

**دور نظام توصيل الخدمة بمراكز الابتكار وزيادة  
الأعمال فى حصول المؤسسة التعليمية  
على الاعتماد الأكاديمى**

أستاذ دكتور  
شيرين حامد محمد أبوورده  
أستاذ التسويق  
كلية التجارة – جامعة كفرالشيخ

أستاذ دكتور  
رمضان محمود عبدالسلام  
أستاذ الموارد البشرية المتفرغ  
كلية التجارة – جامعة كفرالشيخ

الباحث  
وفاء أحمد عبدالعزيز متولى

### Abstract:

The study aims at examining the role of the service delivery system in the centers of innovation and entrepreneurship in access the educational institution on academic accreditation. Researchers used the survey as a tool for data collection from the study sample, which reached to 370 of employees in four Egyptian government universities (Helwan, El Menia, Tanta, Kafr El Sheikh), was applied and the valid questionnaires are 352(95.13% of sample size). The results of the study showed a relationship of positive correlation between the dimensions of the service delivery system in the centers of innovation and entrepreneurship and the access of the educational institution to academic accreditation. The results of the study also showed there is a significant effect of the inputs of the service delivery system in the centers of innovation and entrepreneurship on access of the educational institution to academic accreditation. The study also found there is a significant impact on the operations of the service delivery system in the centers of innovation and entrepreneurship on access of the educational institution to academic accreditation. It also found that there is a significant effect of the outputs of the service delivery system in the centers of innovation and entrepreneurship on access of the educational institution to academic accreditation. Discussion the study provided these universities with many recommendations that contribute to achieving academic accreditation. Suggestions and future researchers are mentioned.

### ١ - مقدمة :



٢- مفاهيم الدراسة :

١/٢ مفهوم نظام توصيل الخدمة :

٤/٢ مفهوم مراكز الابتكار وريادة الأعمال :

٣- الدراسات السابقة :

:  
١/٣ دراسات تناولت نظام توصيل الخدمة :

٢/٣ دراسات تناولت الاعتماد الأكاديمي :

نتائج الدراسات السابقة وإنتاجات الباحثون منها ، ومدى الإستفادة منها في  
الدراسة الحالية :  
( أ ) نتائج الدراسات السابقة وإنتاجات الباحثة منها :

. (Subang, 2017)

(ب) اختلاف الدراسات السابقة ومدى الإستفادة منها في الدراسة الحالية :

١- الدراسة الإستطلاعية :

١/٤ الدراسة الاستطلاعية المكتبية :



٢/٤ الدراسة الاستطلاعية الميدانية :

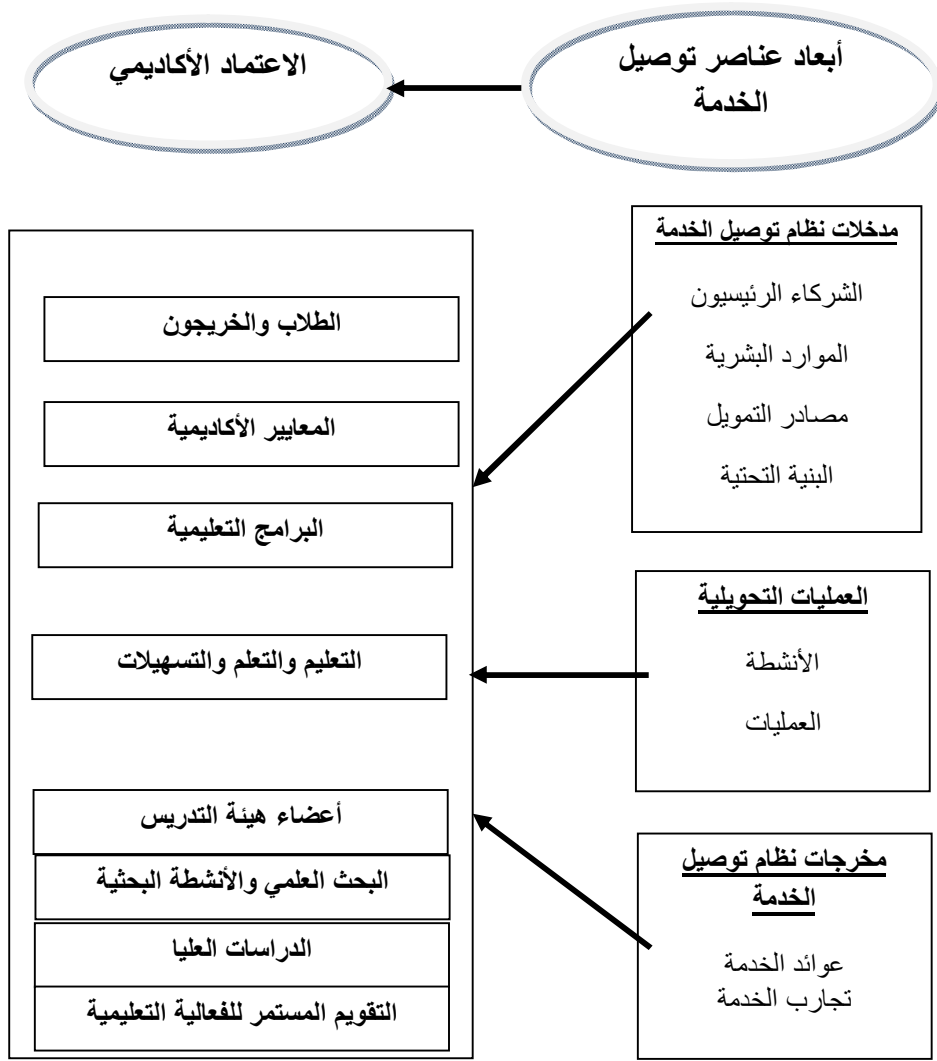
٤- مشكلة الدراسة :

