مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: أثر تنمية رأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية: دراسة تحليلية في الجامعات الأهلية بمحافظة نينوى
اسم الكاتب: مرشد عماد سعيد الصميدعي، خالد خير الله محمد النقيب، عمر حازم بشير الطائي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3855
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 03:01 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Journal of
TANMIYAT AL-RAFIDAIN
(TANRA)
A scientific, quarterly, international, open access, and peer-reviewed journal

Vol. 42, No. 139
Sep. 2023

© University of Mosul | College of Administration and Economics, *Mosul, Iraq.*

TANRA retain the copyright of published articles, which is released under a "Creative Commons Attribution License for CC-BY-4.0" enabling the unrestricted use, distribution, and reproduction of an article in any medium, provided that the original work is properly cited.

Citation: Alsumaidae, Marthad E. S. e, Alnaqib, Khaled Kh. M., B.Al-taie**,** Omar H. (2023)."The Impact of Human Capital Development on the Quality of Educational Service: An Analytical Study in Private Universities in Nineveh Governorate".
TANMIYAT AL-RAFIDAIN, 42 (*139*), 220 -241 , https://doi.org/10.33899/tanra.2023.180486
P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com

Research Paper

The Impact of Human Capital Development on the Quality of Educational Service: An Analytical Study in Private Universities in Nineveh Governorate

Marthad E. S. Alsumaidaee[1]; Khaled Kh. M. Alnaqib[2]; Omar H. B.Al-taie[3]
[1]College of Administration and Economics - University of Mosul- Iraq
[2]College of Administration and Economics - University of Al-Hamdaniya- Iraq
[3]College of Physical Education &Sport Sciences

Corresponding author: Marthad E. S. Alsumaidaee, College of Administration and Economics - University of Mosul- Iraq
Marthad.alsumaidaee@uomosul.edu.iq
DOI: https://doi.org/10.33899/tanra.2023.180486

Article History: *Received*:3/3/2023; *Revised*:12/4/2023; *Accepted*:8/5/2023; *Published*: 1/9/2023.

Abstract

The current research aims to identify the impact of human capital development in its dimensions (Education, Training) on the quality of educational service in its dimensions (Tangibility, Reliability, Response, Empathy, and Assurance). The field of research is represented in the private universities in Nineveh Governorate, which are (Al-Hadba University College, and Al-Noor University College), while the research community is represented by the faculty members working in those two universities, who number (375) individuals, as a random sample of (207) was chosen. An individual representing the research community. The research adopted the descriptive analytical approach, with the use of the questionnaire as a main tool for collecting data from the field side of the research. The data was analyzed using Statistical Package for the Social (SPSS-V25) and the program (AMOS-V25). Based on the results of the analysis, the research reached several conclusions, the most important of which is the existence of an impact relationship for human capital development on the quality of educational service at the macro and micro levels. The research also recommended several recommendations, the most important of which is to focus in the educational and training programs organized by universities on addressing the weaknesses that they suffer from, and these programs should be focused on developing the educational process in certain aspects such as (updating the curricula, paying attention to the psychological aspect of faculty members, meeting the requirements of Labor market).

Key words:
Human capital development, Education, Training, SERVQUAL, Quality Service.

ورقة بحثية

أثر تنميةرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية: دراسة تحليلية في الجامعات الأهلية بمحافظة نينوى

مرثد عماد سعيد الصميدعي[١]؛ خالد خير الله محمد النقيب[٢]؛ عمر حازم بشير الطائي[٣]

[١]جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال

[٢]جامعة الحمدانية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال

[٣]جامعة الموصل، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

المؤلف الواسل: مرثد عماد سعيد الصميدعي ، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال
Marthad.alsumaidaee@uomosul.edu.iq

DOI: https://doi.org/10.33899/tanra.2023.180486

تاريخ المقالة: *الاستلام:٢٠٢٣/٢/٣؛ التعديل والتنقيح:٢٠٢٣/٤/٢٨؛ القبول:٢٠٢٣/٥/٨؛ النشر: ٢٠٢٣/٩/١.*

المستخلص

هدف البحث الحالي معرفة أثر تنميةرأس المال البشري بأبعاده (التعليم، التدريب) على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات التعليمية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف). إذ تمثل الميدان البحثي بالجامعات الأهلية في محافظة نينوى وهي كل من (كلية الحدباء الجامعة، كلية النور الجامعة)، فيما تمثل المجتمع البحثي بأعضاء الهيئة التدريسية العاملين في تلك الجامعتين والبالغ عددهم (٣٧٥) فرد، وتم الاختيار للعينة عشوائيًا وبقوام (٢٠٧) فرد لتمثيل مجتمع البحث. تبنى البحث المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الجانب الميداني للبحث. وتم تحليل البيانات بإستخدام حزمة (SPSS-V25) وبرنامج (AMOS-V25). وتوصل البحث بناءًا على نتائج التحليل لعدد من الإستنتاجات أهمها وجود علاقة أثر لتنميةرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية على المستويين الكلي والجزئي. كما أوصى البحث ضرورة التركيز في البرامج التعلمية والتدريبية المنظمة من قبل الجامعات على معالجة نقاط الضعف التي تعاني منها، كما يجب أن تكون هذه البرامج مركزة على تطوير عملية التعليم بجوانب معينة مثل (تحديث المناهج، والإهتمام بالجانب النفسي لإعضاء هيئة التدريس، تلبية متطلبات سوق العمل).

الكلمات الرئيسة:

رأس المال البشري، التعليم، التدريب، SERVQUAL، جودة الخدمة

مجلة

تنمية الرافدين

(TANRA): **مجلة علمية، فصلية، دولية، مفتوحة الوصول، محكمة.**

المجلد (٤٢)، العدد (١٣٩))،
أيلول ٢٠٢٣

© جامعة الموصل |
كلية الإدارة والاقتصاد، *الموصل، العراق.*

تحتفظ (**TANRA**) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) لـ (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع، والاستنساخ غير المقيد وتوزيع للمقالة في أي وسيط نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح.

الاقتباس: الصميدعي ، مرثد عماد سعيد، النقيب , خالد خير الله محمد، الطائي، عمر حازم بشير (٢٠٢٣). " أثر تنميةرأس المال البشري في جودة الخدمة التعليمية: دراسة تحليلية في الجامعات الأهلية بمحافظة نينوى)" ***تنمية الرافدين***، ٤٢ (١٣٩)، ٢٢٠-٢٤١،
https://doi.org/10.33899/tanra.2023.180486

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com

المقدمة

اكتسبت أبحاث جودة الخدمة مكانتها البارزة بشكل كبير بين مختلف الصناعات مثل التسويق، الرعاية الصحية، الهيئات العامة والعمليات التجارية الأخرى، مما لفت الانتباه إلى ضرورة إجراء الدراسات التي تبرز أهمية جودة الخدمة في المؤسسات الأكاديمية والهادفة إلى تحسين الخدمات والسياسات والإجراءات التعليمية (Sibai *et al*., 2021, 51). إذ تُعد جودة الخدمات عنصراً مهماً في مجال التعليم ، ففي إطار سعي منظمات التعليم لتحقيق مستويات عالية من الأداء للمنافسة في سوق التعليم العالي ، فإن ضمان الجودة مهم لبقاء المنظمات الأكاديمية في أعلى درجات المنافسة .

لذلك، يمكن عَد الجودة أداة إستراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية والأداء الأفضل في الأعمال. فضلاً عن ذلك فإن تقديم الخدمات بجودة معقولة هو إجراء ضروري وصعب في الوقت عينه ، إذ يُعَد رضا الزبائن المستمر التحدي الأكبر لأي منظمة ، كما إن تقييم الجودة للمنظمات التعليمية أصبحت مفهوماً متنامياً في العقدين الماضيين، بسبب أدوارها في الاقتصاد والمجتمع والثقافة (Aboubakr & Bayoumy, 2022, 2). على الجانب الأخر فإن التوجه المعاصر للمنظمات ينصب نحو ضرورة الاهتمام بالمورد البشري والرامي إلى تنمية رأس المال البشري وهذا ما أكدته أدبيات الفكر الإداري التي بينت بأنه جانب استراتيجي مهم ضمن استراتيجيات المنظمة، وعليه لكي تستطيع المنظمة تحقيق غاياتها كان لزاماً عليها تطوير وتنمية رأس مالها البشري ، وذلك عبر رفع مهارات وقدرات العاملين، إذ اصبح المنظمات العراقية بحاجة ماسة إلى إيجاد بيئة تهتم بالمورد البشري، وبما يمكن الانتفاع من رأس المال البشري في تحقيق أهدافها (Kazem & Fadli, 2020, 76). وبما أن تقديم الخدمات بالجودة المناسبة هو أحد الأهداف الأساسية للمنظمات، سنسلط الضوء في البحث الحالي على كل من رأس المال البشري وجودة الخدمات للمنظمات التعليمية، والأثر الذي من الممكن ان تحققه تنمية رأس المال البشري في تعزيز جودة الخدمة التعليمية.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولا : مشكلة البحث

تشهد البيئة التعليمية العراقية تطور واسع وتزايد كبير في عدد الجامعات الأهلية العاملة فيها، إذ بلغ عدد الجامعات الأهلية المعترف بها (٦٩) جامعة (بحسب موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية) ، ففي ظل تطور هذه الجامعات على المستوى النوعي والكمي، لابد وأن تظهر بعض المردودات السلبية، والمشكلات التي تعيق نموها وتقدمها الإيجابي ، وكفاءة أدائها الإنتاجي، إذ تعاني هذه الجامعات من (نقص الكوادر التدريسية، عدم امتلاك ابنية تتناسب مع الاعداد المتزايدة للطلاب، نقص المختبرات، عدم استقرار سياسة القبول، ضعف ثقة المواطن بالتعليم الجامعي الأهلي ، الاعتماد على كادر التدريس العامل في الجامعات الحكومية) (Al-Bayati & Salman, 2020, 57).

