

دراسة تحليلية لعلاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على

الأداء الجامعي بالتطبيق على جامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية

**Analytical Study of the Relationship of Intellectual Capital to Total
Quality Management and its Impact on University Performance
With the Application on Sana'a University in the Republic of Yemen**

محمد فايد العودي

باحث دكتوراة - قسم العلوم السياسية

كلية التجارة - جامعة أسيوط

د. أحمد سيد سباعي

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة أسيوط

أ.د. عبد السلام على نوير

أستاذ العلوم السياسية والإدارة العامة

عميد كلية التجارة - جامعة أسيوط

المخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأثر تلك العلاقة في تحسين الأداء الجامعي من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالتطبيق على جامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية.

قد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) والأداء الجامعي (المتغير التابع)، كما توصلت إلى نفس النتيجة بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) وإدارة الجودة الشاملة (المتغير الوسيط)، وكذلك بين إدارة الجودة الشاملة (المتغير الوسيط) والأداء الجامعي (المتغير التابع)، كما ثبت دور الوساطة التداخلية لإدارة الجودة الشاملة في العلاقة المباشرة بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) والأداء الجامعي (المتغير التابع)، ولقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام والاستفادة من رأس المال الفكري والعمل على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستوى الأداء الجامعي.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة، الأداء الجامعي.

Abstract:

This study has aimed to measure and analyze the relationship of intellectual capital and total quality management and its impact on university performance through the use of descriptive analytical methodology which was applied to Sana'a University in the Republic of Yemen.

The findings have confirmed a Positive relationship of statistical significance between the intellectual capital (independent variable) and the performance of the university (variable dependent), and as same as between intellectual capital and total quality management, and also between total quality management and university performance. In addition, it has confirmed a positive intermediation role of TQM in the direct relationship between intellectual capital (independent variable) and university performance (dependent variable).

The recommendation of this study is to work and care of intellectual capital and applies the total quality management in order to improve the university performance.

Key words: Total Intellectual Capital, Total Quality Management, University performance.

١- تقديم :

يمثل الاداء الجامعي الهدف والمقصود من الجهود التي تبذلها الجامعات على مستوى العملية التعليمية والبحثية، حيث يعكس الأداء صورة الجامعات وسمعتها لدى العملاء والمستفيدين، كما يعتبر مؤشراً على مدى ما حققته الجامعات من الأهداف التي حددتها في رسالتها.

ولقد كان للتقدم العلمي والتكنولوجي أثره الإيجابي على التحول من الاهتمام والاعتماد على الأصول الملموسة إلى التركيز على الأصول غير الملموسة، لما لها من دور واضح في زيادة مخزون رأس المال المادي، وكذلك في استقرار وتطور وتطور المنظمات المعرفية وغير المعرفية، وهو ما دفع بالمنظمات (على المستوى الانتاجي والخدمي) إلى الاهتمام برأس المال الفكري والعمل على الاستثمار والاستزادة منه وتعظيمه والحفاظ عليه لأغراض تدعيم القدرة التنافسية.

ويعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة من أهم النظم الحديثة التي توضح للدول والمنظمات الاسس والطرق الصحيحة التي يجب اتباعها بهدف تنفيذ الخطط المرسومة وتحقيق الأهداف المتوقعة في أفضل وقت وباقل تكلفة، بحيث تكون الخدمة المقدمة ذات قيمة عالية تنال الرضا والقبول من قبل المستفيدين، ودافعاً لمقدمي الخدمة على دوام الاستمرار في الإبداع والانجاز والمنافسة المستديمة.

وبناءً على ذلك، فإنّ لرأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة دوراً إيجابياً في تحقيق الأداء المتميز سواءً في الجامعات أو المنظمات الأخرى، وهو ما عنيت به الدراسة الحالية لتحليل علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي بالتطبيق على جامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية باعتبارها الجامعة الأم في اليمن، والتي تعود نشأتها إلى السبعينيات من القرن الماضي (رموضة، ٢٠٠٩: ٣٤١؛ حمزة، ٢٠١٢: ٤٧).

٢- موضوع الدراسة :

يعتبر الأداء الجامعي محصلة الجهود التي تبذلها الجامعات لتحقيق أهدافها على مستوى العملية التعليمية والبحثية على ضوء الموارد المتاحة لديها، وبذلك فهو يعكس مدى قدرة الجامعات على الربط بين مكوناتها والبيئة المحيطة بها(الحجار، ٢٠٠٣: ٢٠٧)، ولذات الأهمية تسعى الجامعات إلى تحسين أدائها من خلال استخدام بعض الأساليب الحديثة مثل الاستثمار والاستفادة من رأس المال الفكري، وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، وبطاقة الأداء المتوازن، وذلك لما لها من دور مهم في رفع مستوى الأداء وتحسينه.

وتمثل الجامعات الحاضنة الرئيسية لرأس المال الفكري (الهالي: ٢٠١١: ٤)، باعتبارها مصدر المعارف وبيئة الخبرات والمهارات التي تنتج الابتكارات، وتضع الحلول لمشاكل المجتمع، ويقاس رأس المال الفكر في الجامعات بمقدار ما تمتلكه الجامعات من رأس مال بشري وهيكلية وعلاقات، وهذه المكونات الثلاثة هي الثروة الحقيقية التي تقيس مدى قوة الجامعات وثباتها واستقرارها وتطورها ونموها وقدرتها على البقاء والمنافسة، وتفوقها في الإنتاج العلمي والمعرفي.

ولا يقل نظام إدارة الجودة الشاملة أهمية عن رأس المال الفكري، بل إنّ بينهما علاقة وثيقة، حيث يمثل رأس المال البشري العامل الأقدر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أرض الواقع، ولإنّ إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم والأساليب الإدارية الحديثة، فالمنظمات المعرفية وغيرها تسعى إلى تبنيها بهدف التخلص من القصور الإداري والتدني في مستوى الأداء المؤسسي، حيث أكدت العديد من الدراسات على أنّ إدارة الجودة الشاملة تعد نموذجاً إدارياً فعالاً يمكن من خلاله تحقيق الأهداف بأقل تكلفة وأقصر وقت وأكبر عائد نفعي، كما بينت ذلك دراسة (Buter, 1996: 1-7)؛ عايش، ٢٠٠٨: ٢٦؛ الصرايرة، والنجدوي، ٢٠١٢: ١٢٩).

وقد أشارت العديد من الكتابات إلى ضعف رأس المال البشري والهيكلية في الجامعات اليمنية وفي مقدمتها جامعة صنعاء، بالإضافة إلى ضعف رأس مال العلاقات مع الطلبة واعضاء هيئة التدريس والمؤسسات المختلفة، وهو ما يشير إلى عدم توجه جامعة صنعاء والجامعات اليمنية نحو الاستثمار في رأس المال الفكري والاستفادة منه (الصلاحى، ٢٠٠٩ ؛ الهبوب، ٢٠١٢: ٢ ؛ عبدالله، ٢٠١٢: ١٩٧-١٩٨ ؛ المجلس الأعلى لتخطيط التعليم، ٢٠١٤: ٩١ ، ٢٥٦؛ بافقير، ٢٠١٤: ١٦٩؛ محمد، ٢٠١٤: ٢٣ ؛ الحميري، ٢٠١٦: ٥٨ ؛ الحأوري، دت، ١١-١٢؛ الرفيق، دت، ٤٠).

ورغم الجهود التي تبذلها جامعة صنعاء لمواجهة التحديات، من خلال تطبيق الجودة الشاملة، مثل انشاء مركز ضمان الجودة والتطوير عام ٢٠٠٦م، وكذلك عقد ندوة بعنوان ضمان الجودة في التعليم الجامعي، والتي عقدت في جامعة صنعاء عام ٢٠٠٧م (السبع وآخرون، ٢٠١٠: ٩٩)، ورغم توصيات دراسة (برقعان، ٢٠٠١: ٢٠٣) التي دعت إلى دراسة معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وكذلك دراسة (غالب، وعالم، ٢٠٠٨: ١٨٦) التي أوصت بدراسة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو فكرة مدخل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، إلا أن الدراسة الاستطلاعية التي قام بها (محمد، ٢٠١٤: ٢١)، قد توصلت إلى ضعف إهتمام جامعة صنعاء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وبناءً على ذلك، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الإجابة عن التساؤلات الرئيسية التالية:

- ما طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية؟
- ما طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية؟
- ما طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية؟
- ما دور إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية؟

٣- أهداف الدراسة : Study Objectives

تتمثل أهداف الدراسة على المستوى العلمي والعملي فيما يلي:

١/٣ الأهداف العلمية :

- التأكيد على أهمية رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء الجامعي.
- التأصيل النظري والعلمي لدور رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الجامعي.
- تدعيم الأحكام النظرية لعلاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي.

٢/٣ الأهداف العملية :

- قياس العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء في جامعة صنعاء.
- قياس العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء.

- قياس العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء في جامعة صنعاء.
- قياس دور إدارة الجودة الشاملة كوسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء.

٤- أهمية الدراسة Study Significance

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى العلمي والعملية فيما يلي:

١/٤ الأهمية العلمية :

- إبراز أهمية رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة كمفهومين حديثين في مجال تحسين فعالية الأداء الجامعي.
- حاجة المكتبات إلى المزيد من الأدبيات التي توضح أهمية دور رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الجامعي.
- أهمية تحسين الأداء الجامعي بصورة دائمة بما يدعم قدرة المؤسسات التعليمية على الاستمرار والمنافسة.

٢/٤ الأهمية العملية :

- التعرف على أهمية ودور رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الجامعي في جامعة صنعاء.
- التعرف على مستوى الأداء الجامعي بجامعة صنعاء.
- التعرف على طبيعة العلاقات بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي في جامعة صنعاء.
- تقديم توصيات ترشد المسؤولين في الجامعة إلى كيفية التحسين في الأداء الجامعي من خلال الاستفادة من رأس المال الفكري والعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل جامعة صنعاء.

٥- ضبط مفاهيم الدراسة :

وهنا نتناول تعريف رأس المال الفكري ومكوناته (البشري، الهيكلي، العلاقات) وتعريف الأداء الجامعي ومتغيراته (البعد المالي، العملاء، العمليات، التعلم والنمو).

١/٥ مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital

هناك شبه اتفاق بين الباحثين الذين عرفوا رأس المال الفكري من زاوية الموارد البشرية، على أنّ القدرات والمهارات والخبرات والمعارف التي يمتلكها بعض الأفراد سبب رئيسي في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، سواءً كانت سلعية أو خدمية أو معرفية، وهو ما تؤكد هذه الدراسات (Guthrie, 2001: 6 ؛ Youndt et al, 1996: 839 ؛ زايد، ٢٠٠٣: ٩٨ ؛ المطيران، ٢٠٠٧: ٨ ؛ البشدري، ٢٠١٠: ٣٢ ؛ بدر، ٢٠١٠: ١٩٢).

وترى Cabrita and Vas (2006: 12) أنّ معظم تعريفات رأس المال الفكري تدور حول ثلاثة عناصر، وهي الأصول غير الملموسة والمعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وتأثير الممارسة المتجمعة.

ويشير الباحثون إلى أنّ رأس المال الفكري يمثل الأصول غير الملموسة أو غير المرئية أو الأصول المخفية التي تمكن المنظمة من القدرة على المنافسة، وهذه الأصول تمثل ثروة معرفية

كامنةً في عقول الأفراد المتميزين وبعضها تمتلكه المنظمة وقادرة على نقله والاستفادة منها (Roos Al-Bontis et al, 2002: 440 ؛ Chatzkel, 2002: 6 ؛ Ulrich, 1998: 2 ؛ and Roos, 1997: 420 Sundac and Krmpotic, Moore and Esq, 2008: 7; 21 ؛ Kok, 2007: 184 ؛ Ali, 2003: 32-33 Naseris and Emadzadeh et al, 2013: 100 ؛ Ramirez et at, 2011: 359 ؛ 2009: 280 (Mozdabadi, 2014: 47).

واختلف الباحثون في تحديد مكونات رأس المال الفكري، فالبعض يرى أنه يشمل رأس المال البشري والهيكلية، وذهب الكثير من الباحثين إلى إضافة رأس مال العلاقات، وزاد آخرون رأس مال التجديد الجماعي، وهو ما أوضحته (Al-Ali, 2003: 32-33) ؛ استيورات (مترجم، ٢٠٠٤: ٣١) ؛ Hussi, 2004: 37 ؛ Evaggelia F. n.d 2 ؛ الكثيري، ٢٠١٣: ٧ ؛ رفاعي، وأحمد، ٢٠١٥: ١١٣ ؛ منصور، ٢٠١٥: ٥٦).

وبناءً على ما سبق الإشارة إليه، فإن رأس المال الفكري من وجهة نظر الدراسة الحالية، عبارة عن ((مجموعة الأصول غير الملموسة المتمثلة في رأس المال البشري والهيكلية والعلاقات، التي تعمل جميعها على تعزيز قدرات الجامعة لتحقيق أهدافها مما يجعلها متميزة في الأداء وقادرة على المنافسة)).

وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية، فقد تبين أن رأس المال البشري والهيكلية والعلاقات هي أهم مكونات رأس المال الفكري

٢/٥ مفهوم إدارة الجودة الشاملة : Total Quality Management

اختلف الباحثون حول تعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة سواءً في المنظمات المعرفية أو غير المعرفية، فعرفه (Hills and David (2001: 410) بأنه فلسفة إدارية تضع الأنظمة والعمليات في مكان بحيث تقابل وتلبي توقعات الزبون، وهي السعي الحثيث لاستمرار التحسين من خلال التوثيق والأدوات المستخدمة لحل المشكلة المتعلقة بعمل الفريق والإدارة الجيدة.

وعرفه الحجار (٢٠٠٣: ٢٠٧) بأنه "مدخل رئيسي لتطوير التعليم الجامعي، وذلك بالتركيز على الجوانب المختلفة في العملية التعليمية الجامعية وهي: القيادة والتخطيط الاستراتيجي والطلبة والمستفيدين وسوق العمل والمعلومات وتحليلها والموارد البشرية وإدارة العمليات ونتائج العمل".

وكذلك عرفه عبدالرحيم (٢٠٠٣، ٦٢) على أنه "منهج عمل لتطوير شامل يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، ومنهج شامل يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة والكلية، ويشكل مسئولية تضامنية لإدارة الجامعة والكلية والإدارات الخدمية العاملة بهما، والأقسام العلمية لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم".

