

إمكانية تحقيق جودة التعليم في اطار استدامة راس المال الفكري دراسة استطلاعية في كليات جامعة سامراء

م.د. منال عبدالجبار إبراهيم
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

E-mail: jamalj878@gmail.com

م.جمال هداش محمد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

E-mail: abdullah82m32@gmail.com

م.د.عبدالله محمود عبدالله
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

المستخلص:

يوجد اتفاق لأغلب الباحثين والمفكرين بشكل واسع حول الأهمية العلمية والتطبيقية لراس المال الفكري، لكونه اهم الموارد التي تمتلكها منظمات الأعمال والذي بدوره يحقق مستويات عالية من جودة التعليم، فقد ركز البحث على كيفية تحقيق مستويات عالية من جودة التعليم في الاطار الوظيفي من خلال استدامة راس المال الفكري لكونه العنصر الأساسي في نجاح المنظمات واحد ابرز سمات ومؤشرات المنظمات الرائدة في جودة التعليم، وتكمن مشكلة البحث في عدم ادراك المنظمات التعليمية لأهمية استدامة واستقرار راس المال الفكري واثره على جودة الخدمة التعليمية، وقد انطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها وجود علاقة وتأثير لاستدامة راس المال الفكري بدلالة متغيراته على جودة الخدمة التعليمية، وتم اختبار الفرضيات بتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS22، وقد توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات أهمها ان الاهتمام براس المال الفكري في تحسين جودة التعليم يمكن المنظمات التعليمية المبحوثة من اكتساب ميزة تنافسية في أداء الخدمات التعليمية والحصول على مكانة متقدمة بين المنظمات المناظرة، وقد خرج البحث بجملة توصيات أهمها ضرورة المحافظة والاهتمام بالكوادر التدريسية الكفوة والعمل بجد على عدم مغادرتها للمنظمات التعليمية.

الكلمات المفتاحية : راس المال الفكري، جودة التعليم

Abstract :

There is agreement among most researchers and thinkers on the scientific and applied importance of intellectual capital, as it is the most important resources owned by business organizations, which in turn achieve high levels of quality education. The research focused on how to achieve high levels of quality education in the career framework through the sustainability of capital The main reason for the success of organizations is one of the most prominent features and indicators of leading organizations in the quality of education. The problem of research is that educational organizations do not recognize the importance, sustainability and stability of intellectual capital. The research has reached a number of conclusions, the most important of which is that the interest in intellectual capital in improving the quality of education enables educational organizations to gain competitive advantage and lead in the performance of services. And the achievement of an advanced position among the organizations. The research came out with a number of recommendations, the most important of which is the necessity of

maintaining and paying attention to the qualified teaching staff for not leaving.

Keywords: Intellectual Capital, Quality of Education

المقدمة :

هناك اتفاق فكري واسع من قبل اغلب الباحثين ان راس المال الفكري يعد من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة والذي يمكن من خلاله تحقيق مستوى عالي من الجودة في الإداء التعليمي، مما ينعكس ذلك على تحسين مستوى المخرجات المقدمة من تلك الجامعات لتلبية متطلبات سوق العمل وهذا سيجعل المنظمات التعليمية أكثر قدرة على تحقيق التميز في جودة الخدمات التعليمية والحصول على مرتبة متقدمة بين الجامعات المناظرة. يتناول هذا البحث كيفية تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في مجال الخدمة التعليمية في اطار استدامة راس المال الفكري باعتباره كتوجه حديث، وفق ثلاثة مباحث الأول منها منهجية البحث ، والمبحث الثاني الاطار النظري للبحث ، بينما ركز المبحث الثالث على الجانب العملي والتطبيقي ، ثم اختتم بالاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول – منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث :

نتيجةً للتطورات والتغيرات المضطربة التي تشهدها البيئة الإقليمية والمحلية مثلت تحدياً أمام الجامعات العراقية في الاحتفاظ برؤوس أموالها البشرية، لا بل أضحت هذه الظروف مشجعة لهجرة الكفاءات العلمية. الأمر الذي يسترعي من المنظمات التعليمية ان تدرك خطر إفراغها من رؤوس أموالها الفكرية باعتبارها الحجر الأساس في بناء ميزتها التنافسية الحقيقية وأساس بقاءها ونجاحها، في الوقت ذاته تطمح هذه المنظمات إلى النهوض بواقع جودة الخدمة التعليمية لتحقيق التميز والتفوق مقارنة بالبلدان والجامعات المناظرة. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في عدم ادراك المنظمات التعليمية أهمية استدامة رؤوس أموالها الفكرية في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة وتنطلق مشكلة البحث من إثارة التساؤلات الآتية :

- ما مدى ادراك وتصور استدامة راس المال الفكري في الجامعات المبحوثة وأبعاده؟
- ما مدى ادراك وتصور القيادات الجامعية المبحوثة لأهمية جودة التعليم؟
- ما طبيعة العلاقة والأثر لاستدامة راس المال الفكري بدلالة أبعاده(راس المال البشري، راس المال المعلوماتي، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) وتحقيق جودة الخدمة التعليمية في جامعة سامراء.

ثانياً : أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق هدفه الرئيس المتمثل في التعرف على طبيعة الدور لاستدامة راس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم في جامعة سامراء، اذ تنفرع منها جملة من الأهداف الفرعية وهي :

- ١- التعرف على طبيعة استدامة راس المال الفكري الذي تتمتع به إدارة الجامعة المبحوثة وأبعاده.
- ٢- تحديد أهمية جودة التعليم الجامعي ومدى إمكانية تحقيقها في الجامعة المبحوثة.
- ٣- تشخيص طبيعة العلاقة والأثر بين استدامة راس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية.

ثالثاً: أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في تحديد ودراسة متغيراته والتي تتمثل استدامة راس المال الفكري بدلالة أبعاده(راس المال البشري، راس المال المعلوماتي، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) مع جودة الخدمة التعليمية ، فقد تكمن أهمية البحث بالاتي:

١. توفير الأطر النظرية لاستدامة راس المال الفكري بدلالة أبعاده (راس المال البشري، راس المال المعلوماتي، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) وجودة الخدمة التعليمية.
٢. إمكانية الاستفادة من النتائج التي سيتوصل إليها البحث في فهم أبعاد استدامة راس المال الفكري في الجامعة المبحوثة وتأثيرها على تحقيق جودة الخدمة التعليمية.
٣. تمكين الجامعة المبحوثة من تحقيق جودة الخدمة التعليمية في مخرجاتها .