بناءاً على ذلك فإنه لا بد من توفير الظروف الإيجابية لعملية التعليم التي تمكنها من لعب دور إيجابي في تخريج مجموعة عناصر نافعة ، ومنتجة للمجتمع ، الأمر الذي حتم على هذه الجامعات الاعتماد على رأس

مالها البشري وتنميته على النحو الذي يُمَكن من تجاوز نقاط الضعف التي تعاني منها. وهنا تبرز مشكلة البحث من خلال محاولة معرفة هل لجوء الجامعات الاهلية إلى عملية تنمية رأس مالها البشري يؤثر في تحسين جودة خدمة التعليم؟.

ثانيا: أهمية البحث

تتمثل الأهمية البحثية بالإسهامات التي يتوقع إضافتها إذ تصنف:

١. على المستوى النظري:

تبرز عبر بحثها أحد المواضيع والمفاهيم الإدارية الحيوية (تنمية رأس المال البشري، جودة الخدمات التعليمية)، وتسليط الضوء على بعض المفاهيم المعاصرة لمواضيع البحث، وتُعد هذه المواضيع ذات أهمية كبيرة في الدول النامية عموماً، خاصة في ظل الظروف البيئية التي تستوجب من التعليم الجامعي الأهلي تبني هذه المفاهيم لمواجهة التغيرات المختلفة والمشاكل الإدارية والتعامل معها، كما يأمل الباحثين أن يُعَد البحث الحالي إسهاماً متواضعاً لرفد المكتبة العربية عموماً والعراقية خصوصاً بمعلومات تُعَد مرجعاً يساعد على فتح أفاق جديدة للبحوث المستقبلية في المتغيرات موضوع البحث.

٢. على المستوى الميداني

أ- الضرورة الملحة للإرتقاء بمستويات مواضيع البحث الحالي في القطاع المدروس عموماً، والمنظمات ميدان البحث خصوصاً.

ب- تزويد المنظمات ميدان البحث بمعلومات أكثر دقة ووضوحاً عن أثر تنمية وتطوير رأس المال البشري في جودة الخدمات التعليمية.

ت- تركيزها على قطاع حيوي كقطاع الخدمات التعليمية الذي يؤدي دوراً بالارتقاء بالمستوى المعرفي لمختلف شرائح المجتمع ، إذ أصبحت منظمات التعليم مفهوماً متنامياً في العقدين الماضيين، بسبب أدوارها المؤثرة في الاقتصاد والثقافة والمجتمع (Aboubakr & Bayoumy, 2022, 2).

ثالثاً: أهداف البحث

يتركز هدف البحث الرئيس في تحديد الأثر الذي يمكن أن تحققه تنمية رأس المال البشري في الجامعات العراقية على جودة الخدمة التعليمية، مع تحديد طبيعة هذا الأثر من حيث كونه ايجابياً ام سلبياً، على النحو الذي يمكن الباحثين من إقتراح مجموعة توصيات تخدم المنظمات ميدان البحث.

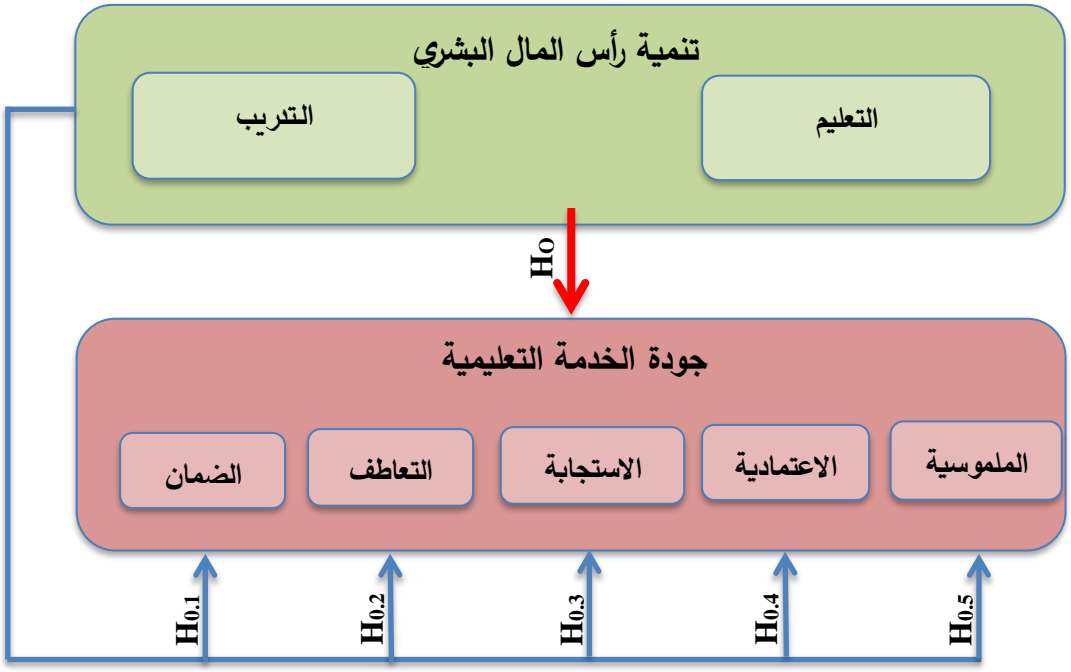
رابعاً: مخطط البحث الإفتراضي

تضمن مخطط البحث ما يأتي:

١. المتغير المستقل (تنمية رأس المال البشري) بأبعاده الفرعية (التعليم، التدريب)، إذ تم الاعتماد في تحديد هذه الأبعاد على دراسة كل من (Kalangit *et al*, 2022)، و (Banmairuroy *et al*., 2022).

٢. المتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) بأبعادها (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الضمان والأمان)، إذ تم الاعتماد في تحديد هذه الأبعاد على أنموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة للمنظمات الخدمية.

شكل (١) مخطط البحث الإفتراضي



خامساً: فرضيات البحث

تماشياً مع أهداف البحث وتساؤلاته المطروحة فقد اعتمد البحث الحالي على الفرضية الرئيسة الأتية:

Ho: لا يوجد أثر لأبعاد لرأس المال البشري بأبعاده (التعليم، التدريب) على جودة الخدمة التعليمية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ويتفرع منها الفرضيات الأتية:

$H_{0.1}$: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري في الملموسية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{0.2}$: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري في الاعتمادية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{0.3}$: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري في الاستجابة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{0.4}$: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري في التعاطف عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

$H_{0.5}$: لا يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري في الضمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

سادسا: حدود البحث

بالإمكان تقسيم حدود البحث إلى ما يأتي:

١-**الحدود المكانية:** انحصر البحث في مركز قضاء الموصل وقضاء الحمدانية التابعين لمحافظة نينوى.

٢-**الحدود الزمانية:** تنحصر في المدة التي تم فيها البحث وهي من (٢٠٢٢/٥/١) ولغاية (٢٠٢٢/٧/١٥) والتي ستغطي الجانب النظري والعملي.

٣-**الحدود البشرية:** اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأهلية بمحافظة نينوى.

سابعاً: أساليب التحليل الأحصائي

استخدم الباحثين حزمة (S.P.S.S_V25) التي يعمل ضمنها برنامج (AMOS_V25) المستخدم ايضاً في هذا البحث لغرض إجراء متطلبات التحليل الاحصائي والوصول إلى نتائج ذات دقة عالية على النحو الذي ينسجم مع أهداف البحث، ويسهم في اختبار فرضياته، فضلاً عن استخدام تطبيق نماذج جوجل (Google Forms) لبناء وتصميم استبانة البحث وتوزيعها على عينة البحث الكترونياً وتلقي الإجابات وتصنيفها على النحو المطلوب. ويمكن بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة بالآتي:

١- اختبار كرونباخ الفا (Cronbach Alpha): للتعرف على ثبات فقرات أداة البحث (الاستبانة).