بينما عرفه Olson (2004: 24) بأنه "مدخل إداري لدمج ضمان الجودة والتحسين المستمر من خلال خلق أنظمة جودة واسعة داخل المنظمة، وتوظيف أساليب الإدارة الفعالة، واستخدام أدوات الجودة المناسبة"،

وأما سباعي (٢٠٠٥ : ٦٩) فعرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنه " فلسفة وثقافة تنظيمية تقوم على تغيير مفهوم الجودة من كونه أداة للرقابة إلى اعتباره أداة للإدارة وتقوم على توسيع دائرة الاهتمام الإداري بكل جزئيات المنظمة وأنشطتها المختلفة".

١- نقلاً من :

Spanbauer, SJ. (1995). *Reactivating Higher Education with Total Quality Management and Productivity Concept, Techniques and Tools to Improve Higher Education. Total Quality Management, Vol. 6, PP. 38-519.*

وعرفة (24: 2006) **verkrijging** في التعليم العالي، بأنه ذلك المصطلح الذي يرجع إلى السياسات والأنظمة والعمليات المصممة لضمان صيانة وتعزيز الجودة داخل المؤسسة.

وفي نفس السياق، عرفه (الترتوري، وجويحان، ٢٠٠٦: ٧٨) بأنه "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية، والتركيز على مدخلات النظام التعليمي الجامعي لجودة المخرجات وإرضاء المستفيدين"

وعرفة الحراشنة (٢٠١١: ٣٣) بأنه "منظومة فكرية جديدة تتضمن مفاهيم وأنشطة متعددة تجتمع هذه المفاهيم والأنشطة لتشكيل مدخل شامل متكامل لأداء العمل بمستوى حرفي ومتميز من الجودة النوعية"،

وعلى ضوء ما سبق، فتعرف الدراسة الحالية مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعة بأنه (فلسفة إدارية تقوم على أساس التركيز على جميع مكونات الجامعة من خلال التحسين والتطوير المستمر والتغيير اللازم، وفقاً للجهود المشتركة من قبل الأكاديميين والإداريين لإشباع رغبات الطلبة، وتحقيق أهداف الجامعة التي تسعى لأجلها).

وبهدف معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، فقد اعتمدت الدراسة الحالية في قياس إدارة الجودة الشاملة على ستة مبادئ، متمثلة في مبدأ (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة). وهي موضحة في التالي:

٣/٥ مفهوم الأداء الجامعي :

لقد اختلف الباحثون في تعريف الأداء نظراً لتعدد جوانبه وأبعاده وتداخله مع عدة مصطلحات ومفاهيم مشابهة له، مثل (الكفاءة والفعالية والمردودية والإنتاجية والنتيجة والتنافسية) (زعيبي، ٢٠١٤: ٥٤)، وكذلك لاختلاف نوع الأداء، سواءً تنظيمي أو وظيفي أو إداري أو مالي أو جامعي أو تعليمي أو بحثي أو خدمي،.... الخ.

وقد رأت دروزة (٢٠٠٨: ٦٧) أن "الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه، والتي يستخدمها المديرون والمنظمات"، ولذلك سوف يتم التعرض لبعض التعريفات ومن ثم استخلاص تعريف يتفق وهدف الدراسة الحالية.

عرف (2: 2003) **Salem** الأداء بأنه نتائج العمل التي توفر قوة الارتباط بين أهداف المنظمة الاستراتيجية ورضا الزبون والاسهامات الاقتصادية، فهو بذلك يربط بين المدخلات والمخرجات والعائد الاقتصادي على المنظمة، باعتباره نتيجة لجهود مبدولة لتحقيق أهداف معينة.

وعرفة (71: 2006) **Lebans and Euske** بأنه مجموعة المؤشرات المالية وغير المالية التي تقدم معلومات عن درجة تحقيق الأهداف والنتائج، وهذا التعريف يركز على الأداء في المنظمات المعرفية وغير المعرفية حيث يربط بين الأداء وتحقيق الأهداف.

وركز تعريف (8: 2007) **Hur** على قدرة الاستخدام للموارد كمؤشر على أداء المنظمة، حيث عرفه بالإنتاجية، وهو القدرة على الاستخدام الفعال والكفاء للموارد المحدودة التي تحقق أهداف المنظمة.

وفيما يتعلق الأداء الجامعي، فقد عرفه الحجار (٢٠٠٣: ٢٠٧) بأنه " نظام يربط ما بين مكونات الجامعة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فالأداء يمس جميع مكونات الجامعة المختلفة"، حيث يشير هذا المفهوم إلى أنّ الأداء نظام يشمل الأفراد والوحدات في الجامعة، والبيئة الخارجية، فهو يركز على التفاعل بين المدخلات والعمليات والمخرجات.

وفي نفس السياق، فقد عرفه كردي (٢٠١٠) بأنه "محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما"، ويلاحظ أنّ هذا التعريف قد قسم المؤثرات البيئية إلى ثلاثة مؤثرات وهي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

وعرفه الهادي (٢٠١٠: ٢٤٩) بأنه "الذي يساعد مؤسسات التعليم العالي على تحقيق أهدافها الإستراتيجية، أو تميز وفاعلية تلك المؤسسات وفق مؤشرات الجودة النوعية المعتمدة، أو هو قدرة إدارات تلك المؤسسات في تحويل المدخلات الخاصة بها إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة تتفق مع الشروط العالمية المعتمدة".

وذهب آل مرعي (٢٠١٣: ٨) إلى أنّه "مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تشمل الوظائف الأساسية نحو تحقيق الأهداف، في ضوء رؤية الجامعة ورسالتها".

وكذلك عرفه عزيز (٢٠١٥: ١١٣) بأنه "مدى قدرة تحقيق المؤسسة لأهدافها على المدى البعيد من خلال رشدتها وتوظيف مختلف مواردها في إطار الاخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها".

ومن خلال ما سبق، فإنّ التعريفات السابقة تتفق على أنّ الأداء الجامعي يعد المحصلة والنتيجة التي يتم تحقيقها على المستوى الفردي والمؤسسي، وهو ما يحقق الأهداف في إطار مؤثرات البيئة الخارجية، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى أنّ الأداء الجامعي ((محصلة الجهود التي تبذلها الجامعة بهدف تحقيق أهدافها على ضوء الموارد المتاحة لديها)).

ونظراً لاختلاف الباحثين حول مقاييس الأداء، فقد اعتمد الباحث أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء الجامعي، والمتمثلة في (البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو).

٦- الدراسات السابقة :

تمثل عملية تحليل الدراسات السابقة المدخل الرئيسي لبحث العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي، حيث بذلت جهود عديدة تتناول العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء وعلاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وكذلك علاقة إدارة الجودة الشاملة بالأداء، ولقد سعى الباحث من خلال تحليل هذه الدراسات إلى التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري، وكذلك للتعرف على مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة، ودورها في تحسين الأداء الجامعي، كما سيتضح فيما يلي:

١/٦ الدراسات التي تناولت علاقة رأس المال الفكري بالأداء :

نظراً لما ذهبت إليه الدراسة الحالية من اعتماد بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء الجامعي وتحليل العلاقة بينه وبين رأس المال الفكري، فقد توصلت دراسة (Wu, 2005: 267) إلى عدد من النتائج، أكدت في مجملها على قدرة بطاقة الأداء المتوازن على قياس الأداء الجامعي، ومن ثم الدمج بين بطاقة الأداء المتوازن ورأس المال الفكري لتقوية الإبداع وإدارة رأس المال الفكري الاستراتيجي.

وتوصلت دراسة (Bramhandkar et al (2007: 357) إلى أنّ الشركات التي تمتلك أصول غير ملموسة عالية هي أحسن أداءً وربحاً من الشركات التي تمتلك نسبة قليلة من الأصول غير الملموسة.

وذهبت دراسة عبدالمنعم، والمطارنة (٢٠٠٩: ٨٧) إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عناصر رأس المال الفكري والإبداع والتفوق المؤسسي.

وتوصلت دراسة العجمي (٢٠١٠: ١) وجود علاقة معنوية بين رأس المال الفكري ومكوناته، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى أداء الكليات.

بينما توصلت دراسة زغلول (٢٠١٠) إلى وجود تكامل شبه تام بين الأصول الفكرية بمكوناتها الثلاثة البشرية والمعلوماتية والتنظيمية ومقياس الأداء المتوازن بمتغيراته المختلفة، الأمر الذي جعل من مقياس الأداء المتوازن أداة ملائمة جدا لاشتقاق نموذج القياس رباعي المسارات، الذي يركز على القياس الوصفي والأدائي والمالي للأصول الفكرية، بهدف توفير المعلومات اللازمة لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي.

وأما دراسة رشيد، والزيادي (٢٠١٢: ٢٩)، فقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء الجامعي المتميز، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري كمتغير مستقل في المتغير التابع (الأداء الجامعي).

وكذلك توصلت دراسة تايه (٢٠١٣: ٢٥٢) إلى وجود علاقة معنوية طردية بين مكونات رأس المال الفكري (الزبائني، البشري، الهيكلي) وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن (المالي، العملاء، العمليات، التعلم والنمو).

وذهبت دراسة (Shehzad, et al., (2014: 278-279) إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة موجبة بين مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقات) والأداء، حيث تؤثر مكونات رأس المال الفكري في الأداء، وخصوصاً رأس المال البشري.

وكذلك ذهبت دراسة الربيعي، والنوري (٢٠١٤)، إلى أن أداء جامعة الأنبار كان مقبولاً، وفي بعض المؤشرات متميزاً، وذلك بسبب عدم الاستقرار الأمني في العراق وأن مقومات رأس المال الفكري لم تكن في المستوى المطلوب.

وأما دراسة بافقير (٢٠١٤: ١٦٩) فقد توصلت إلى عدم وجود اهتمام كاف برأس المال الفكري وتنميته والحفاظ عليه من قبل منشآت الأعمال في اليمن، بينما توصلت النتائج الميدانية إلى وجود علاقة ايجابية بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الاداء وتحسينه.

وتوصلت دراس العبدالات (٢٠١٤: ١٨٣) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي، وأن رئاسة الوزراء الأردنية تهتم برأس المال الفكري، ولديها استعداد لتحقيق أداء تنظيمي متميز.

وكذلك خلصت دراسة (Awan and Saeed (2015: 35) إلى وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقات) والأداء التنظيمي، خصوصاً الدور الذي يلعبه رأس المال البشري في التأثير على أداء جامعتي بهاء الدين زكريا والجامعة الإسلامية في بنجاب الجنوبية، باكستان.

ووفقاً لما سبق، فقد تبين وجود اتفاق على وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي.

٢/٦ الدراسات التي تناولت علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة :

لقد أثبتت الدراسات التي تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وجود علاقة موجبة بينهما، حيث توصلت دراسة (عبد، ٢٠٠٩: ٩) إلى وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.

وكذلك ذهبت دراسة البشدري (٢٠١٠: ٣٢) إلى وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.

وأما دراسة بن عيشي، وبن عيشي (٢٠١١: ١٩٨) فقد توصلت إلى وجود علاقة موجبة بين جميع مكونات رأس المال الفكري والجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية محل الدراسة.

وكذلك توصلت دراسة الصرايرة والنجداوي (٢٠١٢: ١٤٧-١٤٨) إلى وجود تأثير لمكونات رأس الفكري على إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الدوائية وغير الدوائية. وذهبت دراسة فتحي (٢٠١٣: ٢٨٧) إلى وجود علاقة ارتباط وأثر بين مكونات رأس المال الفكري وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. وإلى نفس النتيجة توصلت دراسة (Parizi (2014: 172 التي أثبتت وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وتطبيق نظام إدارة الجودة. وتوصلت دراسة (Anfoos (2014: b إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استثمار رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة. وعلى ضوء ماسبق، فقد اتفقت الدراسات السابقة على وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.

٣/٦ الدراسات التي تناولت علاقة إدارة الجودة الشاملة بالأداء :

ذهبت العديد من الكتابات إلى وجود علاقة موجبة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء، ومن تلك الدراسات، دراسة (Sholihin, and Laksmi, 2009: 25) التي توصلت إلى وجود تأثير هام وإيجابي لإدارة الجودة الشاملة وبطاقة الأداء المتوازن على الأداء، بالإضافة إلى تأثير بطاقة الأداء المتوازن كوسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء.

وكذلك توصلت دراسة عبد الرحمن (٢٠١٢: ١٠٠-١٠١) إلى وجود علاقة طردية موجبة بين قياس وتحسين جودة الأداء في منشآت التعليم الجامعي واستخدام أسلوب (SWOT) وإدارة الجودة الشاملة وبطاقة الأداء المتوازن.

بينما توصلت دراسة (Cicek, and Mohammed (2014: 239 إلى وجود علاقة موجبة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي.

وأما دراسة المعمر (٢٠١٤: ١٣٢-١٣٣) فقد ذهبت إلى وجود علاقة طردية قوية لكل مجالات إدارة الجودة الشاملة الأربعة [القيادة والرؤية السليمة، المشاركة والمبادرة من قبل العاملين، تطبيق مفهوم النظام، عمليات التحسين المستمر] منفردة ومجمعة مع الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

وكذلك توصلت دراسة بن عيشي، وبن عيشي (٢٠١٤: ١٩٨) إلى دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة (نشر ثقافة الجودة، التزام الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر) في تحسين أداء الجامعة ووجود علاقة بين أداء الجامعة وهذه المبادئ.

بينما توصلت دراسة محمد (٢٠١٤: ٢١) إلى انخفاض تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء مقابل تطبيقها في جامعة العلوم والتكنولوجيا، والذي يعود إلى مدى اهتمام الأخيرة بخدمة العملاء خلافاً للأولى، كما أنّ مبادئ الجودة الشاملة لا ترتبط مع بعضها البعض في كلتا الجامعتين.

٤/٦ الدراسات التي تناولت علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء :

لم يقف الباحث على دراسات تتناول العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي، ولكن أشارت بعض الدراسات إلى مثل هذه العلاقة، منها دراسة (الدعجة، ٢٠١٣: ١١٤) التي توصلت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الثلاثة

1. SWOT= Strength , Weakness, Opportunities, Threatness.

المتغيرات (رأس المال البشري، إدارة الجودة الشاملة، الأداء التنافسي)، كما أثبتت وجود تأثير مشترك لرأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي.

بينما توصلت دراسة الزعبي (٢٠١٣: ٥٢٠) إلى وجود تأثير إيجابي لعناصر رأس المال الفكري، ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في قدرة المنظمة على الابتكار.

