الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العالي
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
القسم: علومالتسيير
تخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة التعليم العالي .

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

منإعداد الطالبتين:
- بن كرامة خديجة
- بنابتي يامنة سماح

تحت إشراف الأستاذة:
د.نوالة مريم

- لجنة المناقشة:

الرئيس	نايت إبراهيم	أستاذ محاضر –ب-	جامعة بلحاج بوشعيب
مشرف و مقررا	نوالة مريم	أستاذ محاضر – أ-	جامعة بلحاج بوشعيب
الممتحن	أوكبدان	أستاذ محاضر –ب-	جامعة بلحاج بوشعيب

السنة الدراسية 2021-2022

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

إن عملنا هذا هو ثمرة مجهود دام لسنوات، حاولنا فيه أن نتميز بالإتقان والدقة قدر المستطاع، ورغم ما عانيناه من المشقة والصعوبة إلا أننا نسأل الله أن يكون في المستوى الطلوب.

فنتقدم أولا بالشكر لله جل ثناؤه وتقدست أسماؤه أن حبب إلينا العلم ومن تمام شكره تعالى. أن نشكر أهل الفضل على فضلهم وجهودهم وأن نعترف لهم بحقهم.

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

الأستاذة المشرفة الدكتورة نوالة مريم التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة والتي كانت حافزا في إتمام هذا العمل، كما نشكرها جزيل الشكر على وقتها الذي خصصته في تصحيح وتقييم وتوجيه مضمون هذا العمل.

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

وإلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة.

بارك الله فيكم جميع

إهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على الحبيب المصطفى أما بعد الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هده الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هده تمرة الجهد و النجاح المهداة إلى من اعطيان دون مقابل أمي و أبي .إلى كل من ساندني وإلى كل من علمني حرفا في هده الدنيا و أخص بالدكر معلمي الأول بودلال محمد .إلى جميع إخوتي عماد ، فاطمة ، أميرة ، سهام ، مامي ....

إلى صديقاتي اللواتي أعتز بصداقتهن خديجة ، رقية ، فتحية ،إيمان ....

إلى نصفي الثاني ، وسعادتي خطيبي محمد الأمين

و إلى كل من دعمني و لو بدعاء
اهديه لكم جميعا

سماح

إهداء

إلى من أهدياني كل شيئ ولم أهديهما أي شيئ

أهدي ثمرة عملي إلى الغالية الحبيبة مصدر العطف والحنان، سر وجودي وشعاع النور في درب الحياة منبع إرادتي، سندي طوال حياتي ممثلي في الصبر والشجاعة والقناعة في تحمل مشاق الحياة والعيش بكرامة واحترام "أمي الغالية حفظها الله".

إلى التي كانت ولا تزال أمي الثانية "خالتي العزيزة حفظها الله".

إلى من أحسن إلي "أبي الغالي حفظه الله ورعاه".

إلى سندي في المصاعب ومن سعي وراء نجاحي وأزهار حياتي والغاليين على قلبي "أخواتي فاطمة وسمية وعائشة حفظهم الله ورعاهم".

إلى الكتاكيت الصغار ألاء وأنس وإسراء ومحمد وشفاء.

إلى أجمل مامنحتني الدنيا أخواتي سراح وسماح ورقية ونسرين

إلى الذين كانوا بمثابة الإخوة لي وساعدوني طيلة مشواري في الجامعة "أساتذتي نايت ابراهيم ووهراني عبد الكريم".

إلى كل الأحبة والأصدقاء فلهم مني أخلص التهاني وأطيب الأماني ووفقهم الله كل فيما يتمنوه.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

إليكم...أبعث أرق تحية وأعذب كلمة وأرددها لكم بأنني أحببتكم من كل قلب حتى تتذكروني يوما ما.

خديجة

.

الفهرس

الشكر
الإهداء
ملخص
الفهرس

مقدمة عامة	أ
الفصل الأول : الإطار النظري لرأس المال الفكري و جودة التعليم العالي	
تمهيد	1
1-رأس المال الفكري	2
1-1 تطور التاريخي لرأس المال الفكري	2
1-2 مفهوم رأس المال الفكري	4
1-3 مكونات رأس المال الفكري .	8
2-ادارة رأس المال الفكري	11
2-1 مفهوم إدارة رأس المال الفكري	11
2-2 نماذج إدارة رأس المال الفكري	12
2-3 اليات بناء رأس المال الفكري و أساليب المحافظة عليه	15
3- قياس رأس النال الفكري	18
3-1 إجراءات و طرق قياس رأس المال الفكري	18
3-2 نماذج قياس رأس المال الفكري	19
3-3 مؤشرات قياس رأس المال البشري	21
الإطار النظري لجودة التعليم العالي	
1-الإطار المفاهيمي لجودة في اطار التعليم العالي .	23
1-1 ماهية جودة	23
1-2 ماهية الجودة في التعليم العالي .	25
1-3 أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي .	27

2- ضمان الجودة في التعليم العالي	28
2-1 مفهوم ضمان الجودة	29
2-2 دوافع الاهتمام بتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي .	32
2-3 معوقات تطبيق جودة التعليم العالي في الجزائر	34
3-جودة التعليم الإلكتروني	35
3-1 ماهية التعليم الإلكتروني	35
3-2 ماهية جودة التعليم الإلكتروني	36
3-3 تجارب بعض الدول لضمان جودة التعليم الإلكتروني	37
خلاصة الفصل	
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية	
تمهيد	44
1-دراسة وصفية لجامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	45
1-1 ماهية وزارة التعليم العالي في الجزائر	45
1-2 نشأة مركز جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	47
1-3 الهيكل التنظيمي لجامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	48
2 الإجراءات المنهجية للدراسة	55
2-1 أدوات جمع البيانات و تحديد مجتمع الدراسة و معالجتها	55
2-2 دراسة و تحليل الاستبيان	58
2-3 عرض و تحليل محور عينة الدراسة	62
2-4 اختيار فرضيات الدراسة	70
خلاصة الفصل	76
خاتمة عامة	77

قائمة المصادر و المراجع
الملاحق

قائمة الأشكال و الجداول

رقم الشكل	الصفحة
(1-1) مكونات رأس المال الفكري	10
(1-2) أهم محاور تطبيق الجودة في التعليم العالي	27
(1-2) توزيع العينة حسب نوع الجنس	59
(2-2) توزيع العينة حسب العمر	60
(3-2) توزيع العينة حسب الشهادات	61
(4-2) توزيع العينة حسب كليات	62

رقم الجدول	**الصفحة**
الجدول رقم (1-1): الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري.	**5**
الجدول رقم (1-2): مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر بعض الباجثين	**10**
الجدول (1-2) يمثل عدد الطلبة المسجلين بالكلية	**52**
الجدول رقم (2-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي	**55**
الجدول رقم (2-3):دراسة حالة العينة	**57**
الجدول رقم (2-4): صحة ثبات الاختبار	**58**
الجدول رقم (2-5): المعلومات الشخصية للعينة المدروسة	**58**

الجدول رقم (2-6)نوع الجنس للعينة المدروسة	58
الجدول رقم (2-7)نوع السن للعينة المدروسة	59
الجدول رقم (2-8) الشهادة للعينة المدروسة	60
الجدول رقم (2-9) :الكلية للعينة المدروسة	61
الجدول رقم (2-10): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحورالاول للمتغير الاولراس مال البشري	63
الجدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير الثانيراس مال هيكلي	64
الجدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير الثالث راس المال العلائقي	66
الجدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني جودة التعليم العالي	67
الجدول رقم (2-14):نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية	71
الجدول رقم (2-15) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية	71
الجدول رقم (2-16) : نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الاولى	72
الجدول رقم (2-17) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الاولى	73
الجدول رقم (2-18) : نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	73
الجدول رقم (2-19) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثانية	74
الجدول رقم (2-20):نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	74
الجدول رقم (2-21) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثالثة	75

مقدمة عامة

تمهيد:

في الماضي غير البعيد كان ينظر إلى النمو الاقتصادي على أنه النتيجة المباشرة للتفاعل بين رأس المال والعمل، وأن الثروة الحقيقية لأي منظمة هو رأس مالها المادي، أين كان هذا الأخير يمثل وحده سبب خلق الثروة والممثل الوحيد لقدرة المنظمة على المنافسة، إلا أنه وبعد الانتقال التدريجي من الثروة الصناعية إلى ثورة المعلومات والادارة الاستراتيجية إلى ثورة المعرفة وإدارة الأصول الفكرية توجهت المنظمات نحو الاهتمام أكثر بمواردها الفكرية، أين أصبحت تنظر إلى المورد الفكري على أنه مورد استراتيجي لخلق الثروة، وأن الاستثمار فيه هو وحده من يمكن أن يضمن لها قدرة تنافسية عالية وقيمة سوقية مرتفعة.

ويعكس الاهتمام للمنظمات بالموارد الفكرية أو ما يصطلح عليه رأس المال الفكري التغيرات والتطورات الكبيرة التي ولا زال يعرفها الفكر الاداري، وهو ما يعكس أيضا التطورات الحاصلة في الفكر الاقتصادي، حيث أصبحت المعرفة بشكل خاص تشكل محور اقتصاد اليوم أو ما يعرف باقتصاد المعرفة، وهذا ما يؤكد انتقال المنظمات من مجرد وحدات لإنتاج السلع والخدمات إلى وحدات تعمل على المساهمة في انتاج المعرفة وتوليد الأفكار التي من شأنها أن تعطي للمنافسة الاقتصادية أبعادا جديدة تتماشى ومتطلبات مجتمع اليوم، مجتمع المعرفة.

إن الاهتمام المتزايد من جميع مؤسسات التعليم العالي على مختلف مستوياتها، بالتفوق والوصول إلى أعلى درجات التميز في ظل ما يفرضه المحيط المحلي والدولي من تغيرات، فرض عليها ألا يكون هناك بديل غير الإبداع والعمل حتى تكون المؤسسة على قدرة عالية لمواجهة التحديات التي تواجهها، والتي لن يستطيع أن يواكبها إلا من يعلم أن الجودة الشاملة هي السبيل إلى الاستمرار والتطور.

ومن هنا أصبح التركيز على موضوع الجودة ضرورة، وقد تطور الاهتمام بكيفية تحسين الجودة من قبل المنظمة إلى غاية الوصول إلى ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة، والتي تبرز أهميتها من خلال ارتباطها بالبيئة المحيطة وتلبية حاجاتها الحالية والمستقبلية، فتعد إدارة الجودة فلسفة إدارية حديثة ترتكز على العديد من المفاهيم الادارية، التي اعتمدتها العديد من

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي من أكثر المؤسسات الخدمية حساسية للجودة لأنها تهتم بتقديم خدمات لأغلى ما تملكه المجتمعات وهو الإنسان، حيث تؤمن أن هذا الأخير هو الوسيلة الأولى لعملية التنمية وهو الذي يعتمد عليه في نجاحها أو فشلها، وبالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدها قطاع التعليم العالي خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي، تزامنا مع التغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدها المجتمع الجزائري بشكل عام، ورغم ضخامة ما تنفقه الجزائر على التعليم العالي كونه مصدر

ذلرأس المال الفكري، وما تبذله الدولة من جهد في سبيل رفع مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها، إلا أن الاستفادة من ذلك مازالت دون المستوى المطلوب وبقي هذا القطاع عرضة للعديد من المشاكل مما انعكس سلبا على تطور الخدمة التعليمية ومستوى جودتها.

إشكالية الدراسة:

شهد قطاع التعليم العالي في الوطن العربي تزايدا كميا متسارعا في عدد مؤسساته والتوسع في عدد كلياته وزيادة في عدد الطلبة الملتحقين به حسب ما تشير إليه الإحصائيات والبيانات، إلا أنه على الرغم من الجهود المطلوبة من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفاءة الهيئات التدريسية قصد تحقيق الأهداف المرجوة إلا أن فعالية التعليم العالي العربي لا تزال محدودة، حيث أجمعت 11 دولة عربية في دراسة تناولت واقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي، حيث أن مخرجات التعليم تعاني من الاختلالات الكبيرة والمتمثلة في تخريج أعداد كبيرة من تخصصات لا يحتاجها المجتمع حيث أن معظم المخرجات في تخصصات الدراسات الانسانية والاجتماعية النظري والتي تمثل أكثر من 80 بالمئة من إجمالي المخرجات، وهي تعاني من البطالة وتشبع سوق العمل من هذه التخصصات التي لم يعد المجتمع في حاجة لها، وأن 20 بالمئة من هذه المخرجات في التخصصات العلمية التطبيقية تتخرج بنوعية متدنية وتعاني من نقص في التدريب والتأهيل، والجزائر مثال قوي على ذلك نتيجة هجرة الأدمغة إلى الخارج، وضعف مستوى محتويات المكتبات الجامعية، وتدني مستوى الخريجين وعدم مواءمتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع، حيث تظهر المفارقة في ارتفاع نسبة البطالة بين الخريجين من جهة، ومن جهة أخرى نقص القوى العاملة الكفئة. حيث صنفت الجزائر سنة 2011 وفقا لبيانات صدرت عن صندوق النقد الدولي في المرتبة الثالثة عشر عربيا، من حيث معدل البطالة الذي بلغ 10 بالمائة ومن جانب آخر،حيث أوضح التحقيق أن البطالة تخص بشكل أكبر الجامعيين وبشكل خاص أصحاب الشهادات بنسبة 21,4 بالمائة.

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

وعليه نطرح الإشكالية التالية:

ماهو دور رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي في جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

لتحليل هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات التالية:

1- هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي في العينة المدروسة؟

2- ما المقصود بإدارة رأس المال الفكري؟

3- ما الأسس الفكرية لمفهوم رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي؟

4- ما مكونات رأس المال الفكري؟

5- ما هي أبرز النماذج المستخدمة في قياس رأس المال الفكري؟ وما صعوبات قياسه في مؤسسات التعليم العالي؟

فرضيات الدراسة:

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

الفرضيةالرئيسية:توجد علاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي في العينة المدروسة

الفرضياتالفرعية:يوجد تأثير بين رأس المال الهيكلي وجودة التعليم العالي

تبني مؤسسات التعليم العالي لرأس المال الفكري يعتبر خطوة مهمة لتحقيق الجودة في التعليم العالي

الدراسات السابقة:

1- (دراسة عماد سعادى،سعاد عبود، 2018) بعنوان:

"رأس المال البشري ودوره في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة- دراسة حالة مركب الملح وطاية ولاية بسكرة"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال البشري في تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة،حيث بلغت عينة الدراسة 48 عاملا،تم توزيع الاستمارة عليهم كأداة لجمع المعلومات

وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة،بالإضافة إلى وجوب تنمية الموارد البشرية من خلال توفير برامج التكوين،التدريب والحوافز وغيرها من المبادرات التي من شأنها أن تجعل من المورد البشري موردا استراتيجيا حقيقيا يستطيع المساهمة في إنجاح تبني إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

2- دراسة أسامة عبد المنعم،2008 بعنوان "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال،دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية".

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

3- دراسة خالد عبد العزيز أبو الغنم،2012 بعنوان "أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركة الصناعات الغذائية في جدة".

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

4- دراسة بشار ذنونالشكرجي ومصعب صالح محمود، 2010 بعنوان " قياس رأس المال الفكري وأثره على ربحية المصارف ".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل رأس المال الفكري ومكوناته وطرائق قياسه في القوائم المالية وصعوبات قياسها. وقد تم تطبيقه على عينة مكونة من خمسة عشر مصرفا لتسع دول من خلال اختبار فرضياته باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية وقد خرج الباحث بجملة من الاستنتاجات أبررزها أنه على الرغم من تعداد المؤشرات المالية وغير المالية في قياس رأس المال الفكري إلا أن عملية استخدام تلك المؤشرات محددة بما توفره القوائم المالية للمصارف المبحوثة كما بين وجود علاقة ارتباطيه بين رأس المال الفكري وربحية تلك المصارف.

5ـ دراسة م. أثير عبد الأمير حسوني، رأس المال الفكري والميزة التنافسية: العلاقة والأثر ـ دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية ـ ماجستير ـ الجامعة المستنصرية ـ

ركزت الدراسة على أثر رأس المال الفكري في الميزة التنافسية للمنظمات وسعى لتحقيق أهداف البحث قام الباحث بإعداد استمارة وزعت غلى فريق الإدارة العليا في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية، وهدفت هذه الدراسة إلى وجود العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة وبين الميزة التنافسية.

وتوصلت إلى استنتاجات أهمها:

ـ الاهتمام الواضح والجيد من قبل إدارة الشركة برأس المال الفكري

ـ تتوفر لدى الشركة جميع العناصر الضرورية لتحقيق ميزة تنافسية

ـ أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود العلاقة والأثر بين عناصر رأس المال الفكري وعناصر الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة

وأوصت الباحثة ب:

ـ ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري بأنه المعبر عن جميع القيم الغير ملموسة، والمكون الوحيد للمعرفة وبالتالي تستطيع من خلاله الشركة تحقيق الميزة التنافسية.

ـ السعي لإيجاد ثقافة عامة في المنظمة تؤمن بأفكار ومقترحات الموظفين الخاصة بتطوير العمل.

ـ بذل الجهود من قبل الشركة للاحتفاظ بالعناصر الكفؤة إضافة إلى استقطاب الأفراد ذوي المهارات الجيد والمتطورة.

6ـ دراسة ليث سعد الله حسين إبراهيم (2005): " أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز ـ دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل"، أطروحة دكتورة، جامعة الموصل، العراق.

اعتمدت الدراسة على استطلاع أراء عينة من المتدربين من حملة لقب أستاذ وأستاذ مساعد في جامعة الموصل باعتبارها مجتمعا للدراسة، وافترضت الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري، كما أن التقنية ورأس المال الفكري يؤثران على الأداء المتميز.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير لرأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، إضافة إلى وجود تأثير معنوي لتقنية المعلومات في الأداء المتميز وأوصت الدراسة بضرورة إقامة وحدة متخصصة لمتابعة الأداء التميز والمبدع، وقدمت الدراسة نموذجا مقترحا لتقييم أداء المتدربين ذوي الأداء المتميز.

7- دراسة عاصم شحادة علي، 2010 بعنوان " تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات".

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

8- دراسة علي فلاح الزعبي، 2013 بعنوان " دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية - دراسة تطبيقية -"

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية والتعرف على المخاطر التي تواجهها إدارتها في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية كما هدفت إلى تحليل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر، تألف مجتمع البحث من 10 جامعات حكومية وخاصة وزع على مستواها 100 استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة من أحدث وأهم الوسائل الناجحة في تحقيق التلائم بين مخرجات الجامعة ومتطلبات السوق حيث يمكن لتطبيقها السليم أن يمكن المنظمة من مواجهة المخاطر وتقليلها وصولا بها إلى الحد الأدنى.

9- دراسة جقطة سناء سنة 2016 بعنوان " دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم من وجهة نظر الأطراف ذات المصلحة - دراسة حالة جامعة سطيف"

و تناولت الإشكالية التالية: ما دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي بجامعة سطيف 1 من وجهة نظر هيئة التدريس؟ ما دور استقلالية وتقييم الأداء ومشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار بجامعة سطيف 1 في تحسين جودة التعليم العالي؟ وتهدف الدراسة إلى تبيان دور حوكمة الجامعة في تحسين جودة التعليم العالي ومدى بروز هذا الدور على

مستوى الجامعة بناء على وجهات نظر هيئة التدريس. وتمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة الدائمين بالجامعة وبلغ حجم العينة 250 أستاذ دائم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستمارة والملاحظة والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع البيانات وقد توصلت إلى النتائج التالية:

ـ محدودية استقلالية جامعة سطيف 1 ويظهر ذلك من خلال عدم تمتع الجامعة بالحق في تحديد رسالتها وفق شروط ومعايير انتقاء الطلبة.

ـ عجز الجامعة من خلال عدم تقابلها لتقييم أدائها وانعدام التخطيط الاستراتيجي بالجامعة لمختلف أنشطتها.

ـ مستوى مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار المتوسط.

ـ حسن وجهة نظر هيئة التدريس إن استقلالية الجامعة وتقييم الأداء ومشاركة أصحاب المصلحة في صنع القرار لا يساهم في تحسين جودة التعليم العالي.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

تميزت دراستنا عن سابقيها بالربط بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي ببعديها، كما تميزت دراستنا بدراسة تطبيقية ألا وهي أخذ جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت عينة للدراسة ولم يسبق لأي أحد من الطلبة أخذ هذا الموضوع ودراسته في الجامعة.

<u>أهمية الدراسة:</u>

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

وتظهر الأهمية العلمية للدراسة في إثراء المكتبة الجامعية بنسق المعلومات والحقائق حول بيان مفهوم رأس المال الفكري باعتباره المورد غير الملموس الذي يساهم في الرفع من قيمة وكفاءة المؤسسات الجامعية ويحسن أداءها، شأنها في ذلك شأن الجامعات في الدول المتقدمة، وإدراك المزايا التي تعود على هذه الأخيرة من الاستثمار فيه كتبنيها لنظام الجودة،

كما تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة في النتائج والاقتراحات التي يؤمل أن تستفيد منها الجامعات الجزائرية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى مايلي:

1- التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري بأنواعه المختلفة وبيان معايير قياسه.

2- إرساء معايير واضحة لقياس الجودة في التعليم العالي.

3- الاطلاع على آلية الابلاغ عن رأس المال الفكري في عدد من الدول.

4- الخروج بالنتائج والتوصيات.

دوافع وأسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى الأسباب التالية

1- الأهمية الكبيرة لرأس المال الفكري كونه المورد الأساسي في ظل اقتصاد المعرفة.