٢- التحليل العاملي التوكيدي: لتوكيد الصدق الهيكلي (البنائي) للأداة (الاستبانة).

٣- نمذجة المعادلات البنائية: لاختبار فرضيات البحث.

ثامناً: وصف مجتمع البحث وعينته

تمثل المجتمع البحثي بأعضاء هيئة التدريسية لدى كل من (كلية النور الجامعة، وكلية الحدباء الجامعة)، والبالغ عددهم (٣٦٥) تدريسي، بمختلف الألقاب العلمية ، وبواقع (٢٤٠) تدريسي في كلية النور الجامعة ، و (١٢٥) تدريسي في كلية الحدباء الجامعة ، كما إن سبب اختيار المجتمع متمثلاً باعضاء الهيئة التدريسية كونهم يمثلون رأس المال البشري للجامعات الأهلية ، وغالبية جهود التنمية موجه اليهم ، فضلاً عن كونهم يتمتعون بنسبة إدراك عالية لتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية بصفتهم مستفيدين من الخدمة ، وعلى نحو خاص بما يرتبط بالبحث العلمي والتسهيلات المتوفرة للنهوض بواقعه . إذ تم توزيع إستبانة البحث الكترونياً على كل مجتمع البحث وبالمقابل تم استلام (٢٠٧) استبانة والتي تمثل عينة البحث . وبالإستناد إلى الإجابات التي تم استلامها، يمكن وصف الأفراد عينة البحث بالجدول الآتي:

الجدول (١): وصف الأفراد عينة البحث

الجنس	ذكر			انثى		
	عدد	١٤٣	٪٦٩	عدد	٦٤	٪٣١
العمر	٢٥-٤٠			٤١-٥٥			٥٦-فأكثر		
	عدد	٩٢	٪٤٤	عدد	٥٣	٪٢٦	عدد	٦٢	٪٣٠
التحصيل الدراسي	دكتوراه			ماجستير		
	عدد	٨٧	٪٤٢	عدد	١٢٠	٪٥٨
اللقب العلمي	أستاذ			أستاذ مساعد			مدرس			مدرس مساعد		
	عدد	٢٩	٪١٤	عدد	٣٨	٪١٨	عدد	٤٣	٪٢٠	عدد	٩٧	٪٤٨
مدة الخدمة	(٢) سنة-فأقل			(٢)-(٤) سنة			(٤) سنة-فأكثر		
	عدد	٩١	٪٤٤	عدد	٦٣	٪٣٠	عدد	٥٣	٪٢٦

المصدر: من إعداد الباحثين بالإستناد إلى نتائج SPSS

يتبين من الجدول (١)، أغلب أفراد العينة كانوا ذكوراً، وقد يعود سبب ذلك إلى طبيعة البيئة العراقية المتحفظة نوعاً ما فيما يتعلق بعمل الإناث. كما يتبين كذلك أن أغلب أفراد عينة البحث يقعون ضمن الفئة العمرية (٢٥-٤٠) وقد يعود ذلك إلى اعتماد الجامعات الأهلية على الكفاءات العلمية المتخرجة حديثاً والتي لا تجد فرص تعيين في قطاع التعليم الحكومي بسبب محدودية هذه الفرص، كما يظهر الجدول تمتع الأفراد بالمؤهلات العلمية الكافية من حيث التحصيل الدراسي واللقب العلمي، كذلك يشير الجدول إلى وجود مزيج متنوع من الخبرات بمختلف الأقسام والتخصصات والمتمثلة بمدة الخدمة في العمل الوظيفي.

تاسعاً: منهج البحث وأساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثون على المنهج (الوصفي التحليلي) لإمكانية ملائمته دراسة وتفسير الظواهر السلوكية والاجتماعية، فضلاً عن التعبير عنها كمياً للخروج بمجموعة استنتاجات ذات صلة بالواقع الحالي للمنظمات ميدان البحث، أما فيما يتعلق بطرائق جمع بيانات البحث، فإنه يمكن توضيحها بالآتي:

١-**الجانب النظري:** تم الإعتماد على ما متوافر من مصادر عربية وأجنبية من الرسائل والأطاريح الجامعية، والبحوث المنشورة ، والكتب التي تطرقت لموضوعات البحث ، كما تمت الإفادة من شبكة الـ(Internet).

٢-**الجانب الميداني**

أ- **الزيارات الميدانية:** قام الباحثين بمجموعة من الزيارات الميدانية إلى المنظمات ميدان البحث، للوقوف على متغيرات البحث، ولتحديد مشكلة البحث، وما هي حلولها المطروحة .

ب- **استمارة الاستبانة:** إستند الباحثين على استمارة الاستبانة للحصول على بيانات الجانب الميداني، وتم الاستعانة في إعدادها بالمقاييس التي وفرتها مجموعة من الأدبيات المتعلقة بمتغيرات البحث، إذ تم تطويرها لتواكب متطلبات البحث، وتعزز من دقة نتائجه، وفيما يأتي وصف محتويات الاستبانة:

الجدول (٢) وصف استمارة الاستبانة

متغير رئيس	متغير فرعي	أرقام الفقرات	مصدر	رمز
تنمية رأس المال البشري	التدريب	١-٦	Kalangit *et al*,) (2022، Ahmed,) (2021، (العكيدي، 2016)	X1_X6
	التعليم	٧-١٢		X7_12
جودة الخدمة التعليمية	الضمان	١٣-١٦	(Aboubakr & Bayoumy, 2022), (Sumi & Kabir, 2021), (Sumi & Kabir, 2021)	Y1_Y4
	الاستجابة	١٧-٢٠		Y5_Y8
	الاعتمادية	٢١-٢٤		Y9_Y12
	التعاطف	٢٥-٢٨		Y13_Y16
	الملموسية	٢٩-٣٢		Y17_Y20

المصدر: من إعداد الباحثين بالإستناد إلى استمارة الاستبانة

ج- **اختبار استمارة الاستبانة:** استخدم الباحثين معامل (كرونباخ الفا) للتحقق من الثبات لأداة الدراسة (الاستبانة)، عن طريق توزيع الاستبانة لِعَينة أولية تكونت من (٣٠) فرداً من مجتمع البحث، إذ ظهرت قيمة معامل (كرونباخ الفا) (0.911) على المستوى الإجمالي للمتغيرات، إذ تعد هذه القيمة محققة لمستوى القبول كونها أكبر من (0.60) (Naor, M., *et al*, 2010: 199).

المبحث الثاني: الجانب النظري

❖ رأس المال البشري

أولا: مفهوم رأس المال البشري

يتميز عالم الأعمال في عصرنا الحالي بكونه عالماً تتطلب فيه المعرفة ورأس المال الفكري بدلاً من رأس المال المادي، إذ أن ما تمتلكه المنظمات اليوم من رأس مال بشري (معارف، مهارات، خبرات، قدرات) يمكن أن ينعكس في النهاية بتطوير سلع وخدمات مبتكرة (Hamadamin & Atan, 2019, 1). وفقاً لـ(Singh & Nayak, 2016, 1456) فإن رأس المال البشري هو المعرفة والمهارات والمصادر الأخرى التي يكتسبها الأفراد، ويتأثر اكتسابها بعوامل متنوعة.

أما تنمية رأس المال البشري، فإنها تعني العمل الهادف لزيادة مهارات الموارد البشرية، فضلاً عن زيادة تعليمهم وخبراتهم التي تُعد حاسمة للوصول للنمو الاقتصادي في المنظمة (Bhaumik & Dimova, 2013, 559). فيما عرفها (Wang *et al*., 2017, 1175) بأنها الآلية المتضمنة تشكيل قيم فردية وجماعية ومعتقدات ومهارات عبر الأنشطة المرتبطة بالتعلم لدعم الأداء والارتقاء به إلى المستوى المطلوب. أما (Abu Daoud, 2021, 29) فقد عرفتها بأنها المجهود الذي تبذله المنظمة على نحو مستمر، وذلك لرفع مستوى مهارات وامكانيات وأداء رأس المال البشري بعدة طرق أكثرها أهمية التدريب والتعليم الذي يخدم أهداف المنظمة. أما

(Kalangit *et al*, 2022, 25) فقد ركز على وسائل تحقيق تنمية رأس المال البشري، إذ عرفها عملية قيام الموارد البشرية لتحسين معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم من خلال التعليم المستمر أو التدريب الذي يهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية.

من خلال ما سبق يمكن تحديد مفهوم تنمية رأس المال البشري على انها "العملية النظامية التي تقوم المنظمة من خلالها بزيادة مستوى المعارف والخبرات والمهارات لدى مواردها البشرية عبر التعليم والتدريب المستمر."