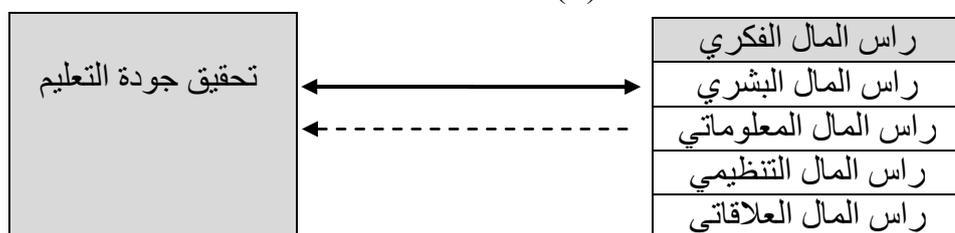
رابعاً - فرضيات البحث :

ينطلق البحث من الفرضيات الرئيسة الآتية :

١. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين استدامه راس المال الفكري بدلالة أبعاده (راس المال البشري، راس المال المعلوماتي، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) مع تحقيق وجودة الخدمة التعليمية.
٢. توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لاستدامة راس المال الفكري بدلالة أبعاده (راس المال البشري، راس المال المعلوماتي، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) على جودة الخدمة التعليمية.

خامساً - مخطط البحث:

لمعالجة مشكلة البحث وتحقيق أهدافه تم بناء المخطط الفرضي الآتي:
الشكل (١) مخطط البحث



← يشير إلى علاقة ارتباط
← - - - - يشير إلى علاقة تأثير

سادساً - مجتمع البحث :

تمثل مجتمع البحث القيادات الإدارية العاملة في جامعة سامراء والبالغ عددهم (٣٨) فرد موزعين بين (رئيس جامعة ومعاونيه، وعمداء الكليات ومعاونيهم، ورؤساء الأقسام) وقد تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS22) فقد تم توزيع استمارات الاستبيان بواقع (٣٦) استمارة وتم استرجاع (٣٣) استمارة أي بنسبة (٩١%) .
المبحث الثاني الجانب النظري

المحور الأول: راس المال الفكري

أولاً: مفهوم استدامة راس المال الفكري

بفضل تطور مفاهيم التنمية الحديثة، وبسبب الاعتقاد الجازم بأنه لا يوجد نمو بلا حدود، وان كل شيء يمكن ان يصل إلى نهايته، فقد أدى كل هذا بدوره إلى دفع المنظمات التي تبحث عن صناعة مستقبلية إلى ان تزيد من فهمها لراس المال، وان تعي في تفكيرها وفي هياكلها وفي ثقافتها وفي علاقاتها وفي بيئتها التي تعمل وتتعامل معها وفي رؤيتها ان راس المال الفكري يمكن ان ينمو

ويطور ويستثمر، وهذا بدوره يشير إلى ضرورة تطوير والحفاظ على استدامة راس المال الفكري (جرادات واخرون، ٢٠١١: 222).

ولقد حظى مفهوم راس المال الفكري باهتمام واسع في مطلع التسعينات من القرن الماضي، واخذ الاهتمام به يتزايد بشكل كبير خصوصاً بعد التوجه نحو الاقتصاديات القائمة على المعرفة بشكل كبير اذ يقدر حجم الاقتصاد اليوم القائم على المعرفة ٨٠%، الأمر الذي أعطى أهمية كبيرة للاهتمام بهذا الجانب. وقبل تناول مفهوم راس المال الفكري لابد من الإشارة إلى مفهوم الاستدامة اذ عرفها قاموس (Webster) بانها "إمكانية الاحتفاظ بالشيء لأطول فترة ممكنة (7; Hoffman, 2007). أما مفهوم راس المال الفكري فقد تناوله الباحثين من منظورات مختلفة اذ أشار (Stewart, 1997) لمفهوم راس المال الفكري بانه "الخبرات والمعرفة الفكرية الموجودة في عقول الأفراد والتي يمكن اعتمادها لخلق الثروة. وعرف بانه "القوة الذهنية المجتمعة والتي تمثل حزمة من المعلومات والمعرفة والخبرة الفكرية المتميزة التي تمثل الموارد الأولية الرئيسة للاقتصاد الحديث (3; Malhotra, 1997). في حين عرفه (يوسف، ٢٠٠٥) بانه "القدرة العقلية التي تستطيع خلق الأفكار الجديدة القابلة للتنفيذ، وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة، فضلاً عن امتلاك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين المكونات للوصول إلى الأهداف المنشودة (العنزي، ٢٠١١: ٣٥٤). وهذا ما يؤكداه (Chang & Hsien) بانه " قدرات عقلية متميزة متمثلة بمستوى معرفي عالي يتمتع به عدد محدد من الأفراد العاملين في المنظمة والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية متميزة تساعد المنظمة على زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة (4; Chang & Hsien, 2011). وفي سياق ذي صلة يشار بانه القدرات البشرية التي تمتلكها المنظمة وتكون مصدراً للابتكار والتجديد والقدرة على تحسين جودة أداءها والتي تضمن بدورها بقاء المنظمة في ميدان المنافسة السوقية (محمد، ٢٠١٤: ٢٤).

من خلال الطروحات الفكرية التي قدمها الباحثين حول راس المال الفكري وفي اطار الاستدامة يمكن تعريفه بانه "الاهتمام والمحافظة على ما تمتلكه المنظمة من الخبرات والمهارات والمعرفة الموجودة في عقول الأفراد العاملين فيها، وتوفير كافة المستلزمات الضرورية التي تساعدهم في تنمية وتطوير القدرات المعرفية، بما يضمن تحقيق مستوى أداء عالي للمنظمة، واستقرار أطول لتلك الكفاءات في المنظمة.

ثانياً: أهمية استدامة راس المال الفكري

تتبع أهمية استدامة راس المال الفكري من كونه من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمة وذو قيمة متميزة والذي يمكنها من تحقيق التفوق والتميز في مستوى جودة أداءها، وبالتالي يعزز من بناء القدرات التنافسية للمنظمة. و ان راس المال الفكري يمكن ان يرتقي بمستوى أداء المنظمة ومكانتها وقدرتها الحقيقية، وهذا من المؤكد سيساهم في تحقيق أهدافها (5; Brown, 1998). وينظر إلى راس المال الفكري هو من اكثر الموجودات قيمة والذي يمثل القوة الحقيقية لبقاء المنظمة في ضوء التحديات التنافسية (75; Druker, 1999). وهذا ما يؤكد (يوسف، ٢٠٠٥) بانه أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة اذ لا يمكن تحقيق التميز الا من خلال النتائج الفكرية المتمثلة بالإبداع وتقديم الخدمات جديدة فضلاً عن البحث والتطوير (العنزي، ٢٠١١: ٣٥٤). كما انه يساهم في زيادة قيمة المنظمة من خلال تقديم الحلول الإبداعية والمبتكرة لمعالجة المشكلات الطارئة وتقديم الأفكار الجديدة التي تقود إلى منتجات جديدة او مخرجات ذات خصائص وجودة متميزة (الدوري وبو سالم، ٢٠١١: ٤). فهو يمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء واستمرارية المنظمة، فضلاً عن دوره في بناء المنظمة المتعلمة مما يجعلها تبادر نحو الفرص البيئية واستغلالها بكفاءة (زبير، ٢٠١١: ٨).