وعلى ضوء الدراسات السابقة، فقد استفادت الدراسة الحالية منها ما يلي:

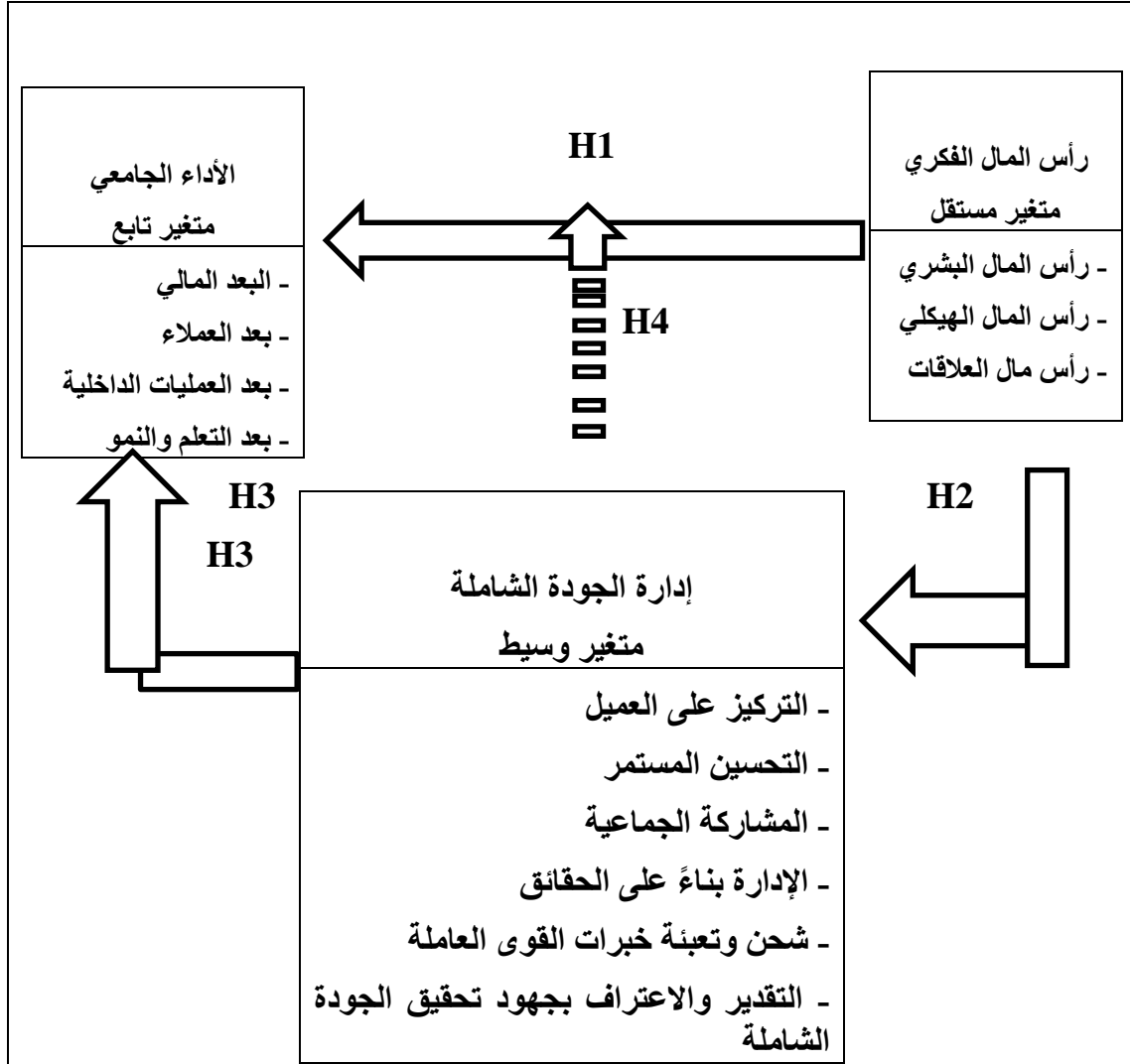
- وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري والاداء بشكل عام والاداء الجامعي بشكل خاص.
- وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.
- وجود علاقة موجبة بين إدارة الجودة الشاملة والاداء بشكل عام والاداء الجامعي بشكل خاص.
- وجود تأثير إيجابي لرأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة على الابتكار، كما يوجد تأثير إيجابي لرأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة على الأداء التنافسي.
- وتمكن نقطة الخلاف بين الدراسة الحالية وغيرها من الدراسات السابقة، أن قياس الأداء الجامعي يعتمد على المعايير الواردة ببطاقة الأداء المتوازن، وهي أحد المقاييس الرئيسية لقياس الأداء المؤسسي ككل.

٧- نموذج وفروض الدراسة :

يتناول هذا الجزء نموذج الدراسة والفروض التي بنيت عليها الدراسة .

١/٧ نموذج الدراسة:

على ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها فقد تم بناء نموذج للدراسة يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري: البشري، الهيكلي، العلاقات)، والمتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة: مبدأ التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة)، والمتغير التابع (الأداء الجامعي: البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) كما هو موضح في الشكل رقم (١).



شكل رقم (١)
نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث.

٢/٧ فروض الدراسة : Study Hypotheses

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، فإنّ هذه الدراسة تختبر أربعة فروض هي كالتالي:

الفرض الأول : توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء

الفرض الثاني : توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء

الفرض الثالث : توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي في جامعة صنعاء .

الفرض الرابع : يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط تداخلي في العلاقة الموجبة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء .

٨- متغيرات الدراسة وكيفية قياسها :

تتمثل متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (رأس المال الفكري)، والمتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة)، والمتغير التابع (الأداء الجامعي)، حيث تم الاعتماد في قياسها على الأدبيات المتعلقة في هذا المجال :

١/٨ المتغير المستقل: رأس المال الفكري :

يتمثل رأس المال الفكري (المتغير المستقل) في الأصول غير الملموسة، والمتمثلة في رأس البشري والهيكلية والعلاقات، حيث تمتلك هذه المكونات خصائص تمكن الجامعات بشكل خاص والمنظمات بشكل عام من القدرة على تحقيق أهدافها وتعزيز استقرارها، وهو ما أشارت إليه (Sanchez, 2006: 536؛ Bezhani, 2010: 181؛ Ramirez, 2013: 931، رشيد، والزيادي، ٢٠١٤: ٦).

لقد تم الاعتماد في قياس رأس المال الفكري في جامعة صنعاء على المكونات الثلاثة (رأس المال البشري، الهيكلية، العلاقات)، وذلك في (٤٣) فقرة، اعتماداً على مقياس (Handzic, and Ozturk, 2010: 743؛ Ramirez, 2013: 937؛ منصور، ٢٠١٥: ٩٣؛ لويضة، ٢٠١٦: ٢٤٦)، حيث تراوحت نسبة الثبات فيما بين هذه الدراسات ما بين ٧٥٪ إلى ٩٥٪، وتم توزيع الفقرات من (١-٤٣).

٢/٨ المتغير الوسيط : إدارة الجودة الشاملة :

تمثل إدارة الجودة الشاملة نظاماً إدارياً يقوم على أساس التركيز على جميع مكونات الجامعة من خلال التحسين والتطوير المستمر في ضوء الجهود المشتركة من قبل الأكاديميين والإداريين، وذلك لإشباع رغبات الطلبة، وتحقيق أهداف الجامعة التي تسعى من أجلها، كما أشار إلى ذلك (الحجار، ٢٠٠٣: ٢٠٧؛ عبدالرحيم، ٢٠٠٣، ٦٢؛ العزاوي، ٢٠٠٥: ٢٢؛ سباعي، ٢٠٠٥: ٦٩؛ الترتوري، وجويحان، ٢٠٠٦: ٧٨).

لقد تم الاعتماد في قياس إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء على ستة مبادئ متمثلة في (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة). وتم تمثيلها في (٣٢) فقرة، اعتماداً على مقياس (Zhang et al, 2000: 741؛ سباعي، ٢٠٠٥: ١٨٣؛ سودان: ٢٠١٢، ٨٨)، حيث تراوحت نسبة الثبات فيما بين هذه الدراسة من ٦٦٪ إلى ٩٥٪، وتم توزيع الفقرات من (١-٣٢).

٣/٨ المتغير التابع: الأداء الجامعي :

يمثل الأداء الجامعي محصلة الجهود التي تبذلها الجامعة لتحقيق أهدافها في ضوء الموارد المتاحة لديها، كما أشار إلى ذلك (Lebans and Euske, 2006: 71؛ Salem, 2003: 2؛ Hur, 2007: 8؛ الحجار، ٢٠٠٣: ٢٠٧؛ الهادي، ٢٠١٠: ٢٤٩؛ آل مرعي، ٢٠١٣: ٨؛ عزيز، ٢٠١٥: ١١٣).

لقد اعتمد الباحث في قياس الأداء الجامعي على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، والتي تم تمثيلها في (٣٤) فقرة اعتماداً على مقياس (Kaplan and Norton, 1992: 76؛ الهنيني، وزيادات، ٢٠١٤: ٨-١٠؛ عبدالرحمن، ٢٠١٤: ٨١)، حيث تراوحت نسب الثبات فيما بين هذه الدراسات من ٨٥٪ إلى ٩٥٪، وتم توزيع الفقرات من (١-٣٤).

٩- مجتمع وعينة الدراسة :

جدول رقم (١)

مجتمع وعينة الدراسة وفقاً للتوزيع المتناسب

م	اسم الجهة	مجتمع الدراسة N	النسبة المئوية %	العينة S
١	رئاسة الجامعة	٥	٠.٤ %	١
٢	كلية التربية	١٤٩	١٠.٩ %	٣٣
٣	كلية التربية البدنية	١٢	٠.٩ %	٢
٤	كلية الآداب	١٦٠	١١.٧ %	٣٥
٥	كلية اللغات	٤٧	٣.٤ %	١٠
٦	كلية الإعلام	٢٨	٢ %	٦
٧	كلية الشريعة والقانون	١٠٢	٧.٤ %	٢٢
٨	كلية التجارة والاقتصاد	١٢١	٨.٩ %	٢٦
٩	كلية العلوم	١١٧	٨.٧ %	٢٥
١٠	كلية الطب والعلوم الصحية	٢٩٠	٢١.٢ %	٦٣
١١	كلية طب الاسنان	٢٦	١.٩ %	٦
١٢	كلية الصيدلة	٢١	١.٥ %	٥
١٣	كلية الزراعة	١٠٢	٧.٥ %	٢٢
١٤	كلية الهندسة	١٠٩	٨ %	٢٤
١٥	كلية الحسابات وتكنولوجيا المعلومات	١٣	١ %	٣
١٦	مركز ابحاث ودارسات النوع الاجتماعي	٧	٠.٥ %	٢
١٧	مركز الدراسات السكانية	٨	٠.٦ %	٢
١٨	مركز الدراسات القانونية	١٠	٠.٧ %	٢
١٩	مركز الأصول الوراثية	٨	٠.٦ %	٢
٢٠	مركز المختبر المركزي	٢	٠.١ %	١
٢١	مركز تطوير التعليم الجامعي	٨	٠.٦ %	٢
٢٢	مركز قياس الرأي العام والحقوق الانسانية	٧	٠.٥ %	٢
٢٣	مركز الارشاد التربوي والنفسي	٢	٠.١ %	١
٢٤	مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية	١١	٠.٨ %	٢
٢٥	مركز الدراسات التاريخية	٢	٠.١ %	١
	الإجمالي	١٣٦٥	١٠٠ %	٣٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء البيانات التي قدمها المركز الأعلى لتخطيط التعليم عام ٢٠١٤ .

يوضح الجدول رقم (١) مجتمع وعينة الدراسة التي اعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات حول رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي في جامعة صنعاء.

وفقاً للبيانات التي قدمها المجلس الأعلى لتخطيط التعليم في إصداره السنوي لعام ٢٠١٤، فإن مجتمع الدراسة يتكون من جميع أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على درجة (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ دكتور) في جامعة صنعاء، والبالغ عددهم (١٣٦٥) عضو هيئة تدريس، يتوزعون على رئاسة الجامعة وأربع عشرة كلية إنسانية وتطبيقية وعشرة مراكز بحثية.

ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على تحديد عينة احتمالية من مجتمع الدراسة، تقوم على أساس اختيار عينة طبقية عشوائية (Stratified Random Sampling)، وبناءً على الجداول الإحصائية، فقد تم تحديد حجم العينة بعدد (٣٠٠) مفردة، لمجتمع دراسة عدده (١٣٦٥) مفردة، وبدرجة ثقة ٩٥٪، عند مستوى دلالة ٥٪ (ريان، ٢٠٠٢: ٤٢٧).

١٠- صدق وثبات أداة الدراسة :

جدول رقم (٢)

قيم معامل الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

عدد العبارات	معامل الصدق	معامل ألفا للثبات	متغيرات الدراسة
٤٣	٠,٩٥	٠,٩١	المتغير المستقل: رأس المال الفكري
١٢	٠,٨٨	٠,٧٩	رأس المال البشري
١٦	٠,٩٠	٠,٨٢	رأس المال الهيكلي
١٥	٠,٩٢	٠,٨٤	رأس مال العلاقات
٣٢	٠,٩٧	٠,٩٤	المتغير الوسيط: مبادئ إدارة الجودة الشاملة
٦	٠,٨٥	٠,٧٣	مبدأ التركيز على العميل
٦	٠,٨٩	٠,٨٠	مبدأ التحسين المستمر
٦	٠,٩١	٠,٨٣	مبدأ المشاركة الجماعية
٥	٠,٨٨	٠,٧٨	مبدأ الإدارة بناءً على الحقائق
٥	٠,٩٠	٠,٨١	مبدأ تعبئة وشحن خبرات القوى العاملة
٤	٠,٨٧	٠,٧٥	مبدأ التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة
٣٤	٠,٩٧	٠,٩٤	المتغير التابع: الأداء الجامعي
٤	٠,٨٠	٠,٦٤	البعد المالي
١٠	٠,٩٤	٠,٨٨	بعد العملاء
٩	٠,٩٢	٠,٨٤	بعد العمليات الداخلية
١٠	٠,٩٣	٠,٨٦	بعد التعلم والنمذ
١٠٩	٠,٩٨	٠,٩٧	الثبات والصدق التراكمي لجميع مكونات القائمة

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي للبيانات (ن=٢٥٩)

لقد تم تطبيق اختبار الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من معامل الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة ومدى صلاحيتها لإتمام الدراسة الميدانية للتحقق من واقع علاقة رأس المال الفكري بالأداء الجامعي، وقد أجري الاختبار على جميع قوائم الاستقصاء المسترجعة والصالحة للتحليل (٢٥٩) قائمة استقصاء من أصل (٣٠٠) قائمة استقصاء.