أ. فجوة نظرية :

ب. فجوة عملية :

وعلى هذا الأساس يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤالين التاليين :

٥- أهداف الدراسة :



شكل ( ١ )  
النموذج المقترح للدراسة

٢- فروض الدراسة :

٣- أهمية الدراسة :

أ- الأهمية علي المستوى العلمى :

ب- الأهمية علي المستوى العملي :

ج- الأهمية علي المستوى القومى :

٤- أسلوب الدراسة :

## البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها :

البيانات الثانوية :

البيانات الأولية :

مجتمع وعينة البحث :

### جدول ( ١ ) الكليات المعتمدة بجامعة حلوان

اسم المؤسسة التعليمية	الجامعة	المحافظة	المدينة	نوع المؤسسة	نوع الاعتماد	قرار الاعتماد	تاريخ انتهاء الصلاحية
كلية الهندسة بالمطرية	جامعة حلوان	القاهرة	عين شمس	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	28/08/2018
كلية الاقتصاد المنزلي	جامعة حلوان	القاهرة	القاهرة	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	22/09/2019
كلية التربية الرياضية بنات	جامعة حلوان	القاهرة	حلوان	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	26/06/2019
كلية الخدمة الاجتماعية	جامعة حلوان	القاهرة	حلوان	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	30/03/2020
كلية الصيدلة	جامعة حلوان	القاهرة	حلوان	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	10/10/2018
كلية الهندسة	جامعة حلوان	القاهرة	حلوان	كلية	مؤسسة تعليمية	ارجاء	18/05/2017
كلية التربية الرياضية بنين	جامعة حلوان	القاهرة	حلوان	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	29/09/2021

المصدر : موقع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، ٢٠١٧ م .

جدول ( ٢ )  
الكليات المعتمدة بجامعة المنيا

اسم المؤسسة التعليمية	الجامعة	المحافظة	المدينة	نوع المؤسسة	نوع الاعتماد	قرار الاعتماد	تاريخ انتهاء الصلاحية
كلية العلوم	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	22/09/2019
كلية الزراعة	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	15/08/2021
كلية الهندسة	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	22/09/2019
كلية الصيدلة	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	27/06/2021
كلية التربية	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	ارجاء	29/09/2018
كلية طب الأسنان	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	ارجاء	29/09/2018
كلية رياض الأطفال	جامعة المنيا	المنيا	المنيا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	15/08/2021

المصدر : الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٧ م .

ويوضح جدول رقم (٣) الكليات المعتمدة بجامعة طنطا .

جدول ( ٣ )  
الكليات المعتمدة بجامعة طنطا

اسم المؤسسة التعليمية	الجامعة	المحافظة	المدينة	نوع المؤسسة	نوع الاعتماد	قرار الاعتماد	تاريخ انتهاء الصلاحية
كلية العلوم	جامعة طنطا	الغربية	طنطا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	21/03/2021
كلية الهندسة	جامعة طنطا	الغربية	طنطا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	24/08/2020
كلية الطب	جامعة طنطا	الغربية	طنطا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	05/02/2019
كلية الصيدلة	جامعة طنطا	الغربية	طنطا	كلية	مؤسسة تعليمية	اعتماد	23/05/2021

المصدر : الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، ٢٠١٧ م .

الإجمالي = ١٦ كلية معتمدة

$$n = \frac{Nz^2 P(1 - P)}{Nc^2 + z^2 P(1 - P)}$$

(N) = حجم مجتمع البحث

(n) = حجم العينة  
 (Z) = حدود الخطأ المعياري وهي ١,٩٦ عند درجة ثقة ٩٥%  
 نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها خصائص مجتمع الدراسة وهي = ٥٠%  
 (e) = خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو = ٠,٠٥