2- الدور الذي تؤديه جودة التعليم العالي في ضمان بقاء واستمرار المؤسسات.

3- التحسين من مخرجات الجامعات بما يتماشى مع متطلبات البيئة الخارجية (سوق العمل).

معوقات الدراسة:

- قلة المراجع وقلة وسائل التنقل وهذا بسبب مرض كوفيد 19 المستجد.

- ندرة الأطروحات والرسائل الجامعية المتخصصة في هذا المجال.

- انعدام آليات تنظيم العلاقة بين الجامعة والكليات مما يصعب على الباحث الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة بصفة منتظمة وشفافة.

منهج الدراسة:

كل دراسة تدخل في إطار علمي تحتاج إلى منهج البحث العلمي يعتمد عليه الباحث قصد إثبات صحة الفرضيات المذكورة سابقا اعتمدت دراستنا على منهج التجريد العلمي من خلال السبيل الاستكشافي القائم على أسلوب الأبعاد في تحليل أهم المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وجودة التعليم العالي على ضوء بعض الأدبيات المتاحة للموضوعين من أجل اختبارها فيما بعد على المؤسسة محل الدراسة لمحاولة الاجابة على الفرضيات، وقد

استخدمنا لولوج الميدان تقنية دراسة الحالة من أجل جمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة ويتعلق الأمر بجامعة عين تموشنت.

هيكل الدراسة:

وفقا لما تقضيه منهجية البحث وللإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها، وبغية إثبات أو نفي فرضياتها تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي وكل فصل يتناول مبحثين.

سيتناول الفصل الأول رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي، وسيتم تقسيمه إلى مبحثين، يتناول المبحث الأول رأس المال الفكري من خلال تحديد مفهومه وأهميته ونماذجه وطرق قياسه بالإضافة إلى آليات بنائه وأساليب المحافظة عليه، أما المبحث الثاني فسيخصص لدراسة جودة التعليم العالي وذلك من خلال التطرق إلى الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية ثم ضمان الجودة في التعليم العالي مع عرض عدد من التجارب الرائدة في هذا الموضوع، مع ذكر مفهوم الجودة الالكترونية.

في حين سيتناول الفصل الثاني عرض ومناقشة وتحليل النتائج المتوصل إليها.

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

الفصل الاول :الإطار النظري لرأس المال الفكري و جودة التعليم العالي

تمهيد:

يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيرات و التطور المستمر أدى للتحول و الانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة و المعلومات حيت يعد رأس المال الفكري اليوم المورد الاستراتيجي الأهم بالنسبة للمنظمات المعاصرة و التي تسعى للنجاح المستقبلي و لهدا فإن الهدف الأساسي هو زيادة الحصيلة المعرفية و تحسين جودة التعليم العالي التي تعتبر المصدر الأساسي للمعارف و جوهرها لما لها من دور كبير في تطوير كفاءات و قدرات الأفراد و لهدا تناولنا في هدا الفصل المباحث التالية :

I. الإطار النظري لرأس المال الفكري .
II. الإطار النظري لجودة التعليم العالي .

I. الإطار النظري لرأس المال الفكري :

يعد رأس المال الفكري اليوم المورد الاستراتيجي الأهم بالنسبة للمنظمات المعاصرة والتي تسعى إلى تحقيق النجاح المستقبلي إذ أن العديد من القادة أدركوا أن رأس المال الفكري يعد أهم أداة تمتلكها منظمات اليوم وتستطيع من خلالها التعامل مع متغيرات المحيط، وعلى الرغم من أن العديد من الكتاب والباحثين يؤكدون أهميته إلا أنه مازال الكثير من قادة

المنظمات وخاصة في الدول النامية لا يملكون إجابات منطقية حول رأس المال الفكري، إذا سنركز في الصفحات اللاحقة على فك الغموض.

1-رأس المال الفكري :

ظهرت أولى الكتابات في موضوع رأس المال الفكري بفرعيه: الإداري والمحاسبي تحديدا منذ التسعينات من القرن الماضي، ومن خلاصات نتائج المنشورات في هذا المجال نجد أن هذا الموضوع لم يتبلور بعد ويحتاج إلى المزيد من التوضيح، والبحث والتأطير رغم مرور هذه السنوات على ظهوره واستكشافه، إلا أنه لا يوجد اتفاق واضح عليه من حيث نشأة الاصطلاح والاستخدام في معناه اللغوي والتأويلي، حيث أن مصطلح رأس المال الفكري يتمثل في المعرفة التي يمتلكها العاملين والمنظمات وتحويلها إلى أي شيئ له قيمة كبيرة للمنظمة.

1-1 التطور التاريخي لرأس المال الفكري:

يعتبر مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة إدارتها، حيث أصبح ينظر إليه بأنه أحد الموجودات الثمينة التي تحقق البقاء والاستمرارية والتنافسية للمؤسسات، وأنه من الأصول التي لا يمكن تقليدها بسهولة.[1]

ويعود ظهور مصطلح رأس المال الفكري في التسعينات من القرن العشرين، حيث تم استخدام هذا المصطلح من قبل المؤلف إدفنسون في أحد كتبه سنة 1993 وسنة 1994 نشرت مجلة فوربس تحقيقا عن قيام الدول الاسكندنافية معالجة أصولها الفكرية، ومن أوائل

الكتب التي حملت هذا المصطلح كتاب "رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات" والذي صدر عام 1997 لمؤلفه توماس ستيوارت.

ويحدد العنزي وصالح ثلاث مراحل مهدت لظهور رأس المال الفكري وتطوره وهي:

1- مرحلة توجهات الاهتمام بالقدرات البشرية
2- مرحلة تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقدرات الذهنية. (1986-1991)
3- مرحلة تكثيف الجهود البحثية وولادة النظرية. (1995- 2003)

المرحلة الأولى: مرحلة توجهات الاهتمام بالقدرات البشرية. (من القرن 17 - 1964)

تمثل كتابات الفيلسوف الاقتصادي آدم سميث في القرن السابع عشر بدايات الاهتمام بالقدرات البشرية، وذلك عندما نشر كتابه ثروة الأمم والذي أكد فيه على أهمية تنمية

[1]- حامد هشام محمد الراشدي ، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية ، الطبعة الأولى ، دار الطيبة الخضراء ، مكتبة الملك فهد الوطنية مكة المكرمة، 2017 ،ص19.

القدرات البشرية وزيادة مهارته وذلك عن طريق التعليم والتدريب، وعلى نحو مماثل يؤكد الاقتصادي ببيتي ويليام على فكرة اختلاف نوعية العمالة، وطرح موضوع قيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة احصائية.

ويذكر العنزي وصالح الى أن بلانق صنف رأس المال البشري في (1976) الى ست فئات وهي: التعليم الرسمي، والتدريب في أثناء العمل، البحث عن الوظيفة، استرجاع المعلومات، الهجرة، التحسن بالصحة، وبالتالي تكون هذه المرحلة امتدت إلى نهاية سبعينات القرن العشرين.

المرحلة الثانية: مرحلة تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقدرات الذهنية (1980-1991)

هذه المرحلة ابتدأت من الثمانينات واستمرت حتى بداية التسعينات من القرن العشرين، وخاصة عندما أكد رالف ستاير مدير شركة جون سونفيل للأطعمة بأن المصادر الطبيعية كانت في السابق من أهم الثروات الوطنية ومن أهم موجودات الشركات، أما الآن فقد حل محلها رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأغلى موجودات الشركات.

المرحلة الثالثة: مرحلة تكثيف الجهود البحثية وولادة النظرية (1995- 2003)[1]

في منتصف التسعينات من القرن العشرين بدأت الجهود البحثية تزداد حول موضوع رأس المال الفكري، وهذه الجهود ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، حيث في عام (1995) عقد اجتماع ضم ممثلي ثماني شركات وسمي الاجتماع بإدارة رأس الفكري، واتفقت على تحديد المفهوم الأساس لرأس المال الفكري والذي مفاده "المعرفة التي يمكن أن تحول إلى ربح"، وتواصلت الجهود إلى عام 2003 حيث عقد مؤتمر حول رأس المال الفكري وإدارته.

وهذه الجهود ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري وفيما يلي استعراض لأبرزها:

1- اعتماد مصطلح نظرية رأس المال الفكري ضمن ابحاث عدد من الكتاب والباحثين.

2- التركيز على تحديد المفهوم الأساس لرأس المال الفكري والذي مفاده بأن المعرفة يمكن أن تحول إلى ربح.

3- تأكيد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته بحيث قيمته كموجود غير ملموس تتجاوز الملموسة بعدة مرات، وأنه المادة الأولى في توليد نتائج مالية، واعتباره أداة تحليل

[1]- حامد هشام محمد الراشدي، مرجع سبق دكره ص 20.

استراتيجي، ودالة تحديات المعرفة المعلومة، وأن المقياس المالي له يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها، وأنه إذا تراكم يزيد من انتاجية المنضمات.

4- حركية المفهوم والتي أشارت إلى أن مفهوم رأس المال الفكري غير ثابت ومتجدد باعتباره القادر على التكيف مع متغيرات البيئة، وأن نتائجه تكشف من خلال الأداء الميداني في الواقع، وكذلك في الالتزام الحقيقي والعالي في الأداء، مع قدرته على التكامل والتفاعل المستمر.

5- الاتساع والنمو لمفهوم رأس المال الفكري وذلك باستخدامه مع العديد من المصطلحات مثل رأس المال الفكري الاستراتيجي، ورأس مال المعرفة، والإدارة الشاملة لرأس المال الفكري، وصناعة المعرفة، وذكاء الأعمال وغيرها

2-1 مفهوم رأس المال الفكري

أولا:تعريف رأس المال الفكري

قبل البدء بتعريف وتحديدد مفهوم رأس المال الفكري يجب إظهار الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري، ولخص الفرق بينهما في الجدول التالي[1]:

الجدول رقم (1-1): الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري.

البيانات	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
السمة الأساسية	مادي ملموس ومنظور	غير ملموس وغير منظور
الموقع	داخل المنظمة	في رؤوس الأفراد
النموذج الممثل	الآلة	الفرد
العوائد	متناقصة	متزايدة
نمط الثروة	في الموارد	في الانتباه والتركيز
الأفراد	العمال اليدويون	عمال ومهنيو المعرفة

[1] حسين يرقي، طارق هزرشي، عطا الله بن مسعود، "إدارة التحول ـ التنحسين ـ في مظمات رأس المال الفكري"، "ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، المنعقد يومي 13 و14 ديسمبر 2011 بجامعة شلف ص3.

القيمة	قيمة استعمال وقيمة تبادل	قيمة تبادل عند الاستعمال
القوة والضعف	دور تقادم(ضعف)	دور توليد وتعزيز ذاتي(قوة)

المصدر:حسين يرقي، طارق هزرشي، عطا الله بن مسعود، "إدارة التحول ـ التحسين ـ في منظمات رأس المال الفكري"،" ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، المنعقد يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 بجامعة شلف.

أما بالنسبة لتعريف رأس المال الفكري لم يتفق الكتاب والباحثين على تعريف محدد إذ ينظر إليه على أنه امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والتقنيات المنظمية وعلاقات الزبون والمهارات التخصيصية التي تزود المنظمة بالميزة التنافسية[1].

وقد عرفه (ستيوارت، 1997) بأنه المعرفة التي يمكن توظيفها، أي أن المعرفة لا تصبح إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح المنظمة[2].

ووصفه (ألين 2002) على أنه الخبرات المتجمعة، الحكمة، المعرفة، المهارات الشخصية والقابليات العقلية وهي رأس المال الحقيقي للمنظمة والذي يوجد في مكتباتها وقواعد بياناتها وبراءات الاختراع والعلامات التجارية.[3]

وهو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، وكذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثورة، ويشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة والمهارات والخبرات والتعليم المتراكم في العنصر البشري التي يمكن تحويلها إلى قيمة[4].

ورأس المال الفكري يمثل مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات والمواهب والعمليات والهياكل وأنظمة العمل والإجراءات وشبكة العلاقات التي تمتلكها الوحدة الاقتصادية والتي يمكن توظيفها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية[5].

رأس المال الفكري هو مجموعة من الأفكار والمعارف الإبداعية التي يمتلكها الأفراد وتنطلق من فلسفة المجتمع وتنسجم مع أهداف المؤسسة ولا تتوفر لنظرائهم من المؤسسات المماثلة[1].

[1] ـحسين يرقي، طارق هزرشي، عطا الله بن مسعود، نفس المرجع السابق، ًص4.

[2] ـ سعد عبد الكريم الساكني، أطروحة دكتورة بعنوان رأس المال والتحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه، جامعة اربد الأهلية، كلية العلوم الادارية والمالية، قسم المحاسبة، ص3.

[3] ـ م.غسان فيصل عبد، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة استطلاعية في جامعة الكويت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت، المجلد 05، العدد 15 ، 2009 ، ص15.

[4] ـ عبد الناصر نور و ظاهر القشي، جهاد قراقيش، رأس المال الفكري: الاهمية والقياس والافصاح دراسة فكرية من وجهات نظر متعدده، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25 ، 2010، ص23.

[5] ـ سعود جايد مشكور العامري، رأس المال الفكري أساس صناعة القرارات، الطبعة 2، جامعة المودنة ، 2020، ص125.

وهنا يعرف رأس المال الفكري على أنه مجوعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المؤسسات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره[2]

ووصف روز رأس المال الفكري أنه المظلة التي تظل تحتها إدارة المعرفة باعتبارها المحرك والطاقة الدافعة لها، ويشير رأس المال الفكري إلى حيازة المعرفة وتطبيق الخبرات والمهارات والتكنولوجيات والعلاقات والأدوات داخل المنظمة لتحقيق استراتيجياتها[3].

وتأسيسا على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة من موارد المظمة غير الملموسة والتي تتضمن المعارف والقدرات المهارات والخبرات التراكمية والمستمرة، التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وتخلق لدى المنظمة حالة من التميز، وتبني لها أرضية صلبة في مواجهة التحولات والتغيرات البيئية المختلفة[4]

ثانيا: خصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بمجموعة من الخصائص أبرزها مايلي[5]:

1- الخصائص التنظيمية: فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها، وبنسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جدا، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

2- الخصائص المهنية: الاهتمام ينصب على التعليم وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة، والخبرة العريقة.

3- الخصائص السلوكية والشخصية: يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة، لذا فهو يميل للتعامل مع الموضوعات التي تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري ميال للمبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة، ولديه القدرة على حسم القرارات دون تردد، ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة في العمل، وثقة عالية بالنفس.

---

[1]- الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، جامعة المنصورة، يوليو 2011، ص25.

[2]شرين عيد مرسي ، أطروحة دكتورة بعنوان دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري دراسة حالة جامعة بنها ، جامعة بنها ، ص9.

[3]- فاديه وليد حنفي أبو شامه ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير ،جامعة الخليل ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، 2015 ، ص 13.

[4]-أشرف محمد مشمش، واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين بالوظائف الإشرافية، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، جامعة الأقصى، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والتمويل، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 106.

[5]- محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، المجلد26، 2010، ص47.

وهناك خصائص أخرى لرأس المال الفكري نوجزها فيما يلي[1]:

- ـ رأس المال الفكري جزء من الموارد البشرية في المنظمة،
- ـ رأس المال الفكري يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عال تمتلكها مجموعة محددة من العاملين،
- ـ هناك صعوبات في الاستغناء عنهم أو استبدال غيرهم بهم،
- ـ رأس المال الفكري موجودات غير ملموسة تؤثر في الموجودات المادية للمنظمة،
- ـ رأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها،
- ـ رأس المال الفكري ليس وليد المصادفة، وإنما يحتاج إلى جهد كبير لبنائه وهو ذو كلفة عالية،
- ـ رأس المال الفكري من أهم الميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها المنظمة.
- **ثالثا: أهمية رأس المال الفكري**
- تتمثل أهمية رأس المال الفكري في ما يلي[2]:
- ـ زيادة القدرة الإبداعية.
- ـ تعزيز التنافس الزمني من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة وتقليل الفترة الزمنية بين الابتكار والذي يليه.
- ـ خفض التكاليف وتحقيق البيع بأسعار تنافسية.
- ـ جذب الزبائن وتعزيز ولائهم.
- ـ تعزيز القدرة التنافسية لأن منظمات اليوم تقوم على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات.
- ـ يعتبر من أكثر الموجودات قيمة في الوقت الحالي لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على أعمال مؤسساتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتتالية.
- ـ استثمارات ناجحة وعوائد عالية وذلك لأن الفكر يؤلف رأس مال ذو قيمة عالية وكنزا مدفونا يحتاج للبحث عنه واستخراجه ونشره في أرجاء المنظمة للاستفادة منه لتطوير الإنتاج والإنتاجية.
- ـ كونه مورد استراتيجي وسلاح تنافسي أي أنه يتميز بكونه ثمينا ويضيف قيمة للمنظمة وبأنه نادر ولا يمكن تقليده ولا يمكن إحلال بديل عنه.
- ـ يقدم رأس المال الفكري إسهامات وتأثيرا كبيرا على تحقيق النتائج والأهداف.
- ـ رأس المال الفكري قادر على توليد ثورة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

---

[1]ـ المرجع نفسه، ص43.

[2]ـ مجيد شعباني، محمد بوستة، إدارة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة، مجلة دولية علمية محكمة، العدد 22، جامعة الأغواط، الجزائر، جوان 2014، ص 137.

1-3مكونات رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري متغير مهما ذا تأثير على نجاح أو فشل الجامعات، وربما هذا ما دفع المعنيين إلى الاهتمام المتزايد برأس المال الفكري ومكوناته، إلا أنه برز اختلاف واضح في وجهات النظر حول تحديد وتصنيف مكونات رأس المال الفكري وفيما يلي استعراض لبعض أهم تلك التصنيفات[1]:

يصنف رأس المال الفكري إلى:

ـ رأس المال الهيكلي: وهو نتاج جهود الأفراد، وتحويل معرفتهم إلى الجامعة، ويضم عنصرين هما:

ـ الملكية الفكرية: ويقصد بها المعرفة المعدة بشكل منظمة ومحمية بحكم القانون، مثل براءات الاختراع.

ـ رأس مال العمليات: وهي تتيح للعاملين إمكانية زيادة العائد المالي على معرفتهم وقدرتهم.

ـ رأس المال البشري: وهو محصلة معارف وخبرات ومهارات وقدرات العاملين في المؤسسة وهو قابل للتطوير من خلال خطط وبرامج التعلم والتدريب المستمر واستقطاب المزيد من القدرات المتميزة.

ـ الإدارة وهي المسئولة عن تنمية رأس المال الفكري من خلال تعظيم مساهمته في تحقيق قيمة مضافة للجامعة.

ـ العاملون، ويستخدمون معرفتهم وخبراتهم لتلبية احتياجات العملاء ورضائهم، وكذلك تحويل هذه المعرفة إلى أنشطة وعمليات مناسبة لتحقيق ذلك.

ـ رأس مال العلاقات: وهو محصلة التفاعل والعلاقات التي تنشأ بين المؤسسة من جانب وكل عملائها الأساسيين، تعد العلاقات الجيدة بين الجامعة والمستفيدين من خدماتها من أهم العوامل التي تساهم في خلق قيمة للجامعة، وهي تتكون من العلاقات مع الشركاء وغيرهم من الأطراف الخارجية الأخرى التي تلبي احتياجات الجامعة، كما تضم أيضا العملاء المحتملين للجامعة في المستقبل، والسمعة الجيدة، ويشتمل رأس مال العلاقات على ثلاثة عناصر أساسية، وهي:

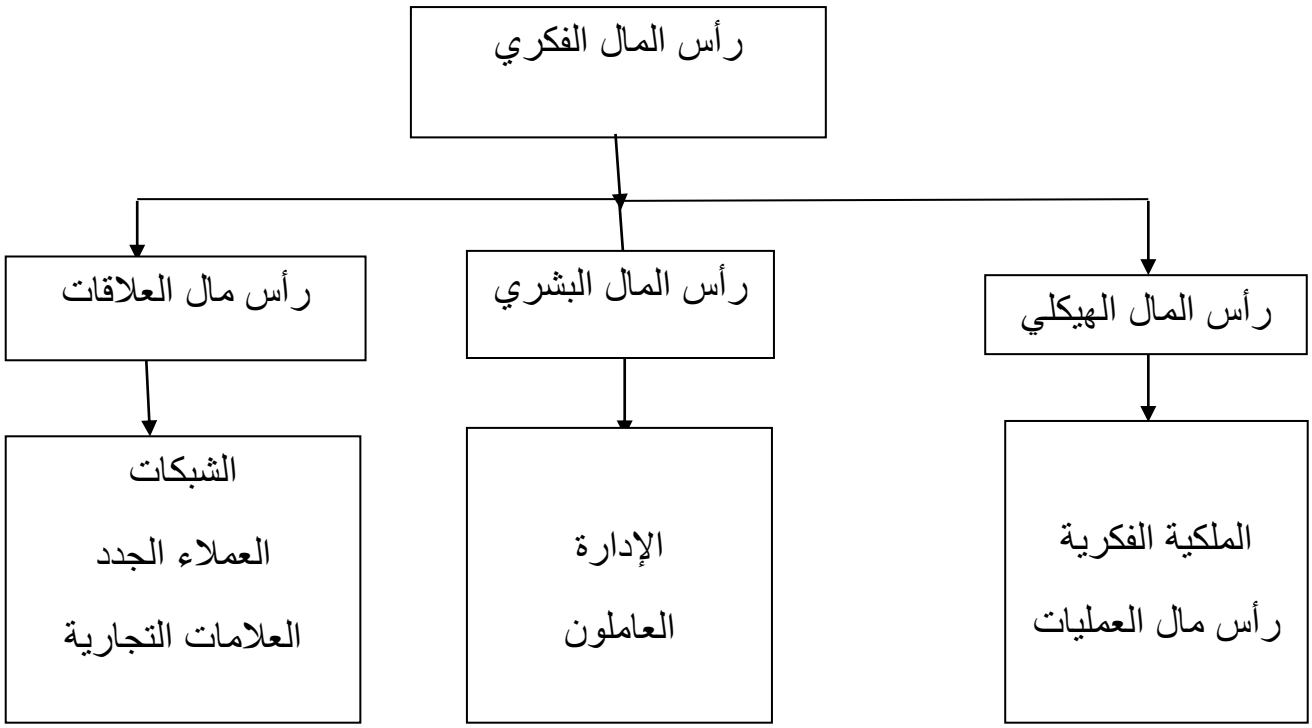
[1]شيرين عيد مرسي،" دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري ـ دراسة مستقبلية "، كلية التربية، جامعة بنها ، 2013، ص 15.