وبعد أن تمت عملية اختبار الثبات والصدق لجميع قوائم الاستقصاء المعتمدة، فقد بلغت قيم الفا كرونباخ ما بين ٦٤٪ إلى ٨٦٪ لأبعاد المتغيرات، وأما ما يخص المتغيرات الرئيسية فقد كانت ما بين ٧٧٪ إلى ٨٨٪، وبلغت قيمة الثبات التراكمية لجميع المتغيرات ٧٨٪، وهو ما يؤكد الحصول على أعلى قيمة من القيمة الموصى بها عند مستوى (٦٠٪) (Smith, and Albaum, 2010: 148, Zikmund, and Babin, 2010: 249)، كما هي موضحة في الجدول رقم (٢).

١١ - أسلوب تحليل البيانات :

لقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بهدف إجراء عملية التحليلات الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات وفروض وتساؤلات الدراسة، حيث قد تم استخدام الأساليب التالية :

- الاعتماد على الفا كرونباخ (Cronbach's Alaph) لتحليل معامل الثبات (Reliability Analysis) والاتساق الداخلي (Internal Consistency) لبيانات متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، الأداء الجامعي)، حيث وقد تم اختبار الفا كرونباخ على جميع قوائم الاستقصاء المسترجعة والصالحة للتحليل، وعددها (٢٥٩) قائمة استقصاء فور تجميعها لاختبار مدى ثبات وصدق واتساق وترابط المتغيرات والأبعاد والعبارات.
- استخدام أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي (Descriptive Statistical Measures)، مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية (Means and Standard Deviations)، والتكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص العينة وعرض البيانات بصورة متقدمة، حتى تعطي دلالة عامة عند إجراء عملية التحليل والمناقشة المبدئية لنتائج الدراسة الميدانية.
- استخدام معاملات الارتباط الثنائي، بهدف معرفة درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) والانحدار الخطي المتعدد (Simple and Multiple Linear Regression Analysis) لقياس العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي.

١٢ - تحليل نتائج الدراسة:

يتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة عرضاً وتحليلاً لما توصلت إليه الدراسة الميدانية من خلال التحليل المبدئي القائم على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط ومن ثم اختبار فروض الدراسة

١/١٢ التحليل المبدئي لنتائج الدراسة :

في هذه الجزئية يتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الخطي الثنائي بين المتغيرات.

١/١/١٢ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية :

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات الدراسة
,٤٠	٢,٥٦	المتغير المستقل: رأس المال الفكري X
,٥٠	٢,٧٢	رأس المال البشري X1
,٤٤	٢,٤٦	رأس المال الهيكلي X2
,٤٨	٢,٤٩	رأس مال العلاقات X3
,٥٠	٢,٤٢	المتغير الوسيط: مبادئ إدارة الجودة الشاملة Z
,٥٣	٢,٤٢	مبدأ التركيز على العميل Z1
,٦٠	٢,٤٢	مبدأ التحسين المستمر Z2
,٥٧	٢,٣٥	مبدأ المشاركة الجماعية Z3
,٥٩	٢,٤٠	مبدأ الإدارة بناءً على الحقائق Z4
,٦٥	٢,٤٧	مبدأ تعبئة وشحن خبرات القوى العاملة Z5
,٦٥	٢,٤٨	مبدأ التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة Z6
,٤٨	٢,٢٢	المتغير التابع: الأداء الجامعي Y
,٦٠	٢,٤٢	البعد المالي Y1
,٥١	٢,١٢	بعد العملاء Y2
,٥٨	٢,٠٦	بعد العمليات الداخلية Y3
,٥٣	٢,٢٩	بعد التعلم والنمو Y4

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي للبيانات (SPSS) ن = ٢٥٩

يوضح الجدول رقم (٣) توصيف متغيرات الدراسة المتمثلة في رأس المال الفكري والأداء الجامعي وفقاً للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وهي كما يلي:

- وجود قصور في إدراك أعضاء هيئة التدريس لمستوى رأس المال الفكري، وذلك وفقاً لقيمة الوسط الحسابي المنخفضة لرأس المال الفكري، والتي بلغت (٢,٥٦)، وكذلك تبين قصور إدراك أعضاء هيئة التدريس لمستوى رأس المال الهيكلي، والذي بلغت قيمة وسطه الحسابي (٢,٤٦)، يليه رأس مال العلاقات بمقدار (٢,٤٩)، ثم يأتي رأس المال البشري بوسط حسابي قدره (٢,٤٦)، وكل هذه القيم أقل قيمة من قيمة الوسط الحسابي الفرضي (٣,٠٠)، وهي بذلك تشير إلى ضعف مستوى رأس المال الفكري في جامعة صنعاء.

- وجود قصور في إدراك أعضاء هيئة التدريس لمدى تطبيق جامعة صنعاء لإدارة الجودة الشاملة، وذلك وفقاً لقيمة وسطها الحسابي المنخفضة، والتي جاءت (٢,٤٢)، وكذلك تبين قصور إدراك أعضاء هيئة التدريس لمدى تطبيق جامعة صنعاء لمبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة مبدأ التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة (٢,٤٨)، ويليه مبدأ شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة بوسط حسابي قدره (٢,٤٧)، يليه مبدأ التركيز على العميل ومبدأ التحسين المستمر بوسط حسابي قدره (٢,٤٢)، ويليهما مبدأ الإدارة بناءً على الحقائق بوسط حسابي قدره (٢,٤٠)، ثم يليه مبدأ المشاركة الجماعية بوسط حسابي قدره (٢,٣٥).

- جاءت قيم الوسط الحسابي لمتغيرات الأداء الجامعي أقل من الوسط الفرضي، حيث بلغت القيمة لوسطها الحسابي ككل (٢,٢٢)، وهي أقل قيمة بين متغيرات الدراسة بصورة إجمالية، وأما فيما يتعلق بمتغيرات الأداء الجامعي منفردة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي للبعد المالي (٢,٤٢)، بينما الوسط الحسابي لبعد التعلم والنمو (٢,٢٩)، وحصل بعد العملاء على وسط حسابي قدره (٢,١٢)، وأخيراً الوسط الحسابي لبعد العمليات الداخلية (٢,٠٦)، وهذه القيم تؤكد ضعف أداء جامعة صنعاء.
- فيما يتعلق بقيم الانحراف المعياري لرأس المال الفكري ومكوناته، فتشير النتائج إلى وجود قدر من الاتفاق بين أعضاء هيئة التدريس حول إدراكهم لرأس المال الفكري ومكوناته، حيث كان الانحراف المعياري لرأس المال الفكري (٠,٤٠)، وكانت قيمة الانحراف المعياري للمكون الأول لرأس مال الفكري، والمتمثل في رأس المال البشري (٠,٥٠)، والمكون الثاني رأس المال الهيكلي (٠,٤٤)، والمكون الثالث رأس مال العلاقات (٠,٤٨).
- لقد ثبت وجود قدر من الاتفاق بين أعضاء هيئة التدريس حول إدراكهم لإدارة الجودة الشاملة ومبادئها، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري لإدارة الجودة الشاملة (٠,٥٠)، وجاءت قيمة الانحراف المعياري لمبدأ التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة (٠,٦٥)، ومبدأ شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة (٠,٦٥)، ومبدأ التحسين المستمر (٠,٦٠)، ومبدأ التركيز على العميل (٠,٥٣)، ومبدأ الإدارة بناءً على الحقائق (٠,٥٩)، ومبدأ (٠,٥٧).
- وجود اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس حول قيم متغيرات الأداء الجامعي، كما أوضحت ذلك قيم الانحراف المعياري، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري للأداء الجامعي ككل (٠,٤٨)، وحصل البعد المالي على (٠,٦٠) وبعد العملاء على (٠,٥١) وبعد العمليات الداخلية على (٠,٥٣) وبعد التعلم والنمو على (٠,٨١).

٢/١/١٢ معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة :

يقوم معامل الارتباط الخطي الثنائي بتعيين نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، والجدول رقم (٤) يوضح نوع العلاقة بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل والأداء الجامعي كمتغير تابع وإدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط.

جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة Pearson

متغيرات الدراسة	X	X1	X2	X3	Z	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Y	Y1	Y2	Y3	Y4
X	١															
X1	**٠,٨٠٤	١														
X2	**٠,٨٧٠	**٠,٥٣٠	١													
X3	**٠,٨٥٩	**٠,٤٨٠	**٠,٧٠١	١												
Z	**٠,٨٠٠	**٠,٥٣٧	**٠,٧٠٤	**٠,٧٩١	١											
Z1	**٠,٦٦٤	**٠,٤٢٥	**٠,٦٠٨	**٠,٦٥٦	**٠,٧١٧	١										
Z2	**٠,٦٧٣	**٠,٤٤٩	**٠,٥٩٦	**٠,٦٩٠	**٠,٨٦٦	**٠,٥٦٢	١									
Z3	**٠,٦٩٣	**٠,٤٦٦	**٠,٦٠٢	**٠,٦٩١	**٠,٨٣١	**٠,٥٣٧	**٠,٧١٤	١								
Z4	**٠,٦٣٣	**٠,٤٢٣	**٠,٥٥١	**٠,٦٣٣	**٠,٨٤١	**٠,٥٠١	**٠,٦٩٠	**٠,٦٤٩	١							
Z5	**٠,٧٠٧	**٠,٥٠٢	**٠,٦٢٧	**٠,٦٦٧	**٠,٨٨٤	**٠,٥٨٢	**٠,٧١٤	**٠,٦٣٨	**٠,٧١٨	١						
Z6	**٠,٥٩١	**٠,٣٩١	**٠,٥٢٨	**٠,٥٨١	**٠,٧٩٤	**٠,٥٢٣	**٠,٥٩٣	**٠,٥٧٦	**٠,٥٩٠	**٠,٦٨٦	١					
Y	**٠,٦١٩	**٠,٥٠٠	**٠,٧٢٠	**٠,٧٣٨	**٠,٨٠٥	**٠,٦٥٩	**٠,٧١٠	**٠,٦٩٨	**٠,٥٩٢	**٠,٦٨٢	**٠,٦٣٩	١				
Y1	**٠,٥٤٦	**٠,٣١٣	**٠,٥٢٥	**٠,٥٥٤	**٠,٦٠٨	**٠,٥٢٤	**٠,٥٤٠	**٠,٤٢٩	**٠,٤٨٨	**٠,٤٩٠	**٠,٧٩٥	**٠,٦٩٥	١			
Y2	**٠,٦٧٥	**٠,٤٢٧	**٠,٦٤٨	**٠,٦٤٤	**٠,٦٣٧	**٠,٦٢٧	**٠,٥٦٩	**٠,٥٥٥	**٠,٤٣٣	**٠,٤٥٦	**٠,٤٣٨	**٠,٥٨٨	**٠,٥٨٨	١		
Y3	**٠,٦٩٧	**٠,٤٧٠	**٠,٦٤٩	**٠,٦٥٤	**٠,٧٥١	**٠,٥٥٨	**٠,٦٤٦	**٠,٦٤٦	**٠,٥٧٨	**٠,٦٤٤	**٠,٦٣٠	**٠,٨٦٦	**٠,٥٠٢	**٠,٧٢٣	١	
Y4	**٠,٧٣١	**٠,٥١٥	**٠,٦٥٦	**٠,٦٨٧	**٠,٧١٥	**٠,٥٥٩	**٠,٦٨٢	**٠,٦٥٣	**٠,٥٨٨	**٠,٦٦٤	**٠,٦٢٦	**٠,٨٩٧	**٠,٦٠٦	**٠,٧٤١	**٠,٧٤٨	١

المصدر: من إعداد الباحث على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ن = ٢٥٩ < 0.01 P.**

لقد تبين من الجدول رقم (٤) أنّ العلاقة موجبة بين متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري كمتغير مستقل، وإدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط، والأداء الجامعي كمتغير تابع)، وهو ما يؤكد وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات الدراسة، حيث ثبت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) بمكوناته (رأس المال البشري، الهيكلي، العلاقات)، وإدارة الجودة الشاملة (المتغير الوسيط) بمبادئها (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير الاعتراف بجهود تحقيقي الجودة الشاملة)، والأداء الجامعي كمتغير تابع بمتغيراته (البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو).

٢/١٢ اختبار فروض الدراسة :

يقوم الباحث في هذا الجزء من الدراسة باختبار صحة فروض الدراسة وفقاً للأساليب الإحصائية المشار إليها سابقاً.

١/٢/١٢ نتائج اختبار الفرض الأول :

يختبر الفرض الرئيسي في هذه الدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري: البشري، الهيكلي، العلاقات) والمتغير التابع (الأداء الجامعي: البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، حيث ينص هذا الفرض على أنّه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي)، ولاختبار مدى صحة هذا الفرض، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط في اختبار صحة الفرض القائل بوجود العلاقة الموجبة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي، كما يوضح الجدول (٥ ؛ ٦).

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي

المتغير	R	R ²	Adj. R ²	F. Value	Sig. F
رأس المال الفكري	,٧٦٩	,٥٩٢	,٥٩٠	٣٧٢,٦٤١	**,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ P. < 0.05

يتضح من الجدول رقم (٥) أنّ قيمة معامل الارتباط **R** (٧٦٩) تشير إلى وجود ارتباط معنوي موجب بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي، كما أنّ قيمة **R²** (٥٩٢) تشير إلى أنّ رأس المال الفكري يفسر حوالي ٥٩٪ من التغير في الأداء الجامعي.

جدول رقم (٦)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار البسيط بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي

المتغير	Beta	T. Value	Sig. T	Constant	F. Value	Sig. F
رأس المال الفكري	,٧٦٩	١٩,٣٠٤	**,٠٠٠	,١٠٨	٣٧٢,٦٤١	**,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

تؤكد قيمة **Beta** (٧٦٩) في الجدول رقم (٦) على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي بشكل عام، كما تثبت مؤشرات القياس معنوية العلاقة بين

رأس المال الفكري والأداء الجامعي، عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وبذلك فقد ثبتت صحة الفرض الرئيسي الأول بصورة إجمالية، والذي ينص على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي). وبهذه النتائج فقد تحقق الشرط الثاني من الوساطة والذي ينص على تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

٢/٢/١٢ نتائج اختبار الفرض الثاني

يقوم هذا الفرض من الدراسة باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري : البشري، الهيكلي، العلاقات) والمتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة: التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة)، حيث ينص هذا الفرض على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة)،

ولقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحليل العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة بصورة كلية، والجدول (٧ : ٨) توضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لهذا الفرض.