ثالثاً: اليات استدامة راس المال الفكري

تشير اغلب الدراسات ان بناء راس المال الفكري ناتج عن مجموعة من العمليات والخطوات المتتابعة والمتلاحقة والتي تحتاج لوقت طويل لإتمامها والحصول على نتائجها، ويتم بناء راس المال الفكري واستدامته عبر مجموعة من اليات والتي تبدأ في تنمية وتطوير القدرات المعرفية الداخلية الموجودة في عقول الأفراد الى استخدام مختلف التقنيات والوسائل لنقل تلك المعرفة والخبرة والمهارة وتحويلها الى معرفة متاحة للعاملين في المنظمة. يمكن استدامة راس المال الفكري من خلال: (Malhotra, 1997; 26):

- توسيع الذكاء: من خلال مجموعة من عمليات التعلم.
 - تشجيع الابتكار والتجديد: من خلال الحصول على الأفكار وغربلتها وانتقاء الجيد منها.
 - ممارسة التكامل في العلاقات: هو التعاون والعلاقات الجماعية والتكاملية بين الأفراد والإدارة العليا لتحقيق الأهداف المنشودة.
- في حين يوضح الجدول (١) مجموعة من الآليات والخطوات لبناء واستدامة راس المال الفكري (قدور وعاشور، ٢٠١١: ٢٧-٢٨):

الجدول (١) الآليات والخطوات لبناء واستدامة راس المال الفكري

مراحل البناء	مفهوم مراحل البناء	متطلبات بناء واستدامة راس المال الفكري
صناعة راس المال الفكري	قدرة المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها	- البحث عن الخبرات المتقدمة. - جذب المهارات التقنية المتقدمة. - تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.
تنشيط راس المال الفكري	قدرة المنظمة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية التعاون بين الأفراد لحل المشكلات المعقدة	- تعزيز قدرات الأفراد العاملين. - العمل على تنمية العلاقات الإنسانية في محيط العمل لتقليل التعارض والاختلافات بين الأفراد. - دعم خلق الأنشطة الفكرية عبر أساليب التعلم المشترك ونشره بين مجموعة من الأفراد المحترفين.
تطوير راس المال الفكري	مجموعة من الأساليب المستخدمة من قبل المنظمة لانعاش عملية الأبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار.	- استخدام أساليب العصف الذهني لإثارة القدرات الإبداعية وتوليد اكبر كم من الأفكار. - تكوين الجماعات الحماسية التي تحب التحدي والإنجازات العالية في العمل. - إقامة نظام لجمع آراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية.
المحافظة على راس المال الفكري	قدرة المنظمة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة او تطوير أفكار قائمة تخدم المنظمة.	- التدريب والتطوير المستمرين. - التحفيز المادي والمعنوي والابتكاري. - تقليل فرص الاغتراب الوظيفي.
الاهتمام بالزبائن	مدى اهتمام المنظمة بأراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة فضلا عن تعديل المنتجات القائمة.	- إنشاء نظام لتوثيق متطلبات الزبائن. - بناء نظام لتقديم الخدمة للزبائن. - منح المزايا والمتمثلة بالقيمة الإضافية للزبائن.

المصدر: قدور، ابن نافلة وعاشور، مزريق، "اقتصاد المعرفة.. موارده راس المال الفكري وسلعه معلومات"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١. ص ٢٧-٢٨.

رابعاً: استدامة راس المال الفكري عبر مكوناته

من أجل تحديد أبعاد استدامة راس المال الفكري، سيتم اعتماد مكونات راس المال الفكري التي اتفق عليها الباحثين، والتي تعود أساساً إلى الأبعاد التي حددها (Stewart, 1999) و (desprgs & Channvel) فضلاً عن إضافة بُعد (راس المال المعلوماتي) الذي يتفق مع طبيعة الميدان المبحوث، إذ يمكن توضيح استدامة راس المال الفكري من خلال استدامة كل بعد من أبعاد راس المال الفكري، والتي تعود في النهاية على استدامة راس المال الفكري ككل، وفيما يلي توضيح لكل بعد من هذه الأبعاد:

١. راس المال البشري

يشير إلى الأفراد الذين يحملون المعرفة والخبرات والمهارات الضمنية في مجال عمل معين والتي يمكن تحويلها إلى قيمة ملموسة أو ينتج عنها مواهب طبيعية يمكن استثمارها في التعليم والتجربة والتدريب (Liebowitz, 2004; 2) (خليفة، ٢٠١١: ٥). ويرتبط راس المال البشري مباشرة في العمل، باعتباره يضم قوى العمل، وما يملكون من معرفة يتم استثمارها في العمل وتسخيرها في عمليات الإنتاج (جرادات وآخرون، ٢٠١١: ٢٤١). ويمكن استدامة راس المال البشري من خلال:

- استقطاب أفضل المواهب البشرية وتوفير أسس التعلم ومشاركة المعرفة بين الأعضاء.
- إغناء راس المال الفكري عبر تشجيع الأعضاء على انضمامهم للبرامج التدريبية.
- المحافظة على راس المال الفكري من خلال اتباع أساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع والأفكار الجديدة.

٢. راس المال المعلوماتي

وهو يمثل المعلومات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات راس المال الفكرية بصورة معلوماتية عبر استخدام محركات البحث وقواعد البيانات والبرمجيات وغيرها (الزعيبي، ٢٠١١: ١٢). ويعرف بأنه "المعرفة المستقلة عن الفرد والتي تمتلكها المنظمة، أو هو مجموعة من الوثائق وتقنيات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعرفة في المنظمة، ومن الأصول الفكرية (الخطط والتصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي) (Kaplan & Norton, 2004; 199) (قدور وعاشور، ٢٠١١: ٣٣). إن امتلاك مثل هكذا راس مال يساهم بشكل كبير في تقديم خدمات ذات الجودة العالية وبالسرية المطلوبة مما يحقق ميزة تنافسية متفوقة للمنظمة. ويمكن استدامة راس المال المعلوماتي من خلال الآتي:

بناء الشبكات الفكرية والمعلوماتية التي يشارك بها الأفراد المبتكرين ويتفاعلون هؤلاء ويتعلم من بعضهم البعض ويتبادلون الخبرات والمعلومات (نجم، ٢٠١٢: ٥٢٥).

بناء قواعد المعرفة المنظمة التي يمكن للكثير من العاملين الرجوع إليها لتعلم القواعد التجريبية الخاصة بالعمل، فضلاً عن تجميع وتنظيم وتوزيع المعلومات (Tsan & Chang, 2003; 3).