ـ الشبكات: تتكون شبكة الجامعة من جميع الأطراف الخارجية، ماعدا العملاء الحاليين، التي تلعب أهمية كبيرة وتؤثر في مستوى الجامعة في المستقبل.

ـ العملاء الجدد للمؤسسة وكذلك الكفاءات والخبرات البشرية للعمل بها.

ـ العلامات التجارية: ويقصد بها الاعتراف والمكانة الحسنة للمؤسسة وكيفية إدارة المؤسسة بالشكل الذي يجعلها متميزة.

الشكل رقم (1-1): يبين مكونات رأس المال الفكري



المصدر:من إعداد الطالبة بالاستناد إلى:

هاني محمد السعيد ، رأس المال الفكري: انطلاقة معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ،2008 ، ص23.

ولقد تعددت مكونات رأس المال الفكري بتعدد آراء الباحثين، على الرغم من اتفاقهم على جوهره، ولذلك سنقوم بعرض وجهات نظر مجموعة من الباحثين لمكونات رأس المال الفكري في الجدول التالي[1]:

الجدول رقم (2-1): مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر بعض الباجثين

الباحث	السنة	مكونات رأس المال الفكري

[1]ـ حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، مذكرة ماجستير ،جامعة فرحات عباس ـ سطيف، 2013- -2014، ص 25.

Brooking	1996	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي
Edvinsson et Malone	1997	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي
Sveiby	1997	ـ الملكية الفردية ـ الهيكل الداخلي والخارجي
Roos	1997	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي ـ رأس مال التجديد ـ رأس المال العلائقي
Stewart	1997	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي ـ رأس المال الزبائني
Bontis et Al	2000	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي ـ رأس المال العلائقي
Mertum	2002	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي ـ رأس المال الزبائني
Calvacanti	2006	ـ رأس المال البشري ـ رأس المال الهيكلي ـ رأس المال الزبائني ـ رأس المال الاجتماعي

المصدر: حسناوي بلبال،دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، مذكرة ماجستير ،جامعة فرحات عباس ـ سطيف، 2013- -2014، ص 25.

2 إدارة رأس المال الفكري:

2. 1: مفهوم إدارة رأس المال الفكري:

إدارة رأس المال الفكري هي مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تهدف إلى تحديد أصول المعرفة من المؤسسات وتقييمها، والاستفادة من هذه الأصول من خلال تبادل المعرفة وإيجاد المعرفة الجديدة[1].

تعرف إدارة رأس المال الفكري بأنها عبارة عن عملية استراتيجية متكاملة لاكتشاف وتنمية واستثمار الأصول الفكرية والقدرات المعرفية للعقول البشرية المبدعة، وتهيئة البنية التنظيمية والاجتماعية الداعمة لها ولعملية تدفق ونشر المعرفة، لتدعيم التطوير التنظيمي وتحقيق التميز في الأداء، وزيادة كفاءة وفاعلية المنظمة[2].

[1]ـ كمال عبد الوهاب أحمد، تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي في مصر في ضوء تجربة دول الاتحاد الأروبي، محلة الإدارة التربوية ، العدد العاشر ، جامعة العريش ـ مصر ، سبتمبر 2016، ص37.
[2]ـ حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، االطبعة الأولى، دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، 1438 - 2017 ، ص51.

وتعرف إدارة رأس الفكري بأنها " الوسيلة التي من خلالها يمكن للمنظمة أن تبدأ في تعلم الكثير عن رأس مالها الفكري، كما أنها عملية متكاملة في اكتشاف الطاقات البشرية وتدعيمها على المستوى الجزئي من خلال تدخلات التنمية البشرية، وعلى المستوى الكلي من خلال تدخلات الأنظمة والسياسات لإيجاد البيئة التي تسهل للأفراد استغلال إمكانياتهم وطاقتهم، والعمل على استغلال الإمكانيات الفكرية من جميع مصادرها في البيئة الداخلية والخارجية"[1].

ومن التعاريف السابقة يمكن بتعريف شامل وإجرائي لإدارة رأس المال الفكري بأنها " مجموعة العمليات التي تمارسها المؤسسات التعليمية لتوظيف مهارات وخبرات ومعارف العاملين بها بما يمكنها من أن تبتكر القيمة المضافة للعملية التعليمية وتحقيق أهدافها ورفع جودة أدائها وتميزها".

2-2 نماذج إدارة رأس المال الفكري:

أن إدارة رأس المال الفكري مهمة وفي غاية الصعوبة، لأن معظم الموجودات Greenقال الفكرية لا تفضل الإدارة والسيطرة بل تلجأ في كثير من الأحيان إلى المقاومة، وهناك عدد من النماذج سنشرحها كالآتي[2]:

نموذج ستيوارت: جاء نموذجه وفقا لمايلي:

أ- العمل على الاستفادة من الأفكار التي يقدمونها لمصلحة المنظمة، وذلك من خلال العلاقة الحسنة مع العاملين لديها والزبائن.

ب ـ العمل على توفير الموارد التي يحتاجونها ومساعدتهم على بناء شبكة علاقات داخلية وتعزيز فرص العمل وتدعيمها.

ج ـ توفير جو من الحرية في الأفكار والابتكار ومحاربة كل القيود التي تقتل الطموح وتفسد الابداع.

د ـ وضع قاعدة بيانات ممتازة للاحتفاظ بنظام معلومات كفء.

نموذج دانيال: وقد وضع في نموذجه خمس خطوات:

أ- البدء بالإستراتيجية وذلك من خلال تأطير دور المعرفة في العمل وبيان أثر الاستثمارات الفكرية في تطوير المنتجات.

[1]- عمر أحمد هشري، إدارة المعرفة: الطريق إلى التميز والريادة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان ـ الأردن،2013، ص 269.
[2]- زلماط مريم، بعنوان دور رأس المال في استمرار المؤسسة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوره جامعة أبو بكر بلقايد،تلمسان، 2016/ 2017، ص 34.

ب ـ تقييم استرتيجيات المنافسين وما لديهم من موجودات فكرية، أي معرفة وتقييم البيئة التنافسية التي تحتوي على رأس المال الفكري.

ج ـ فتح ملف خاص بالأصول الفكرية: ماذا تملك؟ ماذا تستخدم؟ وإلى أين تعود؟.

د ـ تقييم الأصول الفكرية وكلفتها: وماذا تحتاج لتعظيم قيمتها؟

ه ـ تجميع ملف المعرفة وتكرار العملية وتصنيف الموجودات الفكرية حسب قيمتها وأهميتها.

نموذج ليونارد وسترايوس: قدما نموذجهما وفقا لما يلي:

أ ـ تعزيز قابلية حل المشكلات المهنية عن طريق كسب المعرفة في نظم وبرمجيات الحاسوب.

ب ـ التغلب على مقاومة المحترفون للمشاركة بالمعلومات، لأن الأصول الفكرية على عكس الأصول المادية تزداد قيمتها باستعمالها.

ج ـ تحويل التنظيم نحو الأصول الفكرية، إذ أن المنظمات المعاصرة ينصب جل اهتمامها على تعزيز عوائد استثماراتها من الأصول الفكرية.

د ـ المنظمات المقلوبة، وذلك بالتخلي عن الهياكل الهرمية التقليدية وإعادة تنظيم نفسها وفق هياكل تسمح بإدارة رأسمالها الفكري بمرونة عالية.

ه ـ تكوين شبكات فردية، ويطلق عليها أنسجة العنكبوت، وذلك من خلال جمع الأفراد معا لحل مشكلة معينة ثم تحل المجموعة بانتهاء المهمة، وتمتاز هذه الشبكة بتفاعلات قوية وتعتمد هذه الشبكة على الآتي:

ـ تشجيع التعليم المشترك ونشر المعرفة بين المحترفين.

ـ تشجيع روح التعاون بين مجموعة المحترفين، وخلق مناخ تنظيمي مناسب.

ـ تطوير آلية فاعلة للتغذية العكسية.

نموذج غان وآخرون:

وقد قسموا هذا النموذج إلى أربعة عناصر تعمل بصورة مجتمعة وتتمثل فيما يلي:

أ ـ رأس المال البشري: وتتمثل في (القدرات الإبداعية واتجاهات العاملين)

ب ـ رأس المال الزبوني: (القدرة التسويقية، كثافة السوق، ولاء الزبون)

ج ـ رأس المال الابتكاري: (انجازات الابتكارات، آلية الابتكار، ثقافة

د ـ رأس المال الهيكلي:الثقافة العامة، الهيكل التنظيمي، التعلم التنظيمي، العمليات، نظام المعلومات.

ـ نموذج ليموندداليمور: لقد اعتمد هذا النموذج على مدخلين هما:

أ- المدخل الأول: مدخل الإدارة الاستراتيجية خطة الإدارة المعتمدة على رأس المال البشري ، ورأس مال الأعمال، ورأس المال الوظيفي.

ب ـ المدخل الثاني: مدخل التسويق الاستراتيجي، خطة التسويق والعلاقات المعتمدة على رأس المال الزبوني ، رأس المال التجهيزي ، رأس مال التحالفات ، ورأس المال المستثمر.

نموذج العنزي ونعمة: وقد أوضحا خمسة مبادئ أساسية للإدارة الفاعلة:

أ ـ الاستفادة قدر المستطاع من الأفكار والأعمال لصالح المنظمة وخلقعلاقات جيدة مع موظفيها وزبائنها.

ب ـ توفير الموارد التي يحتاجونها وتعزيزها في بناء شبكة داخلية متكاملة بينهم.

ج ـ توجيه بناء المعلومات في المكان المناسب.

د ـ توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار.

ه ـ هيكلة رأس المال الفكري في اتجاه المعلومات لزيادة كفاءتها وفاعليتها، ويرى ناظم جواد أن الإدارة الفاعلة والكفؤة لرأس المال الفكري هي تلك التي تستطيع توجيه أصولهاالفكرية، للإبداع والتميز وتكون لديها القدرة على استقطاب ذوي المعارف والمهارات وجذبهم للعمل لديها والحفاظ عليهم، لأن الإدارة الناجحة تدرك أن المعرفة والمهارة التي تكتسب من خلال التجربة العملية هي أرسخ وأكثر عمقا واستقرارا في الذهن من التجارب النظرية، لذلك يجب على الإدارة أن تهتم وتحفز الأفراد باعتبارهم قوة المنظمة والتي تسعى باستمرار إلى تحقيق الميزة التنافسية.

وقد ذكر دراكر في حديثه عن إدارة رأس المال الفكري نقطتين أساسيتين:

أ-وصول إنتاجية رأس المال إلى أعلى مستوى يتطلب البدء بتغيير وجهات نظرهم بأهميةمشاركة الآخرين لمعرفتهم وحثهم على تبادل المعرفة.

ب ـ تغيير وجهات نظر منظماتهم بالشكل الذي يجعل الأصول الفكرية أثمن ما تمتلكه المنظمة من الأصول، والتخلي عن الهياكل التنظيمية التقليدية.

3-2 آليات بناء رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه:

2-3-1آليات بناء رأس المال الفكري

من أهم الأمور في مجال رأس المال الفكري والتي لا بد من الاهتمام بها هي معرفة طرق أو آليات بناءه، وفي ما يلي عرض لأهم آليات بناء رأس المال الفكري[1]:

أولا: آلية استقطاب رأس المال الفكري

وهو قدرة المؤسسة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها، ويرجع سبب الاهتمام به إلى البيئة التنافسية الشديدة، وتعبر النظرة إلى الموارد البشرية من كونها عامل تكلفه إلى عامل نجاح وتتمثل الاستراتيجية الملائمة لآلية الاستقطاب فيما يلي:

ـ شراء العقول من سوق العمل:

يجب على إدارة الموارد البشرية أن تتابع جلب العقول النادرة، بغرض استقطابها، كالمهارات والخبرات المتقدمة التي تستفيد المؤسسة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي مما ينعكس على زيادة عمليات الإبداع والابتكار باستمرار.

ـ شجرة الكفايات:

إن الكفاية تتضمن مكونين أساسيين هما: المكون المعرفي والمكون السلوكي، يتضمن المكون المعرفي المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بكفاءة الفرد أما المكون السلوكي فيتضمن مجموع ما يقوم به الفرد أثناء تأدية عمله، والذي يمكن ملاحظته وتقييمه، أما شجرة الكفايات فهي أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة في مخطط يوضح المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للمؤسسة فضلا عن سيرتهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين، استراتيجية شجرة الكفايات تسهل استخدام أسواق الموارد البشرية لرأس المال الفكري.

ـ مراجعة مؤسسات المعرفة والتعلم

تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المؤسسات التعليمية " مدارس، معاهد، جامعات " تعد مصدر مهم لاكتشاف المواهب واستقطابهم، بدلا من الاكتفاء بالتعيين من خارج المؤسسة، ثم خضوعهم لفترة تدريبية.

ثانيا: صناعة رأس المال الفكري

[1]ـ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009، ص268-272.

عملية صناعة وبناء رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرق فعالة للربط بين أدوات جدد، والأنظمة المبتكرة، والتصاميم التنظيمية الملائمة. ومن بين أهم استراتيجيات صناعة رأس المال الفكري ما يلي:

ـ خريطة المعرفة:

هي تقديم عرض مرئي للمعرفة الجوهرية المؤدية إلى تحقيق أهداف مؤسسات الأعمال ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها ومع من؟ وأين يمكن أن نجدها؟ وعلى هذا الأساس فإن المؤسسة ترسم خريطة المعرفة للتعرف على المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها وتهدف المؤسسة عند استخدام خريطة المعرفة إلى تحديد المركز المعرفي لها مقارنة بمنافسيها، وتحديد فجوات المعرفة التي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة من أجل العمل على غلق تلك الفجوات.

ـ بناء الأنسجة الفكرية:

وتتمثل في مجموعة ابتكارية تتفاعل وتتعلم من بعضها البعض ثم تنحل عند إنهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر مجموعة ابتكارية جديدة ونسخة جديدة وتعلم الجديد الآخر، إن استراتيجية الأنسجة الفكرية توفر الاستقلالية والمرونة والتفاعلات المتنوعة بين مختلف المهنيين والابتكاريين، وتؤدي إلى التعلم السريع.

ـ القيادة الذكية:

المدير الذي يركز اهتمامه على التعلم المنظم، ويكون مساعد للتعلم أكثر مما يكون مشرفا ومعلما وأكثر مما يكون معطيا للأوامر، فضلا عن ذلك فالمدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال.

وفي الأخير يمكن الإشارة إلى أن مسألة اختيار مؤسسة الأعمال لآلية الاستقطاب أو آلية الصناعة أو الاثنين معا تحكمها مجموعة من المؤشرات تتلخص فيما يلي:

ـ الموازنة بين كلفة الاستقطاب أو الصناعة والعائد منها.

ـ الموازنة بين توافر القدرات العقلية داخليا والحاجة إليها من خارج المؤسسة.

ـ الموازنة بين الاستعداد لدخول سوق جديدة ومقاومة التغير لرأس المال الفكري الحالي.

ـ الموازنة بين الحاجة الدائمة لرأس المال الفكري والحاجة المؤقتة له.

2-3-2 أساليب المحافظة على رأس المال الفكري

المحافظة على رأس المال الفكري تمثل تحديا كبيرا تواجهه المنظمة القائمة على المعرفة، وإذا غادر هؤلاء الأفراد منظماتهم السابقة ينقلون معهم كل المعارف، لذا يجب المحافظة على رأس المال الفكري حتى لا يندثر، وهناك مجموعة من العوامل للمحافظة على رأس المال الفكري تتمثل فيما يلي[1]:

ـ تنشيط الحافز المادي والاعتباري: هناك مجموعة عوامل ومؤشرات خارجية مثيرة للفرد تدفعه لأداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حجاته ورغباته المادية والمعنوية وكذا الاجتماعية، وترشده إلى سلوك معين ويتجسد هذا في: الجوانب المادية كالأجور، الجوانب المعنوية وتشمل إعلام العاملين بأهميتهم، والجوانب الاجتماعية وتضم احترام العاملين أيا كان موقعهم الوظيفي.

ـ التصدي للتقادم التنظيمي: والتقادم يشير إلى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار، في حين أن التصدي للتقادم هو جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وإمكانات، وكذا خبرات العاملين فيها باستمرار، وقد يكون التقادم حول: تقادم المعرفة الذي يشمل تقادم الخبرات والمهارات الإدارية والفنية، تقادم القدرات ويظهر هذا من خلال الجوانب الشخصية للفرد، التقادم الثقافي المبلور تحث تأثير القيم والمعتقدات والعادات.

ـ مواجهة الإحباط التنظيمي: والإحباط عبارة عن الحالة النفسية التي تنشأ من جراء فشل الفرد في إنجاز أو تحقيق أهداف معينة، والسبب عوائق وعقبات لا يمكن مواجهتها والسيطرة عليها أو التحكم فيها، من أهم مظاهره: الغياب ، ارتفاع معدل دوران العمل ، عدم الرضا ، التوتر والقلق ، الانطواء ، تخريب الآلات... الخ.

ـ تعزيز التميز التنظيمي: يقصد بها جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة والأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق واحترام الآراء، وهذا من شأنه زيادة عدد المتميزين في المنظمة، ومن وسائل قياس التميز التنظيمي: عدد براءات الاختراع ، عدد الأفكار الجديد أو التطويرية ، عدد البحوث والدراسات.

ـ تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: الاغتراب التنظيمي هو حالة نفسية، اجتماعية تسيطر على الفرد وهو عدم تكيف مع المحيط والبيئة أو حالة تمثل ضعف القدرة على التكيف مع الظرف البيئية الجديدة، ويمكن قياسه وتحديده من خلال المقابلات الشخصية ، استمارة الاستقصاء ، معدلات الدوران ، انخفاض الانتاجية ... الخ.

[1]ـ فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة محمد خيضر، 2015- 2016، ص137.

مما سبق يتضح أن رأس المال الفكري يشكل ميزة تنافسية للمنظمات، وهو السبيل نحو التطور والاستمرار، والمحافظة عليه ضرورة تفرضها كل التطورات التكنولوجية والمعرفية والادارية، خاصة في عصر العولمة، التي تتطلب من المنظمات توظيف أفراد ذوي كفاءات وقدرات ومهارات متميزة، نستطيع من خلالها تقديم خدماتها بأعلى جودة وأقل تكلفة.

3- قياس رأس المال الفكري:

3-1 اجراءات وطرق قياس رأس المال الفكري

بعد تحديد خرائط عوامل القيمة لرأس المال الفكري ورسمها، يمكن للمؤسسات أن تبدأ قياس رأس المال الفكري وغالبا ما يكون لدينا اعتقاد خاطئ بأن رأس المال الفكري من الصعب أو المستحيل قياسه، ليست هذه هي القضية، بل هناك الكثير من الأدوات والتقنيات أصبحت متاحة لقياس رأس المال الفكري، وأصبح قياسه أكثر سهولة في الوقت الحالي وأن قياس المؤسسة لرأس المال الفكري تمر بسلسلة من الإجراءات المتتالية هي[1]

- **الإجراء الأول:** لابد من تحديد صلاحية أساليب القياس القائمة، لتزود بيانات ومعلومات مفيدة حول إدارة رأس المال الفكري، وتعرف عوامل القيمة لرأس المال الفكري، والمساعدة في اتخاذ قرارات مستديرة، تمكن من تحسين إدارة رأس المال الفكري.
- **الإجراء الثاني:** هو التفكير في كيفية جمع البيانات، من خلال طرق الجمع المتعددة، واختيار المناس للاستخدام.
- **الإجراء الثالث:** تقييم ما إذا كان عملية جمع البيانات ذات مغزى، وما إذا كانت البيانات سوف تساعد على الإجابة عن الأسئلة أم لا، ومن ثم تحديد مشكلة الأداء الرئيسية.
- **الإجراء الرابع:** تقييم ما إذا كانت التكلفة والجهود المبذولة في القياس ملائمة أم لا.

ومن هنا فإن قياس رأس المال الفكري تحسن بفضل مجموعة الأدوات التي استخدمت كثيرا وتطورت مثل:

- كم المعلومات والتقارير ذات القيمة المضافة، إضافة إلى حالة المؤسسة المالية، وجعل ذلك وسيلة لالتقاط تأثير غير ملموس لم تنعكس عادة في البيانات المالية للمؤسسات.

[1]- كمال عبد الوهاب أحمد، مرجع سبق ذكره،ص ص 57 -58.

ـ الاعتراف الأساسي بإنشاء واستخدام المعرفة مع زيادتها للقيمة المضافة للمؤسسة، عن طريق تحديد ودعم وتطوير الاستراتيجية القائمة على المعرفة.