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة

المتغير	R	R ²	Adj.R ²	F. Value	Sig. F
رأس المال الفكري	,٨٠٠	,٦٤٠	,٦٣٩	٤٥٧,٧٠٥	**٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

يتبين من الجدول رقم (٧) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وفقاً لقيمة **R** (٠,٨٠٠) الموجبة، حيث تشير قيمة **R2** (٠,٥٩٢) إلى أنّ رأس المال الفكري يفسر حول ٥٩٪ من التغير في إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (٨)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار البسيط بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة

المتغير	Beta	T. Value	Sig. T	Constant	F. Value	Sig. F
رأس المال الفكري	,٨٠٠	٢١,٣٩٤	**٠,٠٠٠	,١٠٢	٤٥٧,٧٠٥	**٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

تؤكد قيمة **Bate** (٠,٨٠٠) الموجبة في الجدول رقم (٨) على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة بشكل عام عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وبذلك فقد ثبتت صحة الفرض الرئيسي الثاني بصورة إجمالية، وبذلك فقد تحقق الشرط الأول من الوساطة والذي يشترط تأثير المتغير المستقل على المتغير الوسيط.

٣/٢/١٢ نتائج اختبار الفرض الثالث :

يختبر الفرض الرئيسي الثالث العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة) كمتغير وسيط والأداء الجامعي (البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) كمتغير مستقل، حيث ينص هذا الفرض على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي)، وللتأكد من صحة هذا الفرض فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط كما هو موضح في الجدولين (٩ ؛ ١٠).

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي

المتغير	R	R ²	Adj.R ²	F. Value	Sig. F
إدارة الجودة الشاملة	,٨٠٥	,٦٤٧	,٦٤٦	٤٧١,٦٩٩	**,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

يتضح من الجدول رقم (٩) وجود ارتباط معنوي موجب بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي كما تؤكد ذلك قيمة **R** (,٨٠٥) الموجبة، حيث تشير قيمة **R2** (,٦٤٧) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تفسر حوالي ٦٥٪ من التغير في الأداء الجامعي.

جدول رقم (١٠)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار البسيط بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي

المتغير	Beta	T. Value	Sig. T	Constant	F. Value	Sig. F
إدارة الجودة الشاملة	,٨٠٥	٢١,٧١٩	,٠٠٠	,٣٥٠	٤٧١,٦٩٩	**,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

لقد أثبتت **Beta** الموجبة (٠,٨٠٥) في الجدول (١٠) وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي، عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وبذلك تؤكد صحة الجزء الأول من الشرط الثالث وهو تأثير المتغيرات الوسيطة على المتغيرات التابعة.

٤/٢/١٢ نتائج اختبار الفرض الرابع :

يهدف هذا الفرض إلى اختبار مدى تأثير المتغير الوسيط التداخلي (إدارة الجودة الشاملة: التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة) في العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري: البشري، الهيكلي، العلاقات) والمتغير التابع (الأداء الجامعي: المنظور المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، ولقد تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، حيث ينص هذا الفرض على أنه (يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط تداخلي في العلاقة الموجبة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي)، وسيتم التحقق من صحة هذا الفرض وفقاً للشروط السابقة التي تم ذكرها في الفصل الخامس عند الحديث عن كيفية اختبار الفروض، كما سيتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى تأثير رأس المال الفكري كمتغير مستقل وإدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط معاً على الأداء الجامعي كمتغير تابع، كما يوضح ذلك الجدولان (١١ ؛ ١٢).

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة على الأداء الجامعي

المتغير	R	R ²	Adj.R ²	F. Value	Sig. F
إدارة الجودة الشاملة	,٨٠٥	,٦٤٧	-	٤٧١,٦٩٩	**,٠,٠٠٠
رأس المال الفكري	,٨٣١	,٦٩١	,٠٤٣	٣٦,٢٦٩	**,٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

تؤكد قيمة **R** الموجبة في الجدول رقم (١١) على ارتباط معنوي موجب بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة من جانب والأداء الجامعي من جانب آخر، كما كان لإدراك رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة المتغيرات الداخلة تأثير معنوي إيجابي على الأداء الجامعي، حيث جاء تأثير المتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة) في المرتبة الأولى، كما يشير قيمة **R²** (٠,٦٩١) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تفسر حوالي ٦٥ ٪ من التغير في الأداء الجامعي، ويفسر رأس المال الفكري بعد دخوله مع إدارة الجودة الشاملة حوالي ٦٩ ٪ من التغير في الأداء الجامعي.

جدول رقم (١٢)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد لتأثير رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة على الأداء الجامعي

المتغير	Beta	T. Value	Sig. T	Constant	F. Value	Sig. F
إدارة الجودة الشاملة	,٨٠٥	٢١,٧١٩	**,٠,٠٠٠	,٣٥٠	٤٧١,٦٩٩	**,٠,٠٠٠
إدارة الجودة الشاملة	,٥٢٥	٩,٠٦٩	**,٠,٠٠٠	,٠٥٧	٢٨٨,٣٥١	**,٠,٠٠٠
رأس المال الفكري	,٣٤٩	٦,٠٢٢	**,٠,٠٠٠			

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء التحليل الإحصائي للبيانات ن = ٢٥٩ **P. < 0.05

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن قيمة **Beta** الموجبة تؤكد على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة من جانب والأداء الجامعي من الجانب الآخر عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، ويوضح الجدول (١٣) ملخصاً لقيم **R²** قبل دخول المتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة) وبعد دخوله في العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء الجامعي).

جدول رقم (١٣)

قيم **R²** قبل وبعد دخول المتغير الوسيط إدارة الجودة الشاملة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي

المتغير المستقل	قيم R² قبل دخول المتغير الوسيط	قيم R² بعد دخول المتغير الوسيط	التغير في R²
رأس المال الفكري	,٠٦٤٧	,٠٦٩١	- ,٠٤٤٤

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء تحليل التحليل الإحصائي للبيانات.

يتبين من الجدول رقم (١٣) أنه بعد دخول المتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة) على العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء الجامعي) قد أسفر عن اختفاء قوة تأثير المتغير المستقل (رأس المال الفكري) كنتيجة لدخول المتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة) في العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء الجامعي)، وهو ما أدى إلى حذفه تماماً في المرحلة الثانية وفقاً لاستخدام أسلوب الانحدار المتعدد، مما يؤكد على قوة تأثير دور المتغير الوسيط التداخلي (إدارة الجودة الشاملة) في العلاقة بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل والأداء الجامعي كمتغير تابع من جانب، واستقلاله في التأثير الإيجابي على المتغير التابع (الأداء الجامعي) بعد حذف المتغير المستقل (رأس المال الفكري) من جانب آخر، وبذلك ثبت الجزء الثاني من شروط الوساطة، وهو حذف المتغير المستقل عند دخول المتغير الوسيط التداخلي في العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبذلك ثبتت صحة الفرض الرابع.

١٣- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة :

لقد اشتملت هذه الدراسة على أربعة فروض أثبتت الدراسة الميدانية صحتها، وفي هذه الجزئية سيناقش الباحث هذه النتائج مقارنة بما توصلت إليه الدراسات السابقة التي وقف عليها الباحث.

١/١٣ مناقشة نتائج الفرض الأول :

ينص هذه الفرض على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء)، فهو بهذا النص يختبر العلاقة بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل والأداء الجامعي كمتغير تابع، وقد أكدت الجدول رقم (٥ ؛ ٦) بناءً على مؤشرات نتائج أسلوب الانحدار الخطي البسيط على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء الجامعي) حيث كانت العلاقة معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

ووفقاً لهذه الدلالة الإحصائية الموجبة، فإنه في حال اهتمت واستفادت واستثمرت جامعة صنعاء في رأس المال الفكري فإن ذلك سيؤدي إلى تحسين وتطوير وتميز الأداء الجامعي، وفي حالة إهمال رأس المال الفكري فإن محصلة الأداء الجامعي ستكون غير متميز مما يجعل سمعة الجامعة غير مرموقة، وهو ما أكدته قيم الوسط الحسابي المنخفضة والتي أقل من (٣) درجات، مما يشير إلى ضعف أداء جامعة صنعاء، وبهذه النتائج، فقد تمت الإجابة عن السؤال الأول من تساؤلات هذه الدراسة.

وبناءً على النتائج المؤكدة بوجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي، فقد اتفقت هذه الدراسة بشكل عام مع نتائج دراسة (رشيد، والزيادي، ٢٠١٠: ٢٩؛ تايه، ٢٠١٣: ٢٥٢؛ Awan, and Saeed, 2015: 42-43؛ Shehzad, et al, 2014: 278-279) التي أشارت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء بشكل عام، والأداء الجامعي بشكل خاص.

٢/١٣ مناقشة الفرض الثاني :

ينص هذه الفرض على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء)، فهو بهذا النص يختبر العلاقة بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل وإدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط، وقد أكدت الجدول (٧؛ ٨) بناءً على مؤشرات نتائج أسلوب الانحدار الخطي البسيط على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (إدارة الجودة الشاملة) عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

ووفقاً لهذه الدلالة الإحصائية الموجبة، فإنّه في حال اهتمت واستفادت واستثمرت جامعة صنعاء في رأس المال الفكري فإنّ الجامعة ستكون قادرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لما تمتلكه من أصول غير ملموسة قادرة على تحريك وتوعية الكادر الأكاديمي والإداري داخل الجامعة لتبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ولكن يجب تعاون الإدارة العليا مع رأس المال الفكري لتحقيق هذا الهدف، ولكن نتائج قيم الوسط الحسابي لرأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة التي جاءت أقل من قيمة الوسط الفرض (٣) درجات، قد أكدت عدم توفر رأس المال الفكري، وعدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبهذه النتيجة، فقد تمت الإجابة عن السؤال الثاني من تساؤلات الدراسة.

وبناءً على العلاقة الموجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، فقد اتفقت هذه الدراسة بشكل عام مع دراسة (عبده، ٢٠٠٩: ٩؛ البشدري، ٢٠١٠: ١٨٥؛ بن عيشي، وبن عيشي، ٢٠١١: ١؛ الصرايرة، والنجدأوي، ٢٠١٢: ١٢٨؛ 172 : Parizi, 2014) التي أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة.

٣/١٣ مناقشة الفرض الثالث :

ينص هذا الفرض من الدراسة على أنه (توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي في جامعة صنعاء)، ووفقاً لمعامل الارتباط في الجدول رقم (٤) فقد ثبتت علاقة الارتباط الموجبة بين إدارة الجودة الشاملة "المتغير الوسيط" (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة) والأداء الجامعي "المتغير التابع" (البعد المالي، منظور العملاء، منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو)، كما أكدت جميع مؤشرات معامل الانحدار الخطي البسيط في الجدولين (٩، ١٠) على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

وبناءً على نتائج هذه المؤشرات، فإنّ إدارة الجودة الشاملة بمبادئها التي اعتمدها هذه الدراسة تمثل عاملاً هاماً في تحسين الأداء الجامعي، وفي حال تطبيق جامعة صنعاء لمبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة فإنّها ستحقق تحولاً إيجابياً في أدائها على مستوى العملية التعليمية والبحثية، حيث وقد أكدت النتائج على أنّ النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيزترتب عليه نجاح الجامعة في أدائها، ولقد اثبتت قيم الوسط الحسابي المنخفضة لإدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي، والتي أقل من (٣) درجات، عدم تطبيق جامعة صنعاء لإدارة الجودة الشاملة وهو ما يؤكد على ضعف أداءها الجامعي، وبهذه النتائج، فقد تمت الإجابة عن السؤال الثالث من تساؤلات هذه الدراسة.

ووفقاً للعلاقة الموجبة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الجامعي، فقد اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Sholihin, and Laksmi, 2009: 13-14؛ عبدالرحمن، ٢٠١٢: ٢٨٣-٢٨٩؛ Mashagba, 2014: 363؛ Cicek, and Mohammed, 2014: 239) التي أثبتت وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء الجامعي، وهو ما يؤكد صحة هذا الفرض، وبه تحقق الجزء الأول من الشرط الثالث في تأثير المتغيرات الوسيطة على المتغيرات التابعة.

٤/١٣ مناقشة الفرض الرابع :

لقد اثبتت نتائج الفروض الثلاثة السابقة شروط الوساطة التي تتطلب تأثير المتغير المستقل على المتغير الوسيط وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع وتأثير المتغير الوسيط على التابع ولم يتبقى لتحقيق الوساطة سوى التأكيد على دور المتغير الوسيط التداخلي في العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث ينص هذا الفرض على أنه (تؤثر إدارة الجودة الشاملة كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي في جامعة صنعاء).

وبناءً على نتائج معامل الارتباط في الجدول رقم (٦)، فقد ثبتت علاقة الارتباط الموجبة بين رأس المال الفكري (المتغير المستقل) وإدارة الجودة الشاملة (المتغير الوسيط) والأداء الجامعي (المتغير التابع)، كما أكدت مؤشرات الانحدار الخطي المتعدد بعد إدخال المتغير الوسيط "إدارة الجودة الشاملة" على المتغير التابع (الأداء الجامعي) وجود علاقة موجبة ذات إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، والتي ثبتت سابقاً في الفرض الثالث.

وبعد دخول المتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة) في العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء الجامعي)، فقد تم استبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) من النموذج تماماً، وهو ما أثبت الوساطة التداخلية الكاملة للمتغير الوسيط (إدارة الجودة الشاملة)، ليثبت بذلك الجزء الثاني من الشرط الثالث في تحقيق الوساطة كما أكدت ذلك مؤشرات معامل الانحدار الخطي المتعدد في الجدول (١١؛ ١٢؛ ١٣)، وبذلك النتائج فقد تأكد أن دخول المتغير الوسيط في العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والأداء الجامعي (المتغير التابع) قد زاد في التأثير على الأداء، بل واستقل بالعلاقة التداخلية مع المتغير التابع، وهو ما يؤكد ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة مع الاستفادة من رأس المال الفكري في وقت واحد لما ثبت لهما من دور في تحسين وتطوير الأداء الجامعي، وبهذه النتائج فقد تمت الإجابة عن السؤال الرابع من تساؤلات هذه الدراسة.

ولقد تفردت هذه الدراسة بأثبتات الوساطة التداخلية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة في العلاقة المباشرة بين رأس المال الفكري والأداء الجامعي، حيث لم يقف الباحث على دراسات سابقة في هذا المجال.

