مقترح لتطوير القيادات الاستراتيجية " أطروحة دكتوراة ،(غير منشورة) . في علوم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، العراق .
- 21 - نعيمة ، أساليب ، ( 2021 ) " إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية " ، رسالة ماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بو ضياف .

#### ت-المجلات والدويات والبحوث :

- 1- البدوي ، امل محمد ، والقحطاني ، ابتهاج سعيد ، (2019) ، "استعمال نموذج الادراكات والتوقعات Servqual في قياس جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم العام بمدينة ابها الحضرية " ، مجلة كلية التربية ، جامعة الازهر ، العدد ( 18 ) المجلد ( 2 ) .
- 2- الجابري ، رائد غانم ، ( 2023 ) " اثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي " دراسة على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة بغداد ، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية ، جامعة السودان ، المجلد 4- العدد 5 .
- HNSJ،2023،hnsj451،1053796 :doi.org :4(5)
- 3- العولقي ، عبدالله احمد (2018)، " قياس جودة الخدمة باستعمال مقياس SERVPERF واثرها في رضا الطلبة:دراسة ميدانية في جامعة اب اليمينية " المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد ( 11 ) ، العدد ( 37 ) ، 148- 125 .
- 4- الحسيني ، اسراء عادل (2023) الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة في مصر : الواقع والتحديات والتوسيعات " المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر ، المجلد ( 4 ) ، العدد ( 1 ) .
- 5- المختار ، جمال عبدالله مخلف ،( 2018 ) " أبعاد التوجه الريادي في بناء رأس المال البشري دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في مؤسسات الجامعة التقنية الشمالية في

- محافظة نينوى " : مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة تكريت ، المجلد 1 ، العدد 41 .
- 6- إبراهيم ، راحيل يحيى ، ( 2020 ) ، "تأثير جودة الخدمة في إدارة علاقات الزبون ، دبلوم عالي الجامعة المستنصرية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد 5 ، العدد 124 ، السنة 43 .
- 7 - أرناووط ، احمد إبراهيم ، ( 2017 ) " تصور مقترح لخطوات تحسين إدارة رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي بشمال سيناء في ضوء متطلبات تنميتها " مجلة الإدارة التربوية ، جامعة العريش ، العدد 15 الخامس عشر ، ص 356 .
- 8 - إسماعيل ، مراد وعبدالعزیز ، عبدوس ، ( 2017 ) ، "قياس مستوى جودة الخدمات لها تقنية النقالة بنموذج (Serv perf) ، مجلد البشائر الاقتصادية ، العدد ( 1 ) ، المجلد ( 3 ) .
- 9 - جرادات ، ناصر ، برنوطي ، يعاد ، وعريفات ( 2012 ) : "اثر رأس المال البشري على أداء الشركات العائلية الفلسطينية " : المجلة العربية للإدارة ، المجلد ( 32 ) ، الجزء ( 1 ) .
- 10- حسن ، نبأ عبد الحسن وعبدالله ، رؤى كاظم ، ( 2015 ) مهارات إدارة الوقت ومضيعة لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ، المجلد ( 1 ) . العدد ( 44 ) .
- 11- حسن ، تغريد سعيد ، وحرز ، اشرف هاني ، ( 2018 ) استثمار رأس المال البشري واثرة في تحقيق الجودة الشاملة لمنظمات الايواء ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، كلية العلوم السياحية الجامعة المستنصرية ، المجلد ( 41 ) ، العدد ( 104 ) .
- 12- حيدر ، خالد و خورشيد ، فيصل علي " 2019 " دور رأس المال البشري في نمو الاقتصاد العراقي ( للمدة 2016 - 1980 ) ، المجلة العلمية لجامعة جبهان – السليمانية ، المجلد ( 3 ) ، العدد ( 1 ) .
- 13- سعدي ، شهد نصير ، ( 2021 ) " اثر جودة الخدمة كأداة فعالة لتسويق خدمات التأمين جامعة تكريت ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ، المجلد 17 ، العدد 53 .
- 14- سويطي ، شلبي إسماعيل ، ( 2020 ) " الاستثمار في رأس المال البشري ودوره في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في وزارة الصحة الفلسطينية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة القدس المفتوحة ، المجلد 4 ، العدد 28 .
- 15- علوش ، سلمان ، م.م جليل إبراهيم ، م.م سلمان عبود ، 2018 ، دراسة بعنوان معوقات تطبيق معايير إدارة جودة التعليم في مديرتي تربية الرصافة الثانية والثالثة ، مجلة الفتح ، العدد 75 ، أيلول 2018 .
- 16- عز الدين ، مدثر حسن ، والعرموطي ، ايمن مصطفى ، ( 2016 ) ، " درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية : دراسة حالة في جامعة ابوظبي ، فرع العين ، مجلة دراسات العلوم التربوية ، المجلد ( 43 ) ، المجلد ( 3 ) .
- 17- مسعودي ، علي وقروز ، ووداد ، ( 2022 ) "الاستثمار في رأس المال البشري ومسأهمته في تعزيز الأداء التنافسي في الشركة الاقتصادية – دراسة حالة – شركة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ايليزي سنة 2022 ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، المجلد ( 15 ) ، العدد ( 1 ) الجزائر .