ثانياً: أهمية تنمية رأس المال البشري

يمكن توضيح ذلك وفقاً لآراء عدة باحثين، وكما يأتي:

١. مساعدة المنظمة عبر تزويد أفرادها العاملين بالمعرفة والقدرة التي تقودهم ليكونوا اصولاً قَيمة يمكن أن تكون مصدراً حيوياً للميزة التنافسية (Banmairuroy *et al.*, 2022, 8).
٢. التأثير الإيجابي على نمو اقتصاديات الدول وخصوصاً النامية منها؛ وذلك لأن الافراد الأكثر تعليماً ومهارة هم أكثر انتاجيةً وابتكاراً (Rahim *et al*., 2021, 6).
٣. إعداد الموارد البشرية على النحو الذي يؤهلهم لتحمل مسؤوليات أكثر داخل المنظمة (Kalangit *et al*, 2022, 21).
٤. تعزيز إنتاجية العمل ورأس المال، كقوة دافعة للنمو الاقتصادي، وينعكس هذا أيضاً في نماذج النمو الداخلية التي أكدت على أهمية المعرفة وتراكم رأس المال البشري في تحديد النمو الاقتصادي طويل الأجل (Okunade *et al*., 2022, 2).

ويمكن أن تظهر الأهمية ايضاً على مستويين (Abu Daoud, 2021, 30):

١. المستوى الفردي: مساهمتها في رفع القيمة للمورد البشري وذلك بعَد رأس المال البشري مورد غير قابل للتقليد من قبل المنافسين ، وبالتالي انعكاس ذلك في تحسين ورفع كفاءة أداء المنظمة.
٢. المستوى التنظيمي: مساهمتها في تخفيض التكاليف على المستوى الكلي للمنظمة، فكلما استطاعت المنظمة تنمية طاقاتها البشرية سينعكس ذلك في خفض تكلفة استقطاب موارد بشرية جديدة، ويقل معدل دوران العمل، فضلاً عن معالجة العديد من مشاكل المنظمة داخلياً وخارجياً.

ثالثاً: أبعاد تنمية رأس المال البشري

يلعب التدريب والتعليم دوراً اساسياً في تعزيز القدرات الاكاديمية والمهنية للموارد البشرية على حد سواء لتلبية الأهداف التنظيمية (Kalangit *et al*, 2022, 18). إذ أشار (Becker, 1993) إلى إن أهم الاستثمارات في رأس المال البشري هي تعليم الأفراد العاملين وتدريبهم (Dar & Mishra, 2021, 720). كما أكد (Unger *et al*., 2011, 343) على أهمية أن يعقب التعليم عملية التدريب إذ إن رأس المال البشري يعني المهارات والمعارف والخبرات التي يتلقاها الافراد عبر الاستثمار في كل من التعليم والتدريب اثناء العمل.

١. التعليم:

يقصد به إكساب الأفراد المهارات الأساسية والحقائق الواقعية ومهارات التفكير السامية ، فضلاً عن المعرفة المتقدمة التي تمكنهم من التكيف الناجح مع البيئة المحيطة بهم والتي تتسم بالتغير المستمر (Al-Obeidi, 2017, 542).

كما أشار (Ahmed, 2021, 5) إليه على انه جملة ما يكتسبه الأفراد من حقائق معرفية عبر وسائل التعليم المتاحة ، إذ يُعد التعليم أحد الأسس الرئيسة لعملية التنمية ، إذ إن التطورات الأخيرة في بيئة الاعمال أدت إلى بروز الجوانب التعليمية التي يكتسبها الأفراد ، وذلك لأن متطلبات الأعمال من المهارات تتغير بسرعة، ومن أجل التكيف مع هذه التطورات التكنولوجية لا بد من حث المورد البشري على تحقيق استمرارية التعليم، أي لا يمكن النظر إلى التعليم على انه نوع من أنواع الاستهلاك بقدر ما يُعد نوعاً من أنواع الاستثمار المنتج (Abd al-Muttalib, 2020, 171). كما إن التعليم يعد أحد الخطط الأساسية لمنظمات الاعمال، إذ يُعد استراتيجية تعتمدها المنظمات للارتقاء بمواردها البشرية فكراً وسلوكاً، بما يوفره التعليم من إكساب الأفراد الأسس البناء العامة للمعرفة المتعلقة بعملهم بطريقة منظمة ومقصودة ومحددة الأهداف (Hokka & Etelapelto, 2014, 41).

٢. التدريب:

يعد التدريب جهداً تنظيمياً لتحسين جودة وأداء المورد البشري في المنظمات ، فضلاً عن تقليل الفجوة بين قدراتها الحالية وتلك التي تريدها المنظمات لأن برامج التدريب هي نشاط لا يمكن فصله عن أنشطة إدارة الموارد البشرية (Kalangit *et al*, 2022, 21). إذ يُعَد التدريب من أهم أبعاد تنمية رأس المال البشري، وذلك لقدرته الكبيرة على تعزيز قدرة الموارد البشرية للقيام بمسؤولياتها بكفاءة ، فضلاً عن دوره في تجديد المعلومات والمهارات على النحو الذي يحقق التنمية الشاملة لهذه الموارد بشتى النواحي (هندي وأخرون، ٢٠١٩، ٣٦٣). إذ تحتاج عملية التدريب القيام بخمسة خطوات، تتمثل الأولى : بالتعرف على المهارات الوظيفية المطلوبة، وتحليل مهارات واحتياجات المرشح الذي سيتم اختياره، والقيام بتحديد أهداف الإنجاز المتمثلة بتطوير معارف قابلة للقياس. أما ثاني الخطوات فتتمثل : بتحديد البرنامج التدريبي وتجميعه وإنتاجه ، وثالثاً : القيام بإنشاء البرنامج التدريبي واختباره، ورابعاً: تنفيذ البرنامج عبر تدريب الموارد البشرية المستهدفة ، أما الخطوة الأخيرة فتتضمن التقييم والمتابعة وهي مرحلة تقوم فيها الإدارة بتقييم نجاح أو فشل البرنامج (Kalangit *et al*, 2022, 25).

اصبح التدريب من القضايا الاستراتيجية الرئيسة لأسباب مختلفة منها (Mostafa *et al*., 2015, 749):

- التغير التكنولوجي المتسارع المؤدي إلى تقدم المهارات، مما يبرز الحاجة إلى مواصلة تدريب الموارد البشرية باستخدام أفضل وأحدث التقنيات المتاحة لتظل قادرة على المنافسة.
- تتطلب إعادة تصميم الوظائف موارد بشرية تتحمل المسؤوليات، وتأخذ زمام المبادرة، وتطور مهارات التعامل مع الأخرين لضمان الأداء الناجح.

❖ **جودة الخدمة التعليمية**

أولا: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

تعرف الخدمات على أنها جميع الأنشطة الإقتصادية التي لا يكون ناتجها مادياً، والتي يتم إنتاجها وإستهلاكها بشكل متزامن (Höflinger *et al*., 2018, 30). إذ حدد مفهوم جودة الخدمة على إنه وعي الزبون بمصداقية وكفاءة عمل المنظمة من خلال سلعها أو خدماتها المقدمة له والتي تتجاوز سقف ما كان متوقعاً منها، إذ ان تحديد جودة الخدمة عملية تتضمن المقارنة بين كل من توقع الزبون لجودة الخدمة قبل الشراء والادراك المتحقق بعد الشراء (Sugiarto & Octaviana, 2021, 96). أما جودة الخدمة التعليمية فقد عرفها (Krajewski *et al*., 2015) بأنها تلبية ما يتوقع أن يحصل عليه مستفيد الخدمة أو التفوق على ما هو متوقع (Mohibis & Abdel-Hussein, 2020, 86). أما (Hamid *et al*., 2021, 1) فقد عرفها بأنها مجموعة من الآليات التي تستخدمها المنظمة التعليمية لتقديم أفضل الخدمات المميزة لمدخلاتها من أجل الحصول على مخرجات فعالة تعزز سمعتها ومكانتها التعليمية (Hamid *et al*., 2021, 1). وعليه يمكن تعريف جودة خدمة التعليم بأنها مجموعة من المتطلبات التي يتوقع من المنظمة التعليمية تلبيتها على النحو الذي يتجاوز توقعات المستفيدين من خدماتها التعليمية.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمة التعليمية

تم الاعتماد في تحديد أبعاد جودة خدمة التعليم على أنموذج (SERVQUAL) الذي تم تطويره في عام (١٩٨٨) بواسطة (Parasuraman *et al*)، والذي استشهدت به العديد من الدراسات الحديثة منها (Aboubakr & Bayoumy, 2022)، (Hamid *et al*., 2021)، (Sibai *et al*., 2021)، (Czajkowska & Manuela, 2021)، (Zhang *et al*., 2016). إذ يُعَد الأنموذج الأكثر استخداماً في تقييم جودة الخدمة (Lizarelli *et al*., 2021, 1). كما أثبت أنه أداة فعالة للتقييم ومعترف بها ومستخدمة في جميع أنحاء العالم لقياس جودة الخدمة (Sibai *et al*., 2021, 51). فضلاً عن تمتعه بالعديد من المزايا منها: يمكن تكييفه وفقًا للخدمات المقدمة ونوع المنظمة ؛ يتمتع بصلاحية وموثوقية عالية في قياس تصورات الزبائن ؛ ويساعد في التحليلات القائمة على الاختلافات في العوامل الديموغرافية والنفسية وغيرها، كما يُعد النموذج الأكثر ملاءمة لتقييم جودة خدمة التعليم في منظمات التعليم العالي (Aboubakr & Bayoumy, 2022, 2).