١٤- توصيات الدراسة :

- ١/١٤ توصي هذه الدراسة جامعة صنعاء بضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال مبادئها محل الدراسة، وذلك من خلال اتباع ما يلي:
- أن تعمل الجامعة على تلبية رغبات ومتطلبات العملاء وفق آلية اتصال مرنة ومتميزة تحقق أهدافهم.
- أن تأخذ الجامعة الاقتراحات التي يقدمها العملاء حول الخدمات التي تقدمها الجامعة بعين الاعتبار.
- تشجيع العاملين داخل الجامعة على إدخال تحسينات مستمرة في أدائهم
- تقييم الأداء الجامعي مقارنة بجامعات مماثلة أو رائدة للاستفادة منها والعمل على تحسين أدائها.
- تشجيع العاملين على المشاركة في فرق العمل. لتبادل المعارف والخبرات والمهارات.
- تشجيع العاملين على حل المشاكل التي تواجههم.
- تشجع الجامعة العاملين على المشاركة في فرق العمل
- الاستفادة من مقترحات العاملين والعمل على تنفيذها.
- عرض معلومات الجودة على مراكز ودوائر العمل المختلفة داخل الجامعة.
- استخدام النتائج والاختبارات والفحوصات الخاصة بالجودة في تقييم أداء العاملين.

- تفعيل الاتصال والتواصل الفعّال بين قيادة الجامعة وجميع العاملين فيها.
- ان تقدر القيادة الجامعية بشكل دائم الجهود المبذولة والإنجازات التي يحققها الأفراد وجماعات العمل داخل الجامعة والقيام بمكافئتهم.
- ٢/١٤ كما توصي هذه الدراسة بضرورة الاهتمام برأس المال الفكري باعتباره المخزون الثمين والمهم في تحقيق أهداف الجامعة على المستوى التعليمي والبحثي، وذلك من خلال اتباع ما يلي:
- تعزيز الدعم الإداري والمادي الكامل لأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري للقيام بمهامهم وتحفيزهم على مواصلة الأنشطة البحثية والإدارية.
- العمل على تشجيع ومكافئة أعضاء هيئة التدريس على إبداعهم.
- القيام بدورات تدريبية بين حين وآخر لرفع قدرات ومهارات وخبرات الأكاديميين والعاملين، وذلك بهدف تحقيق الجودة في الأداء.
- القيام بتهيئة وتجهيز جميع مرافق الجامعة ومواردها المادية لدعم عملية البحث والتطوير.
- ضرورة التأكد من أنّ النظام المتبع داخل الجامعة يعمل على تشجيع الجهود المبذولة لتحقيق الابتكار والتحسين المستمر لمقتضيات العمل الجامعي.
- ضرورة الاهتمام بعملية تنظيم وإدارة البحوث بشكل فعّال من خلال نتائج التواصل الداخلي، الإدارة الفعّالة لمشاريع البحث، الحوافز البحثية، الأطروحات المقروءة، .. الخ.
- أن تكون الإجراءات والسياسات التي تتبعها الجامعة لتنظيم الفعاليات العلمية والثقافية والاجتماعية واضحة.
- الاستجابة لاحتياجات الطلاب بشكل فاعل ومستمر، وبناء العلاقات الدائمة مع الخريجين.
- الحرص على جذب الطلبة ذوي الكفاءات والقدرات العالية.
- العمل على تفعيل الروابط الاستراتيجية مع المؤسسات المجتمعية الأخرى في قضايا العمل المشترك.
- الحرص على تقديم دراسات وتوصيات لحل مشاكل المجتمع بشكل دائم كجزء من مسؤوليتها تجاه المجتمع..
- ٣/١٤ توصي الدراسة الحالية جامعة صنعاء بتطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) لتحسين الأداء الجامعي، وذلك من خلال اتباع ما يلي:
- اعتماد مجالات وبرامج جديدة ترفع من مستوى الإيرادات.
- ضرورة اهتمام الجامعة بمتابعة أوضاع الخريجين.
- عدم تأخر الجامعة في الاستجابة لشكاوي الطلاب وتقديم الحلول لها.
- أن تعمل إدارة الجامعة على تطوير نوعية الخدمات التعليمية المقدمة وفق المستجدات الأكاديمية العالمية.
- ضرورة تقييم أداء الأكاديميين والإداريين من خلال أخذ آراء الطلاب.

- أن تعمل إدارة الجامعة على تحديد وتشخيص احتياجات سوق العمل من الخريجين.
- أن تعمل إدارة الجامعة على دعم الابتكارات والأنشطة الإبداعية المقدمة من أصحابها.
- أن تعمل إدارة الجامعة على تطوير الخدمات الإدارية اللازمة وتقديم التسهيلات التي تحقق الاستقرار والانسجام في العملية التعليمية.
- أن تعمل إدارة الجامعة على تطوير مجالات البحث العلمي ودعم الأنشطة البحثية للأكاديميين والطلبة.
- الاهتمام بدراسة وتحليل مدى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة من أجل ضمان التميز.

١٥- حدود الدراسة :

- اقتصرت الدراسة على دراسة رأس المال الفكري كوحدة واحدة من خلال مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات).
- اقتصر الباحث في دراسة إدارة الجودة الشاملة كوحدة واحدة من خلال مبادئها (التركيز على العميل، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، الإدارة بناءً على الحقائق، شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة، التقدير والاعتراف بجهود تحقيق الجودة الشاملة).
- اقتصرت الدراسة على دراسة الأداء الجامعي كوحدة واحدة من خلال متغيراته (البيد المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو).
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة متغيرات الدراسة والعلاقة فيما بينها، وعلى الأساليب الإحصائية سابقة الذكر في تحليل النتائج الميدانية.
- مثلت جامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية الحدود المكانية للدراسة، حيث اقتصرت عينة الدراسة على أعضاء هيئة التدريس ممن يحملون شهادة الدكتوراه وما فوقها، حيث بلغ عدد أفراد العينة (٣٠٠) عضو هيئة تدريس من أصل ١٣٦٥ عضو هيئة تدريس، عاد منها (٢٥٩) قائمة استقصاء معتمدة لإجراء عملية التحليل.

٢- الدراسات المستقبلية المقترحة :

- تقديم دراسة تتناول المعوقات التي تحول دون تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة محل الدراسة في جامعة صنعاء وآلية العمل الكفيلة بتجاوز تلك المعوقات.
- تقديم دراسة تتناول علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي في جامعة صنعاء من وجهة نظر أعضاء الجهاز الإداري داخل الجامعة.
- تقديم دراسة توضح الأخطار والتحديات التي تواجه جامعة صنعاء والجامعات اليمنية في ظل غياب رأس المال الفكري.

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

(١) الكتب :

- الترتوري، محمد عوض، وجويحان، أغادير عرفات. (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط٢، عمان، الأردن.
- العزأوي، محمد عبدالوهاب (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة، الناشر غير مبين، جامعة الاسراء، الأردن.
- ريان، عادل ريان محمد (٢٠٠٢). بحوث التسويق: المبادئ- القياس- الطرق. مطبعة الصفا والمروة، ط١، أسيوط.
- زايد، عادل محمد. (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية. كتب عربية.

(٢) الكتب المترجمة :

- أستيوارت، توماس (٢٠٠٤). ثروة المعرفة " رأس المال الفكري". ترجمة/ علا أحمد صلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، مصر. القاهرة.

(٣) سلسلة كتب صادرة عن المجلس الأعلى لتخطيط التعليم في اليمن :

- المجلس الأعلى لتخطيط التعليم (٢٠١٤). مؤشرات التعليم في الجمهورية اليمنية لعام ٢٠١٣/٢٠١٢. الأمانة العامة، مجلس الوزراء، الجمهورية اليمنية.

(٤) الدوريات والمقالات :

- تابه، صفاء (٢٠١٣). العلاقة بين رأس المال الفكري وفق نموذج Stewart وبطاقة الأداء المتوازن: دراسة تحليلية في معمل الألبسة الرجالية في محافظة النجف الأشرف. مركز دراسات الكوفة، ٢٨: ٢٢٨-٢٥٤.
- الحميري، عبدالله حميد مرشد (٢٠١٦). تقييم أداء جامعة إب اليمنية وفق معايير الجودة الشاملة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج٩، ٢٤: ٣٩-٦٠.
- الزعبي، علي فلاح. (٢٠١٣). دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية (دراسة تطبيقية). المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج٦، ١١: ١-٤٣.
- السبع، سعاد سالم، وغالب، أحمد حسان، وعبيده، سماح عبدالوهاب. (٢٠١٠). تقييم برنامج إعداد معلم اللغة العربية في كلية التربية بجامعة صنعاء في ضوء معايير الجودة الشاملة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج٢، ٥: ٩٧-١٣٠.
- الصرايرة، شادي اريشد، والنجداوي، أكرم يوسف. (٢٠١٢). أثر رأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الدوائية وغير الدوائية المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي. أبحاث اقتصادية وإدارية. ١٢: ١٢٧-١٥١.

- العبدالات، خليل (٢٠١٤). قياس أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي : دراسة تطبيقية "رئاسة الوزراء الأردنية". **مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بور سعيد، مصر، مج ١، ١: ٢٩٨-٣٨٢.**
- الهلالي: الهلالي الشربيني، (٢٠١١). إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. **مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ٢٢: ١-٦٦.**
- الهنيني، إيمان أحمد، وزيادات، محمد (٢٠١٤). استخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن في تقييم أداء الجامعات: دراسة ميدانية على الجامعات الأردنية الرسمية. **مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ١٢: ١-١٤.**
- بافقير، سالم محمد سعيد (٢٠١٤). قياس أثر رأس المال الفكري والإفصاح عنه على أداء منشآت الأعمال: دراسة تطبيقية على منشآت الأعمال في الجمهورية اليمنية. **مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الاندلس، اليمن، مج ٧، ١: ١١٧-١٧٧.**
- بدر، أحمد أنور (٢٠١٠). هل يمكن أن تتحول الأفكار إلى رأس مال: دراسة في مداخل ومكونات ومنظورات وأدوار رأس المال الفكري في إدارة المعرفة. **مجلة الملك فهد الوطنية، مج ١٦، ٢: ١٨٥-٢٠٦.**
- بن عيشي، بشير، وبن عيشي، عمار. (٢٠١٤). مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودورها في تقييم الأداء بجامعة محمد خيضر ببسكرة: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الهيئة التدريسية. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج ٧، ١٨: ١٨١-١٩٩.**
- حمزة، أسوان عبدالله (٢٠١٢). تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج ٥، ١٠: ٤٣-٦٠.**
- رشيد، صالح عبدالرضا، والزيادي، صباح حسين شناوة (٢٠١٤). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية. **مجلة القادسية، مج ١٦، ٣: ٤٠-٤٠.**
- رفاعي، ممدوح، وخيرالله، أحمد رضا (٢٠١٥). أثر تطبيق إستراتيجية رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على جامعة عين شمس. **مجلة الباحث، كلية التجارة جامعة عين شمس، ١٥: ١١٣-١٢٦.**
- ريان، عادل ريان (٢٠٠٠). أثر إدراك الأفراد للدعم التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي الوجداني وبعض المتغيرات الموقفية: دراسة ميدانية. **المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٩: ٤٠-٦٤.**
- عبدالرحمن، مدني سوار الذهب محمد. (٢٠١٤). تقييم أداء الجامعات وفقاً لمنظور الأداء المتوازن: دراسة حالة جامعة أفريقيا العالمية (٢٠٠٨-٢٠١٣). **مجلة كلية الاقتصاد العلمية، ٤: ١٠٥-٥٩.**
- غالب، ردمان محمد سعيد، وعالم، توفيق علي. (٢٠٠٨). التربية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج ١، ١: ١٦٠-١٨٨.**

- فتحي، سلطان عبدالرحمن (٢٠١٣). أثر مكونات رأس المال الفكري في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة " دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الشركات الصناعية في محافظة نينوى". مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة، مج ٦، ١٢: ٢٧٠-٢٩٥.
- محمد، عبداللطيف مصلح (٢٠١٤). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي اليمني. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج ٧، ١٦: ٣-٤٩.

(٥) البحوث المقدمة في المؤتمرات :

- الربيعي، حاكم محسن، والنوري، عبدالسلام علي (٢٠١٤). أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء الجامعي: دراسة ميدانية في جامعة الأنبار. بحث مقدم إلى مؤتمر مسقط والذي كان حول: رأس المال الفكري العربي نحو رؤية استراتيجية جديدة للاستثمار والتطوير، ابريل، ص ص ٥٢٧-٥٤٧.
- الهبوب، أحمد غالب (٢٠١٢). الجامعة وثقافة التغيير: دراسة تحليلية نقدية لواقع ثقافة التغيير في الجامعات اليمنية، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الدولي السابع عشر لجامعة فيلادلفيا، ٦-٨ نوفمبر .
- رموضة، سالم عوض (٢٠٠٩). نحو معايير متقدمة للتعليم الهندسي في الجامعات اليمنية. بحث مقدم إلى المؤتمر الهندسي الثاني: كلية الهندسة، جامعة عدن، ٣٠-٣١ مارس، ص ص ٣٣٩-٣٤٩.
- يحيوي، نعيمة، ولدرع خديجة (٢٠١٣). بطاقة الأداء المتوازن BSC أداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات: دراسة ميدانية. بحث مقدم إلى مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني، حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ط ٢، نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، من فترة ٢٢-٢٣ نوفمبر، ص ص ٧٧-٩٣.

(٦) الأبحاث :

- الحاوري، محمد أحمد (د.ت.). التعليم في اليمن بين قيود التمويل ومتطلبات التطوير. الأمانة العامة للمجلس الأعلى لتخطيط التعليم، الجمهورية اليمنية.
- الحجار، رائد حسين. (٢٠٠٣). تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة.
- الرفيق، محمد يحيى (د.ت.). أثر الاستثمار في التعليم على النمو الاقتصادي في الجمهورية اليمنية (دراسة تحليلية قياسية). بحث مقدم إلى: المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل.
- المطيران، مطيران عبدالله. (٢٠٠٧). إدارة المعرفة: الرأس المال الفكري. جامعة الزيتونة.
- زغلول، جودة عبدالرؤوف (٢٠١٠). استخدام مقياس الأداء المتوازن في بناء نموذج قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الإستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية. لم يتم تبين الناشر.