٣. راس المال التنظيمي

يعد الجزء الداعم والساند لراس المال البشري، وهو في نفس الوقت وليد أفكار راس المال البشري التي تحولت من أفكار إلى تطبيق. وان راس المال التنظيمي يمكن ان يساعد في دعم مساعي الأفراد لأداء الأفكار، ومن ثم أداء الأعمال المنظمة (Tsan & Chang, 2003; 3). يمثل راس المال التنظيمي جميع النظم والإجراءات والهياكل الاستراتيجية، التي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها، فضلاً عن الثقافات القيم والرؤى المعتمدة داخل المنظمة التي تعمل على تحقيق استراتيجياتها وأهدافها (Kaplan & Norton, 2004; 199).

يتعلق هذا البعد بتحديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لراس المال الفكري، بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية جديدة (الزعيبي، ٢٠١١: ٢٠١١).

١٢). ويمتاز راس المال التنظيمي بأنه يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمة، حتى لو ترك الأفراد العمل (جرادات وآخرون، ٢٠١١: ٢٢٧-٢٢٨).. ويمكن تحقيق استدامة راس المال التنظيمي من خلال:

- بناء ثقافة محفزة على التعاون والحوار وتبادل الأفكار.
- اعتماد هياكل تنظيمية تتصف بالمرونة تتيح التفاعل والتواصل مع الآخرين عبر إيجاد أماكن مخصصة للاستراحة وتناول الأطعمة والمشروبات لتشجيع الحوار والتفاعل وتبادل وجهات النظر.
- إيجاد نظم وشبكات وتقنيات داعمة للأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد.

٤. راس المال العلاقتي

يعبر عن راس المال العلاقتي بقدرة الأفراد على التواصل والارتباط بالآخرين بصورة مباشرة عن طريق شبكات الاتصالات والعلاقات، للحصول على ردود الأفعال حول ما تقدمه المنظمة، والعمل على تخصيص الموارد اللازمة والتعاون لتقديم منتجات بالجودة المطلوبة (Burud & Tumolo, 2004; 55). أو هو القيمة المشتقة من الزبائن الراضين، والذين لديهم ولاء للمنظمة، كما يمثل أيضاً القيمة التي يضيفها الموردون الذين يعول عليهم، وكذلك المصادر الخارجية التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقاتها المتميزة بها (جرادات وآخرون، ٢٠١١: ٢٢٨). وهو يحقق قيمة للمنظمة والتي تكون مصدرها نوعية الخدمات التي يقدمها المجهزون أو قناعة الزبائن وولاءهم، وهذا يسهم في خلق قيمة مضافة للمنظمة (كمال وآخرون، ٢٠١١: ٥). وهذا ما تؤكد الدراسات ان الولاء الذي تكسبه المنظمة بالعلاقة الجيدة مع الآخرين يحقق لها زيادة في العائد، إذ تشير الإحصائيات ان معاودة الزبائن على منتجات المنظمة بنسبة (٥%) يزيد من أرباح المنظمة بنسبة لا تقل عن (٢٥%) (قدور وعاشور، ٢٠١١: ٣٢). ويمكن تحقيق استدامة راس المال العلاقتي من خلال:

- تقوية الروابط والثقة وأساليب التعاون بين العاملين.
- إيجاد روح التعاون والإيثار والمحبة مع الآخرين لسد الفجوة في الهيكل التنظيمي الاجتماعي.
- بناء علاقة متميزة مع المنظمات المناظرة والمستفيدة من الخدمات المقدمة.
- تطوير مهارات وقدرات التواصل والحوار والتفاعل لدى الأفراد العاملين في المنظمة (العنزي وصالح، ٢٠٠٩: ٣٨٨).

المحور الثاني: جودة الخدمة التعليمية

لم تعد خدمة التعليم تلك الخدمة التي تقتصر على الأفراد، بل أصبحت اقتصاد قطاعه الإنتاج الفكري، وظيفته نشر الموجودات المعرفية ومحاولة تطويرها، لقد أخذت صناعة الخدمات التعليمية بتطور ونمو بشكل ملفت خلال العقود الأخيرة، وان اغلب الأدبيات تؤكد ان الاقتصاد الحديث قائم على الخدمة وفي مقدمة هذه الخدمات " الخدمة التعليمية". فالخدمة هي سلسلة متعاقبة من النشاطات الغير ملموسة تسعى لإشباع حاجات محددة لدى طالبي الخدمة (عشاوي، ٢٠٠٨: ٨).

أولاً: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعرف الجمعية الأمريكية الجودة بأنها "حالة ديناميكية متغيرة ترتبط بالمنتجات (سلع أو خدمات) والأفراد والعمليات والبيئة لغرض سد حاجة معينة أو تلبية طلبات متوقعة" (Bonser, 1999; 507). أما مفهوم الجودة في إطار الخدمة التعليمية فقد أشار (Jablonski) بأنها الشكل التعاوني لإداء المهام بتحفيز المواهب والقدرات لدى العاملين وتحسين مستوى جودة العمليات بشكل مستمر باستخدام فرق العمل للوصول إلى الأهداف المنشودة (ماهوني وجي تور، ١٩٩٩: ٢٥). أو تعرف بأنها عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيقه للأنظمة واللوائح والتوجهات، التي تهدف إلى تحقيق تقدم نوعي في عملية التعلم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية وهذا لا يتحقق إلا بحسن إدارتها (الطائي وقداة، ٢٠٠٣: ٢٧٥). ووفقاً لمنظور TQM بأنها مدخل من الأنظمة المتكامل متمثلة بالنظم الإدارية والفنية والاجتماعية التي تضمن تحقيق جودة المدخلات من (الطلبة، التدريسيين، الموظفين، والبنى التحتية)، وجودة العمليات المتمثلة بالأنشطة التعليمية، للوصول إلى مخرجات ذات قيمة ومهارة ومعرفة فكرية متميزة (Sahney & Karunes, 2003; 298). وفي سياق ذي صلة تعرفها بأنها إطار متكامل ومتفق عليه من قبل العاملين بالمنظمة وعملياتها، يتم من خلالها توثيق كافة التعاملات الإدارية والفنية لغرض توجيه الأعمال بكفاءة وذلك من أجل تحقيق رضا المستفيدين عن قيمة جودة الخدمة المقدمة فضلاً عن جودة التكاليف الاقتصادية (Irani & Love, 2004; 64٤). أو هي عملية استراتيجية وإدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب التدريسيين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستوياتهم العلمية والتنظيمية على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة (سنوسي، ٢٠٠٨: ٣٢). ويرى الباحثين ان جودة التعليم هي " مجموعة من الخصائص والسمات التي ينبغي توفرها في الخدمة التعليمية المقدمة والتي يتطلب ان تلبى توقعات المستفيدين المتمثلة في كسب المهارات والخبرات مما تجعله قادر على ممارسة مهامه واختصاصه بكفاءة.