يتكون أنموذج (SERVQUAL) من خمسة أبعاد، يمكن من خلالها قياس جودة خدمة التعليم، وتتمثل هذه الابعاد بالآتي:

١. **الملموسية:** بمعنى وجود المرافق المادية اللازمة والمعدات، فضلاً عن مظهر الأفراد مقدمي الخدمة (Sibai *et al*., 2021, 52). كما يقصد به تلك التسهيلات التي توجدها المنظمة مقدمة الخدمة ، والمتمثلة في المعدات، والأدوات ، فضلاً عن وسائل الاتصال المتاحة ، وفي كثير من الحالات يلجأ المستفيد للحكم على جودة الخدمة عبر الخصائص المصاحبة للخدمات ، على سبيل المثال المرافق المادية والتكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمة (Zhang *et al*., 2016, 83).

٢. **الاعتمادية:** تعني القدرة على أداء الخدمة المخططة من قبل المنظمة على نحو موثوق ودقيق ، إذ تُعَد الاعتمادية أقوى مؤشر يؤثر على رضا المستفيدين من الخدمة ، إذ إن وجود المعرفة، الأدب، التواضع والقدرة على نقل الثقة إلى الطلاب من قبل أساتذة وموظفي الجامعة يسهم في تعزيز جانب الاعتمادية (Sumi & Kabir, 2021, 4). كما يقصد بها تقديم خدمة للمستفيد بحسب ما وعدت المنظمة به، إذ يجب أن تكون موثوقة وذات درجة عالية من الدقة والكفاءة المتوقعة من مستفيد الخدمة، إذ يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت وكذلك الأداء (Czajkowska & Manuela, 2021, 297).

٣. **الاستجابة:** تعني سرعة تقديم الخدمة على النحو الذي يمكن المستفيدين منها من تحقيق الاستفادة في أقرب وقت ممكن (Sibai *et al*., 2021, 52). كما تعني قدرة مقدم الخدمة على الاستعداد الدائم لتقديم الخدمة بالطريقة المناسبة وفي الوقت المحدد الذي يحتاجه المستفيد. بالإضافة إلى شعور مقدم الخدمة بالسعادة والحماس عند تقديم الخدمة للمستفيد واستعداده لذلك. مثال على ذلك، مطعم مستعد وراغب في تقديم الخدمة للزبون في اسرع وقت ممكن (Hamid *et al*., 2021, 5).

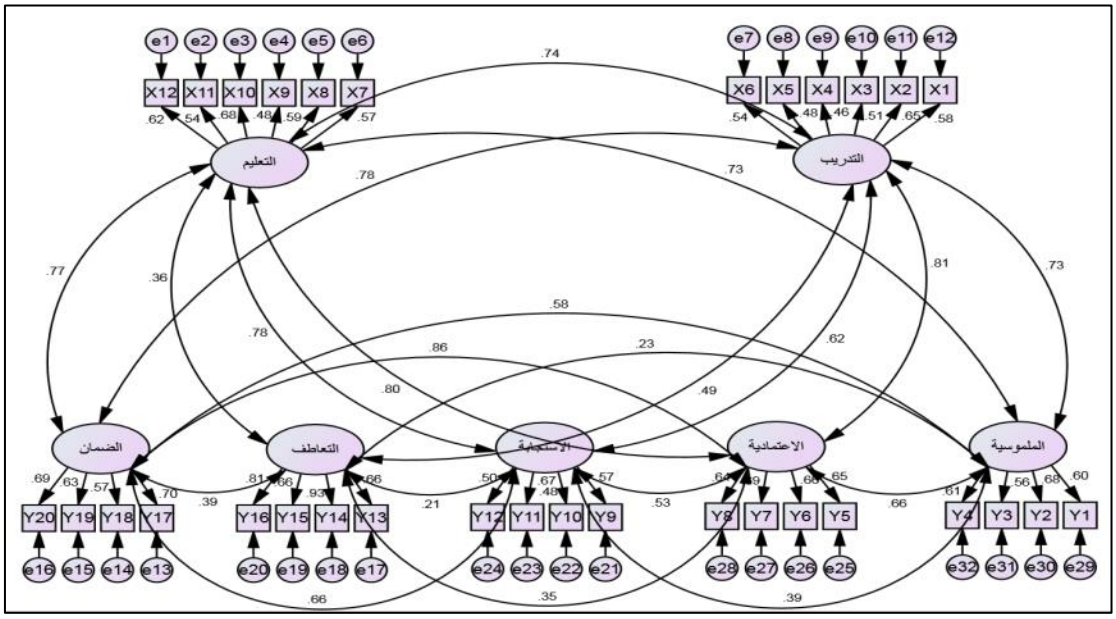
٤. **التعاطف:** بمعنى قدرة موظفو المنظمة التعليمية واساتذتها على ايجاد اهتمام مميز ورعاية للطلاب (Aboubakr & Bayoumy, 2022, 2). كما يشير إلى قدرة مقدم الخدمة على فهم احتياجات المستفيد وتحديدها وتضمينها بعناية ورعاية. بمعنى آخر، أي النهج الفريد والمميز الذي تتبعه المنظمة مقدمة الخدمة في فهم احتياجات المستفيدين من خدماتها وفهم مشاعرهم والتعاطف معهم (Czajkowska & Manuela, 2021, 297).

٥. **الضمان:** بمعنى قدرة الجامعة على تقديم الخدمات الصحيحة والموثوقة (Aboubakr & Bayoumy, 2022, 2). وهي تعبر عن درجة إحساس المستفيد بالأمان من الخدمة ومن يقدمها (Zhang *et al*., 2016, 83). من حيث صلته بالمخاطر المتصورة لنتائج تلقي الخدمة من المنظمة أو مقدمها أو كليهما. مثال على ذلك هو درجة الأمان التي ينطوي عليها استئجار شقة أو غرفة فندق (Hamid *et al*., 2021, 5).

المبحث الثالث: الإطار الميداني

أولا: التحليل العاملي التوكيدي

يهدف التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من الصدق الهيكلي لأداة البحث، إذ تتلخص إجراءات التحليل بتحديد أنموذج البحث الافتراضي بمتغيراته المستقلة والمعتمدة (متغيرات كامنة) والأسئلة الخاصة (متغيرات مشاهدة) بالممثلة لكل بعد من أبعاد المتغيرات الكامنة، وعندما تتحقق مؤشرات جودة المطابقة لأنموذج البحث الافتراضي يمكن الحكم على صدق متغيراته المشاهدة من حيث تمثيلها لمتغيراته الكامنة. وبالتطبيق على بحثنا الحالي فقد ظهرت نتائج التحليل العاملي التوكيدي كما موضحة بالشكل (٢)، إذ تعني القيم الموجودة على الأسهم ذوات الرأس الواحد قيم تمثيل (تشبع) المتغيرات المشاهدة للمتغيرات الكامنة الدالة عليها، ويجب ان تفوق قيم التشبعات نسبة (0.50) حتى تُعَد مقبولة استناداً إلى توصيات (Hair, J.F., *et al*., 2019: 152).



شكل (٢) التحليل العاملي التوكيدي قبل عملية تعديله

المصدر: نتائج برنامج AMOS -V25

ويتبين من الشكل (٢) أن هنالك بعض الفقرات التي كانت قيم تشبعها ضعيفة، الأمر الذي يستلزم حذف هذه الفقرات، أما مؤشرات جودة المطابقة فقد ظهرت كما مبينة في الجدول (١)، فضلاً عن الإشارة إلى حدودها المعيارية بحسب (Schermelleh-Engel *et al*., 2003):

الجدول (١): نتائج مؤشرات جودة المطابقة للمرحلة الأولى من التحليل العاملي التوكيدي

المؤشر	قيمة المؤشر	المعيار (حدود القبول)	النتيجة
Chi- Square ($\chi 2$)	577.628	اصغر ما يمكن	**---**
GFI	0.849	GFI > 0.90	**غير مطابقة**
RMR	0.036	RMR < 0.05	**مطابقة**
RMSEA	0.039	RMSEA < 0.08	**مطابقة**
AGFI	0.820	AGFI > 0.85	**غير مطابقة**
TLI	0.921	TLI > 0.90_0.95	**مطابقة**
CFI	0.930	CFI > 0.90_0.95	**مطابقة**
IFI	0.931	IFI > 0.90_0.95	**مطابقة**
CMIN/DF	1.304	1 < CMIN/DF < 2	**مطابقة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج AMOS-V25

يظهر الجدول (١) أن هنالك بعض المؤشرات ظهرت دون الحدود المقبولة ، الأمر الذي يستلزم إجراء بعض التعديلات على أنموذج البحث على النحو الذي يحقق حدود القبول ويزيد من مطابقته لبيانات عينة البحث، وذلك إستناداً إلى مؤشرات التعديل للأنموذج (Modification Indices: M.I.) المقترحة من البرنامج، الأمر

الذي قد يترتب عليه ربط المتغيرات أو حذفها وبالأخص المتغيرات التي تكون تشبعاتها ضعيفة على العامل الكامن، ويظهر الجدول (٢) مؤشرات جودة المطابقة بعد إجراء التعديلات المقترحة.