### ٣/٩ نوع العينة وطريقة اختيارها :

#### جدول ( ٤ ) توزيع مفردات العينة

م	الكلية	عدد	النسبة	العينة
١-	كلية الهندسة بالمطرية - جامعة حلوان	٩٧٨	٩.٧٥%	٣٥
٢-	كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان	٤٥٦	٤.٥٤%	١٧
٣-	كلية التربية الرياضية بنات- جامعة حلوان	٥٧٨	٥.٧٦%	٢٠
٤-	كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان	٨٦٧	٨.٦٤%	٣١
٥-	كلية الصيدلة- جامعة حلوان	٥٥٩	٥.٥٧%	٢٠
٦-	كلية التربية الرياضية بنين- جامعة حلوان	٧٣٤	٧.٣٢%	٢٧
٧-	كلية العلوم - جامعة المينا	٤٨٩	٤.٨٧%	١٩
٨-	كلية الزراعة - جامعة المينا	٩٨٣	٩.٨٠%	٣٧
٩-	كلية الهندسة - جامعة المينا	٨٧٦	٨.٧٣%	٣٣
١٠-	كلية الصيدلة - جامعة المينا	٣٤٥	٣.٤٤%	١٣
١١-	كلية رياض الأطفال- جامعة المينا	٣٢٣	٣.٢٢%	١٢
١٢-	كلية العلوم - جامعة طنطا	٥٨٠	٥.٧٨%	٢١
١٣-	كلية الهندسة - جامعة طنطا	٦٣٢	٦.٣٠%	٢٣
١٤-	كلية الطب- جامعة طنطا	١٣٥١	١٣.٤٧%	٥٠
١٥-	كلية الصيدلة- جامعة طنطا	١٦٠	١.٥٩%	٦
١٦-	كلية الطب البيطري كفر الشيخ	١١٦	١.١٥%	٦
	الإجمالي	١٠٠٢٧	١٠٠%	٣٧٠

المصدر : من إعداد الباحثة .

### ٤/٩ أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض :

:

١/٥/٩ نظام توصيل الخدمة ( المتغير المستقل ) :

الأكاديمي ( المتغير التابع ) :

أداة الدراسة وطرق جمع البيانات :

حدود الدراسة :



## نتائج تحليل البيانات واختبار الفروض :

توصيف مفردات عينة الدراسة :

جدول ( ٥ )  
توصيف مفردات عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
الكليات	حلوان	١٣٦	٣٨,٦٣%
	طنطا	١١٠	٣١,٢٥%
	المنيا	٩٧	٢٧,٥٥%
	كفر الشيخ	٩	٢,٥٥%
	الاجمالي	٣٥٢	١٠٠%
الوظيفة	قيادة أكاديمية	٦٤	١٨,٢%
	عضو هيئة تدريس	٢٢٤	٦٣,٦%
	قيادة إدارية بالكلية	٤٠	١١,٤%
	موظف بمركز الابتكار	٢٤	٦,٨%
	الاجمالي	٣٥٢	١٠٠%

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث :

جدول ( ٦ )

التوصيف الإحصائي لنظام توصيل الخدمة الاعتماد الأكاديمي

الانحراف المعياري	المتوسط	المتغيرات
-------------------	---------	-----------

٤٠٣	٤,١٠	نظام توصيل الخدمة
٤٩٨	٤,٠١	الشركاء الأساسيين للمركز
٤٤٦	٤,٠٠	الموارد البشرية العاملة
٥٤٧	٤,٢٣	البنية التحتية
٥٣٨	٤,١٢	المقاييس الكلي لمصادر التمويل
٦٢٣	٤,١٠	الأنشطة
٥٦٤	٤,٢٢	العمليات
٥٧٦	٤,٢٠	لتجارب الخدمة
٥٥١	٤,١٥	عوائد الخدمة
٥٧١	٤,٢٨	الاعتماد الأكاديمي
٦٥٣	٤,٢٩	الطلاب والخريجون
٦٧٣	٤,٢٦	المعيار الأكاديمي
٦٢٣	٤,٣٦	البرامج والمقررات
٦٥٣	٤,٢٩	التعليم والتعلم والتسهيلات المادية
٦٩٩	٤,٢٢	أعضاء هيئة التدريس
٧٢٦	٤,٢١	البحث العلمي
٦٥٠	٤,٢٨	الدراسات العليا
٦٢٨	٤,٣١	التقويم المستمر

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .

### التحليل الوصفي لنظام توصيل الخدمة :

#### التحليل الوصفي لبعده الشركاء الأساسيين للمركز :

#### التحليل الوصفي لبعده الموارد البشرية العاملة بالمركز :

#### التحليل الوصفي لبعده البنية التحتية :

التحليل الوصفي لبعء مصادر التمويل :

التحليل الوصفي لبعء الأنشطة :

التحليل الوصفي لبعء العمليات :

التحليل الوصفي لبعء تجارب الخدمة :

التحليل الوصفي لبعء عوائد الخدمة :

التحليل الوصفي للاعتماد الأكاديمي :

الطلاب والخريجون :

التحليل الوصفي لبعده المعيار الأكاديمي :

التحليل الوصفي لبعده البرامج والمقررات :

التحليل الوصفي لبعده التعليم والتعلم والتسهيلات :

التحليل الوصفي لبعده أعضاء هيئة التدريس :

التحليل الوصفي لبعء البحث العلمى :

التحليل الوصفي لبعء الدراسات العليا :

التحليل الوصفي لبعء التقويم المستمر :

اختبار الفرض الأول :

مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة :

جدول ( ٧ )

### مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الابعاد	الشركاء الأساسيين	الموارد البشرية	البنية التحتية	مصادر التمويل	الأنشطة	العمليات	تجارب الخدمة	عوائد الخدمة
الطلاب والخريجون	**٥٨٣	**٥٩٥	**٤٩٢	**٤٣٩	**٤٠٤	**٥٢٤	**٥٢٠	**٥٧٧
المعيار الأكاديمي	**٥٥٩	**٤٠٠	**٣١٣	**٣٥٠	**٤١٤	**٤٦٣	**٣٨٥	**٥٤٢
البرامج والمقررات الدراسية	**٥١٢	**٥٥١	**٥٣٦	**٤٥٣	**٤٦٨	**٦٨٥	**٦٨٩	**٣٩٦
التعليم والتعلم والتسهيلات المادية	**٤٤٠	**٤٩٧	**٤٧٥	**٣٠١	**٥٥٤	**٦٩٠	**٦٠١	**٤١٥
أعضاء هيئة التدريس	**٤٦٨	**٤٥٨	**٦١٨	**٤٧٠	**٤٨٦	**٥٣٥	**٥٠١	**٥١٨
البحث العلمي	**٥٤٠	**٥٣٩	**٥١٦	**٣٢٣	**٦١٩	**٥٤٤	**٥٨٨	**٥١٧
الدراسات العليا	**٤٨٨	**٥٦٦	**٤٤٣	**٣٣٩	**٤٣٨	**٤٧٤	**٥١٨	**٤٨٥
التقويم المستمر	**٥٧٢	**٤٩٤	**٤٤١	**٣٥٢	**٣٢٢	**٣٩١	**٤٠٩	**٦١٠

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

\*\* تشير الي ان معامل الارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني :

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول :

جدول ( ٨ )

نتائج تحليل الإحدار المتعدد للتأكد من إختبار مدخلات نظام توصيل الخدمة  
على أبعاد الاعتماد الأكاديمي

المتغير التابع الطلاب والخريجين					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثابت	- ,٣٤٦	٠,٢٦٥	-١,٣٠٧	٠,١٩٢	
الشركاء الرئيسيون	,٢٩٦	٠,٠٦٧	٥,٩٧٧	٠,٠٠٠	معنوي
الموارد البشرية	,١٨٣	٠,٠٧٦	٥,٦٧٨	٠,٠٠٠	معنوي
البنية التحتية	,٠٨٢	٠,٠٦٥	٣,٣١٩	٠,٠٠١	معنوي
مصادر التمويل	١,٥٢٩	٠,٠٦٥	١,٥٢٩	٠,١٢٧	غير معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٧٤ قيمة F = ٨٠,١٧٣			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٧٠٥١		
المتغير التابع المعيار الأكاديمي					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثابت	,٤٧٤	٠,٣٠٩	١,٥٣٣	٠,١٢٦	
الشركاء الرئيسيون	,٥٧١	٠,٠٧٨	٧,٣٤٣	٠,٠٠٠	معنوي
الموارد البشرية	,٢١٨	٠,٠٨٩	٢,٤٥٨	٠,٠١٤	معنوي
البنية التحتية	,٠٣٩	٠,٠٧٦	,٥٠٥	٠,٦١٤	غير معنوي
مصادر التمويل	,١١٣	٠,٠٧٦	١,٤٩٣	٠,١٣٦	غير معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٣٣٤ قيمة F = ٤٤,٩٢٠			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٥٠١٣		
المتغير التابع البرامج والمقررات					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثابت	,٠٨٧	٠,٢٦٤	٣,٢٢٩	٠,٧٤٣	
الشركاء الرئيسيون	,٢٧٨	٠,٠٦٦	٤,٢٠٢	٠,٠٠٠	معنوي
الموارد البشرية	,٣٥٧	٠,٠٧٦	٤,٧١٤	٠,٠٠٠	معنوي
البنية التحتية	,٣٠٧	٠,٠٦٥	٤,٧٢٨	٠,٠٠٠	معنوي
مصادر التمويل	,١٠٦	٠,٠٦٤	١,٦٤٩	٠,١٠٠	غير معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٣٥ قيمة F = ٦٨,٤٣١			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٦٨٥٧		
المتغير التابع التعليم والتعلم والتسهيلات					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثابت	,٥٣٤	٠,٢٩٩	١,٧٨٨	٠,٠٧٥	
الشركاء الرئيسيون	,٢٩٧	٠,٠٧٥	٣,٩٥٩	٠,٠٠٠	معنوي
الموارد البشرية	,٣٣٣	٠,٠٨٦	٣,٨٨٣	٠,٠٠٠	معنوي
البنية التحتية	,٤١١	٠,٠٧٤	٥,٥٨٥	٠,٠٠٠	معنوي
مصادر التمويل	- ,١٢٢	٠,٠٧٣	-١,٦٧٣	٠,٠٩٥	غير معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٣٣٩ قيمة F = ٤٥,٩٢٨			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٣١١٤		
المتغير التابع اعضاء هيئة التدريس					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية	الدلالة الاحصائية
الثابت	- ,٣١٠	٠,٢٩٣	-١,٠٦١	٠,٢٩٠	
الشركاء الرئيسيون	,٣٣٧	٠,٠٧٤	٤,٥٨٥	٠,٠٠٠	معنوي
الموارد البشرية	,١١١	٠,٠٨٤	١,٣٢٤	٠,١٨٧	غير معنوي
البنية التحتية	,٦٠٨	٠,٠٧٢	٨,٤٣٠	٠,٠٠٠	معنوي
مصادر التمويل	,٠٤٠	٠,٠٧٢	,٥٦٣	٠,٥٧٤	غير معنوي

الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٢٠٢٩			معامل التحديد المعدل = ٠,٤٤٧ قيمة F = ٧٢,٠٠٢		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			البحث العلمي		
الدلالة	المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	متغيرات النموذج
	٠,١٤٨	-١,٤٥١	٠,٣٠٦	-٠,٤٤٤	الثابت
معنوي	٠,٠٠٠	٦,٨١١	٠,٠٧٧	٠,٥٢٤	الشركاء الرئيسيون
معنوي	٠,٠٠١	٣,٤٣٩	٠,٠٨٨	٠,٣٠٢	الموارد البشرية
معنوي	٠,٠٠٠	٦,٩٥٩	٠,٠٧٥	٠,٥٢٥	البنية التحتية
معنوي	٠,٠٠٥	-٢,١٥٧	٠,٠٧٥	-٠,٢١٢	مصادر التمويل
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٤٣٧٦			معامل التحديد المعدل = ٠,٤٤١ قيمة F = ٧٠,٠٩١		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			الدراسات العليا		
مستوي المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار Standardized	متغيرات النموذج	متغيرات النموذج
	٠,٥٥٤	٠,٥٩٣	٠,٢٨٨	٠,١٧١	الثابت
معنوي	٠,٠٠٠	٣,٩١٩	٠,٠٧٢	٠,٢٨٤	الشركاء الرئيسيون
معنوي	٠,٠٠٠	٦,٠١٤	٠,٠٨٣	٠,٤٩٨	الموارد البشرية
معنوي	٠,٠٠١	٣,٣١٨	٠,٠٧١	٠,٢٣٦	البنية التحتية
غير معنوي	٠,٩٤٦	-٠,٦٨	٠,٠٧١	-٠,٠٠٥	مصادر التمويل
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥١٢٨٧			معامل التحديد المعدل = ٠,٣٧٩ قيمة F = ٥٤,٥٦٧		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			التقويم المستمر		
الدلالة	المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	متغيرات النموذج
	٠,١٢٨	١,٥٢٦	٠,٢٧٤	٠,٤١٩	الثابت
معنوي	٠,٠٠٠	٧,٧١٧	٠,٠٦٩	٠,٥٣٢	الشركاء الرئيسيون
معنوي	٠,٠٥١	٢,٤٤٣	٠,٠٧٩	٠,١٩٢	الموارد البشرية
معنوي	٠,٠٠٠	٤,٢٥٩	٠,٠٦٨	٠,٢٨٨	البنية التحتية
غير معنوي	٠,٤١٩	-٠,٨٠٩	٠,٠٦٧	-٠,٠٥٤	مصادر التمويل
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٨٧٧٨			معامل التحديد المعدل = ٠,٣٩٧ قيمة F = ٥٨,٧١٥		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			الاعتماد الأكاديمي		
الدلالة	المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	متغيرات النموذج
	٠,٨١٣	٠,٢٣٧	٠,٢٢١	٠,٠٥٢	الثابت
معنوي	٠,٠٠٠	٧,١٨٧	٠,٠٥٥	٠,٣٩٩	الشركاء الرئيسيون
معنوي	٠,٠٠٠	٤,٩٠٦	٠,٠٦٣	٠,٣١١	الموارد البشرية
معنوي	٠,٠٠٠	٦,٢٣٩	٠,٠٥٤	٠,٣٤٠	البنية التحتية
غير معنوي	٠,٨١٩	-٠,٢٣٠	٠,٠٥٤	-٠,٠١٢	مصادر التمويل
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٣٩٢٦٢			معامل التحديد المعدل = ٠,٥٢٩ قيمة F = ٩٩,٤٥٣		

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي .



نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني :

جدول ( ٩ )

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد للتأكد من إختبار عمليات نظام توصيل الخدمة على أبعاد الاعتماد الأكاديمي

مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			الطلاب والخريجين		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	١,٧١٠	٠,٢٢٩	٧,٤٧٩	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٠٥٩	٠,٠٦٨	٠,٨٦٩	٠,٣٨٥	غير معنوي
العمليات	٠,٥٥٦	٠,٠٧٥	٧,٣٨٢	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٢٧٢ قيمة F = ٦٦,٦٨٨			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٥٣٥٦		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			المعيار الأكاديمي		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	١,٧٩٨	٠,٢٤٥	٧,٣٢٩	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,١٨١	٠,٠٧٣	٢,٤٧٨	٠,٠١٤	معنوي
العمليات	٠,٤٠٩	٠,٠٨١	٥,٠٦٤	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٢٢٤ قيمة F = ٥١,٥٣١			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٩٣٨٠		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			البرامج والمقررات		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	١,٢١٥	٠,١٨٨	٦,٤٦٧	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٠٥٠	٠,٠٥٦	٩,٠٠	٠,٣٦٩	غير معنوي
العمليات	٠,٧٩٦	٠,٠٦٢	١٢,٨٦٤	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٦٧ قيمة F = ١٥٤,٨٠٥			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٥٤٨٩		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			التعليم والتعلم والتسهيلات		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	٠,٨٣٣	٠,١٩٥	٤,٢٨٢	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,١٢٥	٠,٠٥٨	٣,١٦١	٠,٠٣١	معنوي
العمليات	٠,٦٩٨	٠,٠٦٤	١٠,٨٩٨	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٨٠ قيمة F = ١٦٢,٦٩٦			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٧١١٧		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			أعضاء هيئة التدريس		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	١,٢٤٩	٠,٢٤١	٥,١٧٩	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٢٣٥	٠,٠٧٢	٣,٢٧٥	٠,٠٠١	معنوي
العمليات	٠,٤٧٧	٠,٠٧٩	٦,٠٠٤	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٤٧ قيمة F = ٧٢,٠٠٢			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٢٠٢٩		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			البحث العلمي		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,٨٤١	٠,٢٣٣	٣,٦١٧	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٥٥١	٠,٠٦٩	٧,٩٤٧	٠,٠٠٠	معنوي