18 - منصورى ، سميرة ، ( 2020 ) ، " الفرضيات الإحصائية وأساليب اختبارها في البحوث الاجتماعية " المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سكيكة ، العدد ( 1 ) ، المجلد ( 3 ) .

#### ث-مواقع الإنترنت

1 - شكاره ، احمد عبدالرزاق .(2019) " اين يقع العراق من مؤشر رأس المال البشري للبنك الدولي " الموقع الالكتروني لصحيفة المدى .  
( https : almada paaper .net ) .

#### ثانياً:- المصادر الأجنبية

#### A-Books

1. Armstrong , Gary& cotler , Philip opresnik , Mare 0.(2017) "Markrting As Introduction "Thirteenth Edition person Education Limited Englan .
2. Barraud , Jacqueline et francosie kitte et Martine Moule .(2004):"la Founti resource humaine Metiers et formation 2 eme edition , edition, Edition DUNOD paris .
3. Babin,j.B, carr, c.j, Griffin , M (2010) " Business Method " 8 Research Th ed . south western .
4. Bergman , David& cire , Ander , Ander A.& Jan var Hover, Willem . (2016) "Decision Diagrams For optimization , Artificial Intelligence:Foundat Theory and Algorithms" (1 st ) Ediyion springer international publishin Switzerland .

### A-Journals & periodicals

1. Honjo Yuji.(2020)"The impact of founders human capital on initial capital structure :Evidance from japan " Technovation , vol .100 . 71
2. Miciak Martin.(2019)"The efficiency of investment in human capital in enterises" Transportation Research procedia ,Vol.40.
3. Zulaiha D,Lain B,Mulyadi M(2020),"Te Effect of principals competence and community partici pation on the quality of educational al services ,Journal of social work and science .Education ,Vol .(1) No (1) , 45-57 .
4. Ramirez- Hurtado J.M, Hernandez –Diaz,A,G.lopez-sanchez,A.D, perez-leon ,V.E (2021) ."Measuring online teaching servies quality in higher education in the COVID-19 ,environment .International journal of Environment Research and public Health ,Vol (18).No.(5).2403
5. Dar I, A&Mishra,M.(2019)"Human capital and SMES internationalization :Deveipment and validation of a measurement scale" Global Business Review, Vol, 22 , No,6
6. Marvel,M.R.Wolfe,M.T.&kuratko,D,F.(2020)Escaping the knowledge corridor :How founder human capital and founder coachability impacts product innovation in new ventures . journal of Business venturing Vol,35,No.60 .
7. Wright p.M.(2020)'Rediscovering the "Human" in strategic human capital" Human Resourcee Management Review. Vol.12.
8. Fernado W.Heather M.et. (2020)' Human capital impact on organization performance:spacical Refernce to the Banks in Sir lanka " European , gournal of social scines studies, vol,5,No.1.
9. Shafii, Yousuf, sallah, Mohamad ,Rashid ,Adnan,(2020) "The Role of Human capital and instituational performance in a chieving competitiveness at suhar