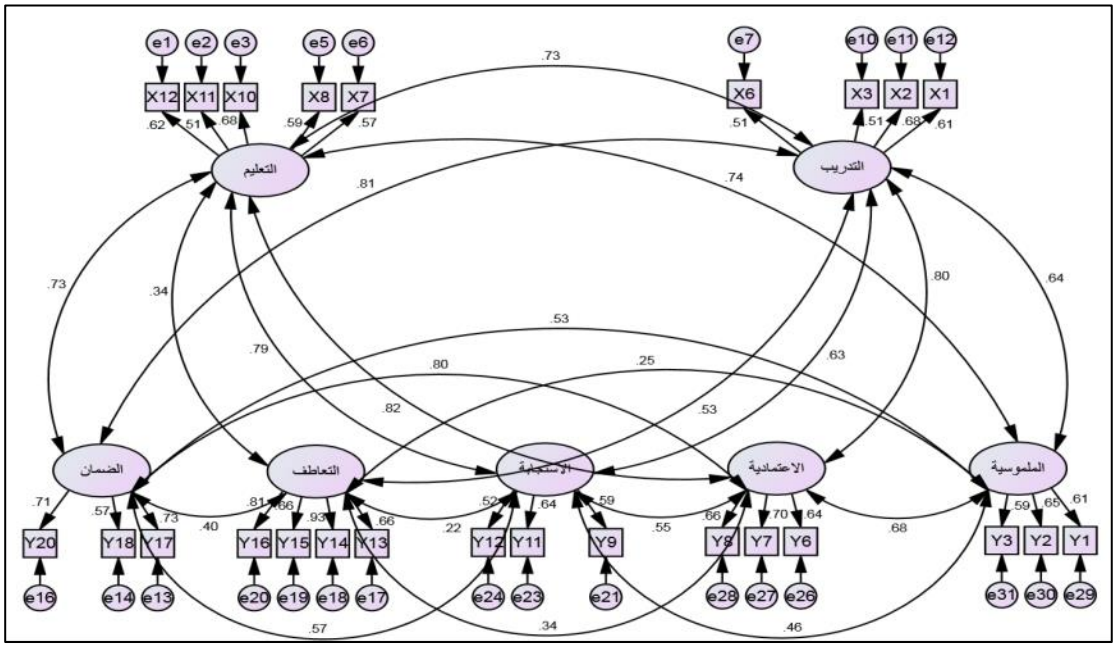
الجدول (٢): نتائج مؤشرات جودة المطابقة بالمرحلة الثانية للتحليل العاملي التوكيدي

المؤشر	قيمة المؤشر	المعيار (حدود القبول)	النتيجة
Chi- Square ($\chi 2$)	310.459	اصغر ما يمكن	---
GFI	0.900	GFI > 0.90	**مطابق**
RMR	0.034	RMR < 0.05	**مطابق**
RMSEA	0.034	RMSEA < 0.08	**مطابق**
AGFI	0.860	AGFI > 0.85	**مطابق**
TLI	0.955	TLI > 0.90_0.95	**مطابق**
CFI	0.962	CFI > 0.90_0.95	**مطابق**
IFI	0.963	IFI > 0.90_0.95	**مطابق**
CMIN/DF	1.222	1 < CMIN/DF < 2	**مطابق**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج AMOS-V25

إذ بلغت هذه المؤشرات حدود القبول المطلوبة، كما يوضح الشكل (٣) الأنموذج النهائي للتحليل العاملي التوكيدي:

شكل (٣): التحليل العاملي التوكيدي بعد التعديل



المصدر: نتائج برنامج AMOS-V25

يبين الجدول (٢)، أن قيم المؤشرات لجودة المطابقة تحسنت، فقد ظهرت قيمة (310.459 = $\chi 2$) بانخفاض كبير يصل تقريباً إلى نصف قيمتها، كما إن قيمة (GFI) تحسنت ايضاً وحققت حد القبول، إذ ظهرت قيمتها (GFI= 0.900). أما بالنسبة لقيمة (RMR) فإنه بالرغم من تحقيق قيمتها حدود القبول في الأنموذج الأولي،

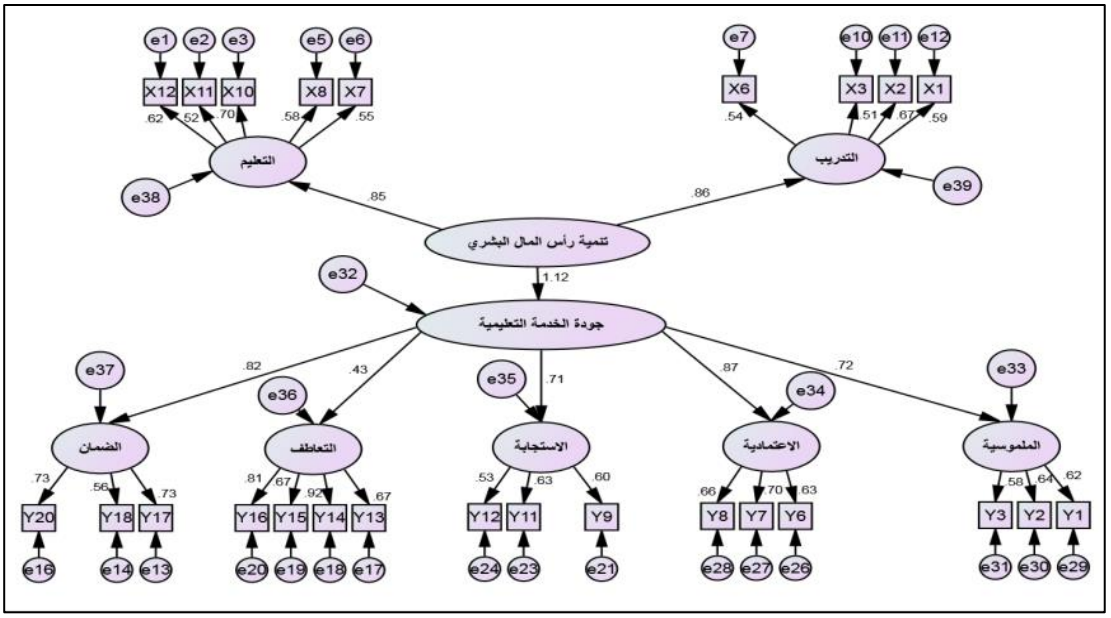
إلا أنها تحسنت على نحو أكبر بالأنموذج المعدل، فقد بلغت قيمتها (RMR= 0.034). كما ان قيمة (RMSEA) تحسنت واقتربت على نحو أكبر إلى الصفر، إذ ظهرت قيمتها (RMSEA= 0.034). أما قيمة (AGFI) فقد ازدادت منتقلةً إلى الوضع المطابق لحدود القبول بقيمة (AGFI= 0.860). أما قيم المؤشرات (TLI ، CFI،IFI) فإنها أقتربت على نحو كبير من (1.00) الصحيح مقارنةً بالأنموذج الأولي، إذ ظهرت قيمها (0.955، 0.962، 0.963) على التوالي. وكذلك تحسنت قيمة المؤشر (CMIN/DF= 1.222). كل هذه القيم تعزز من جودة مطابقة الأنموذج الافتراضي لبيانات عينة البحث مما يمكننا من الحكم على صدق متغيراته المشاهدة في تمثيل المتغيرات الكامنة.

ثانياً: إختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسة الأولى

بعد التأكد من الصدق البنائي لأنموذج البحث الافتراضي عبر التحليل العاملي التوكيدي (CFA)، صار ممكناً الانتقال إلى المرحلة الخاصة باختبار الفرضيات وذلك باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM) والتي يوفرها ايضاً برنامج (AMOS-V25). إذ بما يتعلق بالفرضية الرئيسة الأولى فقد ظهرت قيم التأثير بعد إجراء التحليل كما مبينة بالشكل (٤) والجدول (٣).