العمليات	٠,٢٦٤	٠,٠٧٧	٣,٤٤٣	٠,٠٠١	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٠١		الخطأ المعياري للنموذج			
قيمة F = ١١٨,٢٧٦		٠,٥٦٢٨٤			
المتغير التابع			الدراسات العليا		
متغيرات النموذج	متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية
الثابت	١,٨١٩	٠,٢٣٤	٧,٧٥٨	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٢١٠	٠,٠٧٠	٣,٠١١	٠,٠٠٣	معنوي
العمليات	٠,٣٧٩	٠,٠٧٧	٤,٩١١	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٢٤٠		الخطأ المعياري للنموذج			
قيمة F = ٥٦,٣٠٨		٠,٥٦٧٥٣			
المتغير التابع			التقويم المستمر		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	٢,٤١٨	٠,٢٣٩	١٠,١١٧	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,٠٨٦	٠,٠٧١	١,٢٠١	٠,٢٣١	غير معنوي
العمليات	٠,٣٦٧	٠,٠٧٩	٤,٦٦٥	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,١٥١		الخطأ المعياري للنموذج			
قيمة F = ٣٢,٣٣٥		٠,٥٧٨٥١			
المتغير التابع			الاعتماد الأكاديمي		
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T	المعنوية	الدلالة
الثابت	١,٤٥٣	٠,١٨١	٨,٠٢٠	٠,٠٠٠	
الأنشطة	٠,١٨٠	٠,٠٥٤	٣,٣٢٧	٠,٠٠١	معنوي
العمليات	٠,٤٩٦	٠,٠٦٠	٨,٣٢١	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤١٢		الخطأ المعياري للنموذج			
قيمة F = ١٢٤,٢١٨		٠,٤٣٨٣٨			

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث :

جدول (١٠)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد للتأكد من إختبار مخرجات نظام توصيل الخدمة  
على أبعاد الاعتماد الأكاديمي

المتغير التابع	الطلاب والخريجين	مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠
----------------	------------------	------------------------------

متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,٢٤٩	٠,٢٣٥	١,٠٦٠	٠,٢٩٠	
تجارب الخدمة	٠,٤٢٧	٠,٠٤٦	٩,٢١٣	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٥٤٣	٠,٠٤٨	١١,٢١٢	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٦١ قيمة F = ١٥٠,٨٢٧			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٧٦٦٣		
المتغير التابع المعيار الأكاديمي مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,٧٠٠	٠,٢٦٩	٢,٦٠٢	٠,٠١٠	
تجارب الخدمة	٠,٢٨٤	٠,٠٥٣	٥,٣٤٦	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٥٧١	٠,٠٥٥	١٠,٢٩٥	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٣٤٣ قيمة F = ٩٢,٦٨٨			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٤٦١٦		
المتغير التابع البرامج والمقررات مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,٥٥٨	٠,٢١٥	٢,٥٩٨	٠,٠١٠	
تجارب الخدمة	٠,٦٧٨	٠,٠٤٢	١٥,٩٧٧	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٢٣٢	٠,٠٤٤	٥,٢٣٢	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٥١٠ قيمة F = ١٨٣,٩٣٠			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٣٦٠٢		
المتغير التابع التعليم والتعلم والتسهيلات مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,٥٤٩	٠,٢٤٦	٢,٢٣٥	٠,٠٢٦	
تجارب الخدمة	٠,٥٩٣	٠,٠٤٩	١٢,٢١٥	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٣٠٢	٠,٠٥١	٥,٩٦٧	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤١٧ قيمة F = ١٢٦,٣٨٩			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٩٨٧٩		
المتغير التابع أعضاء هيئة التدريس مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	٠,١٧٦	٠,٢٦٨	٠,٦٥٦	٠,٥١٢	
تجارب الخدمة	٠,٤٥٩	٠,٠٥٣	٨,٦٦١	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٥١١	٠,٠٥٥	٩,٢٣٧	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٤٧ قيمة F = ١١٥,٢٩٥			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٤٤٦٠		
المتغير التابع البحث العلمي مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية
الثابت	-٠,٣٤٠	٠,٢٦١	-١,٣٠٠	٠,١٩٥	
تجارب الخدمة	٠,٥٩٨	٠,٠٥٢	١١,٦٠٦	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٤٩٠	٠,٠٥٤	٩,١٠٢	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٤٠١ قيمة F = ١٥٥,٤٤٧			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥٣٠١٩		
المتغير التابع الدراسات العليا مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	متغيرات النموذج	معاملات الانحدار Standardized	الخطأ المعياري	قيمة T	مستوي المعنوية
الثابت	٠,٥٧٧	٠,٢٥٢	٢,٢٩٠	٠,٠٢٣	
تجارب الخدمة	٠,٤٦١	٠,٠٥٠	٩,٢٦٦	٠,٠٠٠	معنوي
عوائد الخدمة	٠,٤٢٦	٠,٠٥٢	٨,١٩٦	٠,٠٠٠	معنوي
معامل التحديد المعدل = ٠,٣٨٣ قيمة F = ١٠٩,٩٠٠			الخطأ المعياري للنموذج ٠,٥١١٢٧		
المتغير التابع التقييم المستمر مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠					
متغيرات النموذج	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري Standardized	قيمة T	المعنوية	الدلالة الإحصائية