10. university in the sultanate of oman" UASOS-international E-journal of Advonaces in social scinces, vol(71)•Issue(17).
- 11.Franco ,orly carvache ,Bustamante u, Miguel Barreno ,Elsie, canela ,Glenda Gutierrez ,F.C& franco, w.c. (2020) "Human capital and innovative performance 72 Manufacturing companies :Efidene from Ecuador ,peru,and chile international , journal of innovation Vol.14,No.4
- 12.Ali ,B,j,Saleh,p.f, Akoi,s,Abdulrhman,A.A Muhamed AS, Noor,H.N.& Anwar,G.(2021) impact of service Quality on the customer satisfaction: cose study at online Meeting platforams. International journal of Engineering Business and Management , Vol(5),No (2), pp: 65-77 .
- 13.Adedoyin ,Omobola (2019) , "Determinants of Education Quality at Tertiary institutions of learning :perceptions of Undergraduate students at BAISAGO University ,Botswana" Net journal of social scinces ,Vol.7(2),pp.uu-50
- 14.Ahmed, m. A., khattak, m. S., & anwar, m. (2022). Personality traits and entrepreneurial intention: the mediating role of risk aversion. Journal of public affairs, 22(1), e2275.
- 15.Akhter, a., karim, m. M., & islam, k. (2022). The impact of creativity and innovativeness on digital entrepreneurship: empirical evidence from bangladesh. The journal of asian finance, economics and business, 9(3), 77-82.
- 16.Akkaş, e. N. (2021). Knowledge and images of pre-service elementary mathematics teachers about entrepreneurship and entrepreneurship skills. European journal of education studies, 8(2).
- 17.Al mamun, a., yusoff, m. N. H., & ibrahim, m. D. (2018). Validating the instrument to measure entrepreneurial traits. Economics and sociology, 11(1), 139-155.

18. Ali, a. J., khalid, j., ali, m. H., & razali, r. (2019, november). Social entrepreneurship and its impact on society: special social-entrepreneurs@ higher education programme in malaysia. In iccd (vol. 2, no. 1, pp. 1-8)
19. Almahry, f. F., sarea, a. M., & hamdan, a. M. (2018). A review paper on entrepreneurship education and entrepreneurs' skills. *Journal of entrepreneurship education*, 21(1), 1-7. 73
20. Al-mamary, y. H., alwaheeb, m. A., alshammari, n. G. M., abdulrab, m., balhareth, h., & soltane, h. B. (2020). The effect of entrepreneurial orientation on financial and non-financial performance in saudi smes: a review. *Journal of critical reviews*, 7(14), 270-278.
21. Altantsetseg, p., dadvari, a., munkhdelger, t., lkhagvasuren, g. O., & moslehpour, m. (2020). Sustainable development of entrepreneurial orientation through social drivers. *Sustainability*, 12(21), 8816.
22. Altinay, l., kromidha, e., nurmagambetova, a., alrawadieh, z., & madanoglu, g. K. (2021). A social cognition perspective on entrepreneurial personality traits and intentions to start a business: does creativity matter?. *Management decision*.
23. Amiri, n. S., & marimaei, m. R. (2012). Concept of entrepreneurship and entrepreneurs traits and characteristics. *Scholarly journal of business administration*, 2(7), 150-155.
24. Anner, J. (2016). Blended value accounting and social enterprise success (Doctoral dissertation, Walden University).
25. Aziz, a. A. A., & rowland, s. (2018). The entrepreneurship skills that biotechnology graduates need: findings from entrepreneurial employees in a developing economy. *Entrepreneurship education*, 83-61, (1)1 .
26. Bacanak, a. (2013). Teachers' views about science and technology lesson effects on the development of students' entrepreneurship skills. *Educational sciences: theory and practice*, 13(1), 622-629.