الشكل (٤): النمذجة الهيكلية لأثر تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً



المصدر: نتائج برنامج AMOS-V25

الجدول (٣): تحليل الإنحدار لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في جودة الخدمة التعليمية مجتمعةً

متغير مستقل	اتجاه التأثير	متغير المعتمد	Estimate	S.E.	C.R.	P	SRW
تنمية رأس المال البشري	<---	جودة الخدمة التعليمية	1.545	0.272	5.674	***	1.119

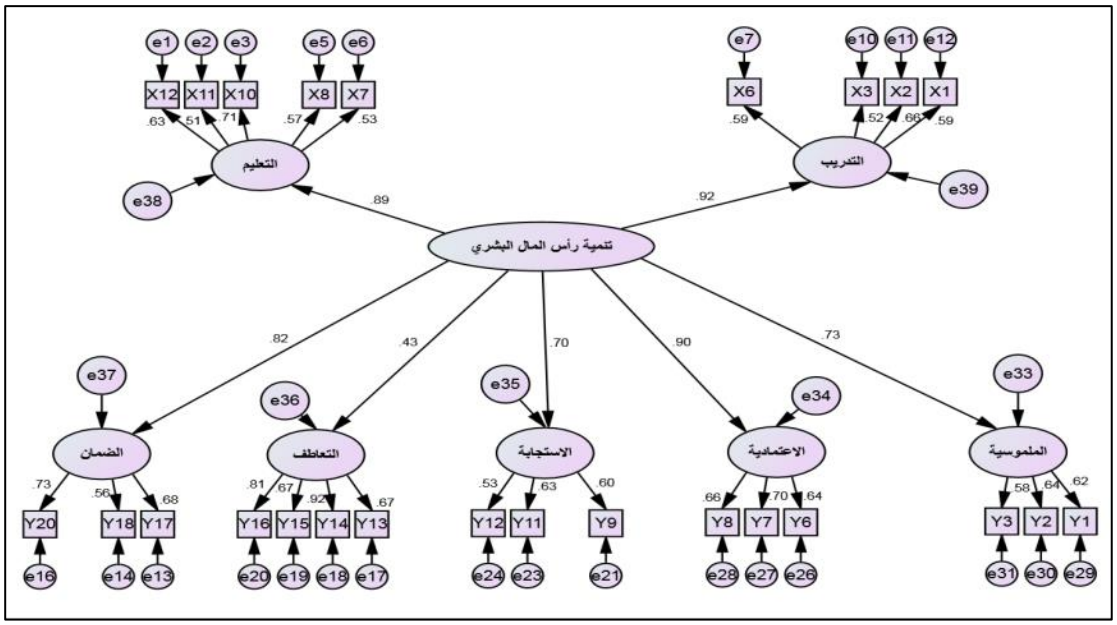
المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج برنامج AMOS-V25

يوضح الجدول (٣) أن هنالك تأثيراً معنوياً لتنمية رأس المال البشري ببعديه مجتمعةً في جودة خدمة التعليم؛ فقد ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (Estimate) (1.545) والمعياري (SRW) (1.119) وهي قيمة معنوية بدلالة قيمة (C.R.) التي بلغت قيمتها (5.674) وهي أعلى من القيمة المعيارية (1.96)، ويعزز معنوية ذلك قيمة (P) التي ظهرت أصغر بكثير من قيمة (0.05). وبناءاً على ذلك ، يتم رفض الفرضية الرئيسة الأولى وقبول بديلتها التي تنص على "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية مجتمعة**".

الفرضية الرئيسة الثانية

يتميز برنامج (AMOS) بقدرته على اختبار أكثر من فرضية، فضلاً عن عرض نتائجها بخطوة واحدة، إذ يبين الشكل (٥)، والجدول (٤)، النتائج الخاصة باختبار الفرضية الثانية:

الشكل (٥): النمذجة الهيكلية لأثر تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في جودة الخدمة التعليمية منفردةً



المصدر: نتائج برنامج AMOS-V25

الجدول (٤): تحليل الإنحدار لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في جودة الخدمة التعليمية منفردةً

متغير مستقل	اتجاه التأثير	متغيرات معتمدة	Estimate	S.E.	C.R.	P	SRW
تنمية رأس المال البشري	<---	الملموسية	.881	.178	4.950	***	.721
		الاعتمادية	1.302	.236	5.520	***	.900
		الاستجابة	.883	.190	4.647	***	.700
		التعاطف	.879	.212	4.146	***	.433
		الضمان	1.405	.244	5.755	***	.850

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج برنامج AMOS-V25

يتضح من الجدول (٣٢) أن هنالك تأثيراً معنوياً لتنمية رأس المال البشري في بعد الملموسية، فقد ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (0.881)، ويعني ذلك في حالة زيادة مستوى تنمية رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بعد الملموسية بمقدار (0.881)، كذلك ظهرت قيمة (C.R.) معنوية بمقدار (4.950) اكبر من القيمة المعيارية (1.96)، وبدلالة قيمة (P) التي ظهرت (***) أصغر من (0.05) دلالة على معنويتها، أما قيمة معامل الإنحدار المعياري فقد ظهرت (0.721)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الفرعية الأولى، وقبول بديلتها "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في الملموسية**".

تظهر نتائج التحليل كذلك معنوية تأثير تنمية رأس المال البشري في بُعد الاعتمادية، إذ ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (1.302)، أي زيادة مستوى الاعتمادية بنفس قيمة معامل الإنحدار عند زيادة مستوى تنمية رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة، كذلك ظهرت قيمة النسبة الحرجة (C.R.) (5.520) أكبر من القيمة المعيارية (1.96) دلالةً على معنويتها، وبدلالة قيمة (P) التي ظهرت معنوية كذلك بمقدار (***)، وكذلك الحال بالنسبة لقيمة معامل الإنحدار المعياري والتي ظهرت (0.900). وبالتالي سيتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول بديلتها "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في الاعتمادية**".

كما يتضح كذلك أن هنالك تأثيراً معنوياً لتنمية رأس المال البشري في بُعد الإستجابة، إذ ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (0.883)، ويعني ذلك الزيادة بمستوى تنمية رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بعد الإستجابة بمقدار (0.883)، كما ظهرت قيمة (C.R.) معنوية بمقدار (4.647) أكبر من القيمة المعيارية (1.96)، بدلالة قيمة (P) التي ظهرت (***) معنويةً ايضاً، أما قيمة معامل الإنحدار المعياري فقد ظهرت (0.700) معنوية ايضاً، وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة، وقبول بديلتها "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في الإستجابة**".

أظهرت النتائج كذلك معنوية تأثير تنمية رأس المال البشري في بُعد التعاطف، إذ ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (0.879)، كذلك ظهرت قيمة النسبة الحرجة (C.R.) (4.146) أكبر من القيمة المعيارية (1.96) دلالةً على معنويتها، وبدلالة قيمة (P) التي ظهرت معنوية كذلك بمقدار (***)، أما بالنسبة لقيمة

معامل الإنحدار المعياري فقد ظهرت (0. 433). وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول بديلتها "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في التعاطف**".

كما يتضح ايضاً أن هنالك تأثيراً معنوياً لتنمية رأس المال البشري في بُعد الضمان، فقد ظهرت قيمة معامل الإنحدار غير المعياري (1.405)، أي أن زيادة مستوى تنمية رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الضمان بالمقدار نفسه، كما ظهرت قيمة (C.R.) معنوية بمقدار (5.755) أكبر من القيمة المعيارية (1.96)، وبدلالة قيمة (P) التي ظهرت (***) معنويةً ايضاً، أما قيمة معامل الإنحدار المعياري فقد ظهرت معنوية وبمقدار (0.850)، وبالتالي سترفض الفرضية الفرعية الخامسة، وتقبل بديلتها "**يوجد أثر معنوي لأبعاد تنمية رأس المال البشري مجتمعةً في الضمان**".

المبحث الرابع: الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١- بينت الزيارات الميدانية للباحثين للمنظمات ميدان البحث أن مؤشرات متغيرات البحث (تنمية رأس المال البشري، جودة الخدمة التعليمية) موجودة بالفعل في المنظمات ميدان البحث، وهذا يؤكد مستوى الاهتمام الذي توليه هذه المنظمات لمواردها البشرية ومخرجات خدماتها التعليمية.

٢- تبين وعبر نتائج التحليل العاملي التوكيدي، أن مقياس البحث يمكن الاعتماد عليه لإختبار أنموذج البحث، مما يؤكد حسن اختيار الباحثين للأسئلة الممثلة لكل بعد من أبعاد البحث.

٣- أظهرت النتائج المتعلقة بنمذجة المعادلة الهيكلية والخاصة باختبار فرضيات علاقة التأثير، معنوية علاقة أثر تنمية رأس المال البشري في جودة خدمة التعليم، مما يؤكد في المجمل قيام المنظمات ميدان البحث بعمليات تعليم وتدريب لمواردها البشرية ينعكس في جودة خدمتها، وخصوصاً بالوضع التي تعاني منه هذه الجامعات من نقص الكوادر بالمقارنة مع تزايد اعداد الطلبة المقبولين الأمر الذي يحتم عليها تنمية رأس مالها البشري والاعتماد عليه.