(٧) الرسائل العلمية :

- البشدرى، صلاح الدين بابكر محمد (٢٠١٠). مساهمة رأس المال الفكري، إدارة الجودة الشاملة في إمكانية تطبيق دراسة إستطلاعية لأراء عينة من المدراء في الخاص في مجموعة مختارة من شركات القطاع. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سانت كليمنتس العالمية.
- الدعجة، مروى كساب محمد (٢٠١٣). تحليل العلاقة بين رأس المال البشري وتطبيقات الجودة الشاملة وأثرها على الأداء التنافسي: دراسة تطبيقية في الشركات الأردنية لصناعة الأدوية البشرية. رسالة ماجستير منشورة، دار المنظومة.
- الكثيري، عبدالله بن راجح، (٢٠١٣). دراسة تقييمية لرأس المال الفكري بالجامعات السعودية ونماذج تعظيمه: دراسة حالة لجامعة الملك سعود. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة القاهرة.
- آل مرعي، فارس بن عزيز (٢٠١٣). نموذج مقترح لتقييم الأداء بجامعة الملك خالد في ضوء بطاقة الدرجات المتوازنة. (اختصار): رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد.
- المعمر، وسام سليمان (٢٠١٤). علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية - قطاع غزة . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- برقعان، أحمد محمد أحمد (٢٠٠١). تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حزموت. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- سباعي، أحمد سيد محمد (٢٠٠٥). تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية: دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- سودان، عبدالناصر عبدالرحمن ناصر (٢٠١٢). الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وممارسات إدارة الموارد البشرية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.
- زعيبي، رحمة. (٢٠١٤). أثر التخطيط الإستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (من منظور بطاقة الأداء المتوازن): دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- عايش، شادي عطا محمد (٢٠٠٨). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبدالرحيم، محمد عباس محمد (٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء ثقافتها التنظيمية: دراسة حالة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر.

- عبدالله، نعمان أحمد علي. (٢٠١٢). التخطيط الاستراتيجي مدخل لتنمية الموارد البشرية في الجامعات اليمنية (دراسة تطبيقية). رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- عبده، فيصل محمد علي. (٢٠٠٤). نموذج مقترح لتمويل التعليم الجامعي الحكومي في الجمهورية اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أسيوط.
- عزيز، دحماني (٢٠١٥). مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية: حالة مؤسسة سوناطراك. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير و العلوم التجارية، جامعة بالقائد تلمسان، الجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية والتسيير، الجزائر.
- لويذة، فرحاتي. (٢٠١٦). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة: دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة- باتنة. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكر، الجزائر.
- منصور، مروة محمد إبراهيم (٢٠١٥). دور التعلم التنظيمي في تنمية رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية المصرية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر.

(٨) المصادر الالكترونية :

- الصلاحي، فؤاد (٢٠٠٩). التعليم العالي في اليمن: خصائصه ومشكلاته.

<http://vb1.alwazer.com/t54887.html>

ثانياً : المراجع الأجنبية :

(1) Books:

- **Al-Ali, N. (2003).** Comprehensive Intellectual Capital Management: Step by Step. John Wiley and Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- **Lebans, M. and Euske, K. (2006).** A conceptual and operational delineation of performance, **Business Performance Measurement, Cambridge University Press.**
- **Zikmund, W. and Babin, B. J. (2010).** Essentials of Market Research. 4th ed, South-Western Cengage Learning, United States of America.

(2) Periodicals and Articles:

- **Awan, A. G. and Saeed, K. (2015).** Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance: A case Study of Public Sector Universities in Southern Punjab-Pakistan. Journal of Resources Development and Management, Vol. 9, PP. 35-47.
- **Bezhani, I. (2010) Intellectual Capital Reporting at UK Universities.** Journal of Intellectual Capital, Vol. 11 Iss: 2, PP.179 – 207.
- **Bramhandkar, A.E.S. and Applebee, I. (2007).** Intellectual Capital and Organizational Performance: an Empirical Study of the Pharmaceutical Industry. The Electronic Journal of Knowledge Management, Volume 5 Issue 4, PP.357- 362.
- **Guthrie, J. (2001).** Measurement and Reporting of Intellectual Capital, Journal of Intellectual Capital, 1 (2), PP.1-12.
- **Hussi T. (2004).** Reconfiguring Knowledge Management- Combining Intellectual Capital: Intangible assets and knowledge Creation. Journal of Knowledge Management, Vol. 8 Iss 2. PP. 36-52.
- **Kaplan, R. S. and Norton, D. P.. (1992).** The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance. Strategy and Leadership, Harvard Business review. PP. 71-79.
- **Parizi, M.I.N. (2014).** The Relation of Intellectual Capital & Quality Management System: A Survey from Iran. Journal of Applied Environmental and Biological Sciences, volum 4. 9, PP.172-175.
- **Ramirez, Y. (2013,).** The Importance of Intellectual Capital Disclosure In Spanish Universities. Intangible Capital, 9(3), PP. 931-944.
- **Ramirez, Y. Penalver J. F. S. and Ponce A. T. (2011).** Intellectual Capital in Spanish Public Universities: Stakeholders' Information Needs. Journal of Intellectual Capital, Vol. 12 Iss: 3, PP. 356 – 376.

- **Roos, G. and Roos, J. (1997). Measuring your Company's Intellectual Performance.** Long Range Planning, Vol. 30 3, June, PP. 413- 426.
 - **Sanchez M. P., Elena S. (2006). Intellectual Capital in Universities: Improving Transparency and Internal Management.** Journal of Intellectual Capital, Vol. 7 Iss 4 PP. 529 – 548.
 - **Shehzad, U. Fareed, Z. Zulfiqar, B. Shahzad, F. and Latif, H. S. (2014). The Impact of Intellectual Capital on the Performance of Universities.** European Journal of Contemporary Education, Vol.(10), № 4, PP. 273- 280.
 - **Sholihin, M. and Laksmi, A. C. (2009). Total Quality Management, Balanced Scorecard and Performance.** Journal Akuntansi and Auditing Indonesia (JAAI), Vol, 13, NO. 1, PP. 13-28.
 - **Sundac D. and Krmpotic I. F. (2009). Measurement and Management of Intellectual Capital.** Tourism and Hospitality Management, Vol. 15, No. 2, P. 279-290.
 - **Ulrich, D. (1998). A New Manage for Human Resources,** Harvard Business Review.
 - **Youndt, M. A., Snell, S. A. and Dean, Jr. J. W., and Lepak, D. P.. (1996). Human Resource Management, Manufacturing Strategy, and Firm Performance.** The Academy of Management Journal, Vol. 39, No. 4, PP. 836-866.
 - **Zhang, Z. Waszink, AB. Wijnaard, J. (2000). An Instrument for Measuring TQM Implementation for Chinese manufacturing companies.** International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 17, Issue: 7, PP.730-755.
- (3) Conferences and Annual Meetings:**
- **Cicek, O. and Mohammed, H. (2014). Testing the Relationship Between Total Quality Management Practices and Performance: an Applied Study at Girne American University. 9th International Academic Conference, Istanbul, April 13th, PP. 239- 251.**
- (4) Studies and Work Papers:**
- **Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measure and Models. Management Decision, value 36, No; 2.**
 - **Evaggelia F. (n.d). Intellectual Capital & Organizational Advantage: an economic approach to its valuation and measurement. PP. 1-22.**
 - **Handzc, M. and Ozturk, E. (2010). University Intellectual Capital: Measurement Model and Application. 2nd International Symposium on Sustainable Development, June 8-9, PP. 740-747.**

- **Salem, H. (2003).** Organizational Performance Management and measurement. **Economic and Social Commission for Western Asia, The United Nations** apartment of Economic and Social Affair, Biuret.

(5) Dissertations:

- **Anfoos, S.O.A. (2014).**The Impact of Intellectual Capital Investment on Total Quality Management: An empirical study of Customs Affairs.**(abstract) Unpublished MBA Thesis, University of Applied science, Administrative Science, kingdom of Bahrein.**
- **Hur, Y. (2007).** Organizational Performance Turnover, and Human Resource Management Focusing on Municipal Police Services. **Unpublished PhD Thesis, University of Kentucky.**
- **Verkrijging, T. (2006).** Total Quality Management in Hungarian Higher Education. **Unpublished Ph. D. Thesis, CHEPS/UT, Post bus 217, 7500 AE Enschede, The Netherlands.**

(6) Electronic Books:

- **Smith, S. and Albaum, G. S. (2010).** An Introduction to Marketing Research. Retrieved on Jan, 6, from:
<http://cloudfront.qualtrics.com/q1/wp,content/uploads/2012/02/IntrotoMarketResearch.pdf>.

(7) Electronic Articles:

- **Buter, D. (1996).** Comprehensive Survey on How Companies Improve Performance Through Quality Effects: Common Features Contributing to Improved Performance. **4. PP. 1-7.**
<http://www.Dbainc.com/db2/library/survey/section>



قائمة استقصاء موجهة إلى السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء

عزيزي عضو هيئة التدريس.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....،،،،،

تعد هذه القائمة جزءاً من بحث لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في العلوم السياسية تحت عنوان (دراسة تحليلية لعلاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء الجامعي بالتطبيق على جامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية).

وحفاظاً على وقتكم فإنّ الإجابة عن جميع الأسئلة الواردة بهذه القائمة تتطلب وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تعكس وجهة نظركم وفي الخانة المخصصة لذلك دون إضافة أي معلومات من جانبكم.

ويأمل الباحث الاستفادة من خبرتكم في استيفاء البيانات التي تتضمنها استمارة الاستقصاء بدقة وموضوعية، ويقدم الباحث خالص الشكر والتقدير لتعاونكم وتفضلكم بالإجابة عن تساؤلات القائمة مع الحفاظ على السرية الكاملة والتأكيد أنها لن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث.

الجزء الأول: رأس المال الفكري^(١) :

يتضمن هذا الجزء من الاستبانة (٤٣) عبارة تعكس مدى استفادة الجامعة من رأس المال الفكري، فالمطلوب من سيادتكم التكرم بوضع علامة (√) امام كل عبارة بما يتفق مع وجهة نظركم في هذا المجال.

م	العبارات	التقييم				
		موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
	رأس المال البشري ^(٢)	١	٢	٣	٤	٥
١	يتعاطف رأس المال البشري في الجامعة باستمرار من خلال تصنيف الجامعة لأعضاء هيئة التدريس وفقاً للبيانات التاريخية كارتفاع أو انخفاض عدد أعضاء هيئة التدريس، الهيكل العمري لأعضاء هيئة التدريس، شروط التعاقد....الخ.					
٢	تشهد الجامعة تزايداً مستمراً في عدد الحاصلين على المؤهلات الأكاديمية والمهنية المتقدمة.					
٣	تشهد الجامعة تطوراً مستمراً في الإنتاج المعرفي (كتب، مقالات، أطروحات،....الخ).					
٤	توظف الجامعة أعضاء هيئة تدريس وأعضاء إداريين ذوي معارف وقدرات ومهارات وخبرات نوعية عالية.					
٥	يتوفر في الجامعة رأس مال بشري لديه القدرة والكفاءة في مجالات الابتكار والجودة واتقان اللغة.					
٦	يتوفر في الجامعة رأس مال بشري لديه قدرات بحثية متميزة تخدم المشاريع الوطنية وتخدم قضايا المجتمع والبيئة.					
٧	يتميز أعضاء هيئة التدريس بروح الفريق الواحد داخل الجامعة.					
٨	تقدم الجامعة الدعم الإداري والمادي الكامل لأعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري للقيام بمهامهم وتحفيزهم على مواصلة الأنشطة البحثية والإدارية.					
٩	تشجع الجامعة بالقيم أعضاء هيئة التدريس على الإبداع.					
١٠	تحرص الجامعة على مشاركة الأكاديميين والعاملين في الدورات التدريبية والأنشطة المختلفة لزيادة قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم بهدف تحقيق الجودة في الأداء.					
١١	يكرس أعضاء هيئة التدريس كل وقتهم في البحث والتدريس، ومساعدة الطلبة والباحثين في تحقيق أهدافهم من خلال العمل معهم في مجموعات صغيرة.					
١٢	تمتلك الجامعة كوادر قيادية لديها رؤية واضحة في مجال الأنشطة الجامعية.					

(١) رأس المال الفكري هو مجموعة الأصول غير الملموسة المتمثلة في رأس المال البشري والهيكلية والعلاقات، التي تعمل جميعها على تعزيز قدرات الجامعة على أداء وظائفها.

(٢) رأس المال البشري هو مجموع ما يمتلكه الكادر التعليمي والإداري في الجامعة من معرفة وقدرات ومهارات وخبرات وتعليم، تبقى معهم بعد خروجهم من الجامعة.

تابع :

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
	رأس المال الهيكلي ^(١)					
١٣	تعكس الثقافة التنظيمية والقيم داخل الجامعة مدى تطور واستقرار الجامعة وقدرتها على المنافسة.					
١٤	تمثل أهداف الجامعة ورؤيتها سلوكاً ومبادئ يمارسها أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري داخل الجامعة.					
١٥	تتمتع الجامعة بالتوسع والتنوع في مجالات التخصص المختلفة والمقررات الدراسية.					
١٦	تساهم الجامعة في العديد من الإنجازات العلمية، مثل: حل مشكلات المجتمع والبيئة في العديد من المجالات.					
١٧	توظف الجامعة جميع مرافقها ومواردها المادية لدعم عملية البحث والتطوير.					
١٨	تحافظ الجامعة على الملكية الفكرية (براءات الاختراع، تراخيص العمل، ..الخ).					
١٩	تخدم عمليات التأهيل والتقييم والأنشطة الجامعية تطوير وتحسين العملية التعليمية والبحثية.					
٢٠	تتم عملية تنظيم وإدارة العملية التعليمية بشكل فعال من خلال تحسين الشبكات الأكاديمية، التعليم المتبادل، الحوافز التعليمية، ..الخ.					
٢١	تتم عملية تنظيم وإدارة البحوث بشكل فعال من خلال نتائج التواصل الداخلي، الإدارة الفعالة لمشاريع البحث، الحوافز البحثية، الأطروحات المقروعة، ..الخ.					
٢٢	تتبع الجامعة إجراءات وسياسات واضحة لتنظيم الفعاليات العلمية والثقافية والاجتماعية بشكل فعال.					
٢٣	تعمل الجامعة على تطوير وتنفيذ السياسات التي من شأنها تحسين العملية الأكاديمية والإدارية ودعم الخدمات.					
٢٤	تسعى الجامعة إلى تبني السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية.					
٢٥	تمتلك الجامعة نظام معلومات متطور يمكنها من أداء مهامها من خلال عمليات التوثيق، قاعدة البيانات، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
٢٦	تعتمد القدرات التكنولوجية للجامعة على إجمالي النفقات على تلك التكنولوجية وأدواتها المختلفة.					
٢٧	يتميز الهيكل التنظيمي داخل الجامعة بالمرونة والقدرة على التفاعل مع المتغيرات البيئية المحيطة داخلياً وخارجياً.					
٢٨	يشجع النظام المتبع داخل الجامعة الجهود المبذولة لتحقيق الابتكار والتحسين المستمر لمقتضيات العمل الجامعي.					

(١) رأس المال الهيكلي هو مجموع ما تمتلكه الجامعة من ثقافة وعمليات إدارية وإجراءات وأنظمة وروتين وقواعد بيانات ومعرفة وتقنيات وأنظمة معلومات وملكية فكرية وبراءات اختراع وحقوق تساعد الجامعة على القيام بوظائفها، وتبقى معها في حالة خروج أو تغيير الكادر التعليمي والإداري..