27. Bacq, s. & janssen, f. (2011). The multiple faces of social entrepreneurship: a review of definitional issues based on geographical and thematic criteria. *Entrepreneurship & regional development*, 23(5-6), 373-403.
28. Bacq, s. & lumpkin, g. T. (2021). Social entrepreneurship and covid-19. *Journal of management studies*, 58(1), 285.
29. Bakker, b. N., lelkes, y., & malka, a. (2021). Reconsidering the link between self-reported personality traits and polit 74 preferences. *American political science review*, 115(4), 1482-1498.
30. Bansal, s., garg, i., & sharma, g. D. (2019). Social entrepreneurship as a path for social change and driver of sustainable development: a systematic review and research agenda. *Sustainability*, 11(4), 1091.
31. Beattie, s. (2016). Which entrepreneurial traits are the most critical in determining success. *Otago management graduate review*, 14(1), 13-20.
32. Bendahan, s., goette, l., thoresen, j., loued-khenissi, l., hollis, f., & sandi, c. (2017). Acute stress alters individual risk taking in a time-dependent manner and leads to anti-social risk. *European journal of neuroscience*, 45(7), 877-885.
33. Bernat, t., korpysa, j., grundey, d., šavriņ, b., bilan, y., & koren, a
- 33-Chibuzar, Agwamba, A, O, uja and onyemachi, u.c (2019)  
"know  
Management and oraganiztional innovation strategic Journal of  
Business and social scines (SjBB), vol (2), No (2) .
- 34-Alayoubi, M, M, Al shobaki, M .j & Abu -Naser s.s (2020) "  
Strategic Leadership practices and their relationship to  
improving  
The quality of educational service in palestinian universities, in  
Ternational in plestinian universisties, International journal of  
Business Marketing and Management (IJBMM), vol . (5) No

(3) , pp : 11-26.

33-Afroj.s.,Hanif.f., Nafis . f , Ishrat.I. sharmin .N.,(2021) Assess  
 Ing the municipal service quality of residential neighborhoods  
 base  
 Ed on servqual ahp and citizens score card Bangladesh journal  
 of

Urban Management vol (10) ,No(3) , pp: 179-191 .

34-Ramya ,N., kowsalya,A. & Dharanipria, (2019) " service

And its dimensions" Erpa international quality and its 75

Ons " Erpa international journal of research and Development  
 (IJRD), vol(4).No(2) .

35-kashifa Muhammad & Ramayahc & syamsulang sarifuddinb.

(2015) , "Total Quality Management & Business Excellence "

University of Cambridge , uk , p . 142 .

36-Elqeti,L.,Danatzis.1.& kleinatenkamp ,M, (2020) Customer

Capabilities for solution offerings in business markets indust

Ral Marketing Management , vol (90).No(1) .

37-Rad,L.,Nikanam ,M,&Azad M,(2015) "Relationship  
 between

Intellectual capital and empowerment of librainas in Tehran

University of Medical sciences , Gazi universtest Gazi  
 Egitim

Fakulitest Dergisi vol . (4) , No .(2) .

38-Eiriz , v,&figueiredo, J.,A(2017) "Qulity evaluation in

relationshi  
Th care services based on the customer provider

International journal of Health care Quality Assurance ,  
vol(18) . issue (6) .

80

39-Adawiyah , W,R& pramuka ,B,A sholikhah,Z, (2020) "

Demings Quality Management practices by smal  
Businesse

In Rural Areas " in SHS web of conferences vol (86) .

EDP

Scinces .

40-Yilmaz,k,& Teizkan ,v, (2022), "The Effect of Educati

Onal service Quality and socio – cultural Diffical on  
hnte

Enation students " Higher Eduction satigsaction , SAGE

Open vol . (12) , No . (1) .