ثانياً: أهمية جودة الخدمة التعليمية

نظراً لاعتبار المؤسسات التعليمية مصدراً مهماً للمعرفة والإبداع وإعداد الطاقات البشرية كراس مال فكري جديد، وتنمية مهاراتهم بالعلم والمعرفة والبحث والتدريب، وتحملهم المسؤولية عن أكثر التغيرات التي تحدث في المجتمعات سواء كانت هذه تغيرات سياسية، اقتصادية، فكرية (ابو عليم، ٢٠١٢: ٥٦). فقد ظهرت أهمية تطبيق معايير الجودة في قطاع الخدمة التعليمية لمواكبة كافة التطورات والتغيرات الحالية في عصرنا الحاضر والتهيئة للتغيرات المستقبلية بما ضمن للمنظمة استدامة أعمالها وتحقيق ميزة تنافسية متفوقة. ويمكن إجمال أهمية جودة الخدمة التعليمية بالآتي: (عشاوي، ٢٠٠٨: ٥١٠) (ابو عليم، ٢٠١١: ٥٦).

١. الإسهام في مراجعة وتدقيق وتطوير المناهج التعليمية، بما يسهم في تلبية الاحتياجات الحقيقية لسوق العمل وتوفيرها.
٢. تحديد الجوانب الحيوية في العملية التعليمية والعمل على تعزيزها، فضلاً عن إزالة الأنشطة غير الحيوية أو غير المنتجة بما يسهم في تقليل التكاليف وتعزيز الأداء.
٣. تسهم في تعزيز الفرص التنافسية للمنظمات التعليمية مقارنة بنظيراتها، من خلال تأكيدها على أسلوب العمل الجماعي وإعطاء المزيد من الفرص لتطوير إمكانياتهم وتقويتها.
٤. تكمن أهميتها في تعزيز التواصل داخل وخارج المنظمة، عبر تأكيدها على ثقافة التفاعل والتواصل وتعزيز الثقة بين أفراد المنظمة لدعم التطور وتبادل الخبرات والمعرفة.
٥. تبرز أهمية الجودة من كونها تضع وصفاً واضحاً لمسؤوليات كل قسم من أقسام الجامعة، وكل فرد مما يمنع حدوث الأخطاء والتداخل في المسؤوليات.

ثالثاً: أهداف جودة الخدمة التعليمية

- ان إدارة الجودة في قطاع الخدمة التعليمية تسعى إلى تحقيق أربعة أهداف أساسية هي:
- (Schonberger, 1992; 17):
١. تحقيق مستوى عالٍ في جودة الخدمة المقدمة وتقليل مستويات التذبذب للقضاء على فجوة الأداء.
 ٢. تحقيق استجابة سريعة في تقديم الخدمة بما يضمن رضا المستفيدين وتقليل مستوى التذبذب في درجة الاستجابة.
 ٣. تحقيق المرونة العالية لتكيف مع التغيرات والتطورات البيئية المتسارعة التي تعمل بها الجامعة لضمان الوفاء بمتطلبات سوق العمل.
 ٤. تقليل التكاليف عبر تحسين جودة الخدمة والتقليل من الأعمال الواجبات والمهام التي لا تضيف أي قيمة للخدمة التعليمية.

رابعاً: معوقات جودة الخدمة التعليمية

- ان تطبيق إدارة الجودة شهد تقدم كبير في قطاعات واسعة، ولكنها في قطاع التعليم لا تزال محدودة. فاذا كانت بيئة البلدان المتقدمة تشهد محدودية فكيف بيئة البلدان التي تفنقر إلى الكثير من المقومات الأساسية لنجاحها (Cruickshank, 2003; 159). توجد مجموعة من المعوقات المتعلقة بتطبيق مدخل إدارة الجودة في قطاع الخدمة التعليمية والتي تمثلت في: (ابو فارة، ٢٠٠٦: ٢٤٧):
١. المواقف والتوجهات السلبية لبعض مقدمي الخدمة التعليمية في تطبيق معايير إدارة الجودة في الخدمة التعليمية.
 ٢. شعور مقدمي الخدمة التعليمية بان تطبيق إدارة الجودة سوف يقيدهم ويسلب استقلاليتهم في الية تقديم الخدمة، باعتبارها أداة رقابية تحقق أهداف الجامعة أكثر من أهدافهم.
 ٣. الثقافة السائدة في الجامعة والتي تشجع وتحفز الابتكارات والإبداعات الفردية أكثر من رعاية وتشجيع الإبداعات والابتكارات الجماعية، مثل البحوث المنفردة وغيرها.

خامساً: معايير جودة الخدمة التعليمية

يعمل النظام التعليمي كأى نظام خدمي اخر وفق أسس وقواعد استراتيجيات محددة يراعى فيها الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية السائدة، فضلاً عن توفر الموارد المادية (التقنية) والبشرية اللازمة لتقديم تلك الخدمة بالمستوى المطلوب، بما يتفق مع المواصفات والمعايير الخاصة بجودة الخدمة التعليمية. وتؤكد اغلب الأدبيات ان الجودة في التعليم لها معايير أساسية تمثلت في: التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة، التحسين المستمر، التركيز على المستفيدين، إشراك العاملين، التعليم والتدريب، المكافآت (Quek & Shari, 2003; 64). في حين حددت خمسة معايير لجودة التعليم أهمها: التركيز على الزبون (المستفيد)، مدخل النظم، وفرق العمل، ومشاركة دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر (Irani & Love, 2004; 64). فقد يشار أيضاً إلى تسعة معايير هي: التركيز على الزبون، الثقافة التنظيمية التعليمية، الاهتمام بالعمليات الداخلية في المؤسسة التعليمية، التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة، التحسين المستمر، التركيز على العاملين، القياس والتدقيق لجميع العناصر الحرجة المتعلقة بالأعمال والعمليات، ضمان الجودة، بناء علاقات مجتمعية. ومن الملاحظ ان اغلب الباحثين لديهم اتفاق مشترك على بعض معايير جودة الخدمة التعليمية (أبو فارة، ٢٠٠٦: ٢٥٧).

المبحث الثالث / الجانب التطبيقي

أولاً- وصف وتشخيص متغيرات البحث : تم توزيع أفراد عينة البحث وفق والمؤهل العلمي، والعمر، وعدد سنوات الخدمة، وعدد الدورات التدريبية ، والتي يمكن توضيحها في الجدول (٢).