2-3 نماذج قياس رأس المال الفكري

استعرضت شنودة في دراستها بعض النماذج العالمية لقياس واقع رأس المال الفكري وهي كالآتي[1]:

ـ نموذج جامبلي (1998): الذي يركز على إيجاد بيئة عمل تساعد على نقل المعارف والخبرات والتعرف على المصادر الرئيسية للمعارف والخبرات ، والتدريب والتطوير ، وإيجاد معارف بسيطة ، وتكنولوجيا مناسبة.

ـ نموذج التكامل لجرانوفيتر (1995): الذي يدرس كيفية تأثير السلوك والمؤسسات على شبكة العلاقات الاجتماعية.

ـ نموذج نوناكاوتاكيوشي (1995): حلل هذا النموذج المعرفة إلى بعدين:البعد المعرفي و البعد الوجودي

البعد المعرفي: يعنى بأنماط تعبيرات المعرفة أي التمييز بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

البعد الوجودي: يتعلق هذا البعد بمكان المعرفة التي تكمن في المستويات الفردية أو الجماعية.

ـ نموذج بوتس وبروجين: هذا النموذج يختص بسلسلة القيم المعرفية، ذلك أن أفضل السبل لإدارة المعرفة وتقييمها يتم من خلال سلسلة القيم المعرفية والتي يتم فيها تحقيق تقييم الفعالية في كل خطوة للعملية المعرفية، حيث تعتبر فعالة وناجحة إذا تم أداء هذه الأنشطة المختلفة بصورة جيدة.

ـ نموذج جينكسوأولفمان: الذي يسمى بنموذج التأثيرات الناجحة ويشتمل على خمسة مراحل وهي جودة النظام، وجودة المعرفة، ورضا مستخدم المعرفة، والعوائد المتاحة، والأثر الرجعي.

ويشير كلثوم والعيد بعد مراجعة للدراسات المتخصصة في هذا المجال وتحليلها أن نماذج قياس رأس المال الفكري تختصر في ثلاثة اتجاهات فكرية وهي:

[1]ـ حامد هاشم محمد الراشدي، مرجع سبق ذكره، ص 74.

ـ النماذج الكمية: وهي النماذج التي تستند إلى المبادئ الاقتصادية مثل حساب الجهد الذي يبذله العامل بطريقة التكلفة والعائد.

ـ النماذج النوعية: وهي النماذج التي تستند إلى المنهج النوعي والنظرة الشمولية.

ـ النماذج السلوكية: وهي النماذج التي تعتمد على المنهج السلوكي مثل الاسهامات النوعية للعاملين في تجسيد واقع ملموس في سلوكهم.

3-3 مؤشرات قياس رأس المال الفكري:

إنه ينبغي لمؤشرات رأس المال الفكري أن تتصف بالخصائص التالية[1]

ـ الحساسية: ولكن ليس بالشكل المفرط، كما ينبغي أن تكون قادرة على الاستجابة للتغيرات بسرعة إلى حد ما ولكن لا تكون حساسة بحيث أنها تتفاعل بشكل غير ملائم للتقلبات المؤقتة الصغيرة التي تشكل جزءا طبيعيا من حياة المنظمات.

ـ الدقة: بالقدر الذي يسمح لها بالتفريق بين مستويات التغيير ودرجات النجاح.

ـ الملاءمة: حيث يمكن الاعتماد من حيث أنها تقيس فعلا ما ترمي إلى قياسه.

وفيما يلي تلخيص لبعض المؤشرات المقترحة لقياس مكونات رأس المال الفكري.

ـ مؤشرات قياس رأس المال البشري:

يتمثل رأس المال البشري في المعرفة الضمنية الفردية المخبئة في ذهن الموظفين، فهو بذلك المصدر الأساسي للابتكار والتحديد الاستراتيجي للمنظمة، وهذا ما يجعل منه المكون الأساسي من مكونات رأس المال الفكري، فهو يعمل كقوة دافعة للمكونين الآخرين من و

ووفقا لماريوس انجري تتمثل مؤشرات قياس رأس المال البشري في العناصر التالية:

ـ المؤشرات المتعلقة بالابتكار: وتشمل في النسبة المئوية للمبيعات المنسوبة إلى المنتجات و الخدمات الجديدة، العدد الإجمالي للمنتجات الجديدة أو براءات الاختراع، الهوامش الإجمالية للمنتجات الجديدة مقارنة بالهوامش الإجمالية للمنتجات القديمة.

ـ استطلاعات موقف الموظفين: والهدف من ذلك هو الكشف عن معنويات الموظفين داخل الشركة.

[1]ـ بن سديرة عمر، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحسين أداء البحث العلمي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة جامعة فرحات عباس، سطيف، 2019-2020، ص ص35-37

ـ المؤشرات المتعلقة بمخزون رأس المال البشري: وتشمل معدلات دوران الموظفين، الفجوات في خرائط الكفاءات بين المهارات المتاحة والمهارات المطلوبة، متوسط عدد سنوات الخبرة وما إلى ذلك.

ويرى جينكان أن كفاءة الموظفين تمثل الجزء الصلب من رأس المال الفكري، ويشمل ذلك معرفة الموظفين، مهاراتهم ومواهبهم، بحيث تتكون المعرفة من المعرفة التقنية والمعرفة الأكاديمية، والتي يتم الحصول عليها من خلال التعليم المدرسي وبالتالي فهي نظرية، فيما يتم الحصول على المهارات وقدرة الموظفين على إنجاز المهام العملية من خلال الممارسة، وأن الجزء الناعم من رأس الفكري يتمثل في موقف الموظفين، بما في ذلك دوافعهم للعمل والرضا عن العمل، كما يرى أن إبداع الموظفين يمكنهم من استخدام معرفتهم بشكل مرن وإجراء ابتكارات باستمرار، ومن ثم فهو أحد العوامل الرئيسية في تطوير رأس المال الفكري للمنظمة.

ـ مؤشرات قياس رأس المال الهيكلي:

يعتبر رأس المال الهيكلي عن المعارف التي تمتلكها المؤسسة والمتواجدة أساسا بأنظمة تكنولوجيا المعلومات، الملكية الفكرية، الثقافة التنظيمية وطرق ممارسة الأعمال والنشاطات ، ولأن رأس المال الهيكلي بوصفه المعرفة الصريحة، فإنه يمثل ما ينضج من معارف وخبرات الأفراد ليتحول إلى قواعد بيانات، إجراءات، أدلة عمل وبرمجيات تظل في الشركة، كما أن تركيز رأس المال الهيكلي على إنشاء بنك معلومات يؤدي إلى تحسين قدرة المنظمة على التعلم التنظيمي وتقليل تكاليف صنع القرار وسوء التقدير بسبب عدم كفاية المعلومات، ويشير جينكان إلى أن ثقافة المنظمة تتمثل أساسا في القيم التي تمت الموافقة عليها ومشاركتها من قبل جميع الموظفين، وأنه فقط في ظل الثقافة القوية يمكن لمنظمة ما أن تمنح القدرة الكاملة لموظفيها لإظهار كفاءاتهم وتحفيزهم على خدمتها بكل صدق، كما يؤكد على أن الهيكل التنظيمي لا يشمل فقط العلاقة التنظيمية الرسمية التي تتكون من علاقة القوة ونظام التحكم، ولكن أيضا العلاقة التنظيمية غير الرسمية، وأن الكفاءة التنظيمية هي نتيجة للتعلم المستمر والمتراكم، لذلك فالطريقة الوحيدة لنجاح المنظمة في الحفاظ على تفوقها التنافسي هي أن تكون أسرع في التعلم من منافسيها وذلك من خلال تبني نظام معلومات ملائم يعمل على تسريع تدفق المعلومات الداخلية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتسريع التعلم داخل المنظمة.

ـ مؤشرات قياس رأس المال العلاقاتي:

يمثل رأس المال العلاقاتي مكونا أساسيا من مكونات رأس المال الفكري لأي منظمة، فرأس مال العلاقات وباعتباره تدفقا للمعرفة من المنظمة إلى البيئة الخارجية، يمثل أكثر الأصول

الفكرية التي يمكن استغلالها في الإنتاج، النقل، وتبادل المعرفة مع كل أصحاب المصلحة الذين تربطهم علاقات مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة. ومن منطلق أن أفضل العلاقات توفر إمكانات أكبر في مشاركة الشركاء تقنياتهم المهنية مع بعضهم البعض، فإن خلق رأس مال العلاقات مستقر والحفاظ عليه يتطلب من المنظمة القيام ببناء علاقات تفاعلية جيدة مع أصحاب المصلحة، وحتى تتمكن المنظمة من قياس كفاءة هذه العلاقات، قدم الباحثون مجموعة من المؤشرات التي يمكن استخدامها في ذلك.

ويؤكد جينكان على أنه وبالمقارنة مع رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، فإن رأس مال العلاقات يؤثر بشكل مباشر على تحقيق قيمة المنظمة ويصبح على نحو متزايد العامل الحاسم في ذلك، كما يؤكد على أن ولاء العميل يلعب اليوم دورا أكثر أهمية في ظل ما تشهده ساحة الأعمال من تنافس محموم، فالمنظمة التي ليس لديها عملاء مخلصين ستكون مضطرة إلى اللجوء إلى العديد من العروض الترويجية للمبيعات لاستقطاب عملاء جدد وهو ما من شأنه أن يدفع بالمنظمة إلى بدل جهود أكبر لتحسين جودة المنتج والخدمة المتعلقة بالاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء ولتحسين رضا ووفاء العملاء.

II. الإطار النظري لجودة التعليم العالي :

1- الاطار المفاهيمي للجودة في إطار التعليم العالي

أصبح تطبيق الجودة في التعليم مطلبا ملحا من أجل التفاعل و التعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي و التكنولوجي، و تتزايد فيه حمى الصراع و المنافسة بين الأفراد والجماعات و المؤسسات.

1-1 ماهية الجودة

1-1-1 تعريف الجودة لغة

جاء في مختار القاموس عن معنى الجودة في اللغة أنها الجيّد ضدّ الرديء، وجَادَ، يَجُودُ، جودةً، أي جودة صارَ الشيءُ جيدًا، وأجادَ غيره، وجادَ وأجادَ، أتى بالجيّد، واستجادَهُ: وجدهُ جيدًا[1].

و يعرفها قاموس ويتر (WebstersThird New International) بأنها " درجة الإمتياز أو التفوق التي يمتلكها شيء ما أو منتج ما، كما أنها تعني درجة المطابقة مع المعايير الموضوعة" [2].

[1] الطاهر أحمد الزاوي، مختار القاموس، الدار العربية للكتاب، ليبيا، 1984، ص 120

[12] ابن منظور، "لسان العرب"، الجزء الثاني، دار المعارف للطباعة و النشر، 1984، ص 72.

انتقل مفهوم الجودة إلى مجال التعليم في الولايات المتحدة على يد Malcolm Baldirgالذي شغل منصب وزير التجارة في حكومة ريجان عام 1981 . وظل هذا الرجل ينادي بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة حتى وفاته عام 1987. ومدّ اهتمامه إلى التعليم ، وأصبح تطبيق الجودة في التعليم حقيقة واقعة حينما أعلن رونالد براون عام 1993 أن جائزة مالكوم في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم إلى جانب الشركات الأمريكية العملاقة.

2-1-1 تعريف الجودة اصطلاحا

هناك تعاريف كثيرة للجودة نذكر منها ما يلي:

- **عرفها دمينج**بأنها: "درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة"[1].

إتجهديمينج إلى وضع الجودة في إطار إنساني ورأى أن التزام جميع الأفراد العاملين فيالمؤسسة أو المصنع بكامل إرادتهم بإتقان العمل على أحسن حال، وعندما تكون في تلكالمؤسسة عملية إدارية سليمة ستكون الجودة نتيجة طبيعية لذلك الالتزام وتلك العملية.

-تعريف أرماندفيجينباوم (Feigehaum): "بأنها ناتج تفاعل خصائص نشاطاتها التسويق والهندسة والصيانة والصناعة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته"[2].

يرى فيجنيوم أن الجودة تتحقق بالآتي:

- أن يكون رضا المستهلكين الهدف الرئيس للجودة في عمل المؤسسات الإنتاجيةوالخدمية وعلى هذا الأساس فإن الجودة من وجهة نظر فيجنبوم تتحقق بتحقيق رضاالمستهلك أو المستفيد؛
- إن تحقيق الأهداف يجب أن يقود نظام الجودة الشاملة.

-تعريف جوزيف جوران(juran)*: "بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال" فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج في رأي juran هو مدى ملائمة المنتج للاستعمال بغض النظر عن وضع وحالة المنتج[3].

إن مفهوم الجودة عند **جوران** يشتمل على التخطيط والتنظيم، والتحكم وكان يشدد علىالإدارة لتحقيق الجودة فضلاً عن الحاجة إلى وضع الأهداف، وتحقيقها داخل المؤسسة الإنتاجيةأو الخدمية.

---

[1] محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2007، ص 22.

[2] p 10،newyork : MC grawhill.1991، 3 md ED، **total qualitycintrol**، A V Feignbaum

* يعد جوران من الرواد الأوائل الذين تبنوا مفهوم الجودة الشاملة، وكان يشدد على أن مهمة الجودة في المؤسسة التعليمية هي وضع البرامج والخدمات التي تلبي حاجات المستفيدين طلابا ومجتمعاً

[3] p103.،Juran and F.mgryna**: quality planning and analysis**; Singapore: MC Grawhill 1993

ويرى **جوران** أن تطبيق الجودة في المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية يقتضي مجموعة منالإجراءات التي تلزم تحقيق الجودة داخل المؤسسة هي:

- تزويد أفراد المؤسسة بوعي كاف عن ثقافة الجودة والحاجة إلى التطوير والتحسينالمستمرين؛
- وضع أهداف محددة لتحسين الجودة في المؤسسة تكون معلومة للعاملين فيها التي تمتحديدها ويراد تحقيقها.

- **عرفها ديان بون وريك جريجز** بأنها: "معيار، أو هدف، أو مجموعة متطلبات، وهي هدفيمكن قياسه لا إحساس مبهم بالصلاحية. وهي جهد من أجل التطوير، وليست درجة معينةمحددة للامتياز"[1].

- **يعرّفها حسين البيلاوي** " بأنها هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملاءمة وأقل تكلفة وهذه المعايير تشتق من المستهلك.. وينطبق ذلك المبدأ على عملية الإنتاج، والمنتج النهائي في نفس الوقت"[2].

ونستخلص من التعاريف السابقة أن الجودة هي "مجموعة من المميزات لنظام ما سواء كان منتجا أو خدمة أو مؤسسة و تعني درجة المطابقة مع المعايير التي يتوقعها العميل.

1-2 ماهية الجودة في التعليم العالي

اختلفت الآراء حول مصطلح الجودة في التعليم العالي وهذا نظرا لصعوبة تعريف دقيق له، فهناك عدد كبير من وجهات النظر المتباينة في وصفه،ونذكر من خلال اطلاعنا على مجموعة من المصادر على التعاريف التالية:

حسب الطائي والعبادي هي: عملية توثيق البرامج، الإجراءات، تطبيق الأنظمة، اللوائح والتوجيهات؛تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية،الجسمية، النفسية، الاجتماعية والثقافية؛ ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها [3].

وعرّفها محمود عباس عابدينبأنها مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بما في ذلك كلأبعادها: مدخلات، عمليات ومخرجات قريبة وبعيدة مع وجود تغذية راجعة، وكل التفاعلات المتواصلةالتي تؤدي إلى تحقيق

[1] ديان جون جريجز، ترجمة سامي الفرس وثامر العديلي ، الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية سلسلة أفاق الإدارة والأعمال ، دار أفاق الإبداع العالمية، الرياض ، 1995، ص 09.

[2] حسن حسين البيلاوي، الجودة الشاملة في التعليم، بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2008، ص 26.

[3] يوسف حجيم الطائي، العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008، ص 33.

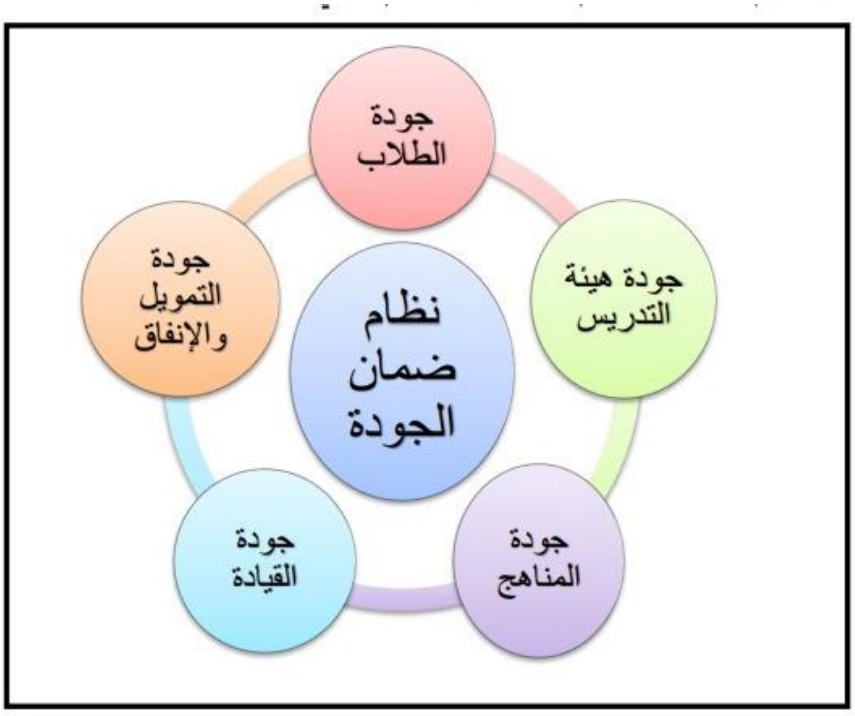
الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوتمستويات الجودة[1].

كما نجد إعلان مؤتمر التعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة المنعقد فيباريس بين 05-09 أكتوبر 1998 تعريف للجودة التعليم في المادة 11 على أنها": مفهوممتعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي :التدريس، البرامجالأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلبة، الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية[2]."

ونستخلص من التعاريف السابقة أن الجودة في التعليم العالي هي "مجموع الخدمات التي تتمثل في التعليم والمقدمة للمستفيدين المتمثلين في الطلاب، والتي تتوافقمع توقعاتهم ومعايير أداء أو إنتاج المتمثلة في التعلم المطلوبة".

واختصارا يمثل الشكل التالي أهم محاور تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي كما يلي

الشكل (2-1) يمثل أهم محاور تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي



المصدر: غربي مروان، دربوش خالد،**دور خلية ضمان الجودة في تنمية الموارد البشرية فيالمؤسسات الجامعية**دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، مذكرة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2020-2021، ص 22

1-3-أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي

[1] محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط1، 2000، ص 314.
[2] حسن حسين البيلاوي ،المرجع السابق ، ص 36

بعدها تختلف من باحث إلى أخر وهي (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، المصداقية، الفاعلية، الاتصال) حيث هناك أبعاد ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي أو قطاع الخدمات صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق خدمته وذلك عن طريق كل بعد من أبعاد الجودة، فيما يأتي إيضاحات مختصرة لدلالات كل بعد من الأبعاد التي تم اعتمادها من قبل Parasuratan&Berry&Zeithaml:[1]:

أ.الاعتمادية : وتعني بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان (عدم حدوث الأخطاء)، وفي مجال الخدمة التعليمية، فإنه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيدالمحددة؛

ب. الاستجابة : وتشير إلى رغبة وإستعداد مقدمي الخدمات خدمة ومساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف. ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية، نذكر : التغير في احتياجات سوق العمل و التغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الذي يتطلب من مؤسسة التعليم العالي أن تمتلك المرونة الكافية للاستجابة لها، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المالية والمادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛

ج. الأمان : وتعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة. ويستخدم هذا المؤشر، للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفيه من يقدمها. وحتى توفر مؤسسة التعليم العالي الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر، فإنه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي، تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة مثل منع السرقات وحوادث الاعتداء والمتاجرة في الممنوعات، هذا بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وسيارات إسعاف مع توفير تأمين صحي وخدمات بريدية؛

د. الملموسية : تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية التي تجسد هذه الخدمية سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة. وتتمثل أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة مباشرة في: القاعات الدراسية، المدرجات، المختبرات العلمية مختبرات الحاسوب والأدوات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتوبة وغيرها. أما عن أهم المستلزمات المادية التي تتعلق بخدمة التعليم العالي بصورة غير مباشرة، فتتمثل في: النوادي الصحية و الرياضية، الحدائق، مواقف السيارات وغيرها.

[1]باديس بوخلوة، فريدة بلة، أثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي، دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2018، ص ص 48-49.

هـ: التفاني في خدمة العميل : وهو يعكس مدى التفاني والاهتمام الموجه لكل عميل من عملاء المنظمة مقدمة الخدمة .

ولقد أكد (Boulding) أن هذه الأبعاد الخمسة لها تأثير موجب على جودة الخدمة ، غير أن تأثيرها على جودة الخدمة يختلف من بعد لآخر، كما أن الوزن النسبي لكل بعد في تأثيره على جودة الخدمة المدركه يختلف باختلاف أنواع الخدمات."

2- ضمان الجودة في التعليم العالي

ضمان الجودة ظهر كأحد المنهجيات للاقتصاد في دول الغرب خلال عقد الخمسينيات وبداية الستينيات، ومنذ ذلك الوقت والاهتمام بالجودة يتنامي، بل اعتبر من العوامل الأساسية التي يتصف بها الاقتصاد الناجح، فالمؤسسة الناجحة هي التي تلبى معايير الجودة، والجودة بهذا الأسلوب تظل من الخصائص المهمة التي توفر قيما مرتبطة بالمنتج أو الخدمة المقدمة للعملاء. وتعد الجودة هي الوسيلة التي من خلالها تتميز المؤسسة عن مثيلاتها[1].