41- Alkhafaji Neamah Abbas , (2019) , "The strategic

Ip to strategic Leadership of upgrade Higher Education  
in

Qua;ity (Global perspective ) Jouranal of Economics and

Administrative sciences . vol . (25), No . (116) .

42-Teetoovengadam viraiyan ,T,j, kamalanabhn &

Ashley keshwar , (2016) "Measuring Development of a

Hierarchical model (HESQUAL) " Quality Assurance in

Education , vol (24) , No.(2),pp:244-258 .

43-Mishra,p, pandy , c.m , singh , u, Gupta , A, sahu,c,

&

Kesher 'A' normality tests for statistical dela Annals of  
Cardac anesthesia ' vol (22) ' No'(1) .

44-Connell'j'carlton 'j' Grundy 'A' Buck 'E'T'  
keetharuth ' .

A.D' Ricketts 'T' & Brazier 'j' (2018) " The  
importance

Of content and face validity in intstrument development  
:lesson learnt from servies users when developing the  
rec

81

Overing Quality of life measure (ReQol) 'Quality of life  
Research ' vol .(27) ' No (7)' 1893-1902 .

### **D-INTERNAT**

1-Magaski'Chrisint.(2020) "Human capital vs.physical  
Capital : Whats the Difference "  
www . investopedia . com

**الملحق (1)**  
**قائمة بأسماء السادة المحكمين مرتبة بحسب الألقاب العلمية والحروف**  
**الهجائية \***

ت	اللقب العلمي	الاسم	الأختصاص		مكإن العمل
			العام	الدقيق	
1	أ.د.	أحمد كاظم بريس	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية	جامعة كربلاء
2	أ.د.	بشار عباس حسين	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية	جامعة بابل
3	أ.د.	حسين حريجة غالي	إدارة الأعمال	إدارة الموارد البشرية	جامعة كربلاء
4	أ.د.	شهناز فاضل النجار	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية	جامعة المستنصرية
5	أ.د.	عادل عباس عبد حسين الجنابي	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية وسلوك تنظيمي	جامعة كربلاء
6	أ.د.	عبدالسلام علي حسين	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية	جامعة الأنبار

7	أ.د.	ميثاق هاتف الفتاوي	إدارة الأعمال	سلوك تنظيمي	جامعة كربلاء
8	أ.م.د.	احمد عبدالله أمانة	إدارة الأعمال	إدارة استراتيجية	جامعة كربلاء
9	أ.م.د.	صالح مهدي الحسنأوي	إدارة الأعمال	إدارة الموارد البشرية	جامعة كربلاء
10	أ.م.د.	يزن سالم محمد	إدارة الأعمال	نظرية المنظمة	جامعة كربلاء

\*تم ترتيب أسماء السادة المحكمين على أساس اللقب العلمي والحروف الهجائية .

أ

الملحق ( 2 )



جامعة كربلاء  
كلية الإدارة والأقتصاد  
قسم إدارة الأعمال / الدراسات العليا  
برنامج الدبلوم العآلي – إدارة الجودة

م / استبانة

**حضرة السيد /ة الفاضل /ة المحترم /ة .....**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات بحثنا الموسوم بـ ( رأس المال البشري ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية – بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من العاملين في كلية التربية للعلوم الإنسانية في جامعة كربلاء )، وهي جزء من متطلبات شهادة الدبلوم العآلي في إدارة الجودة . وتعد مشاركتكم ذات أهمية كبيرة في تقديم الصورة الحقيقية ذات التأثير الإيجابي في أخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب؛ لذا نرجو من حضراتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها



وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة واختيار مستوى استجاباتكم على كل فقرة حسب ما ينسجم مع ماترونه من خلال التعامل على أرض الواقع. مع مراعات الملاحظات الآتية :

- 1- إن إجاباتكم سوف لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فلا داعي لذكر الاسم رجاءً .
- 2- رأيك الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هناك إجابات صحيحة أو خاطئة .
- 3- ستجد أمام كل فقرة ( 5 ) بدائل تتراوح بين ( اتفق بشدة ، اتفق ، محايد، لا اتفق ، لا اتفق بشدة) ، نرجو منك وضع علامة (√) تحت واحدة منها والتي تعبر عن وجهة نظرك
- 4- يرجى عدم ترك أي سؤال دون إجابة؛ لأن ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل
- 5- الباحث على استعداد تام للإجابة على الاستفسارات حول عبارات الاستبانة .

مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا

الباحث /طالب الدبلوم العالی – إدارة الجودة

الأستاذ المشرف

حاتم جابر عبد الرحيم / جامعة كربلاء

أ.م.د. أميمة حميد عبدالله /جامعة كربلاء

كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة والاقتصاد/ قسم إدارة الأعمال

القسم الأول: (المعلومات والبيانات الشخصية) ، التي تخص المستجيب .

ملاحظة : يرجى وضع علامة ( √ ) في المربع الذي تراه مناسباً ولكل فقرة من الفقرات :

أولاً	النوع الاجتماعي	ذكر <input type="checkbox"/>	إنثى <input type="checkbox"/>
ثانياً	الفئة العمرية	25 سنة فأقل <input type="checkbox"/>	25-35 سنة <input type="checkbox"/>
		36-45 سنة <input type="checkbox"/>	46 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>
ثالثاً	المؤهل العلمي	ماجستير <input type="checkbox"/>	دكتوراه <input type="checkbox"/>
رابعاً	المنصب الوظيفي	عميد <input type="checkbox"/>	معاون عميد <input type="checkbox"/>
		أستاذ <input type="checkbox"/>	موظف <input type="checkbox"/>
خامساً	عدد سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل <input type="checkbox"/>	5-10 سنة <input type="checkbox"/>
		11-15 سنة <input type="checkbox"/>	16-20 سنة <input type="checkbox"/>
		21 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>	

سادساً	الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> أعزب / عزباء	<input type="checkbox"/> متزوج / متزوجة
		<input type="checkbox"/> أرمل / أرملة	<input type="checkbox"/> مطلق / مطلقة
سابعاً	عدد الدورات التدريبية	<input type="checkbox"/> 3-1 دورة	<input type="checkbox"/> 6-4 دورة
		<input type="checkbox"/> 7 دورة فأكثر	

ب

القسم الثاني : متغيرات البحث

أولاً : رأس المال البشري : **Human Capital** مجموعة المعارف والمهارات والقدرات البشرية ، والتي يتم احتسابها وتنميتها من خلال التعليم والتدريب ، والخبرة ، والاستثمار في الخدمة الاجتماعية التي تؤثر على القدرات الإنتاجية للبشر ( الحسيني ، 2023 : 18 ) :

وسيتم اعتماد الأبعاد الفرعية ( الخمسة ) الآتية لقياس المتغير المستقل رأس المال البشري :  
أ – المعرفة : **Knowledge** : وهي مختلف المعلومات المتراكمة عن طريق التكوين والتعليم:

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق
1	تمتلك الكلية عاملين مميزين لديهم معارف عالية من أجل الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة فيها					
2	تهتم الكلية بتوفير عاملين من ذوي المعرفة الحديثة ، باستمرار عن خدماتها .					
3	تسعى الكلية إلى أسناد المهام للعاملين ذوي المعرفة المتميزة .					
4	تشجع الكلية العاملين الذين يمتلكون أفكار إبداعية جديدة .					
ب	<b>القوات Capacity</b> : هي عبارة عن تشكيلة	اتفق	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق

				بشدة	متنوعة من التعليم الجماعي والمهارات والتي يتم ممارستها من خلال العمليات التنظيمية ، والتي تعمل على ضمان تكامل الأنشطة الوظيفية .
					5 تتبنى الكلية توفير بيئة مناسبة في مجال التجديد والإبداع .
					6 تؤمن الكلية بالبحث عن الأفكار الجديدة الغير تقليدية في إنجاز العمل .
					7 تسمح الكلية للعاملين بإنجاز أعمالهم ، بأسلوب متجدد .
					8 تحرص الكلية على تنفيذ الأعمال عن طريق فرق العمل الجماعية ، التي تسهم في تطوير القدرات الإبداعية للعاملين .
ث	بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	<b>المهارات Skills</b> : هي عبارة عن مجموعة من المعارف والممارسات التي تم اكتسابها من خلال التعليم وتم تكييفها مع سلوكه لمتطلبات أداء عمل معين ، ( الطائي ، 2021 : 40 ) .
					9 تشجع الكلية العاملين على إنجاز أعمالهم بأساليب تكنولوجية وتعليمية حديثة .
					10 تراعي الكلية المؤهلات والمهارات الإبداعية للعاملين .
					11 تميل الكلية إلى المفاضلة بين البدائل المتاحة للعاملين في إنجاز أعمالهم .
					12 تبادر الكلية بتقديم برامج تدريبية تدعم أداء العاملين وبفاعلية .
ن	بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	<b>الخبرات Experience</b> : هي مقدار ما يتمتع به العاملين من المهارات والمعارف التي تراكمت من خلال عمله الحالي ، والسابق . مما يجعلهم ذات أداء أفضل في مواجهة كافة الظروف .
					13 تتناغم مهام العاملين مع خبراتهم العلمية .
					14 تحفز الكلية العاملين فيها عن طريق تقديم المكافآت والحوافز ، على أساس الخبرات التي يمتلكونها .
					15 تستوجب بعض أعماله رجوعه إلى تجاربه السابقة .
					16 تقدم الكلية التشجيع المناسب للعاملين في زيادة خبراتهم من خلال البرامج التدريبية .
و	بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	<b>التعليم</b> :
					17 تساعد الكلية العاملين على أكمال دراستهم العليا .
					18 تشعر الكلية بضرورة توفير بيئة تعليمية

					صحية .
					19 تتبنى الكلية برامج تأهيل العاملين في المؤسسات التعليمية .
					20 تتابع الكلية كفاءة وفاعليه العاملين وتدعم عملية تنميتهم . ..... ثانيًا :جودة الخدمة : قدرة المنظمات على تقديم خدمات تشبع حاجات الزبون ، وتلبي رغباته وتطلعاته الحالية والمستقبلية ، المعلنة والضمنية ، ( سعي ، 2021 : 132 ) . وسيتم اعتماد الأبعاد الفرعية ( الخمسة ) الآتية لقياس المتغير التابع جودة الخدمة :
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	أ الملموسية / المادية : وهي كافة التسهيلات المادية ، والمعدات ، ومظهر العاملين ، وتصميم المباني ، ومستوى التقنية ، والتصميم العام ، ( البدوي والقحطاني ، 2019 : 18 ) .
					21 توفر الكلية مستلزمات وتقنيات حديثة ومتطوره .
					22 تحرص الكلية على أظهار العاملين فيها بمظهر إنيق وذوي لياقة رفيعة .
					23 تصميم الكلية مناسب للعملية التعليمية ( القاعات ، الأثاث ، المكتبات ، الساحات ) .
					24 تتميز الكلية بالهدوء والبيئة التعليمية المناسبة .
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	ب الأعتمادية / المعاولية : هي قرة المنظمة ممثلة من العاملين فيها على أداء الخدمة بكفاءة ودقة .
					25 توجه الكلية بتوفير العدد الكافي من العاملين فيها .
					26 تؤكد الكلية على الألتزام بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد .
					27 تراقب الكلية الشكاوى والمقترحات بأهتمام عالي .
					28 تعمل الكلية على توجيه العاملين بضرورة تقديم خدماتها وبالشكل الصحيح من المرة الأولى .
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	ث الأستجابة : هي رغبة وأستعداد وقدرة مقدم الخدمة على دعم الزبائن والسرعة في أداء الخدمات والرد السريع على أستفساراتهم ، ( عبد ، 2022 : 36 ) .
					29 يستجيب العاملين للمشاكل بالسرعة الممكنة ، عند تقديم الخدمة .
					30 يشعر العاملين بأن الخدمة يجب إن تقدم بدون