الجدول (٢) وصف أفراد عينة الدراسة وتوزيعها

العمر					
٤٥-٣٥ سنة		٥٥-٤٦ سنة		٦٥-٥٦ سنة فاكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
١٨	٥٤	٧	٢٤	٣	١٠
المؤهل العلمي					
ماجستير			دكتوراه		
العدد	%	العدد	%	العدد	%
٨	٢٤	٢٥	٧٥		
المرتبة العلمية					
أستاذ		أستاذ مساعد		مدرس	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
٧	٢١	١٩	٥٨	٧	٢١
المنصب الوظيفي					
عميد		معاون عميد		رئيس قسم	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
٦	١٨	٨	٢٥	١٩	٥٧
عدد سنوات الخدمة في الوظيفة					
٢٠-١٠ سنة		٣٠-٢٠ سنة		٣٠ سنة فاكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
٢٥	٧٥	٥	١٥	٣	١٠
عدد الدورات التدريبية					
١٠-١		٢٠-١١		٢١ فاكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%
١٥	٤٥	١٠	٣٠	٨	٢٥

الجدول من إعداد الباحثين

يتضح من الجدول (٢) الاتي : أظهرت الفئة العمرية إنَّ ما يقارب (٥٤%) من القيادات عينة البحث ممن تجاوزهم الأكثر نسبة في المستجيبين والذين تتراوح أعمارهم ٤٥-٣٥ سنة وهم الطاقات الشابة. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد احتل حملة شهادة الدكتوراه النسبة الأكبر فقد بلغت نسبتهم (٧٥%) ، أما المرتبة العلمية فقد كانت نسبة المستجيبين الأكبر هم أستاذ مساعد فقد بلغت النسبة (٥٨%) ، أما المنصب الوظيفي فقد كانت النسبة الأكبر لرؤساء الأقسام إذ بلغت النسبة (٥٧%) ، أما الخبرة في الوظيفة كانت النسبة الأكبر لحديثي التعيين من ٢٠-١٠ سنة فقد بلغت النسبة (٧٥%) ، أما بخصوص الدورات التدريبية فإن العاملين الذين عدد دوراتهم من ١٠-١ كانت نسبتهم الأكبر فقد بلغت (٤٥%).

ثانيا - الأهمية النسبية والتكرارات
من خلال الجدول (٣) نبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة متغيرات البحث
الجدول (٣) الأهمية النسبية

الأهمية النسبية										الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة				
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار			
		3	1	12.1	4	51.5	17	33.3	11	.75503	4.1515	x1
		6.1	2	3	1	60.6	20	30.3	10	.75503	4.1515	x2
		6.1	2	18.2	6	24.2	8	51.5	17	.96039	4.2121	x3
				30.3	10	33.3	11	36.4	12	.82687	4.0606	x4
		12.1	4	21.2	7	45.5	15	21.1	7	.93643	3.7576	x5
		3	1	15.2	5	57.6	19	24.2	8	.72822	4.0303	x6
3	1	33.3	11	27.3	9	27.3	9	9.1	3	1.05887	3.0606	x7
3	1	18.2	6	33.3	11	27.3	9	18.2	6	1.08799	3.3939	x8
				6.1	2	63.6	21	30.3	10	.56071	4.2424	x9
				21.2	7	39.4	13	39.4	13	.76871	4.1818	x10
		12.1	4	15.2	5	51.5	17	21.2	7	.91701	3.8182	x11
				12.1	4	51.5	17	36.4	12	.66287	4.2424	x12
6.1	2	6.1	2	24.2	8	48.5	16	15.2	5	1.02894	3.6061	x13
				42.4	14	45.5	15	12.1	4	.68396	3.6970	x14
		30.3	10	15.2	5	33.3	11	21.2	7	1.14812	3.4545	x15
		9.1	3	27.3	9	45.5	15	18.2	6	.87581	3.7273	x16
				42.4	14	45.5	15	12.1	4	.68396	3.6970	x17
		30.3	10	15.2	5	33.3	11	21.2	7	1.14812	3.4545	x18
3	1	18.2	6	33.3	11	27.3	9	18.2	6	1.08799	3.3939	x19
		3	1	9.1	3	42.4	14	45.5	15	.76994	4.3030	y1
				6.1	2	36.4	12	57.6	19	.61853	4.5152	y2
		6.1	2	24.2	8	39.4	13	30.3	10	.89928	3.9394	y3
				6.1	2	51.5	17	42.4	14	.60302	4.3636	y4
				6.1	2	48.4	16	45.5	15	.60927	4.3939	y5
				18.2	6	45.5	15	36.4	12	.72692	4.1818	y6
		3	1	12.1	4	57.6	19	27.3	9	.72300	4.0909	y7
		18.2	6	9.1	3	51.5	17	21.2	7	1.00095	3.7576	y8
		15.2	5	30.3	10	39.4	13	15.2	5	.93845	3.5455	y9
6.1	2	3	1	9.1	3	72.7	24	9.1	3	.90244	3.7576	y10
		15.2	5	18.2	6	45.5	15	21.2	7	.97701	3.7273	y11
		48.2	16	24.2	8	24.2	8	3	1	.91701	2.8182	y12
		27.3	9	30.3	10	30.3	10	12.1	4	1.00849	3.2727	y13
3	1	21.2	7	18.2	6	48.5	16	9.1	3	1.02894	3.3939	y14
		24.8	8	24.8	8	42.4	14	9.1	3	.96236	3.3636	y15
		24.2	8	36.4	12	24.2	8	15.2	5	1.01504	3.3030	y16
		3	1	6.1	2	48.5	16	42.4	14	.72822	4.3030	y17

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول السابق ان اعلى وسط حسابي هو عند y_2 بنسبة (4.5152) والذي يشير إلى، ان الإدارة العليا تعمل على إيجاد ودعم ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي، وان اقل وسط حسابي هو عند y_{12} بنسبة (٢.٨١٨٢) وهو القاعات الدراسية في الجامعة واسعة ومناسبة، اعلى انحراف معياري هو x_{15} بنسبة (١.١٤٨١٢) وهو تتميز الجامعة بعلاقاتها الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص، وكذلك x_{18} بنسبة (1.14812) والذي ركز على "ترتبط الجامعة بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعتها وقدرتها على راس المال المعلوماتي والتميز"، في حين بلغ اقل انحراف معياري x_9 بنسبة (٥٦٠٧١) وهو "تتمتع الجامعة بالاستخدام الواسع للشبكات الداخلية والخارجية في علاقاتها وعملياتها التعليمية والتدريبية".

أما بالنسبة لفقرات الاستجابة فقد بلغت اعلى نسبة للإجابات هي للفقرة اتفق عند x_9 بنسبة (٦٣%) وهي تتمتع الجامعة بالاستخدام الواسع للشبكات الداخلية والخارجية في علاقاتها وعملياتها التعليمية والتدريبية.

ثالثاً-تحليل علاقات الارتباط الجزئي بين أبعاد راس المال الفكري وجودة التعليم:

لغرض اختبار وتحليل علاقة الارتباط من خلال معامل الارتباط سبيرمان وذلك لمعرفة علاقة الارتباط بين راس المال الفكري بدلالة أبعاده (راس المال البشري، راس المال المعلوماتي ، راس المال التنظيمي، راس المال العلاقتي) وجودة التعليم ، وذلك كما مبين في الجدول (٤).