تابع :

م	العبارات	مواضع				
		موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
	رأس مال العلاقات (١)					
٢٩	تركز الجامعة على كفاءة وفعالية العملية التعليمية من خلال التقييم المستمر لكافة مؤشرات هذه العملية.					
٣٠	تعلم الجامعة على جذب الطلبة ذوي الكفاءات والقدرات العالية.					
٣١	تهتم الجامعة بتحقيق الرضا عن خدماتها التعليمية والإدارية والخدمية.					
٣٢	تسعى الجامعة إلى تخريج كوادر ذات خبرات عالية على المستوى المحلي والإقليمي.					
٣٣	تسعى الجامعة إلى تحسين علاقاتها بطلابها بشكل مستمر، من خلال الاستجابة لاحتياجات الطلاب الحاليين، وبناء العلاقات الدائمة مع الخريجين.					
٣٤	تعقد الجامعة العديد من المؤتمرات والدورات وورش العمل، وتشجع على النشر العلمي.					
٣٥	تحرص الجامعة على تطوير علاقتها مع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة.					
٣٦	تهتم الجامعة بتفعيل التعاون وعقد الاتفاقيات مع المنظمات الإقليمية والعالمية في المجالات العلمية المختلفة.					
٣٧	تتعاون الجامعة مع الجامعات الأخرى في مجال الخبرات لتعزيز قدراتها العلمية والبحثية.					
٣٨	تعلم الجامعة على تفعيل الروابط الاستراتيجية مع المؤسسات المجتمعية الأخرى في قضايا العمل المشترك.					
٣٩	تحرص الجامعة على تحسين صورتها بشكل دائم أمام العملاء والمجتمع والمنظمات والجامعات الأخرى.					
٤٠	تحرص الجامعة على ان تكون سمعتها طيبة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي.					
٤١	تحرص الجامعة على الإلتزام بالقيم الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع .					
٤٢	تقدم الجامعة الخبرة المتميزة إلى الأطراف المجتمعية على المستوى العلمي والثقافي والاجتماعي والاقتصادي والسياسي....الخ.					
٤٣	تسعى الجامعة إلى تقديم التوصيات لحل مشاكل المجتمع بشكل دائم كجزء من مسؤوليتها تجاه المجتمع..					

(١) رأس مال العلاقات هو تلك العلاقات وقيمها التي تربط الجامعة بالطلاب والمستفيدين من خارج الجامعة، والخبراء والعلماء والاكاديميين الاجانب، والمؤسسات الربحية وغير الربحية، والمجتمع، وسوق العمل، والمشاركين والمساهمين والمنافسين، والتي في مجموعها تعزز من بقاء واستمرار وتميز الجامعة في أداء وظائفها

الجزء الثاني: إدارة الجودة الشاملة (١) :

يتضمن هذا الجزء من الاستبانة على (٣٢) عبارة تعكس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة صنعاء، والمطلوب من سيادتكم التكرم بوضع علامة (√) أمام كل عبارة بما يتفق مع وجهة نظركم في هذا المجال.

م	العبارات	التقييم				
		موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
١	تتبنى الجامعة فكرة العميل الداخلي (العاملون منتجون وعملاء في آن واحد). ^(١)					
٢	تحرص الجامعة على تلبية رغبات ومتطلبات العملاء (الداخليين الخارجيين). ^(٢)					
٣	تراقب الجامعة شكاوي العملاء وتعمل على حلها.					
٤	توجد آلية اتصال متميزة بين الجامعة وعمالها.					
٥	تراعي الجامعة الاقتراحات التي يقدمها العملاء حول الخدمات التي تقدمها الجامعة.					
٦	تلتزم الجامعة بالهدف الخاص بإرضاء العميل.					
٧	تعتمد الجامعة برامج التحسين المستمر كمنهج عمل. ^(٤)					
٨	تشمل عملية التحسين جميع كليات ووحدات الجامعة.					
٩	تتبنى الجامعة مفهوم المقارنات التحسينية والقياس بمقارنة أوضاعها الداخلية بجامعة مماثلة أو رائدة.					
١٠	تستخدم الجامعة معايير للتوظيف تتفق وتتلائم مع متغيرات العمل الجامعي ومستجداته.					
١١	تطالب الجامعة العاملين فيها بضرورة إدخال تحسينات مستمرة على أدائهم. ^(٥)					
١٢	تحدد الجامعة أولويات برامج التحسين المستمر وفقاً للمعلومات الدقيقة حول مفاهيم الجودة الشاملة.					
١٣	تشجع الجامعة العاملين على تقديم أفكارهم ومقترحاتهم وتعطي اهتماماً لذلك.					
١٤	يتم تنفيذ مقترحات العاملين بعد تقييمها.					
١٥	يتم منح العاملين صلاحيات لحل ما يواجههم من مشكلات.					

(١) إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن (فلسفة إدارية يتم اتباعها بهدف التحسين والتطوير الدائم والمستمر في الأداء وفي جميع مكونات الجامعة، في ظل تظافر الجهود الأكاديمية والإدارية المشتركة التي تسعى لتلبية واشباع رغبات وحاجات الطلاب والمجتمع والبيئة، وتحقيق أهداف البحث العلمي، في إطار استراتيجية طويلة المدى، تضعها الجامعة

(٢) يشير لفظ العميل الداخلي في الجامعة جميع منتسبي الجامعة من أكاديميين وإداريين وطلبة.

(٣) يشير لفظ العملاء بشقيه الداخليين والخارجين بالنسبة للجامعة إلى جميع الأفراد والمنظمات والجهات التي تسفيد وتتأثر بخدمات وأنشطة الجامعة المختلفة.

(٤) يشير التحسين المستمر إلى قيام الجامعة بإجراء تحسينات مستمرة تشمل جميع الخدمات التي تقدمها الجامعة تعليمية وبحثية وإدارية، وخصوصاً التحسينات المطلوبة من قبل الأكاديميين والإداريين.

(٥) يشمل لفظ العاملين على جميع موظفي الجامعة من أكاديميين وإداريين.

تابع :

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
		٥	٤	٣	٢	١
١٦	يلتزم العاملون بنجاح الجامعة في أداء مهامها.					
١٧	تهيء الجامعة العاملين في شكل فرق عمل متعددة المهام لإنجاز المهام اليومية.					
١٨	تشجع الجامعة العاملين على المشاركة في فرق العمل.					
١٩	يوجد لدى الجامعة نظام معلومات لتوفير البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة.					
٢٠	يتم عرض معلومات الجودة على مراكز ودوائر العمل المختلفة داخل الجامعة.					
٢١	تستخدم الجامعة معلومات الجودة كأداة لإدارة الجودة الشاملة.					
٢٢	تستخدم الجامعة النتائج والاختبارات والفحوصات الخاصة بالجودة في تقييم أداء العاملين.					
٢٣	تقوم الجامعة بتحليل مشكلات الجودة لمعرفة الأسباب وراء حدوثها.					
٢٤	يوجد لدى الجامعة خطط لتطوير وتنمية الموارد البشرية.					
٢٥	يعتبر تطوير وتنمية الموارد البشرية هدفاً أساسياً واستراتيجياً للجامعة.					
٢٦	تحقق الجامعة الاتصال والتواصل الفعال بين قيادة الجامعة وجميع العاملين فيها.					
٢٧	تدعم الجامعة مواقف كل فرد للقيام بالمهام والواجبات المناسبة له في عملية التحسين المستمر.					
٢٨	تحافظ الجامعة على مهارات وقدرات العاملين وتنميتها من خلال البرامج التدريبية والتنمية الوظيفية.					
٢٩	تحرص القيادة الجامعية على الترويج للنشط والفعال لتحقيق الجودة الشاملة في مجال العملية التعليمية.					
٣٠	تقدر وتعترف القيادة الجامعية بشكل دائم الجهود المبذولة والإنجازات التي يحققها الأفراد وجماعات العمل داخل الكليات الجامعية.					
٣١	يوجد اندماج وتفاعل بين القيادات التنظيمية والأطراف المعنية في مجال العملية التعليمية.					
٣٢	تلتزم القيادات الجامعية بالمشاركة العملية لتحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية.					

الجزء الثالث: الأداء الجامعي (١) :

يتضمن هذا الجزء من الاستبانة (٣٤) عبارة، تعكس مستوى الإداء الجامعي لجامعة صنعاء وفقاً لبطاقة الأداء المتوازن^(١)، والمطلوب من سيادتكم التكرم بوضع علامة (√) أمام كل عبارة بما يتفق مع وجهة نظركم في هذا المجال.

م	الفقرة	التقييم							
		موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً			
١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥
١	يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير الأداء الأكاديمي والإداري.								
٢	يتم العمل على توفير مصادر تمويل غير الرسوم الدراسية تؤدي إلى تحسين الإيرادات الجامعية وتطورها.								
٣	تتناسب رسوم الساعات الدراسية في الجامعة مع نوعية الخدمة المقدمة للطلبة.								
٤	تعمل الإدارة على زيادة البرامج والخدمات الأكاديمية المتنوعة عبر اعتماد مجالات وبرامج جديدة ترفع من مستوى الإيرادات.								
٥	تقدم الجامعة خدمات تلبي احتياجات الطلبة.								
٦	تقدم الجامعة خدمات تجعل الطلبة يشعرون بالرضا.								
٧	تعمل الجامعة على تحقيق توازن بين القدرات الأكاديمية المتاحة والحصّة المستهدفة من خريجي الثانوية العامة.								
٨	تسعى إدارة الجامعة إلى التعرف على آراء الطلبة حول أداء الأكاديميين والإداريين.								
٩	تولي إدارة الجامعة الاهتمام الكافي بمتطلبات وحاجات الطلبة.								
١٠	تسعى إدارة الجامعة إلى تقديم أفضل الخدمات الأكاديمية لطلبتها باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.								
١١	تعمل الجامعة على اتباع أسلوب تحليل الكفاءة العلمية للأساليب التدريسية والمحتوى العلمي للمساقات التعليمية.								
١٢	تعمل إدارة الجامعة على تطوير العلاقة مع الخريجين ومتابعة أوضاعهم.								
١٣	تستجيب الجامعة لشكاوى الطلبة، ويتم معالجة الخلل في وقت قصير.								
١٤	تعمل إدارة الجامعة على تطوير نوعية الخدمات التعليمية المقدمة وفق المستجدات الأكاديمية العالمية.								
١٥	تعمل الجامعة على تحقيق الاستجابة لمتطلبات الطالب الجامعي.								

(١) الأداء الجامعي هو محصلة الجهد الذي تبذله الجامعة بهدف تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع والبنية في ضوء الموارد المتاحة لديها.

(٢) بطاقة الأداء المتوازن هي أداة يتم بواسطتها ترجمة رسالة المنظمة واستراتيجيتها إلى أهداف ومقاييس وتقديم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ للعمل على ترجمة رسالة المنظمة في مجموعة مترابطة لمقاييس الأداء، بحيث تساهم هذه المقاييس في إنجاز الأعمال ووضع استراتيجية الأعمال والتنسيق بين الأداء الفردي والتنظيمي للوصول إلى الأهداف)، (الهنيني، وزيادات، ٢٠١٤: ٣).

تابع :

م	الفقرة	التقييم				
		موافق تماماً	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	٢	٣	٤	٥		
١٦	تعمل إدارة الجامعة على تحديد احتياجات ومتطلبات العملية التعليمية والبحثية.					
١٧	تعمل إدارة الجامعة على تحديد وتشخيص احتياجات سوق العمل من الخريجين.					
١٨	تعمل إدارة الجامعة على تطوير مجالات البحث العلمي ودعم الأنشطة البحثية للأكاديميين والطلبة.					
١٩	تعمل إدارة الجامعة على تطوير أسلوب ونوعية الخدمات التعليمية المقدمة باستمرار.					
٢٠	تعمل إدارة الجامعة على تطوير الخدمات الإدارية اللازمة وتقديم التسهيلات التي تحقق الاستقرار والانسجام في العملية التعليمية.					
٢١	تعمل إدارة الجامعة على متابعة الطلبة الخريجين ومحاوله إيجاد فرص للتوظيف في سوق العمل.					
٢٢	تعمل إدارة الجامعة على دعم الابتكارات والأنشطة الإبداعية المقدمة من منتسبيها.					
٢٣	يتم توفير الخدمات الجامعية الجديدة في الوقت المناسب.					
٢٤	تعمل إدارة الجامعة على عقد الدورات التدريبية لتنمية قدرات المنتسبين لديها وتهيئة أوضاعهم للاندماج في العمل.					
٢٥	تعمل البرامج الأكاديمية في الجامعة على تطوير الكفاءة العلمية والمهنية لعضو هيئة التدريس.					
٢٦	تعمل البرامج الأكاديمية في الجامعة على ترسيخ ثقافة المعرفة التقنية بالمستجدات على الساحة الأكاديمية العالمية.					
٢٧	تعمل إدارة الجامعة على خلق قيم شخصية لدى الطلاب لتدعيم قدراتهم العلمية والمهنية.					
٢٨	تعمل إدارة الجامعة على تطوير قدرات الإداريين والأكاديميين في الجامعة.					
٢٩	تعمل إدارة الجامعة على تطوير أنظمتها وإجراءاتها التنظيمية التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف الخاصة برضا المنسوبين.					
٣٠	تعمل إدارة الجامعة على استخدام التقنيات الحديثة وفقاً لعصر التكنولوجيا المعلوماتية.					
٣١	تحرص إدارة الجامعة على الاستمرار في تطوير قدرات الإبداع لدى منسوبيها مما يجعلها تحتل مكانة وقيمة عالية بين الجامعات.					
٣٢	تعمل إدارة الجامعة على دراسة وتحليل مدى جودة الخدمات التي تقدمها للطلبة من أجل ضمان التميز.					
٣٣	تعمل إدارة الجامعة على تطوير المهارات والقدرات الحالية للوصول إلى المستوى المستهدف والمطلوب.					
٣٤	تعمل إدارة الجامعة على تطوير أنظمتها الأكاديمية والإدارية لتلائم احتياجات المنسوبين لديها والمستجدات التقنية.					

الجزء الرابع: البيانات الشخصية :

١. الاسم (اختياري):

٢. النوع: ذكر ، أنثى

٣. الدرجة الوظيفية: - أستاذ مساعد - أستاذ مشارك - أستاذ

٤. الكلية:

مع خالص الشكر

الترقيم الدولي (ISSN)

2735-3966

رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق

القومية للمجلة العلمية

لكلية التجارة - جامعة أسيوط

٦١٧٢ لسنة ١٩٨٤