	٠,٠٠٥	٢,٨٠٦	٠,٢٣٥	٠,٦٥٩	الثابت
غير معنوي	٠,٠٠٠	٥,٧٨٩	٠,٠٤٦	٠,٢٦٨	تجارب الخدمة
معنوي	٠,٠٠٠	١٢,٥٨٥	٠,٠٤٨	٠,٦٠٩	عوائد الخدمة
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٤٧٦٥٧			معامل التحديد المعدل = ٠,٤٢٤ قيمة F = ١٣٠,٢٨٤		
مستوي المعنوية للنموذج ٠,٠٠٠			المتغير التابع الفاعلية التعليمية		
الدلالة	المعنوية	قيمة T	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	متغيرات النموذج
	٠,٠٥٢	١,٩٥٣	٠,١٨٨	٠,٣٦٧	الثابت
معنوي	٠,٠٠٠	١٢,٩٥٦	٠,٠٢٧	٠,٤٨٠	تجارب الخدمة
معنوي	٠,٠٠٠	١١,٧٩٨	٠,٠٣٩	٠,٤٥٧	عوائد الخدمة
الخطأ المعياري للنموذج ٠,٣٨١١٤			معامل التحديد المعدل = ٠,٥٥٦ قيمة F = ٢٢٠,٦٧١		

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي

**ملخص النتائج :**

. SPSS

**نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :**

نتائج اختبارات فروض الدراسة :  
نتائج اختبار الفرض الاول :

نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول من الفرضية الرئيسية :



نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرضية الرئيسية :

نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث من الفرضية الرئيسية :

توصيات الدراسة :

الدراسات المستقبلية :

المراجع

أولاً : المراجع العربية

#### ثانياً : المراجع الأجنبية

11. Bettley A, Mayle D, Tantoush T. 2005. Introduction to Theme 1: Operations as Strategy. in A Bettley, D Mayle, T Tantoush (eds.), Operations Management: A Strategic Approach. Sage Publications Ltd
12. UK National Accreditation, (2004) programmer specification: sport and exercise. Unpublished manuscript
13. Paschke A, Schnappinger-Gerull E (2006) a categorization scheme for SLA metrics. Serv Orient Electron Commer 80:25–40
14. Cook MB, Bhamra TA, Lemon M. 2006. The transfer and application of Product Service Systems: from academia to UK manufacturing firms. Journal of Cleaner Production 14(17): 1455-1465
15. Epler, P. and Ross, R. (2014), Models for Effective Service Delivery in Special Education Programs, USA: IGI Global.

16. Radloff T. (2011), "The Service Delivery Standards for Support Services" Department of Education and Children's Services, March 2011, pp. 1-22.
17. Bitner MJ, Faranda WT, Hubbert AR, Zeithaml VA (1997) Customer contributions and roles in service delivery. *Int J Serv Ind Manag* 8(3):193-205
18. Howells J. 2004. Innovation, Consumption and Services: Encapsulation and the Combinatorial Role of Services. *Service Industries Journal* 24(1): 19-36.
19. Tax, Stephen S., and Ian Stuart (1997), "Designing and Implementing New Services: the Challenges of Integrating Service Systems", *Journal of Retailing*, Vol. 73 No. 1, pp. 105-134.
20. Kowalkowski C, Kindström D, Brehmer PO (2011) Managing industrial service offerings in global business markets. *J Bus Ind Mark* 26(3):181-192
21. Heskett, J. (1987), "Lessons in the Service Sector", *Harvard Business Review*, Vol. 65 No. 2, pp. 118-26.
22. Pavlovski, Ch. J. (2007) "Service Delivery Platforms in Practice" *IEEE Communications Magazine*, March, 2007, pp. 114- 121.
23. Ramaswamy, R. (1996), *Design and Management of Service Processes: Keeping Customers for Life*, Addison-Wesley, and Reading, MA.
24. Roth, A.V. and Menor, L.J. (2003), "Insights into Service Operations Management: a Research Agenda", *Production & Operations Management*, Vol. 12, No. 2, pp. 145-64
25. Boonitt S, Pongpanarat C (2011) Measuring service supply chain management processes: the application of the Q-sort technique. *Int J Innov Manag Technol* 2(3):217-221.
26. Marilly E, Martinot O, Betgé-Brezetz S, Delègue G (2002) Requirements for service level agreement management. In: *IP operations and management, 2002 IEEE workshop on*, IEEE, pp 57-62
27. Petri Helo; Angappa Gunasekaran & Anna Rymaszewska. (2017) *Designing and Managing Industrial Product-Service Systems*, (eBook) SpringerBriefs in Operations Management, ISBN 978-3-319-40430-1.
28. Gummesson E. (1994), "Service Management: An Evaluation and the Future", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 5, No. 1, pp. 77-96
29. Karwan KR, Markland RE (2006) Integrating service design principles and information technology to improve delivery and