2-1 مفهوم ضمان الجودة

إنمصطلح الجودة في التعليم العالي لم يحظ بالاتفاق في الرأي عليه، فهناك عدد كبير من وجهات النظر المتباينة لما يعرف بالجودة في التعليم العالي. فالبعض حددها من خلال مدى تلبية وتحقيق المؤسسة لأهدافها المتوقعة منها ، البعض الأخر يرى أن الجودة تعني التطابق مع الغرض Fitness for purpose، في حين أن هناك من ينظر للجودة من خلال القيم المضافة، بينما ذهب البعض إلى أن الشيء يكون له جودة حينما يلبى توقعات العملاء المستخدمين له أو بمعنى آخر هو رضا العملاء. وهناك من ميز بين نوعين من ضمان الجودة يتوقف كل منهما على نوع الجودة المراد تقييمها[2].

الأول ويعرف ب: Prospective quality assurance ويقوم على ضمان الجودة المعنية ما يتم بالفعل في المؤسسة، وقدرة المؤسسة على الاستمرارية في العمل في المستقبل لتحقيق أغراضها (نالتركيز هنا على الحاضر والمستقبل معا)

بينما النوع الآخر ويعرفquality assuranceRetrospectiveوالذي يركز على ما تحقق بالفعل في المؤسسةونتيجة التعدد وجهات النظر المختلفة نجم عنها تعدد في مداخل تبني الجودة عكست مفاهيموروى متباينة في تطبيق الجودة، فهناك خمسة مداخل لإدراك مضمون الجودة (مدخل التمييز، المدخل القائم على جودة المنتج، المدخل القائم على عملية التصنيع، المدخل القائم على معدل الأداء / القيمة وأخيرا المدخل القائم على احتياجات العملاء) .

[1] رشدي أحمد طعيمة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2008، ص 34

[2] المرجع نفسه، ص 36

و للخروج من الخلاف و للوصول لصيغة مشتركة لمفهوم الجودة في التعليم العالي فإننا نرى في المفهوم الوارد في قانون 11 بالإعلان الدولي للتعليم العالي الصادر عن الأمم المتحدة، أقرب صيغة يمكن تبنيها، حيث يرى ضمان الجودة على أنه مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، التجهيزات المادية، الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية والخدمات المجتمعية، وتتم عملية التقييم من خلال التقييم الذاتي والتقييم الخارجي (تقييم المراجعين الخارجيين الذين يتصفوا بالاستقلالية ويتم اختبارهم من خلال الخبرات العالمية المعنية بتعزيز الجودة كلما أمكن ذلك).

كما تعبر جودة الخدمات التعليمية في الجامعات على قدرة الجامعات على إعداد وتأهيل الخريجين القادرين على تلبية احتياجات سوق العمل في ضوء التغييرات التكنولوجية والعلمية السريعة. كما أنه يوجد محاولات عديدة لتعريف الجودة في التعليم الجامعي، يمكن تصنيفها إلى خمسة أبعاد رئيسية متداخلة ومترابطة، تمثل في نفس الوقت عوامل أو مؤشرات في جودة التعليم الجامعي وهي[1]:

أولا: تعريف الجودة بدلالة الأهداف

يؤكد بعض الباحثين أن الجودة في التعليم الجامعي يمكن أن تعرف بدلالة الأهداف، وبمعنى أكثر دقة، فان المؤسسة ما، أو برنامجا تعليميا معينا، يعد ذو جودة إذا حقق الأهداف الموضوعية بالكامل وليس بكمية مقبولة، ويرىفريد النجار [2] أن الجودة في التعليم الجامعي هي المستوى الذي يجب أن نصل إليه بواسطة قطاع التعليم، فالجودة في رأيه نظام للمتغيرات المحددة لمستوى المعارف، والمهارات التي يجب أن يصل إليها المتخرجون من الجامعة.

كما يندرج تحت الاتجاه السابق ربط الجودة بالأهداف بعض التعاريف التي تربط الجودة بأداء الطلاب أو مستويات التحصيل في الجامعة أو كليات معينة ويمكن مقررات معينة وطبقا لهذا المدخل، فان الشكاوى الخاصة بانخفاض جودة التعليم الجامعي، تعني أن مستويات التحصيل قد انخفضت، كما تحدده نتائج الامتحانات أو المعايير الأخرى للتحصيل الجامعي.

ثانيا:تعريف الجودة بدلالة المدخلات والعمليات

[1]- توزان فاطمة، معايير بالدريج كمدخل استراتيجي لتقييم الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، 2016-2017، ص ص 88-89.
[2]- فريد النجار "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، ايتراك للنشر والتوزيع2000، مصر، ص 83.

رغم أهمية المدخل الذي يربط الجودة بتحقيق الأهداف فانه يعاب على أصحابه أساسا إغفال دور جودة المدخلات رغم مالها من أهمية في الجودة، فلا شك أن تحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل، يأتي في مقدمتها نوعية المدخلات البشرية والمادية المستخدمة، وكذلك طرق استخدام هذه المدخلات واستثمارها ومن هنا يكتمل مفهوم النظام الجامعي:مدخلات، عمليات ومخرجات وتغدية عكسية، ومن هنا ترى العديد من الدراسات أهمية إدخال بعدي المدخلات والعمليات في تعريف الجودة.

ويرىDeweert[1] أن تضمين مثل هذه الأبعاد في تعريف الجودة والذي يشمل مصطلحين مستخدمين بكثرة مثل الكفاءة والفاعلية، وبغض النظر عن التباينات بين الباحثين بخصوص كل من الكفاءة والفعالية في مجال التعليم الجامعي، فانه يرى بان الكفاءة ترتبط عادة بدرجة الاستخدام الأمثل للإمكانيات التعليمية المتاحة (المدخلات)، من اجل الحصول على مخرجات تعليمية معينة، فهي بمعنى أخر الحصول على اكبر قدر من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات التعليمية، والفعالية هي مدى انجاز الأهداف أو المخرجات ومن أمثلة التعاريف التي ربطت الجودة بالفعالية، فعالية النظام التعليمي الجامعي في ترقية الأفراد، والجدير بالذكر أن مؤيدي ربط تعريفات الجودة بالمدخلات والعمليات لم يهملوا الأهداف والمخرجات وإنما ركزوا بشكل أكبر على الأساس في انجاز هذه الأهداف هو جودة المدخلات وطرق تسييرها ضمن سيرورة أو نظام تعليمي معين للوصول إلى مخرجات ذات جودة عالية.

ثالثا:الجودة كمصطلح معياري

هناك من الباحثين من يعتبر الجودة مصطلح معياري أي يجب توافر معايير وخصائص يجب توافرها للحكم على الجامعة ذات جودة وغيرها من الجامعات أو كما يطلق عليها الجامعات الفعالة والجامعات غير الفعالة وذلك لتحديد العمل في كل منها والنتائج التعليمية المتحققة وطرق تعزيز التفوق فيها.

وقد اختلفت معايير الحكم أو التمييز بين الجامعات ذات جودة وغيرها من الجامعات فيرى بعضهم أن نقطة الفصل هي المجتمع الطلابي المتفوق، بالإضافة إلى اتجاهات العاملين في الجامعة نحو عملهم الأكاديمي، ومن هنا يرى الباحثين أن جودة الجامعة هي التي يحضرها عدد كبير من الطلبة الجيدين، الذين يعد اكتساب المعرفة بالنسبة إليهم أمرا ضروريا فالجامعة الجيدة لا توجد في حد ذاتها بعيدا عن جمهور الطلبة المتحمسين بدرجة كافية لتوليد الدافعية عند أساتذتهم، والذين يندمجون في جو المحاضرات.

[1]- محمد عبد الحميد مطاوع "تحسين نوعية التعليم المحاسبي" بالتطبيق على كلية التجارة جامعة المنوفية- مجلة علمية تصدرها جامعة المنوفية، 1998، ص8.

ورغم المعيار السابق في التفرقة بين الجامعة الجيدة والجامعة التي ليست ذو جودة، إلا انه يوجد متغيرات أخرى تعتبر بمثابة معايير الحكم على جودة التعليم الجامعي مثل طرق التدريس المستخدمة ومؤهلات، الأساتذة وخبراتهم وكثافة الفصول الدراسية وكذا تكنولوجيا التعليم المستخدمة.

رابعا: الجودة في مقابل الكم

قد تفهم الجودة بالقياس إلى الحكم وذلك على الرغم من صعوبة الفصل بين الكم والنوعية في التعليم الجامعي، ويلاحظ أن هذا المدخل في تعريف الجودة يقترب إلى حد كبير من المدخل المعياري لمصطلح الجودة، هناك تنام علمي في تعريف الجودة من خلال مقابلتها للكم أو النواتج الجامعية ومقدارها.

كما دفعت مشكلة ضعف وعدم تناسب المخرجات الجامعية لاحتياجات بلد ما، بعض الباحثين إلى تأكيد الجودة للمخرجات الجامعية التي توائم احتياجات بلد ما، ومن هنا فان جامعة عالية الجودة إذا كانت نواتجها توافق متطلبات الواقع للبلدان، وهذه المتطلبات التي أصبح يحكمها سوق العمل[1].

نستنتج من التعاريف السابقة أن ضمان الجودة التعليم العالي هي ضمان أداء جيد في مؤسسات التعليمالعالي يشمل تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتجالتعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة الجامعية وجودة جوانب العمل التعليمي والتربوي.

2-2 دوافع الاهتمام بتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

مندوافع الاهتمام بتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي إنشاء هيئة ضمان الجودة والاعتماد على مستوى وزارة التعليم العالي والبحثالعلمي:تتكون هذه الهيئة من الوحدات التالية:[2]

1. **وحدة مكلفة بالقياس والتقييم**:وتكلف هذه الوحدة بالقيام بمجموعة من المهام، نذكر علىرأسها:
   - تحديد معايير تقييم جودة الأداء الجامعي:
   - تحديد إجراءات التقييم الذاتي؛
   - تحديد محاور تقارير التقييم الذاتي؛

[1]- توزان فاطمة، المرجع السابق، ص 89.

[2]كيحلي عائشة سلمة،منمسغوني، لمياء عماني، حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية العدد 2- 2017، ص ص 42-43

- دراسة تقارير التقييم الذاتي لمعرفة مواطن الضعف والقوة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية(التغذية العكسية).

2. **وحدة مكلفة بإعداد معايير ضمان الجودة وتطويرها**: وتتولى هذه الوحدة القيام بـمايلي:[1]
   - تحديد معايير ضمان جودة أداء مؤسسة التعليم العالي؛
   - تحديد معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمي؛
   - تطوير معايير ضمان جودة التعليم العالي.
3. **وحدة مكلفة بالتدريب والتوعية:** وتكلف هذه الوحدة بأداء جملة من المهام، نذكر منها:[2]
   - تنظيم ملتقيات ومؤتمرات وطنية ودولية لمناقشة مشروع تطبيق نظام ضمان جودة الخدمةالتعليمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية واستعراض ما تمّ استحداثه في هذا المجال؛
   - ارسال بعثات من أعضاء هيئة التدريس إلى الدول الأوروبية والعربية للاطلاع على نظمالجودة والاعتماد بها؛
   - تدريب فئة معينة من أعضاء هيئة التدريس من كل جامعة على كيفية إعداد تقارير التقييمالذاتي من قبل خبراء أجانب مختصين في هذا المجال، وبعدها يتم تدريب باقي أعضاء هيئةالتدريس لكل جامعة من قبل الأعضاء الذين تمّ تدريبهم؛
   - نشر ثقافة ضمان جودة التعليم العالي عبر مختلف مؤسسات التعليم العالي وبصورة مستمرةمن خلال إنشاء موقع على الانترنت خاص بها، إعداد دليل لها وتوزيع أشرطة فيديو أوأقراص عنها؛
4. وحدة مكلفة بالاعتماد وإعادة الاعتماد: تقوم هذه الوحدة بأداء المهام التالية:
   - منح الاعتماد المؤسسي؛
   - منح الاعتماد البرمجي؛
   - وإعادة الاعتماد.

يمكن ذكر بعض الدوافع المؤدية إلى الاهتمام بتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي وهي:[3]

[1] كيحلي عائشة سلمة،منمسغوني، لمياء عماني، المرجع السابق، ص ص 42-43

[2] المرجع نفسه، ص ص 42-43

[3] أحلام نجار ، نريمان مساط، دور مشروع المؤسسة في تحقيق متطلبات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، مذكرة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2020-2021، ص 18

- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستويات المختلفة الإدارية الجامعية،أعضاء هيئة التدريس، الطلبةوأولياء الأمور.
- تدني مستوى خريجي التعليم العالي والضعف في مجالات أداء المؤسسة الجامعية كافية وفي جميععناصرها لكي تتمكن من تطوير وتحسين مخرجاتها بما يضمن لها الحصول على شهادة الجودةوالاعتمادية؛
- حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها وتقييم إنتاجياتها وقدرتها على العطاء؛
- تطوير النظام الإداري والتنظيمي والمحاسبي لضمان زيادة إنتاجية العاملين فيها وتحقيق السمعةالجيدة والرضا لدى المستفيدين؛
- تدني مستوى التعاون والتنسيق بين المجتمع المحلي والجامعات

3-2 معوقات تطبيق جودة التعليم العالي في الجزائر

سمح نظام LMDبتكوين جامعي يتسمبالحيوية والحداثة، ويلبي بكل فعالية احتياجات كل من المحيطين الاقتصادي والاجتماعيومتفتح عليهما، غير أن نجاح أي نظام تعليمي مرهون بمدى تقبله من طرف المعلم والمتعلمومدى انسجامه مع معطيات ومتطلبات المحيطين الاقتصادي والاجتماعي، ومن ثم توفيرالوسائل المادية والبشرية لإنجاحه، وهذا ما يُعاب على تجربة اعتماد LMDفي مؤسساتالتعليم العالي بالجزائر، حيث أنه طبق مباشرة دون دراسة للوضع السائد الذي خلفه النظامالكلاسيكي، ودون استشارة من يهمهم الآمر، لذلك نجم عن هذه الحالة عدة عقبات وقفت فيطريق ناجح لهذا النظام ومن أهم العقبات نذكر:[1]

- نقص المرافق البيداغوجية، المخابر، قاعات المطالعة، المكتبات المتخصصةوالكتب العلمية المسايرة للتطور الحاصل في مجال التعليم، مما يجعل الطالب لا يستعملالوقت الممنوح له بشكل عقلاني في هذا الإطار؛
- قلة التأطير مع انعدام شبه كلي لدور الأستاذ الوصي، مما يجعل هذا النظام غيرقادر على تحقيق الطموحات المرجوة منه وخاصة التكوين النوعي؛
- انعدام العقود مع الشريك الاقتصادي والاجتماعي، وغياب البحوث والخرجاتالعلمية ذات المستوى العالي، والتربصات الميدانية التي تؤهل الطالب لتقلد المناصبالموافقة فعلا للشهادة التي تحصل عليها؛

[1] **عرابي محفوظ** ، تبني نظام LMDفي مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: استجابة للتوجهات العالمية أمثقافة لتجويد التعليم العالي؟، مجلة الإيداع ، جامعة علي لونيسي، البليدة،العدد 8، 2018- ص 239

- قلة المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، قلل من فرص إيجاد مناصب عملبالنسبة لخريجي هذا النظام، خاصة أن غالبية الشهادات التي يحملها المتخرجون لا تعكسفعلا مستواهم العلمي والمهني؛
- قلة الإعلام في الأوساط الطلابية، جعل الطلبة المسجلون في نظام ل م د لايعرفون شيئا عنه وعن مستقبلهم التعليمي، مما دفع بهم إلى النفور والعزوف عنه؛
- انعدام الاهتمام والجدية لدى الطلبة؛
- انعدام القوانين الخاصة به خلق نوعا من الضبابية لدى مؤسسة الوظيف العموميمنجم عنها عدة مشاكل في قبول الشهادات الخاصة به، مقارنة بشهادات النظام القديم؛
- تفرض عملية تطبيق هذا النظام تحديات كبيرة ، عجزت الأسرة الجامعية منرؤساء الجامعات والأساتذة على استيعابها، خاصة في كمية ونوعية الإمكانيات الماديةوالبشرية التي يتطلبها.

3- جودة التعليم الالكتروني

يعد التعلم الالكتروني نمطا جديدة من أنماط التعليم، فرضته التغيرات العلمية والتكنولوجية التي يشهدها العالم حتى يومنا هذا، ولم تعد الطرق والأساليب التقليدية في التعليم قادرة على مسايرتها، ولذا أصبحت الحاجة ملحة لتبني نوعه آخر من التعلم وهو الإلكتروني الذي يعتبر من الاتجاهات الحديثة التي عملت بها الكثير من المؤسسات التعليمية العالمية المتطورة.

3- 1ماهية التعليم الإلكتروني

عرف الموسى عبد العزيز التعليم الالكترونيبأنه: طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، ورسومات،وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية، وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي المهم المقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة[1].

كما عرفه البعض بأنه طريقة للتعليم بإستخدامآلياتالإتصال الحديثة من حاسب وشبكات ووسائط متعددة منصوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونيةوكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصلالدراسي، المهم هو إستخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصالالمعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة[2].

[1] الموسى عبد الله عبد العزيز،التعليمالالكتروني،مفهومه، خصائصه، فوائده، عوائقه، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مدرسة المستقبل في الفترة 16-1423/8/17هـ ،كلية التربية جامعة الملك سعود ، السعودية، 2002، ص 06.

[2] السيد أبو خطوة،حسن عبد العاطي، التعلم الإلكتروني الرقمي، النظرية، التصميم، الانتاج ، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية، مصر،ط1، 2009، ص 18.

2-3 ماهية جودة التعليم الالكتروني

الجودة في التعليم الإلكتروني هي تركيبة متكونة من جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرجات، بمعنى أن يكون التصميم محدد المواصفات التي يجب مراعاتهافي التخطيط والعمل أن يكون الأداء وفق المعايير المعلنة والمحددة، وأن يكونالمنتوج التعليمي والخدمات محققة للمعايير والمواصفات المتوقعة، وعليه يمكن تعلالقول أن نجاح نظام ل م د الإلكتروني مرتبط بملاءمة المخرجات للأهداف المحددة في ضوء تحقيقه لمعايير الجودة المعتمدة[1].

فجودة التعليم الإلكتروني تمتد لتشمل جودة ونوعية طرق التعلم المستخدمة ونوعية ومدي التفاعل بين الطلاب والمحتوي الإلكتروني والخبراء وهيئة التدريس الاكتساب المعرفة وإحداث التعلم، إضافة إلى جودة إدارة التعلم إلكترونيا، وجودة توفير فرصا متنوعة لبناء بيئات تعلم غنية بالمصادر الإلكترونية، بداية من بعض الممارسات والإجراءات والتطبيقات البسيطة للتعلم الإلكتروني التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس في قاعات الدراسة لعرض المادة التعليمية أو البحث عبر الإنترنت، مما يدعم عمليتي التعليم والتعلم، والتصميم الهيكلي لبيئة التعليم والتعلم ودمجها مع المواد التعليمية وفق تنوع رغبات واحتياجات الطلاب، مما يحدد تصميم أسس اختيار المداخل التعليمية لتوظيف المستحدثات التكنولوجية في نقل وعرض المعلومات وحدوث التعلم، وذلك يستلزم تغير دور عضو هيئة التدريس إلي ميسر ومدرب ومرشد و مفكر و منظم تعليمي ليتلاءم مع تغيير طبيعة تعلم الطلاب من تعلم موجه من عضو هيئة التدريس TeacherDirected إلى تعلم متمركز حولهم StudentCentered وموجه ذاتيا، وأنهاط تدعيم وتحفيز التعلم، وأساليب التقويم التكويني والنهائي المستخدمة، وصور التغذية الراجعة الدوريةوترتكز جودة التعليم الإلكتروني على التعلم التعاوني في أي من صورتيه تعاون إلكتروني متزامن أو في صورة غير متزامنة أو تعلم تعاوني وجها لوجهة معتمد علي الكمبيوتر، حيث يوفر التعلم التعاوني درجة عالية من التفاعلية ومن فرص التعلم المتاحة للطلاب في نظام التعليم الإلكتروني تجعل المقررات الإلكترونية أكثر جاذبية Attractive وتفاعلية Interactive وسهولة في تغيير سلوكيات الطلاب[2].

عرف BadrulHuda Khanالتعليم الإلكتروني بأنه منهج إبداعي مصمم بشكل جيد، يركز على المتعلم، تفاعلي ويسهل بيئة التعلم لأي شخص، في أي مكان، في أي وقت

[1] **ربحي تبوب فاطمة الزهراء، التعليم الإلكتروني آلية لضمان الجودة في التعليم العالي**،أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22، الجزائر، ص 24.

[2] الغريب اسماعيل زاهر، التعليم الالكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2009، ص ص 91-92

باستخدام خصائص وموارد التكنولوجيا الرقمية المختلفة ما غيرها منأشكال المواد التعليمية تناسب بيئة تعلم مفتوحة، مرنة وموزعة[1].

نستخلص من التعاريف السابقة أن جودة التعليم الالكتروني ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية، في تحقيق الأهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار الحواجز الزمنية والمكانية وقد تتمثل تلك الوسائط الإلكترونية في الأجهزة الالكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية... الخ.

3-3 تجارب بعض الدول لضمان جودة التعليم الالكتروني

سوف نعرض بعض التجارب الناجحة أو في طور النجاح للتعليم الالكتروني لبعض الدول المتقدمة والدول في طور التقدم.