					تأخير .	
					يتصف العاملین بإنهم على استعداد دائم لمساعدة الطلبة .	31
					تفكر الكلية بطريقة استباقية لبلورة الأفكار ، وتقديم الخدمات بطرق حديثة .	32
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	<b>الأمان / الموثوقية : هي شعور الطلبة بالراحة والأطمئنان إلى المعلومات التي يحصل عليها من مقدم الخدمة ، وعدم استعمال مصطلحات غير مفهومة ، والشعور بالثقة ،</b> <b>( عز الدين والعروطي ، 2016 : 1201 ) .</b>	ن
					تمتاز الكلية بمتابعتها لعمليات تطوير المناهج الدراسية وبشكل مستمر .	33
					يشعر الطلبة بالثقة عند التعامل مع العاملين .	34
					تسعى الكلية إلى بناء العلاقات الاجتماعية القائمة على مبدأ الثقة مع الآخرين .	35
					تؤمن الكلية كافة الوسائل والتجهيزات الأمنية .	36
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	<b>التعاطف : هو الأهتمام والعناية الشخصية التي توليها المنظمة للعاملين فيها .</b>	و
					تهتم الكلية وبشكل خاص بحل مشاكل الطلبة والعاملين .	37
					تتميز الكلية بسلوك مهذب ، وتطبيق القوانين .	38
					تحرص الكلية على الأعتناء بصحة الطلبة ، وسلامتهم باستمرار .	39
					توجه الكلية العاملین لديها بضرورة مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة لضمان تعلمهم .	40

## **Abstract:**

The main objective of this research is to demonstrate the role of human capital in improving the quality of educational service within the research which is represented in the College of Education at the community University of Karbala. The field problem started by raising the following question: "What is the impact of human capital applied by the College of Education in order to improve the quality of educational service?" The research seeks to achieve several goals including reaching a diagnosis of the reality of the research variables (capabilities, experience, with dimensions) (knowledge, (human capital materiality, education) and quality of service (tangibility, skills empathy). The importance of safety, speed of response, reliability research comes Through his attempt to achieve a logical link between human capital as a competitive advantage in improving the quality of the descriptive analytical approach was chosen in the educational service research. The research relied on the questionnaire as a basic tool for collecting the necessary data and information. It was designed based on a consisting of (40) paragraphs that covered a set of international standards the research variables in their sub-dimensions. A sample of professors which consisted of (163) professors. A set of statistical methods was selected including (descriptive statistics, methods were used to process the data Pearson, standard deviation, arithmetic mean, normal distribution to measure, equataion - mdeling structrud, correlation coefficient Cronbach's alpha, exploratory factor analysis, influence relationships scale stability) and then the analysis was performed. coefficient v.23) Statistical data using statistical tests and methods available in (spss most notably: programs. The research has reached a set of conclusions the existence of a positive and significant impact of human capital on the and that the human resource is the source and the basic quality of service value of the quality of service provided through skills and education And the experiences and roles that the professors possess.

Key teams: .quality of educational service : human capital

Republic of Iraq  
Ministry Of Higher Education and Scientific  
Research  
Karbala University  
College Of Administration & Economic  
Business Administration Department Graduate



## **Human capital and its role in improving the quality of educational service**

**An exploratory and analytical study of the opinion of  
a sample of professors in the college of Education –  
Karbala University**

**Provided by**

**Hatem jabber Abdel Rahim**

**SUPERVISED By**

**Assistant professor Doctor**

**Omaima Hamid Abdullah**

**A .D 2023**

**A.H 1445**