٤- بينت نتائج نمذجة المعادلة الهيكلية، التأثير المعنوي لتنمية رأس المال البشري في كل بُعد من ابعاد جودة خدمة التعليم (ملموسية، موثوقية، إستجابة، تعاطف، ضمان)، أي ان ما يتعلمه المورد البشري لا ينعكس فقط في جوانب الملموسية بل يتعداه لتحقيق جوانب سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق وهذا ما نلاحظه عبر استمرارية استحداث اقسام وفروع جديدة، فضلاً عن توفير وسائل الأمان اللازمة وعلى النحو الذي يحقق جوانب التعاطف الخاصة بخدمة التعليم.

ثانياً: التوصيات

١- تعزيز تنمية رأس المال البشري من قبل الجامعات ميدان البحث، عبر الاهتمام بنحو أكبر بتقديم الدورات التعليمية والتدريبية للكادر التدريسي على النحو الذي يرفع من مستوى إدراكهم لمتطلبات جودة الخدمة التي يحصلون عليها ويقدمونها.

٢- ضرورة إعتماد الجامعات ميدان البحث النماذج العالمية لجودة الخدمة على النحو الذي يمكنهم من تطبيقها بكل تفاصيلها، الأمر الذي قد ينعكس على رفع ترتيب هذه الجامعات لبلوغ مصاف الجامعات العالمية.

٣- الاهتمام بجوانب البحث العلمي، عبر تقديم الدعم اللازم للباحثين من حيث توفير الارشادات والتدريب المركز على كيفية النشر في المجلات العالمية ، فضلاً عن توفير الأذونات المطلوبة للدخول إلى دور النشر العالمية على النحو الذي يقلل من تكلفة البحوث العلمية التي يتحملها الباحث.

٤- التركيز في برامج التعليم والتدريب المنظمة من قبل الجامعات ميدان البحث على معالجة نقاط الضعف التي تعاني منها، مع ضرورة أن تكون هذه البرامج مركزة على تطوير عملية التعليم بجوانب مثل : (تحديث المناهج ، والإهتمام بالجانب النفسي لإعضاء هيئة التدريس ، تلبية متطلبات سوق العمل).

References

Abd al-Muttalib, Sabri Badie, (2020), the social responsibility of the university and its role in developing human capital: a field study on a sample of faculty members at Damietta University, Annals of Ain Shams Literature, Volume (48), October-December Issue, 161-191.

Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. Journal of Taibah University Medical Sciences. https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009

Abu Daoud, Salma Youssef, (2021), The Role of Entrepreneurial Orientation in Developing Human Capital from the Perspective of Workers in University Colleges in Gaza, Master Thesis, Al-Aqsa University-Gaza, Palestine.

Ahmed, Donia Tariq, (2021), Positive Development of Human Resources: An Analytical Study in the General Company for Electrical Industries / Baghdad, Baghdad University College of Economic Sciences Journal, Special Issue of the Ninth International Scientific Conference, 1-10.

Al-Akidi, Sawsan Ibrahim Rajab, (2016), Elements of Human Resources Development: A Diagnostic Study of the Opinions of a Sample of Employees in the Kronji Company for Soft Drinks, Juices, Healthy Water and Dairy Limited in Kirkuk Governorate, Journal of the Islamic University College, Volume (1), Number (40). 610-624.

Al-Bayati, Star & Salman. Nargez Ali (2020). Private University Education in Iraq: Advantages, Obstacles, and Ways of Treatment. Enterprenuership Journal For Finance and Business, 51-59.

Al-Obeidi, Islam Yusuf Chit, (2017), The role of education and training in the formation of human capital: an exploratory study of the opinions of a sample of employees of the Dohuk gas power station, Iraqi University Journal, Volume (38), Issue (1), 536-563.

Banmairuroy, W., Kritjaroen, T., & Homsombat, W. (2021). The effect of knowledge-oriented leadership and human resource development on sustainable competitive advantage through organizational innovation's component factors: Evidence from Thailand's new S-curve industries. Asia Pacific Management Review. https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2021.09.001

Bhaumik, S. K., & Dimova, R. (2013). Does Human Capital Endowment of Foreign Direct Investment Recipient Countries Really Matter? Evidence from Cross-country Firm Level Data. Review of development economics, 17(3), 559-570. https://doi.org/10.1111/rode.12050

Czajkowska, A., & Manuela, I. (2021). Application of Servqual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services—Comparative Analysis. *Manufacturing Technology*, *21*(3). 294-305. https://doi.org/10.21062/mft.2021.041

Dar, I. A., & Mishra, M. (2021). Human capital and SMEs internationalization: Development and validation of a measurement scale. Global Business Review, 22(3), 718-734. https://doi.org/10.1177/0972150918817390

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2019), Multivariate data analysis, 8th ed., Published By Andover Cengage, United Kingdom.

Hamadamin, H. H., & Atan, T. (2019). The impact of strategic human resource management practices on competitive advantage sustainability: The mediation of human capital development and employee commitment. Sustainability, 11(20), 1-19. https://doi.org/10.3390/su11205782

Hamid, M. Q., Mahmood, S. A., & Khalaf, B. M. (2021). The role of knowledge management strategies in improving the quality of educational service–University of Anbar as a model. Materials Today: Proceedings. https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.04.525

Hindi, Abd al-Mueen Saad al-Din and Sultan, Ragab Siddiq and Mahmoud, Safaa Mahmoud Ali, (2019), Human Capital Development "Human Resources" in the Faculties of Education in Light of the Culture of Creativity, Journal of Young Researchers in Educational Sciences, First Issue, 354-372.

Höflinger, P. J., Nagel, C., & Sandner, P. (2018). Reputation for technological innovation: Does it actually cohere with innovative activity?. Journal of Innovation and Knowledge, 3(1), 26–39. https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.08.002

Hökkä, P., & Eteläpelto, A. (2014). Seeking new perspectives on the development of teacher education: A study of the Finnish context. Journal of teacher education, 65(1), 39-52. https://doi.org/10.1177/0022487113504220

Kalangit, W., Masengi, E. E., Pangkey, I., & Mandagi, M. (2022). Human Resources Development in Bitung City Library Service. Technium Social Sciences Journal, Vol. 28, 17-31.

Kazem, Zainab Kamel and Fadli, Iman Hussein, (2020), The Role of Human Resources Development in Achieving Organizational Loyalty, Exploratory Study of the Inspection Department / Rusafa Health Department, Journal of Leadership for Finance and Business, Volume 1, Issue 1. 75-95.

Lizarelli, F. L., Osiro, L., Ganga, G. M., Mendes, G. H., & Paz, G. R. (2021). Integration of SERVQUAL, Analytical Kano, and QFD using fuzzy approaches to support improvement decisions in an entrepreneurial

education service. Applied Soft Computing, 112. https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107786

Mohibis, Ham Ali and Abdel-Hussein, Abbas Owaid, (2020), The Role of Talent Management in the Quality of Educational Service: An Exploratory Study at Sumer University, Al-Muthanna Journal of Economic Administrative Sciences, Volume (10), Issue (4), 80-97.

Mostafa, A. M. S., Gould-Williams, J. S., & Bottomley, P. (2015). High-performance human resource practices and employee outcomes: the mediating role of public service motivation. Public administration review, 75(5), 747-757. https://doi.org/10.1111/puar.12354

Naor, M., Linderman, K., & Schroeder, R. (2010), The Globalization of Operations in Eastern and Western Countries: Unpacking the Relationship between National and Organizational Culture and its Impact on Manufacturing Performance, Journal of operations management, 28(3). https://doi.org/10.1016/j.jom.2009.11.001

Okunade, S. O., Alimi, A. S., & Olayiwola, A. S. (2022). Do human capital development and globalization matter for productivity growth? New Evidence from Africa. Social Sciences & Humanities Open, 6(1). https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2022.100291

Rahim, S., Murshed, M., Umarbeyli, S., Kirikkaleli, D., Ahmad, M., Tufail, M., & Wahab, S. (2021). Do natural resources abundance and human capital development promote economic growth? A study on the resource curse hypothesis in Next Eleven countries. Resources, Environment and Sustainability, 4. https://doi.org/10.1016/j.resenv.2021.100018

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003), Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures, Methods of psychological research online, 8(2), 23-74.

Sibai, M. T., Bay Jr, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. International Education Studies, 14(6), 51-58. https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51

Singh, R., & Nayak, J. K. (2016). The Effects of stress and human capital perspective on compulsive buying: A life course study in India. Global Business Review, 17(6), 1454-1468. https://doi.org/10.1177/0972150916660436

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business, 1(2), 93-106. 2021. https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103

Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(4), 227. https://doi.org/10.3390/joitmc7040227

Unger, J. M., Rauch, A., Frese, M., & Rosenbusch, N. (2011). Human capital and entrepreneurial success: A meta-analytical review. Journal of business venturing, *26*(3), 341-358. https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2009.09.004

Wang, G. G., Werner, J. M., Sun, J. Y., Gilley, A., & Gilley, J. W. (2017). Means vs ends: theorizing a definition of human resource development. Personnel Review, 46(6), 1165-1181. https://doi.org/10.1108/PR-11-2015-0306

Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 18, 81-91. http://dx.doi.org/10.1016/j.jhlste.2016.04.001