الجدول (٤) تحليل علاقات الارتباط

المؤشر الكلي	راس المال الفكري				المتغير المستقل
	راس المال العلاقتي	راس المال التنظيمي	راس المال المعلوماتي	راس المال البشري	المتغير المعتمد
	.898**	.842**	.790**	.723**	.904**
	.000	.000	.000	.000	.000
	٣٣	٣٣	٣٣	٣٣	٣٣
					جودة التعليم
					Sig
					N

الجدول من إعداد الباحثين باستخدام برنامج spss22. Correlation is significant at the 0.01 level.

0.01

من الجدول (٤) يبين علاقات الارتباط بين المتغيرات الجزئية لإبعاد راس المال الفكري ، از يتضح وجود علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية لراس المال البشري في تحقيق جودة التعليم از بلغ معامل الارتباط (90%)، وتوجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال المعلوماتي وتحقيق جودة التعليم از بلغ معامل الارتباط (٧٢%) ، وتوجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال التنظيمي وتحقيق جودة التعليم از بلغ معامل الارتباط (٧٩%)، وكما يتضح من التحليل وجود علاقة ارتباط معنوي بين راس المال العلاقتي وجودة التعليم از بلغ معامل الارتباط (٨٤%)، اما المؤشر الكلي فقد اتضح بوجود علاقة ارتباط معنوية على المستوى الكلي بين راس المال الفكري وجودة التعليم، از بلغ معامل الارتباط الكلي (٨٩%)، وهذا يثبت صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص وجود علاقة ارتباط معنوية لراس المال الفكري مع جودة التعليم .

رابعاً تحليل درجة التأثير لراس المال الفكري على جودة التعليم:

تم استخدام اختبار درجة التأثير وذلك باستخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص توجد علاقة تأثير لراس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم ، وكما مبين في الجدول (٥) .

الجدول (٥) اختبار درجة التأثير

النموذج	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.898 ^a	.806	.800	5.29194	
النموذج	Sum of Squares	d f	Mean Square	قيمة اختبار F	
Regression	3603.190	1	3603.190	128.664	
Residual	868.143	31	28.005	مستوى الدلالة	
Total	4471.333	32		.000 ^b	
النموذج	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
		B	Std. Error		
a(Constant)	-17.010		7.930	-2.145	.040
جودة التعليم	1.374	.898	.121	11.343	.000

الجدول من إعداد الباحثين باستخدام برنامج spss22
 **. Correlation is significant at the 0.01

يلاحظ من نتائج تحليل الانحدار البسيط الموضحة في الجدول (٥) ما يلي:

١- إن قيمة معامل ارتباط بيرسون الخطي (R) بلغت (0.89) وهي دالة إحصائية ذات دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وتُشير إلى وجود علاقة قوية ما بين المتغير المستقل (راس المال الفكري) والمتغير التابع (جودة التعليم) في الجامعة موضوع البحث، كما إن إشارة معامل الارتباط (R) الموجبة تُشير إلى أن العلاقة بين كلا المتغيرين علاقة طردية موجبة، أي كلما زاد التركيز على الاهتمام براس المال الفكري سيؤدي إلى تحسين جودة التعليم في الجامعات العراقية موضوع البحث.

٢- إن قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط (β) بلغت (١.٣٧) وهي ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة الاختبار الإحصائي (t) بلغت (١١.٣٤) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتُشير إلى وجود علاقة تأثيرية وتفسيرية بين المتغير المستقل (راس المال الفكري) والمتغير التابع جودة التعليم في الجامعة موضوع البحث. وتعني قيمة معامل الانحدار (α) وإشارته الموجبة أن زيادة المتغير المستقل (راس المال الفكري) بقيمة وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (جودة التعليم) في الجامعة موضوع البحث بقيمة (١.٣٧) وحدة.

٣- إن قيمة معامل التحديد (R^2) والتي تمثل القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي البسيط قد بلغت (٨٠%) وهي ذات دلالة إحصائية حيث إن قيمة الاختبار الإحصائي (F) قد بلغت (١٢٨.٦٦٤) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وتعني هذه القيمة أن نموذج الانحدار الخطي

البسيط ومن خلال المتغير المستقل (راس المال الفكري) يمكنه أن يفسر ما نسبته (٨٠%) من الاختلاف والتباين في المتغير التابع (جودة التعليم)، وهي نسبة عالية نوعاً ما وتدل على وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لراس المال الفكري على جودة التعليم في الجامعة موضوع البحث. وبناءً على النتائج أعلاه فقد تم قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لراس المال الفكري في جودة التعليم للجامعة موضوع البحث.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

١. ان الجامعة المبحوثة لديها توجه نحو استدامة راس مالها الفكري، وهذا ما يتضح من خلال قيام الجامعة بالمحافظة على ما لديها من كفاءات وألقاب علمية لتحسين عملية التعلم، والاستخدام الواسع للشبكات الداخلية والخارجية، فضلاً عن دعم ثقافة التحسين المستمر للعملية التعليمية.
٢. استطاعت الجامعة المبحوثة من تحقيق مستوى جودة الخدمة التعليمية عبر دعم الإدارة العليا لثقافة التعاون والمبادرة فضلاً عن الدعم والمشاركة الشخصية في العمل الجماعي، وامتلاك رؤية واضحة وأهداف قابلة للتحقق لتحسين مستوى الجودة المنشودة.
٣. نجحت الجامعة المبحوثة في خلق قوة ترابط منطقي بين استدامة راس المال الفكري وجودة الخدمة التعليمية على المستوى الكلي، فضلاً عن استدامة راس المال البشري باعتباره المحور الأساسي للعملية التعليمية ومتطلبات جودتها، فضلاً عن استدامة أبعاد راس المال العلاقتي مع المنظمات والمؤسسات الحكومية الداعمة، وراس المال المعلومات والتنظيمي اللذان يسهمان في تهيئة المناخ والبنى التحتية اللازمة لتحقيق جودة التعليم.
٤. ادركت الجامعة المبحوثة تأثير استدامة راس المال الفكري وما يقوم به من دور فاعل في توفير وخلق مناخ يوفر كل المعلومات والمعرفة والخبرات والعلاقات والمستلزمات الجوهرية للطلبة بما يسهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية.