3-3-1 التجربة اليابانية في مجال التعليم الإلكتروني

بدأت تجربة اليابان في مجال التعليم الإلكتروني سنة 1994 بمشروع شبكةتلفازية تبث المواد الدراسية التعليمية بواسطة أشرطة الفيديو للمدارس حسبالطلب كمرحلة أولية للتعليم عن بعد، ثم تم تبني مشروع المائة مدرسة سنة 1995 الذي تم بموجبه تجهيز المدارس وربطها بالأنترنت بهدف تطوير الأنشطة الدراسية ورقمنتها.

ثم جاء تقرير وزارة التربية والتعليم بناء على عرض أعدته لجنة العمل الخاصسنة 1995 الذي تم بموجبه اقتراح إنشاء نظام معلومات إقليمي لخدمة التعليم مدى الحياة في كل مقاطعة يابانية، وتوفير مراكز للبرمجيات التعليمية بالإضافة إلى انشاء مركز وطني للمعلومات، وهو الأمر الذي رحبت به الحكومة اليابانيةواستجابت له بتدعيمه بموجب الميزانية المالية لسنة 1996-1997 حيث تم بالفعل إنشاء مركز وطني للمعلومات وتم دعم البحث والتطوير في مجال البرمجيات التعليمية وبعث نفس جديد في كافة الأنشطة المتعلقة بالتعليم عن بعد واستخدام الأنترنت في المعاهد والكليات التربوية ، لتبدأ بذلك رحلة جديدةمن التعليم الحديث، لتصبح اليابان بعد ذلك من الدول التي تطبق التعليمالإلكتروني بشكل رسمي في غالبية المدارس اليابانية[2]

3-3-2 تجربة المملكة العربية السعودية في مجال التعليم الإلكتروني

[1] BadrulHuda Khan، Managing e-learning: design، delivery، implementation and evaluation، 2005، P4

[2] https://shanaway.ahlamontada.com/t4653-topic تم زيارة الموقع الالكتروني يوم 2022/04/10 على الساعة 15.34.

أسست وزارة التعليم العالي والمركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بغرض دعم جهودالجامعات السعودية في هذا النوع من التعليم، فمثلا في جامعات الملك سعود والملك فهد للبترولوالمعادن والملك فيصل، يدرس الطلاب بعض المقررات الأساسية من خلال شبكة الانترنت، كماأسست جامعات الملك عبد العزيز وأم القرى والملك خالد مراكز للتعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني.

توفر بعض المحاضرات على شبكة الانترنت، وكذا بدأت وكالة كليات البنات بوزارة التربية والتعليممشروعا طموحا للتعليم عن بعد باستخدام نظام البث الفضائي(VSAT) لتعليم الطالبات عن بعد في أكثر من 100 كلية للبنات في أنحاء المملكة.

كما تم وضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات والتي أوصتبتبني التعلم الإلكترونيوالتعليم عن بعد وتطبيقاتهما في التعليم العالي وإنشاء مركز وطني لتوفيرالدعم الفني والأدوات والوسائل اللازمة لتطوير المحتوى التعليمي الرقمي، ورغبة في تطوير سير العلموالتعليم ونقله من صورته التقليدية إلى صور شتى باستخدام وسائل تقنية في شرح المادة التعليميةويبقى على الطالب أن يختار الطريقة التي تناسبه في التعلم[1].

ويهدف المركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد إلى تحقيق عدد من الأهداف يتمثل أهمهافي:[2]

- نشر تطبيقات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مؤسسات التعليم الجامعي بما يتوافق ومعاييرالجودة؛
- الإسهام في توسيع الطاقة الاستيعابية بمؤسسات التعليم الجامعي عن طريق تطبيقات التعلمالإلكتروني والتعليم عن بعد؛
- تعميم الوعي التقني وثقافة التعلم الإلكتروني إسهاما في بناء مجتمع معلوماتي؛
- دعم الأبحاث والدراسات في مجالات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد والإسهام في تقويممشروعاتها؛
- وضع معايير الجودة النوعية لتصميم المواد التعليمية الرقمية، إنتاجها ونشرها؛
- تقديم الاستشارات للجهات ذات العلاقة في مجالات التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد؛
- بناء البرمجيات التعليمية وتعميمها لخدمة العملية التعليمية على القطاعين العام والخاص؛

[1] بوراس نادية، بوحنيك هدى، تجارب تطبيق التعليم الالكتروني في بعض الدول العربية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والادارية، المجلد 07، العدد 01، جوان 2020، ص 520.
[2] بوراس نادية، بوحنيك هدى، المرجع نفسه، ص 521.

- تشجيع المشروعات المتميزة في مجالات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مؤسسات التعليمالعالي؛
- تنظيم المؤتمرات وعقد اللقاءات التي من شأنها المساهمة في تطوير التعلم الإلكتروني والتعليم عنبعد.

وعليه تم إستخدام التعليم الإلكتروني جزئيا في بعض مقررات برنامج التعليم التقليدي بها، على أن لاتتجاوز الوحدات المكتسبة بأسلوب التعليم الإلكتروني ما نسبته 25 ٪ كحد أقصى من الوحدات المطلوبةللتخرج من خطة دراسة برنامج التعليم التقليدي والذي ينتهي بدرجة علمية.

3-3-3تجربة الجمهورية الجزائرية في مجال التعليم الإلكتروني

بالنسبة للتجربة الجزائرية في استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني عن بعد، لازالت في بدايتها وتراجع مكانها، قد يرجع ذلك لغياب الوعي بفعالية هذا النوع منالتعليم و مدى مساهمته في رفع المستوى العلمي و التأهيلي للفرد، رغم ذلك إلا أنالتجربة الجزائرية بدأت مبكرة بمحاولة تجربة مؤسسةإيباد (EPAD)منصة رقمية تحت اسم "تربيتك" وهي عبارة عنبرنامج خاص على شبكة الأنترنت موجهة لخدمة الطلبة المقبلين على اختبار شهادتي البكالوريا والمتوسط، ليصبح فضاء بيداغوجي افتراضي متكامل يجمع شمل جميع الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية (أساتذة، طلبة، أولياء). و تجربة المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد (ONFED) [1].

تبقى التجربة الجزائرية في التعليم الإلكتروني تجربة فتية بدأت ما مشروع تربية.تك سنة 2001تحت شعار "المنظومة التربوية وتقنية المعلومات" والذي بدأ تنفيذهرسميًاعام 2003، والذي يرمي إلى إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التعليمية،وكان إدخالهاتدريجيًاعام 2006/2007في مرحلة المتوسط بمقدار ساعة ،أسبوعيًاوفي التعليم الثانوي جذع مشترك عوم وتكنولوجيا وكذا تخصص آداب بمعدلساعتين في الأسبوع، ما تخصيص حاسوب واحد لكل 18تلميذًا ثم حاسوبا، واحداكل 15تلميذا، وهذا يعكس أن هناك صعوبة في رقمنة التعليم سواء من حيثالإمكانيات المادية وحتى البشرية.

إن الأزمة الصحية العالمية (فيروس كورونا كوفيد19) التي عرفها العالم كافة وبلدنا الجزائر خاصة أجبرت وزارةالتعليم العالي كغيرها من القطاعات الأخرى خاصة بعد غلق أبواب الجامعات علىالبدء في رقمنة التعليم العالي عن طريق إنشاء منصات رقمية تعليمية

[1]أمين محفوظي، مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدية)، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22، الجزائر، ص 71.

تتوفر علىجميع الدروس والمحاضرات لجميع السنوات ويمكن فقط للطلبة والأساتذة الولوجلهذه المنصة.

كما أجبر هذا الفيروس معظم الجامعات على تكملة مناقشات مذكرات الماستردون حضور الطلبة عن طريق تخصيص ملفات إلكترونية لهم واجتماع لجنةالمناقشة للتقييم، بالإضافة إلى وضع بروتوكول صحي من أجل استكمال دروسالسداسي الثاني لجميع السنوات وتفويج الطلبة لإجراء الامتحانات[1].

ولقد عمد ديوان المطبوعات الجامعية إلى تخصيص منصة رقمية أطلق عليهاتسمية "إقرأ" للإطلاع على المراجع.

ويظهر دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم العاليجليًا من خلالإرتقاء مستوى الطلبة في الاستيعاب واختصار الوقت وجعل العملية التعليمية أكثرفاعلية، تأهيل الأساتذة مما يفتح أمامهم أفق كبيرة منها التعارف ما الغير في مختلفدول العالم وانخفاض مستوى التكلفة[2].

أول تجربة في ميدان التعليم الإفتراضي،و التي لازالت قائمة، تتولى الإشراف عليها جامعة التكوين المتواصل (الليسانس والماستر عن بعد)، التي أنشئت موقعا افتراضيا تبث من خلاله دروسا مكملة لطلبتها في بعض التخصصات[3]

[1]خواص نصيرة، الجامعة الجزائرية في تحدي التحول الرقمي، ضرورة واقع لضمان جودة حقيقية، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22، الجزائر، ص ص 87.

[2]خواص نصيرة، المرجع السابق، ص 88.

[3]أمين محفوظي، المرجع السابق، ص 71

خلاصة الفصل :

ككخلاصة لكل ما سبق يمكننا القول بأن رأس المال الفكري مورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق قيمة و أي معرفة خالقة للقيمة تعكس تأثير الخبرات المتراكمة . فإن رأس المال الفكري يستبعد كل مالا يتصل بالموجودات الغير الملموسة و أن الجودة في التعليم العالي على تقديم مختلف خدماتها التدريسية و البحثية و المجتمعية بجودة عالية و متميزة في جميع العناصر التي تدخلت في تكوين النظام المؤسسة ، كما يعتبر التعليم الإلكتروني طريقة مستحدثة لايصال المعلومات في أقل و أقل تكلفة و بنجاعة .

الفصل الثاني
الدراسة
الميدانية

تمهيد:

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

ونظرا لطبيعة الموضوع واهتمامه برأس المال الفكري ودوره في تحسين جودة التعليم العالي تم اختيار احدى مؤسسات التعليم العالي وهي الجامعة والتي تعتبر من أهم المؤسسات التعليمية على النطاق الوطني.

I. الدراسة الوصفية لجامعة بلحاج بوشعيب ـ عين تموشنت

قبل التطرق إلى تعريف جامعة بلحاج بوشعيب وذكر هيكلها التنظيمي سوف نتحدث عن ماهية وزارة التعليم العالي وذلك في المطلب الأول.

1- ماهية وزارة التعليم العالي بالجزائر

1-1 تعريف وزارة التعليم العالي ومقرها

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية هي أحد وزارات الحكومة الجزائرية. وتشرف هذه الوزارة على قطاع التعليم العالي والجامعات والبحث العلمي في الجزائر، استحدثت هذه الوزارة لأول مرة سنة 1970، في بعض الأوقات كانت مقسمة إلى قطاعين أو تحت وصاية وزير منتدب.

يقع مقر وزارة التعليم العالي وسط مباني جامعة الجزائر 3 بنهج دودو مختار ببن عكنون بولاية الجزائر.

بين سنتي 1970 و 1986، كان مقر الوزارة بسيدي امحمد بالجزائر العاصمة بشارع البشير بطار (المقر الذي تشغله حاليا دار الصحافة طاهر جاووت)، وانتقلت الوزارة إلى شارع الإخوة عيسو إلى غاية منتصف التسعينات (وتشغل المقر حاليا وزارة التكوين والتعليم المهني[1]

2-1 أهمية التعليم العالي

تكمن أهمية التعليم العالي في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل والمكيف مع احتياجات التنمية الاقتصادية، والقادر على الاستجابة لمتطلباته والتغيرات المستمرة سواء كانت محلية أو عالمية ومع بروز فيروس كوفيد 19 حتم أن نقوم بدراسة أنماط جديدة للتدريس ومنها التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني وهذا لتفادي العدوى.

أ/: التعليم عن بعد

التعليم عن بعد هو نظام تعليمي يتمركز حول المتعلم ويقوم على احتياجاته ولا يشترط المواجهة بين المعلم والمتعلم، ويكون دور المؤسسة التعليمية في هذا النظام قويا في تخطيط وتوصيل الخدمة التعليمية إلى المتعلمين باستخدام وسائل النقل التكنولوجية المناسبة.

وبذلك فإن التعليم عن بعد يقوم على مجموعة من المبادئ وهي:

- عدم اشتراط الوجود المتزامن للمتعلم مع المعلم في الموقع نفسه،
- ضرورة وجود وسيط بين المعلم والمتعلم، ولهذه الوساطة جوانب تقنية وبشرية وتنظيمية،
- يمكن للمتعلم عن بعد اختيار وقت التعلم بما يتناسب مع ظروفه دون التقيد بجداول منتظمة ومتاح لفئات عديدة وهو أسلوب من أساليب التعلم الذاتي،

وتكمن أهداف عملية التعليم عن بعد فيما يلي:

☜ ـ تقليل صعوبات إنشاء مؤسسات تعليمية جديدة لتلبية الطلب المتزايد عليها،
☜ ـ زيادة إمكانية الحصول على التعليم وزيادة فرص التحاق الأفراد بالتعليم العالي،

[1] Ar.m.Wikipedia.org

☜ ـ إتاحة الفرصة للأفراد للنمو المستمر وتحسين ظروف حياتهم،
☜ تخفيض تكلفة التعليم: حيث أن التعليم عن بعد معقول التكلفة ومتاح لفئات عديدة،

ب/: التعليمالالكتروني

ويمكن تعريف التعليم الالكتروني على أنه ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في تحقيق الأهداف التعليمية وتوصيل المحتوى التعليمي إلى المتعلمين دون اعتبار للحواجز الزمانية والمكانية وقد تتمثل الوسائط الالكترونية في: الأجهزهالالكترونية الحديثة مثل الكمبيوتر وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية وغيرها أو من خلال شبكات الحاسوب المتمثلة في الانترنت وما أفرزته من وسائط أخرى مثل المواقع التعليمية والمكتبات الالكترونية....

ويستخدم مع مصطلح التعليم الالكترونيمصطلح آخر وهو التعليم الافتراضي بالإضافة إلى مصطلحات أخرى وهي التعليم بالاتصال الالكتروني أو التعلم بالكمبيوتر.

إن تطبيق التعليم الالكتروني في العملية التعليمية يحقق مايلي:

☜ ـ تعدد مصادر المعرفة بصورها المختلفة السمعية والمرئية والمكتوبة، مع توافر إمكانية تسجيلها ونسخها وطباعتها،
☜ ـ تحسين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالنسبة للمعلم والمتعلم،
☜ ـ عدم الاعتماد على الحضور الفعلي: حيث أن وسائل الاتصال وفرت الحصول على المعلومة دون التقيد بالزمان والمكان،
☜ ـ يمكن من إرسال واستلام جميع الأعمال بين المعلم والمتعلم، مثل استلام الواجبات عن طريق الوسائط الالكترونية[1].

2- نشأة المركز الجامعي لعين تموشنت ـ بلحاج بوشعيب-

1.2 نبذة عن تأسيس المركز الجامعي لعين تموشنت – بلحاج بوشعيب –

أنشئ المركز الجامعي بلحاج بوشعيب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 205.08 المؤرخ في 06 رجب عام 1429 الموافق لـــ 09 جويلية 2008، حيث يعتبر حسب المادة الأولى من هذا المرسوم مؤسسة عمومية ذات طابع علمي و ثقافي و مهني يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، ويقع جغرافيا في جنوب ولاية عين تموشنت، وكان الافتتاح الرسمي يوم 18 أكتوبر 2009 بحضور السلطات المحلية المدنية والعسكرية للولاية وإدارة المركز، وسط فرحة عارمة لمواطني وطلبة الولاية الدين طالما عانو مشقة التنقل إلى الولايات المجاورة للدراسة.

[1]ـ معلومات من جامعة بلحاج بوشعيب ـ عين تموشنت

وفي 30 أكتوبر 2014 وبمناسبة الذكرى الستين (60) لاندلاع ثورة التحرير الكبرى أول نوفمبر تم نسب تسمية المركز الجامعي للمجاهد المرحوم "بلحاج بوشعيب" وذلك تنفيذا للمقرر الوزاري لوزارة المجاهدين رقم 1/14 المؤرخ في: 23 أكتوبر 2014. ومن هنا تمت تسمية المركز الجامعي باللغة العربية المركز الجامعي بلحاج بوشعيب-عين تموشنت-

وباللغة الفرنسيةCentre Universitaire(BELHADJ BOUCHAIB Ain T'émouchent)

2.2 ترقية المركز الجامعي إلى جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب- سنة2020 .

تمت ترقية المركز الجامعي "بلحاج بوشعيب" بولاية عين تموشنت إلى جامعة, حسبما صدر في الجريدة الرسمية تحت رقم 71 بتاريخ 2 ديسمبر الجاري.

ويتضمن المرسوم التنفيذي رقم 20-338 الصادر بالجريدة الرسمية تحت رقم 71 "إنشاء جامعة عين تموشنت مشكلة من كليات العلوم والتكنولوجيا والآداب والعلوم الاجتماعية والعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والحقوق".

ويترتب عن هذا التحويل "إعداد جرد نوعي وكمي وتقديري يتم إعداده طبقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها, وذلك من قبل لجنة يعين أعضاءها كل من الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية ", وفق ما جاء في نص المادة السادسة بذات المرسوم.

كما تبقى حقوق المستخدمين المعنيين وواجباتهم خاضعة للأحكام القانونية أو التعاقدية المعمول بها عند تاريخ تحويل المركز الجامعي الى مصف جامعة, حسب ورد في نفس الوثيقة.

وأكد مدير المركز الجامعي -بلحاج بوشعيب بالمناسبة أن "مرسوم ترقية المركز إلى جامعة يفتح آفاق واعدة على مستوى هذا الصرح الأكاديمي من حيث تطوير آليات البحث العلمي ويسمح مستقبلا باستقطاب شعب بيداغوجية أخرى وتدعيم الجامعة من جانب التأطير".

3- الهيكل التنظيمي لجامعة بلحاج بوشعيب

تتكون الجامعة من المديريات التالية :

1- نيابة مديرية التكوين العالي، والتكوين المتواصل والشهادات.

2- نيابة مديرية التنشيط ، ترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون.

3- نيابة مديرية التنمية، الإستشراف والتوجيه.

4- المكتبة المركزية.

5- الأمانة العامة.

كما تتوفر الجامعة على أربع كليات :

1- كلية العلوم و التكنولوجيا.
2- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير.
3- كلية الآداب و اللغات والعلوم الإجتماعية.
4- كلية الحقوق.

3- إحصائيات حول الجامعة وكلياتها:

يبلغ إجمالي عدد الطلبة المسجلين في الطورين الاول والثاني بجامعة عين تموشنت 11924 طالبا موزعين على تسعة (09) ميادين، أربعة (04) كليات وسبعة عشرة قسما. يجدر الذكر بأن 64% من الطلبة المسجلين هم من الإناث . مجموع الطلبة يتم تأطيرهم حاليا من طرف 403 أستاذ.

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير:

تنقسم كلية إلى ثلاث اقسام حيث بلغ تعددا الطلبة المسجلين للسنة الجامعية **2022-2021**

1043 ذكور ، و 1344 إناث وعدد الطلبة الاجانب 04 ذكور و 05إناث.

تتكون الكلية من ثلاثة (03) أقسام :

- **قسم العلوم الاقتصادية**
- **قسم علوم التسيير**
- **قسم علوم المالية والمحاسبة**

1-**قسم العلوم الاقتصادية** : يتكون من الشعب التالية

2- اقتصاد نقدي و بنكي
3- اقتصاد كمي
4- تحليل اقتصادي و استشراف.

الشعب والتخصصات الجديدة المرتقب فتحها بعد انشاء القسم: اقتصاد عمومي

التعدادات الطلابية في القسم:

التدرج ⟸ **974**
في الطور الأول (ليسانس) ⟸ **739**
في الطور الثاني (ماستر) ⟸ **235**
دكتوراه ل مد ⟸ **22**

التأطير البيداغوجي المتوفر:

أستاذ ⟸ 15

أستاذ محاضر قسم ' أ ⟵ 05

أستاذ محاضر قسم 'ب ⟵ 03

أستاذ مساعد قسم ' أ ⟵ 03

أستاذ مساعد قسم 'ب ⟵ 03

2 قسم علوم التسيير: شعبة علوم التسيير

1- إدارة الأعمال

2- تسيير الموارد البشرية

الشعب والتخصصات الجديدة المرتقب فتحها بعد انشاء القسم: تسير عمومي

التعدادات الطلابية في القسم:

التدرج ⟵ **293**

في الطور الأول (ليسانس) ⟵ **178**

في الطور الثاني (ماستر) ⟵ **115**

دكتوراه ل مد ⟵ **16**

التأطير البيداغوجي المتوفر:

أستاذ ⟵ 01

أستاذ محاضر قسم ' أ ⟵ 11

أستاذ محاضر قسم 'ب ⟵ 07

أستاذ مساعد قسم ' أ ⟵ 02

أستاذ مساعد قسم 'ب ⟵ 0

3 قسم علوم المالية والمحاسبة:

شعب قسم المالية والمحاسبة المحاسبية

- مالية المؤسسة
- محاسبة

الشعب والتخصصات الجديدة المرتقب فتحها بعد انشاء القسم: **مالية و تأمينات**

التعدادات الطلابية في القسم:

التدرج ⟸ **762**
في الطور الأول (ليسانس) ⟸ **426**
في الطور الثاني (ماستر) ⟸ **336**
دكتوراه ل مد ⟸ **08**

التأطير البيداغوجي المتوفر:

أستاذ ⟸ 01

أستاذ محاضر قسم ' أ ⟸ 07

أستاذ محاضر قسم 'ب ⟸ 06

أستاذ مساعد قسم ' أ ⟸ 00

أستاذ مساعد قسم 'ب ⟸ 04

والجدول التالي يفصل النتائج المحصل عليها من طرف الطلبة المسجلون بالكلية والتي تضمن التكوين في الميدان، في ثلاث شعب وستة (06) تخصصات في طور الليسانس وستة (06) في طور الماستر .