ثانياً: التوصيات:

١. لا بد من الاستمرار في زيادة الاهتمام بالتوجه نحو استدامة راس الفكري في الجامعة المبحوثة كمنهج أساسي لتحقيق الجودة التعليمية، من خلال تنمية راس المال البشري وتطويره عبر الدورات التدريبية والمؤتمرات.
٢. ضرورة الاستمرار في زيادة الاهتمام بقواعد البيانات وشبكات الاتصالات الإلكترونية داخل الجامعة لتعزيز فرص التبادل المعرفي، فضلاً عن توفير البنى التحتية المناسبة لتعزيز فرص استدامة راس المال الفكري.
٣. ضرورة زيادة الاهتمام بالعلاقات التنظيمية داخل الجامعة وأقسامها والعلاقة مع المؤسسات الحكومية لتقديم الدعم في مختلف المجالات، وذلك لكونها جامعة فنية مما تحتاج إلى دعم أكبر لتحقيق جودة الخدمة التعليمية بأسرع وقت.
٤. ضرورة الاهتمام بتفعيل نظام الحوافز وجوائز التمييز الأكاديمي لتعزيز فرص استدامة راس المال الفكري بشكل أكبر والتي ستعكس على جودة الخدمة التعليمية.
٥. محاولة إجراء مقارنة مرجعية مع الدول الإقليمية والعالمية لمعرفة مستوى جودة التعليم والمقارنة معها، ومحاولة الاستفادة منها في اكتساب معايير وأسس جديدة تسهم في رفع مستوى الخدمة التعليمية.

قائمة المصادر:

١. أبو عليم، محمد غصاب، (٢٠١٢)، "واقع الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية، مذكرة مقدمة لجامعة الجزائر ٣، للحصول على شهادة الماجستير في التسيير العمومي.
 ٢. أبو فارة، يوسف احمد، " واقع تطبيقات الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، دراسة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٢٠٠٦، المجلد ٢، العدد ٢، ص: ٢٥١-٢٧٠.
 ٣. جرادات، ناصر محمد سعود، المعاني، احمد إسماعيل والصالح، أسماء رشاد، " إدارة المعرفة" الطبعة الأولى، عمان، الأردن، أثراء للنشر والتوزيع، ٢٠١١.
 ٤. خليفة، منية، "أسس تنمية رأس المال البشري في المؤسسات الاقتصادية"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ٥. الدوري، زكريا مطلق وبو سالم، أبو بكر أحمد، " رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ٦. زبير، محمد وجدي، شوقي، "الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ٧. الزعبي، علي فلاح، " رأس المال الفكري(المعرفي) مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ٨. سنوسي، مجيد شار، الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام الجامعي، الطبعة الأولى، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
 ٩. الطائي، رعد و فداة، عيسى، (٢٠٠٣)، "إدارة الجودة الشاملة: مفهوم واطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الإدارة، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية الأردن.
 ١٠. العنزي، سالم خليل، (٢٠١١)، " دور رأس المال الفكري في تخفيض التكاليف"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٧، العدد خاص ببحوث المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة تكريت، تحت عنوان(تحديات الإصلاح الاقتصادي في العراق)، للمدة ١٠-١١/٥/٢٠١١.
 ١١. العنزي، سعد علي وصالح، أحمد علي، " إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، الطبعة الأولى، عمان: اليازوري للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩.
 ١٢. عيشاوي، أحمد، إدارة الجودة الشاملة(TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد الرابع، ٢٠٠٨.
 ١٣. قور، ابن نافلة وعاشور، مزريق، " اقتصاد المعرفة.. موارد رأس المال الفكري وسلعه معلومات"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ١٤. كمال، أية زيان، عدوكة، لخضر وعدوكة، بوقلي زهرة، "إشكالية قياس رأس المال الفكري"، جامعة شلف، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة- يومي ١٣ و ١٤ ديسمبر ٢٠١١.
 ١٥. ماهوني، فرنسيس وجي تور كارل، ترجمة، عبدالحكيم أحمد الخزمي، " ثلاثية الجودة الشاملة" دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، ١٩٩٩.
 ١٦. محمد، اسعد منشد، (٢٠١٤)، اثر الإفصاح والقياس عن رأس المال الفكري على مستخدمي القوائم المالية، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ٣، العدد ٧.
 ١٧. نجم، عبود نجم، " إدارة المعرفة والمفاهيم الاستراتيجية والعمليات"، الطبعة الثانية، مؤسسة الورق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠٨.
 ١٨. نجم، عبود نجم، " الإدارة والمعرفة الإلكترونية_ الاستراتيجية_ الوظائف_ المجالات"، الطبعة الأولى، اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الأردن، ٢٠١٢.
19. Bonser, C.(1999), "Total Quality Education", Public administration Review, No.52.
20. Quek Eng Eng ,Sha'ri mohd yosof , A survey of TQM practices in the Malaysian electrical and electronic industry ,Total quality management ,vol14,n1 ,2003.

21. Sahney, s. Banwet, D.K. & Karunes, S.(2003), " Enhancing quality in Education: Application of Quality Function Deployment – An Industry Perspective", Vol.52, No.6, PP297-309.
22. Irani, Z., Beskese, A., and Love, P., (2004), "Total Quality Management and Corporate Culture: Constructs of Organizational excellence," Technovation, No. 24, pp. 643-650.
23. Cruickshank, Mary (2003), "Total Quality Management in the Higher Education Sector: a Literature Review from an International & Australian Perspective," TQM & Business Excellence, Vol. 14, No. 10, December, 2003, pp. 1159-1167.
24. Schonberger, R., (1992), "Total quality Management Cuts a Broad Swatch- Through Manufacturing and Beyond," Organizational Dynamics, Spring, pp.16-28.
25. Brown, T., (1998), "Ringling Up Intellectual Capital", Management Review, January :1-8
26. Burud, Sandra, & Tumolo, Marie, 2004, Leveraging the New Human Capital- Adaptive Strategies, Results Achieved, and Stories of Transformation, Davies-Black Publishing, U.S.A.
27. Chang, Williams & Hsien, Jasper,(2011), " Intellectual Capital and Value Creation- is Innovation Capital Amissing Link", International Journal of Business and Management, Vol.6, No.2.
28. Druker, P. F, (1999) ," knowledgeWorker Productivity: The Biggest Challenge, California Management Review" ،Vol. 41, No.2 : 47-62 .
29. Hoffman , "Some Sekjour Development of a CCR .Strategy" framework , Doctoral thesis , Queen'shiversity Belfast , 2007.
30. Kaplan, R.S. & Norton, D.P.,(2004)," Measuring the Strategic Readiness of Intangible Assesst", Harvard Business Review, Vol. 82, No.2.
31. Liebowitz, Jay, (2004), " Addressing The Human Capital Crisis In The Federal Government : A Knowledge Management Perspective", Butterworth–Heinemann, U.S.A.
32. Malhotra, Y. (1997) , "knowledge management in Inquiring organization" , Forbes :1-26.
33. Tsan, Wen-Nan, & Chang, Chao-Ching, 2003, Measurement and Comparison of IT Industrial Intellectual Capital in Taiwan, International Conference on “New Trends and Challenges of Science And Technological Innovation in a Critical Era”, October.
34. Stewart, T. A. (1997), Intellectual capital : the New wealth of organization , New York : Doubeday – currency