الجدول (1-2) يمثلعدد الطلبة المسجلين بالكلية

	المستوى تعداد الطلبة	المسجلين	الناجحين	الراسبين	معدل النجاح(%)
طور الليسانس	السنة الأولى	583	401	140	69
	السنة الثانية	567	478	63	84
	السنة الثالثة	410	351	43	86
	مجموع الليسانس	**1560**	**1230**	**246**	**79**
طور الماستر	السنة الأولى	492	396	80	80
	السنة الثانية	266	254	12	95
	مجموع الماستر	758	650	92	86
	المجـــمـوع	**2318**	**1880**	**338**	**81**

* عدد المستخدمين الإداريين، التقنين وأعوان المصالح والأعوان المتعاقدين الإجمالي:**25**

***عدد المكاتب: 09 مكاتب.**

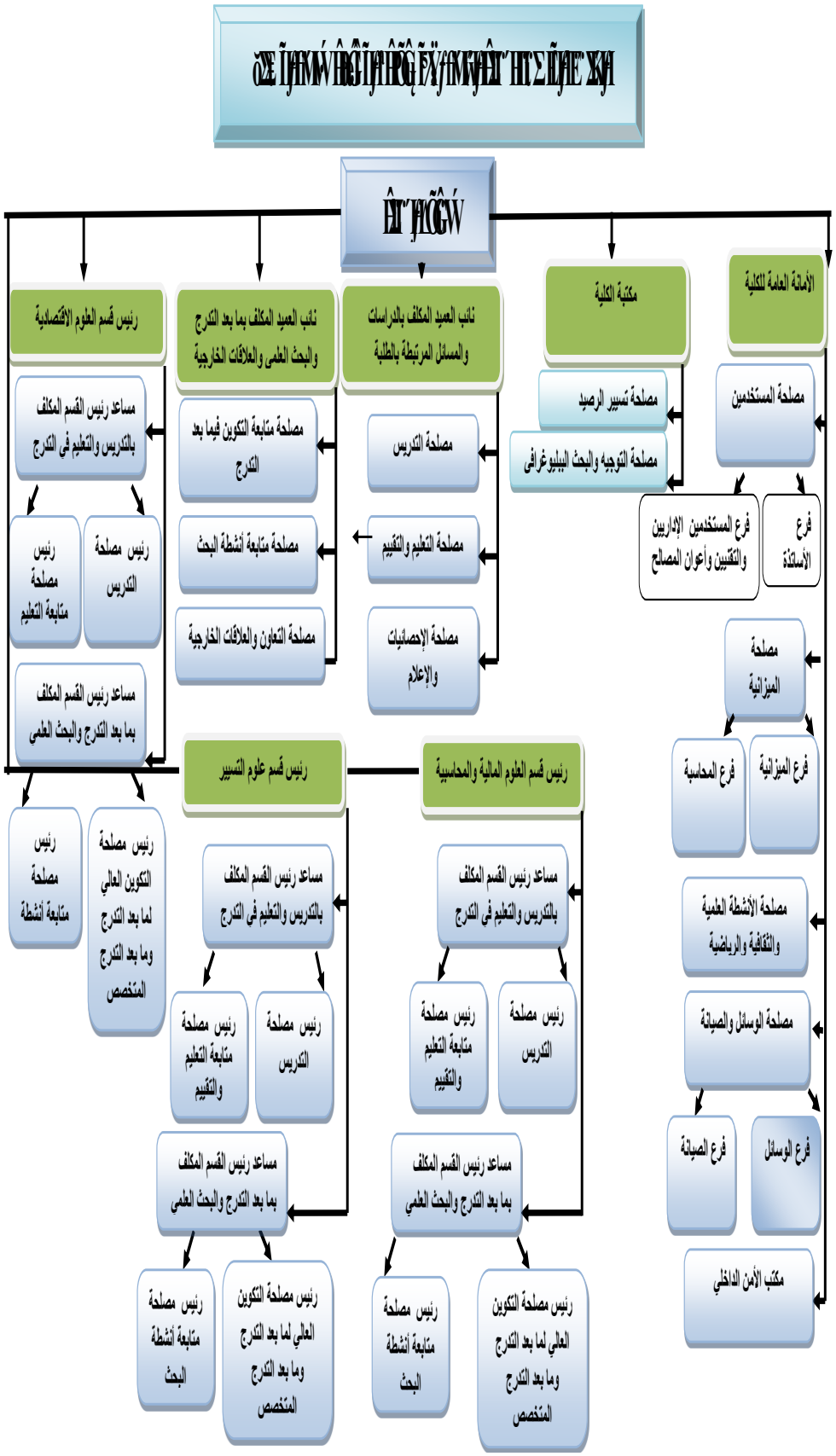
***عدد الأقسام: 20 قسم + مدرجين (02)**

نظام الجودة للجامعة:

بعد ترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعة فإن الجامعة تسعى بكل ما تتوفر إليه من إمكانيات بشرية ومالية وبيداغوجية إلى تحسين مستواها وترقية جميع أجهزتها وذلك عن طريق :

- الرفع من مستوى التوظيف سواءا بالنسبة المستخدمين الإداريين، التقنين وأعوان المصالح والأعوان المتعاقدين ، أو بالنسبة للأساتذة.
- متابعة أنشطة البحث لوحدات ومخابر البحث.
- القيام بكل نشاط من شأنه تثمين نتائج البحث.
- ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج شراكة.
- المبادرة بكل نشاط من أجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعليم والبحث.
- المبادرة بأعمال التنشيط والاتصال، تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة وانسجامها.
- ضمان التكوين وتحسين المستوى بالخارج

إقتراح مشروع كلية علوم الطبيعة والحياة في منطقة بني صاف بوعاء عقاري بمساحة 10 هكتارات وغيرها من الإنجازات والمشاريع التي من شأنها ضمان الجودة بالجامعة وتطويرها.



المصدر : الأمانة العامة لكلية العلوم الإقتصادية

II. الإجراءات المنهجية للدراسة

لقد هيكلنا الاستبيانات و المقابلات التي تم تنظيمها تماشيا مع الهيكل التنظيمي للجامعة المكونة من 4 كليات حيت تم توزيعها على 33 طالب من مختلف كليات الجامعة و دلك من أجل تبيان الدور الجوهري لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي و من بعد دلك يتم تحليل هده النتائج و تفسيرها بغرض الوصول الى استنتاجات تخص الموضوع محل الدراسة و هدا من أجل اسقاط الجانب النظري على الواقع الملموس .

1-1-أدوات جمع البيانات

1-1 أداة الدراسة

الاستبيان:

لجأنالمعالجة الجوانب التحليلية للدراسة بالاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رسمية للبحث، حيث قمنا بجمع بيانات من خلال تصميم استمارة تكونت من عدة محاور و معلومات شخصية أساسية .و الإجابة على فرضيات الدراسة استعملت مقياس" ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان و كذا يوضحه الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

كما تم تحديد طول خلايا المقياس ليكارت، و ذلك بحساب المدى 4=1-5،ثم تحديد طول الخلية عن طريق قسمة المدى على عدد خلايا المقياس 0.80=5÷4بعد ذلك نظيف طول الخلية إلى أصغر قيمة في المقياس

(و هي الواحد) و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية،و هكذا حتى نصل إلى الحدود الدنيا و العليا لكل خلية وتكون كما يلي :

-إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1و 1.80يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة جدا.

-إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 1.80و 2.60يصنف في الخلية بدرجة استجابة منخفضة.

-.إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين2.60و 3.40يصنف في الخلية بدرجة استجابة متوسطة.

- .إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 3.40و 4.20يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة.

– .إذا كان المتوسط الحسابي تقع قيمته بين 4.20و 5يصنف في الخلية بدرجة استجابة مرتفعة جدا.

1-2-تحديد مجتمع الدراسة و أساليب التحليل

سنتطرق في هذا العنصر إلى تحديد عينة الدراسة و الأساليب المعتمدة في التحليل

يشمل مجتمع عينة على مجموعة من الافراد،و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية ،و شملت على كل شخص فقمنا بتوزيع الإستبانة على 33 شخص محل الدراسة و كان عدد الاستمارات المسترجعة 33استبانة أي بنسبة 100.0%و هذا ما يعني أن الدراسة مثالية.

1-2 أساليب التحليل الإحصائي

-النسب المئوية و التكرارات و المتوسط الحسابي النسبي: تستخدم هذه الأساليب من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله

- .اختبار 'ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha 'لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

-تحليل الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد.

1-3- معالجة الدراسة

بيانات الاستبيان قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة عن طريق تصميم الاستبيانأنظر الملحق رقم 01يتكون من المعلومات الشخصية و39سؤالا شملت متغيرات الدراسة.

. 1-3 قياس صدق و ثبات الدراسة

1-1-3 صدق الاستبيانالظاهري :

تم عرض الاستبيانعلى مجموعة من الأساتذةالمحكمين أنظر الملحق رقم 02و ذلك بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة حيث يتكون الاستبيانعلى المعلومات الشخصية الأساسية و 39سؤالا يشمل تغيرات الدراسة و هذا بغرض معرفة و تأكد من صياغة و دقة فقرات الاستبيان.

3 – 1 -2 قياس صدق الاستبيان .

قبلتحليل البيانات المتحصل عليها باستعمالالأساليب الإحصائية واختبارالفرضيات المصاغة في هذه الدراسة حيث ندرس أولا ثبات الإ ستبانة و صدقها و هذا باستعمال لمعامل الثبات 'ألفا كرونباخ' عن طريق البرنامج الإحصائي و تحصلنا على النتائج التالية :

الجدول رقم (3-2):دراسة حالة العينة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	33	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	33	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

الجدول رقم (4-2): صحة ثبات الاختبار

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,963	39

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

بإستخدام معامل الثبات 'ألفا كرونباخ ' الذي يتراوح قيمته بين (0-1) أي إذا اقترب من (000) فلا يوجد ن ثبات في قيمة المعامل ،و كما نلاحظ في الجدول02 ان قيمة الفا تتراوح 0.963اذن يوجد ثبات في قيمة المعامل.

2دراسة و تحليل الإستبيان

دراسة و تحليل المعلومات الشخصية

الجدول رقم (2-5): المعلومات الشخصية للعينة المدروسة

العينة	النوع	السن	الشهادةالكلية	
	33	33	3333	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

النوع كما مبين في الجدول التالي :

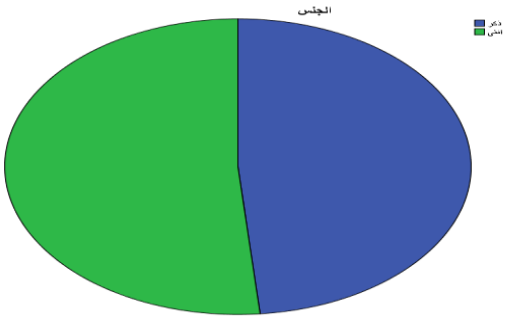
الجدول رقم (2-6)نوع الجنس للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
ذكر	16	48.5	48.5
انثى	17	51.5	51.5
المجموع	33	100.0	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

بالنسبة لنوع الجنس :يلاحظ من الجدول اختلاف في النسبة المئوية كل من الذكور و الاناث حيث تقدر النسبة ب48.5بالمئة بالنسبة للذكور و ما نسبته 51.5 بالمئة من الاناث و هذا ما سيوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (2-1): نوع العينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

السن:كما مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-7)نوع السن للعينة المدروسة

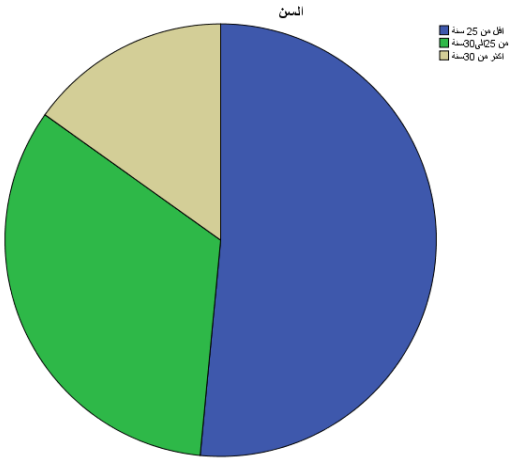
العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
اقل من 25 سنة	17	51.5	51.5
من 25الى 30 سنة	11	33.3	33.3
اكثر من 30 سنة	5	15.2	15.2
المجموع	**33**	**100.0**	**100.0**

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل بالنسبة للفئة العمرية :

نلاحظ من الجدول رقم(6-3)أن ما نسبته 51.5%في المائة من مجتمع الدراسة أعمارهم اقل من 25 سنة وفي حين ما نسبته 33.3%في المائة أعمارهم بين 25الى30سنة و ما نسبته15.2% لأكثر من 30 سنة.و هذا ما سنوضحه في الشكل التالي::

الشكل رقم (2-2): السن للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

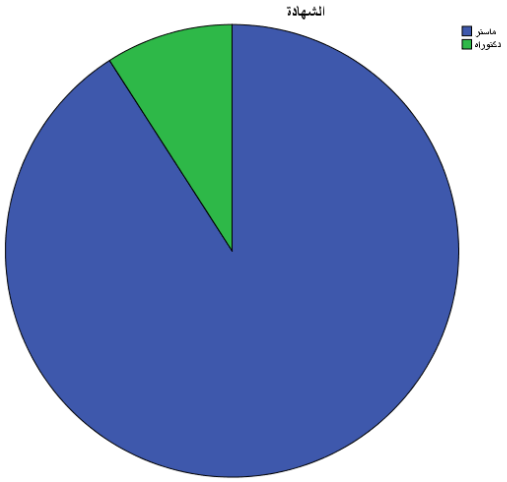
الجدول رقم (2-8) الشهادة للعينة المدروسة

العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
ليسانس	0	0.0	0.0
ماستر	30	90.9	90.0
دكتوراه	3	9.1	9.1
المجموع	33	100.0	100.0

من اعداد الطالبتين على البرنامجالإحصائيSPSS19

نلاحظ من خلال الجدول اعلاهانا صحاب شهادات ليسانس بلغوا 0.0%و شهادات الدكتوراه بلغوا 9.1 %واعلى مستوى التعليمي اللذين لديهم كفاءات هم الاشخاص اللذين لديهم شهادات الماستر بنسبة 90.9%.

الشكل رقم (2-3): الشهادةللعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

الجدول رقم (2-9) :الكلية للعينة المدروسة

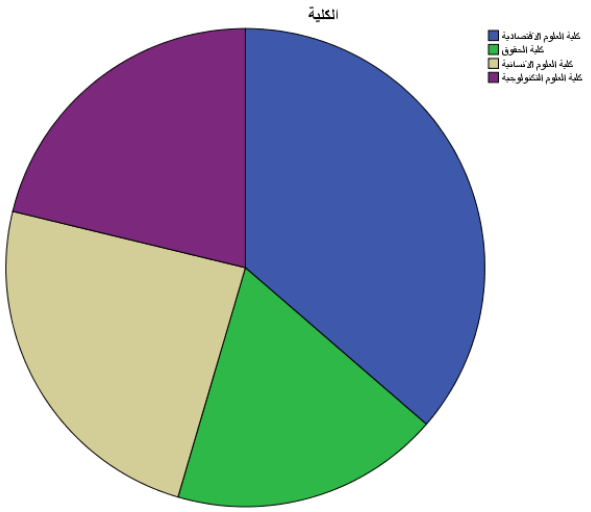
العينة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة
كلية العلوم الاقتصادية	12	36.4	36.4
كليةالحقوق	6	18.2	18.2
كلية العلوم الانسانية	8	24.2	24.2
كلية علوم التكنولوجية	7	21.2	21.2
المجموع	33	100.0	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل بالنسبة للكلية :

نلاحظ من الجدول رقم(06)أن ما نسبته 36.4%في المائة من مجتمع الدراسة بالنسبة لكلية العلوم الاقتصادية وفي حين ما نسبته 18.2% بالنسبة لكلية الحقوق و ما نسبته24.2% لكلية العلوم الانسانية و 21.2%.و هذا ما سنوضحه في الشكل التالي::

الشكل رقم (2-4): الكلية للعينة المدروسة



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

3عرض و تحليل محور و متغيرات الدراسة

تظهر الجداول في الأسفل لإجابات الافرادعلى الأسئلة التي تم عرضها عليهم و هذا من أجل التوصل إلى النتائج مبينة على اقتراحاتهم و أراءهم و الذي اعتمدهما على مقياس' ليكرت الخماسي '

يتكون هذا الاستبيان من محورين كل محور يشمل على عدة اسئلة التي توضح الراسمال الفكري و اثره في جودة التعليم العالي ،والتي تعرضنا إليها في الدراسة النظرية و محاولة تطبيقها على ارض الواقع و سنقوم بتوضيح متغيرات من خلال العبارات التالية :

المعلومات الشخصية

المحور الاول : رأس مال الفكري يشمل على

- **رأس مال البشري : 07,06,05,04,03,02,01**
- **راس مال الهيكلي : 12,11,10,09,08**
- **راس مال العلائقي :17,16,15,14,13**

المحور الثاني : جودة التعليم العالي يشمل على:

- **مؤهلات اعضاء الهيئة التدريسية : 23,22,21,20,19,18**
- **جودة البرامج و المناهج التعليمية :26,25,24**
- **جودة اساليب التقييم :29,28,27**
- **جودة النظام الاداري :33,32,31,30**
- **جودة التسهيلات المادية و البحث العلمي :39,38,37,36,35,34**

ومن تم كذلك استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعبارات التي يتضمنها الاستبيان التي يتضمنها الاستبيان، من أجل التعرف على الرأسمال الفكري و اثره في جودة التعليم العالي .

الجدول رقم (10-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحورالاول للمتغير الاولراس مال البشري

الرقم	العبارة					المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
	تكرار	التكرار	تكرار	تكرار	تكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
01	0	5	2	12	14	33	4.06	1.059
	0.0	15.2	6.1	36.4	42.4			
02	1	1	4	14	13	33	4.12	0.960
	3.0	3.0	12.1	42.4	39.4			
03	0	1	1	14	17	33	4.42	0.708
	0.0	3.0	3.0	42.4	51.5			
04	0	2	2	16	13	33	4.21	0.820
	0.0	6.1	6.1	48.5	39.4			
05	0	3	3	11	16	33	4.21	0.960
	0.0	9.1	9.1	33.3	48.5			
06	6	0	7	14	6	33	3.42	1.324
	18.2	0.0	21.2	42.4	18.2			
07	0	1	5	15	12	33	4.15	0.795
	0.0	3.0	15.2	45.5	36.4			
المجموع						33	4.09	0.687

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحورالاوللمتغير الاول راس مال البشري بلغ 0.687 والمجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور الاوللمتغير الاولقدر ب 4.09 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة.

الجدول رقم (11-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير الثانيراس مال هيكلي

الرقم	العبارة					المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
	تكرار	التكرار	تكرار	تكرار	تكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
08	1	3	4	18	7	33	3.82	0.983
	3.0	9.1	12.1	54.5	21.2			
09	0	1	8	14	10	33	4.00	0.829
	0.0	3.0	24.2	42.4	30.3			
10	0	4	8	9	12	33	3.88	1.053
	0.0	12.1	24.2	27.3	36.4			
11	0	2	2	17	12	33	4.18	0.808
	0.0	6.1	6.1	51.5	36.4			
12	2	3	10	8	10	33	3.64	1.194
	6.1	9.1	30.3	24.2	30.3			
المجموع						33	3.90	0.754

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاوللمتغير الثاني راس مال الهيكلي بلغ 0.754 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور الاوللمتغير الثاني قدر ب 3.92 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة

الجدول رقم (12-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير الثالث راس المال العلائقي

الرقم	العبارة					المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
	تكرار	التكرار	تكرار	تكرار	تكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
13	2	7	5	13	6	33	3.42	1.200
	6.1	21.2	15.2	39.4	18.2			
14	3	3	4	17	6	33	3.61	1.171
	9.1	9.1	12.1	51.5	18.2			
15	2	6	3	15	6	33	3.45	1.252
	9.1	18.2	9.1	45.5	18.2			
16	3	1	10	12	7	33	3.58	1.146
	9.1	3.0	30.3	36.4	21.2			
17	4	3	6	10	10	33	3.58	1.347
	12.1	9.1	18.2	30.3	30.0			
المجموع						33	3.53	1.008

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول ان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الاوللمتغير الثالث راس مال العلائقي بلغ 1.008 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور الاوللمتغير الثالث قدر ب 3.53 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة

الجدول رقم (13-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني جودة التعليم العالي

الرقم	العبارة					المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
	تكرار	التكرار	تكرار	تكرار	تكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
18	0	1	7	18	7	33	3.94	0.747
	0.0	3.0	21.2	54.5	21.2			
19	0	2	4	18	9	33	4.03	0.810
	0.0	6.1	12.1	54.5	27.3			
20	0	2	7	14	10	33	3.97	0.883
	0.0	6.1	21.2	42.4	30.3			
21	0	1	7	16	9	33	4.00	0.791
	0.0	3.0	21.2	48.5	27.3			
22	2	2	1	19	9	33	3.94	1.059
	6.1	6.1	3.0	57.6	27.3			
23	1	3	3	10	16	33	4.12	1.111
	3.0	9.1	9.1	30.3	48.5			
24	0	3	5	15	10	33	3.97	0.918
	0.0	9.1	15.2	45.5	30.0			
25	0	2	8	17	6	33	3.82	0.808

			18.2	51.5	24.2	6.1	0.0	
0.770	4.30	33	15	14	3	1	0	26
			45.5	42.4	9.1	3.0	0.0	
1.103	3.82	33	10	13	5	4	1	**27**
			30.3	39.4	15.2	12.1	3.0	
0.879	3.91	33	8	17	5	3	0	28
			24.2	51.5	15.2	9.1	0.0	
1.008	3.73	33	6	17	7	1	2	29
			18.2	51.5	21.2	3.0	6.1	
1.159	3.70	33	9	13	4	6	1	30
			27.3	39.4	12.1	18.2	3.0	
1.173	3.42	33	7	9	10	5	2	31
			21.2	27.3	30.3	15.2	6.1	
1.173	3.76	33	10	13	6	1	3	32
			30.3	39.4	18.2	3.0	9.1	
0.847	3.97	30	10	13	9	1	0	33
			30.0	39.4	27.3	3.0	0.0	
1.176	3.85	30	13	7	10	1	2	34
			39.4	21.2	30.3	3.0	6.1	
0.906	4.15	30	13	15	2	3	0	35
			39.4	45.5	6.1	9.1	0.0	
1.173	3.76	30	11	9	9	2	2	36

	6.1	6.1	27.3	27.3	33.3			
37	2	1	5	12	13	33	4.00	1.118
	6.1	3.0	15.2	36.4	39.4			
38	1	7	2	15	8	33	3.67	1.164
	3.0	21.2	6.1	45.5	24.2			
39	2	2	3	15	11	33	3.94	1.116
	6.1	6.1	9.1	45.5	33.3			
المجموع						33	3.90	0.643

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامجالإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدولان المجموع الكلي للانحراف المعياري للمحور الثاني جودة التعليم العالي بلغ 0.643 و المجموع الكلي للمتوسط الحسابي للمحور االثانيقدر ب 3.90 و ذلك بدرجة استجابة مرتفعة.

4- اختبار الفرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم استخدام اختبار t student و ذلك لقبول الفرضية او رفضها حسب المعادلة التالية y=a0+a1x1+a2x2+u :

Y:المتغير التابع

X1:المتغير المستقل

A0:تمثل المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات تساوي 0

A1:معامل الانحدار للمتغير المستقل

U:الخطأ العشوائي

4-1 اختبار الفرضية الرئيسية

سنحاول من خلال هذا الاختبار ان تبين هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راسمال الفكري و اثره على جودة التعليم العالي.

الفرضية H0 : لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راسمال الفكري و اثره على جودة التعليم العالي.

.**الفرضية H1** : يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راسمال الفكري و اثره على جودة التعليم العالي.

جودة التعليم العالي المتغير التابعY:

X :الراسمال الفكري المتغير المستقل .

لاختبار الفرضية تم استخدام نموذجT student لتحقق من وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين و الجدول التالي يوضح ذلك .

الجدول رقم (2-14):نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الرئيسية

معامل الارتباط	تحديد R	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجةالحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
0.875	0.758	البواقي	10.122	10.122	1	101.466	0.000
		الانحدار	3.092	0.108	31		
		المجموع	13.214		32		

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F =101.466بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية a=0.05 حيث بلغ معامل التحديد R=0.758ايان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 75.8 بالمئة من التباين في المتغير التابع جودة التعليم العالي.

الجدول رقم (2-15) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الرئيسية

متغير تابع	نموذج	معامل A	Betaمعامل	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة Sig
جودة التعليم العالي	جزء الثابت	0.933	0.875	10.073	0.000
	راسمال الفكري				

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاهان القيمة الاحتمالية هي 0.000و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقلراسمال الفكري و المتغير التابع جودة التعليم العالي من خلال معامل A بلغ 0.933.

2-4 اختبار الفرضيات الفرعية

1-2-4 اختبار فرضية الفرعية الاولى :

H0 :لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راس مال البشري و جودة التعليم العالي .

H1:راس مال البشري و جودة التعليم العاليوجد فروق ذو دلالة احصائية بين .

الجدول رقم (2-16) : نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الاولى

معامل الارتباط	تحديد R	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
0.802	0.644	البواقي	8.506	8.506	1	56.002	0.000
		الانحدار	4.708	0.152	31		
		المجموع	13.214		32		

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الفرعية الاولىحيث بلغت قيمة F =56.002بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية 0.05=aحيث بلغ

معامل التحديد R=0.644ايان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 64.4 بالمئة من التباين في المتغير التابع جودة التعليم العالي.

الجدول رقم (2-17) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الاولى

متغير تابع	نموذج	معامل A	معاملBeta	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة Sig
جودة التعليم العالي	جزء الثابت	0.832	0.802	7.483	0.000
	راس مال البشري				

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاهان القيمة الاحتمالية هي 0.000و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل راس مال البشري والمتغير التابع جودة التعليم العالي من خلال معامل A بلغ 0.832.

2-2-3 اختبار فرضية الفرعية الثانية :

لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راس مال الهيكلي وجودة التعليم العالي. H_0 :

. راس مال الهيكلي وجودة التعليم العاليوجد فروق ذو دلالة احصائية بينH_1:

الجدول رقم (2-18) : نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط	تحديد R	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
0.806	0.649	البواقي	8.582	8.582	1	57.438	0.000
		الانحدار	4.632	0.149	31		
		المجموع	13.214		32		

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الفرعية الثانية حيث بلغت قيمة F =57.438بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية a=0.05 حيث

بلغ معامل التحديد R=0.649ايان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 64.9 بالمئة من التباين في المتغير التابعجودة التعليم العالي.

الجدول رقم (19-2) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثانية

متغير تابع	نموذج	معامل A	Betaمعامل	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة Sig
جودة التعليم العالي	جزء الثابت	0.687	0.806	7.579	0.000
	راس مال الهيكلي				

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاهان القيمة الاحتمالية هي 0.000و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل راس مال الهيكلي والمتغير التابع جودة التعليم العالي من خلال معامل A بلغ 0.687.

3-2-3 اختبار فرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية بين راس مال العلائقي و جودة التعليم العالي .H0 :

. راس مال العلائقي وجودة التعليم العاليوجد فروق ذو دلالة احصائية بينH1:

الجدول رقم (20-2):نتائج تحليل تباين الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط	تحديد R	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة
0.796	0.634	البواقي	8.379	8.379	1	53.758	0.000
		الانحدار	4.835	0.156	31		
		المجموع	13.214		32		

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان تباث صلاحية النموذج لاختبار فرضية الفرعية الثالثة حيث بلغت قيمة F =53.758بقيمة احتمالية 0.000 وهي اقل من مستوى معنوية a=0.05 حيث بلغ معامل التحديد R=0.634ايان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 63.4 بالمئة من التباين في المتغير التابعجودة التعليم العالي.

الجدول رقم (21-2) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للفرضية الفرعية الثالثة

متغير تابع	نموذج	معامل A	معاملBeta	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة Sig
جودة التعليم العالي	جزء الثابت	0.507	0.796	7.329	0.000
	راس مال العلائقي				

المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على البرنامج الإحصائيSPSS19

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول اعلاهان القيمة الاحتمالية هي 0.000و هي اقل من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المتغير المستقل راس مال العلائقي و المتغير التابع جودة التعليم العالي من خلال معامل A بلغ 0.507.

خلاصة الفصل :

من خلال هدا الفصل عن المنظومة التعليمية حيت تم تعريف بجامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت من خلال اختيار فرضيات الدراسة و مدى تأثر رأس المال الفكري على تحسين جودة التعليم العالي من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات و التي تمت عن طريق برنامج spss توصلنا للنتائج التالية :

- بعد تحليلنا لمعطيات هناك علاقة طردية بين رأس المال الفكري و جودة التعليم العالي و هدا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى .
- قبول الفرضية الثانية تبعا لآراءالأفراد عينة الدراسة اد انه لا يوجد فروق بين رأس المال البشري و جودة التعليم العالي .

- قبول الفرضية الثالثة اد انه لا يوجد فروق بين رأس المال الهيكلي و جودة التعليم العالي .
- قبول الفرضية الرابعة تبعا لآراء عينة الدراسة أي انه لا يوجد فروق دو دلالة إحصائية بين رأس المال العلائقي و جودة التعليم العالي .

خاتمة عامة

يعيش العالم فترة غير مسبوقة من التغيير والتطوير المستمر أهم مظاهره التحول والانطلاق نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والمعلومات التي تعتمد في المقام الأول على الخبراء والمختصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة. فهناك وعي متزايد بأن رأس المال الفكري يعد من أهم الأصول غير الملموسة التي تساهم بشكل كبير في التعامل مع متغيرات المحيط في ظل ما يعرف بعصر الجودة وأن توفير هذا المورد يوفر قدرة كبيرة للمنظمة لتحقيق النجاح والنمو وتحسين الأداء.

كما تعتبر جودة التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتمام بالغا من الكتاب والباحثين والإداريين على حد السواء، باعتبار مؤسسات التعليم العالي إحدى الركائز الأساسية للمجتمع وبناء على ذلك فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

النتائج:

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج النظرية:

ـ يجمع الكتاب في مجال إدارة رأس المال الفكري على الأهمية البالغة لمفهوم رأس المال الفكري في تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسات، كما يتفقون على نقطة جوهرية في تعريفهم لرأس المال الفكري تتمثل في أن هذا المورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق القيمة كما يلاحظ ثلاثة عناصر مرتبطة ارتباطا وثيقا بكل التعاريف هي أنه: مورد غير ملموس، وأنه المعرفة الخالقة للقيمة، وأخيرا يعكس تأثيرات الخبرات المتراكمة.

ـ هناك اتفاق بين أغلب الكتاب في مجال رأس المال الفكري على أن أبعاد رأس المال الفكري تتحدد ب: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني كما أن ترتيب هذه الأبعاد يعتمد على طبيعة المؤسسة، فضلا على أن التركيز على أحد الأبعاد لا يقود بالضرورة إلى إغفال أو إهمال الأبعاد الأخرى.

ـ على الرغم من وجود العديد من المؤشرات على انخفاض المستوى التعليمي (الفجوة بين قدرات الخريجين ومتطلبات سوق العمل) إلا أن هذه المؤسسات التعليمية لا توافق وجود حاجة للتغيير.

ـ إن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني يعملون مع بعضهم أن هذه الأبعاد يجب جمعها لتكمل إحداها الأخرى.

ـ الجودة تعني القدرة على تحقيق رغبات الزبون الحالية والمستقبلية، وأن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي تهدف للتحسين والتطوير المستمر للجودة وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات وبالتالي مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

ـ تتضمن هذه الجودة تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما أن الاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، فهو نوع من أنواع التقييم المؤسسي ومدخل تطويري لتحقيق وضمان الجودة لكافة خدمات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي.

ـ عدم كفاية الموارد اللازمة لعملية التغيير عند تطبيق ضمان الجودة مع نقص المعرفة والتدريب.

ـ كلما زادت إمكانية امتلاك مؤسسة التعليم العالي لمكونات رأس المال الفكري كلما زادت امكانية تطبيق الجودة فيها.

إن المقارنة التي تمت بين الطرح النظري لرأس المال الفكري وجودة التعليم العالي، سمح لنا باستخلاص مجموعة من النتائج الميدانية نوردها فيما يلي:

ـ ساهمت الدراسة التي قمنا بها بتوضيح الدور الفعال الذي يلعبه رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.

ـ اتفقت عينة الدراسة على أن رأس المال الفكري يساهم في تحسين جودة التعليم العالي في المؤسسة محل الدراسة (جامعة عين تموشنت) مما أكد صحة الفرضية الأولى.

ـ إن جودة التعليم العالي أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات التطور والتقدم لأي مؤسسة في العصر الحالي، ولاسيما مؤسسات التعليم العالي على اعتبارها أنها منظمات اجتماعية وتربوية.

ـ إن تطبيق إدارة الجودة بحاجة إلى دعم الدولة، وزيادة التمويل مع تحديد الأولويات والسياسات التعليمية بوضوح، والاهتمام بتحسين المناخ التعليمي والإدارة الواعية مع التركيز على البحث العلمي ومخرجات التعليم، دون اهمال اتصاف عملية التقييم بالدورية والاستمرارية.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج المتحصل عليها تمكنا من بلورة مجموعة من الاقتراحات:

ـ من الضروري على جامعة عين تموشنت بناء رأس مال فكري ليصبح قاعدة ينطلق منها للتعامل مع المتغيرات البيئية وكذا التعامل مع الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة من أجل تحسين جودة التعليم العالي.

ـ ضرورة قيام جامعة عين تموشنت بالعمل على استقطاب رأس المال الفكري باعتباره أكثر الموجودات أهمية لتحقيق الجودة وضمان التطوير.

ـ ينبغي على جامعة عين تموشنت التي تهدف إلى احتضان مواردها الفكرية أن توفر بيئة عمل ملائمة وتتبنى فلسفة إدارية تؤمن بالحوار وتستخدم آلياته كالتمكين، فضلا عن توفير مجموعة خصائص لتوليد الأفكار الابداعية وغالبا ما يتولى رأس المال الهيكلي هذه المهمة.

ـ على جامعة عين تموشنت أن تعمل على ترسيخ ثقافة الجودة بين الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني الجودة، ذلك أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المنظمة الواحدة وجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة ليلعبوا دورا بارزا في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير لدى منظمات التعليم العالي.

ـ البدء بالتطبيق على إحدى الوحدات التنظيمية (كلية مثلا أو أكثر) إذ نجد أن الغالبية العظمى من مؤسسات التعليم العالي الرائدة تبني فلسفة جودة التعليم العالي قد بدأت بتطبيقها على بعض الوحدات التنظيمية قبل تعميمها على المؤسسة ككل وهذا أدى إلى نجاح التجربة في الكثير منها.

ـ استخدام نظام الاتصالات بكفاءة وفعالية، ذلك أن النشرات والتقارير الدورية والمستمرة تعتبر طريقة جيدة للبقاء على اتصال مستمر مع جماعة العمل واطلاعهم على مدى التقدم الذي تحققه المؤسسة في طريقها نحو تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

ـ عقد شراكة بين جامعة عين تموشنت ومؤسسات التعليم العالي الأجنبية المطبقة لإدارة الجودة للاستفادة من خبراتها وتكييفها مع البيئة الداخلية.

ـ الاهتمام بدراسة المحيط الاقتصادي والتغير في حاجات أسواق العمل وكذلك تتبع التغيرات التكنولوجية التي تنعكس على التغير في حاجات ورغبات الطلبة وبالتالي احداث التغيرات اللازمة في التخصصات بما يتلاءم مع هذه التغيرات.

أما عن آفاق الدراسة فعلى الرغم من محاولة الباحثات الالمام بالموضوع إلا أن هناك نقاط يتطلب التوسع فيها مستقبلا وهي:

ـ دور بطاقة الأداء المتوازن في تحسين أداء رأس المال الفكري ودورها في زيادة جودة التعليم العالي.

ـ قياس إنتاجية العمل المعرفي في مؤسسة التعليم العالي.

ـ دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تجسيد ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم

1. ابن منظور، "لسان العرب"، الجزء الثاني، دار المعارف للطباعة و النشر، 1984

المراجع باللغة العربية

الكتب

1. سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009
2. ـ حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، االطبعة الأولى، دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، 1438 ـ 2017
3. حامد هشام محمد الراشدي ، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية ، الطبعة الأولى ، دار الطيبة الخضراء ، مكتبة الملك فهد الوطنية مكة المكرمة، 2017
4. سعود جايد مشكور العامري، رأس المال الفكري أساس صناعة القرارات، الطبعة 2، جامعة المودنة ، 2020
5. عمر أحمد هشري، إدارة المعرفة: الطريق إلى التميز والريادة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان ـ الأردن،2013
6. فريد النجار "إدارة الجامعات بالجودة الشاملة"، ايتراك للنشر والتوزيع2000، مصر.
7. محسن علي عطية، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2007، ص 22.
8. محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، مصر، ط1، 2000
9. حسن حسين البيلاوي، الجودة الشاملة في التعليم، بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد ، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2008
10. شيرين عيد مرسي،" دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري ـ دراسة مستقبلية "، كلية التربية، جامعة بنها ، 2013
11. الطاهر أحمد الزاوي، مختار القاموس، الدار العربية للكتاب، ليبيا، 1984
12. رشدي أحمد طعيمة، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد والأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2008
13. السيد أبو خطوة،حسن عبد العاطي، التعلم الإلكتروني الرقمي، النظرية، التصميم، الانتاج ، دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية، مصر،ط1، 2009.
14. الغريب اسماعيل زاهر، التعليم الالكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2009،
15. يوسف حجيم الطائي، العبادي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008

الكتب المترجمة

1. ديان جون جريجز، ترجمة سامي الفرس وثامر العديلي ، الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية سلسلة أفاق الإدارة والأعمال ، دار أفاق الإبداع العالمية، الرياض ، 1995،

الرسائل الجامعية

1. بن سديرة عمر، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحسين أداء البحث العلمي لمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة جامعة فرحات عباس، سطيف، 2019-2020
2. توزان فاطمة، معايير بالدريج كمدخل استراتيجي لتقييم الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة حسيبة بن بوعلي –الشلف، 2016-2017
3. حسناوي بلبال، دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة، مذكرة ماجستير ،جامعة فرحات عباس ـ سطيف، 2013- -2014،
4. زلماط مريم، بعنوان دور رأس المال في استمرار المؤسسة،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوره جامعة أبو بكربلقايد،تلمسان، 2016/ 2017
5. سعد عبد الكريم الساكني، رأس المال والتحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه، أطروحة دكتورة ،جامعة اربد الأهلية،
6. فاديه وليد حنفي أبو شامه ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير ،جامعة الخليل ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، 2015
7. فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،جامعة محمد خيضر، 2015- 2016
8. أحلام نجار ، نريمان مساط، دور مشروع المؤسسة في تحقيق متطلبات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، مذكرة لنيل شهادة الماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2020-2021
9. شرين عيد مرسي ،دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري دراسة حالة جامعة بنها، أطروحة دكتورة ، جامعة بنها

المجلات

1. الهلالي الشربيني الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، جامعة المنصورة، يوليو 2011
2. عبد الناصر نور و ظاهر القشي، جهاد قراقيش، رأس المال الفكري: الاهمية والقياس والافصاح دراسة فكرية من وجهات نظر متعدده، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 25 ، 2010،
3. كمال عبد الوهاب أحمد، تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي في مصر في ضوء تجربة دول الاتحاد الأروبي، محلة الإدارة التربوية ، العدد العاشر ، جامعة العريش ـ مصر، سبتمبر 2016
4. م.غسان فيصل عبد، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة استطلاعية في جامعة الكويت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، جامعة تكريت، المجلد 05، العدد 15- ، 2009
5. مجيد شعباني، محمد بوستة، إدارة رأس المال الفكري والتنمية المستدامة، مجلة دولية علمية محكمة، العدد 22، جامعة الأغواط، الجزائر، جوان 2014
6. محمد عبد الحميد مطاوع "تحسين نوعية التعليم المحاسبي" بالتطبيق على كلية التجارة جامعة المنوفية- مجلة علمية تصدرها جامعة المنوفية، 1998
7. محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، المجلد26، 2010
8. أشرف محمد مشمش، واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين بالوظائف الإشرافية، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، جامعة الأقصى، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والتمويل، المجلد 04، العدد 02، 2018

9. باديس بوخلوة، فريدة بلة، أثر التفكير الإبداعي للمديرين على جودة الخدمة في التعليم العالي، دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية،المجلد 5، العدد 2، الجزائر، 2018.
10. بوراس نادية، بوحنيك هدى، تجارب تطبيق التعليم الالكتروني في بعض الدول العربية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والادارية، المجلد 07، العدد 01، جوان 2020
11. كيحلي عائشة سلمة،منمسغوني، لمياء عماني، حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج انشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلـة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية العدد 2- 2017
12. عرابي محفوظ ، تبني نظامLMD في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: استجابة للتوجهات العالمية أم ثقافة لتجويد التعليم العالي؟، مجلة الإيداع ، جامعة علي لونيسي، البليدة،العدد 8، 2018-

الملتقيات

1. أمين محفوظي، مقاربات رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية (دراسة ميدانية لجامعة المدية)، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22
2. خواص نصيرة، الجامعة الجزائرية في تحدي التحول الرقمي، ضرورة واقع لضمان جودة حقيقية، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22،
3. ربحي تبوب فاطمة الزهراء، التعليم الإلكتروني آلية لضمان الجودة في التعليم العالي،أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، بعنوان الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ج2، يومي 21-2021/02/22
4. حسين يرقي، طارق هزرشي، عطا الله بن مسعود، "إدارة التحول - التتحسين - في مظمات رأس المال الفكري"، "ورقة بحثية ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، المنعقد يومي 13 و14 ديسمبر 2011 بجامعة شلف
5. الموسى عبد الله عبد العزيز،التعليمالالكتروني،مفهومه، خصائصه، فوائده، عوائقه، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مدرسة المستقبل في الفترة 16-1423/8/17هـ ،كلية التربية جامعة الملك سعود ، السعودية، 2002

المراجع باللغة الأجنبية

1. A V Feignbaum ،total qualitycintrol ،3 md ED،newyork : MC grawhill.1991
2. BadrulHuda Khan ،Managing e-learning: design ،delivery ، implementation ،and evaluation،2005،
3. Juran and F.mgryna: quality planning and analysis; Singapore: MC Grawhill 1993

المواقعالالكترونية

1. https://shanaway.ahlamontada.com/t4653-topic
2. Ar.m.Wikipedia.org