- productivity in public sector operations: the case of the South Carolina DMV. *J Oper Manage* 24(4):347–62.
30. Sasser EW, Olsen PR, Wyckoff DD (1978) Management of service operations: text, cases, and readings. Allyn & Bacon, Boston.
  31. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., (1985) “A conceptual model of services quality and its implications for future research.” *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 3, pp. 41-50.
  32. Ritter T, Gemünden HG (2003) Network competence: its impact on innovation success and its antecedents. *J Bus Res* 56(9):745–755
  33. Roth AV, Menor LJ (2003) Insights into service operations management: a research agenda. *Prod Oper Manage* 12(2):145–64.
  34. Collier DA (1994) the service/quality solution: using service management to gain competitive advantage. Irwin Professional Publishing, Illinois
  35. Norling, P., Edvardsson, B., and Gummesson, E. (1992), *Tjänsteutveckling och tjänstekonstruktion*. Research Report 92:5, Service Research Center, University of Karlstad, Sweden.
  36. Johnson, S.P., Menor, L.J., Roth, A.V., and Chase, R.B. (2000), “A critical evaluation of the new service development process”. In: Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M. (Eds.), *New Service Development*. Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 1–32.
  37. Sherein Hamed Abou-Warda, (2015) Service Delivery System for Innovation and Intensive Services "An Empirical Study on the Innovation & Entrepreneurship Center' Services at Egyptian Public Universities.
  38. Nowakowska-Grunt Joanna: Rozdz.VI. (2004) Nowoczesne tendencje w logistyce Przedsiębiorstw. W: Informatyczne wspomaganie procesów logistycznych. Red. Janusz K. Grabara, Wyd.Nauk.-Techn Warszawa.
  39. CHASE R. B., HAYES R. H.: Beefing up operations in service firms. - *Sloan Management Review*, autumn, 1991, p. 15-26.
  40. FITZSIMMONS J. A., FITZSIMMONS M. J, (2000) *Service management: operations, Strategy and information technology*. - Mc Graw-Hill, New York...
  41. KIMES S, (1989) Yield management: a tool for capacity-constrained service firms.- *Journal of Operations Management*, 8(4), p. 348-363.
  42. Marta Kadlubek, (2010)" Logistics Service Delivery Systems" Czestochowa University of Technology.

43. Vermar. (2001) Services marketing. - Pergamon, London, p. 271-291.
44. Lovelock C. H., Wrightl. (1998). Principles of service marketing and management. Upper Saddle River, Prentice Hall, New York.
45. Walley, P. and V. Amin (1994) "Automation in a Customer Contact Environment," International Journal of Operations & Production Management, Vol. 14 No. 5, pp. 86-100.
46. Armistead, C. (1990) "Service operations strategy: framework for matching the service operations task and the service delivery system." International Journal of Service Industry Management, Vol. 1 No 2, pp. 6-16.
47. Lovelock, C. H. (1985) "Developing and managing the customer-service function in the service sector. The Service Encounter: Managing Employee Customer Interaction in Service Business", 265-280.
48. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., and Parasuraman, A., (1988) "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality". Journal of Marketing, Vol. 52 No.2, pp. 35-48.
49. Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy J. and Rao J. (2002) "The service concept: the missing link in service design research?," Journal of Operations Management, Vol. 20 No. 2, pp. 121-134.
50. Edvardsson, B., Gustavsson, A., Johnson, M.D., and Sandén, B. (2000), New Service Development and Innovation in the New Economy, Studentlitteratur, Lund, Sweden.
51. Hollis, B. F. A and Melissa L. (2001) "Networks Knowledge: User- Driven Innovation in Product Development for Interactive Technologies". Washington.
52. Vos, A.H. Hanneke (2010), Service Innovation: Managing Innovation from Idea Generation to Innovative Offer, Master thesis, Business Administration, Service Management Track, Faculty of Management and Governance, University of Twente, Exser, Dutch centre for service innovation.
53. Tatikonda, M. V. and Zeithaml, V. A., (2002) New Directions in Supply- Chain Management: Technology, Strategy and Implementation, Boone and Ganeshan [Eds]", American Management Association, New York, 2002.
54. Madams, G.F., Kellaghan, T., Raked, E.A., & King, D. (1979) the sensitivity of measures of school effectiveness. Harvard Educational Review, 49, 207-230.
55. Edmonds, R.R. (1979) "Effective schools for the urban poor" Educational, 37 Leadership (1), 15-27.
56. Reemers, B.P.M., & Kyriakides, L. (2006). Critical analysis of the current approaches to modelling educational effectiveness: The

- importance of establishing a dynamic model. *School Effectiveness and School Improvement*, 17(3), 347–366.
57. Teddlie, C., & Reynolds, D. (2000). *The International Handbook of School Effectiveness Research*. London: Falmer Press.
58. Bert Creemers & Leonidas Kyriakides USING EDUCATIONAL EFFECTIVENESS RESEARCH TO DESIGN THEORY-DRIVEN EVALUATION AIMING TO IMPROVE QUALITY OF EDUCATION.
59. Scheerens, J. & Bosker, R. (1997). *The foundations of educational effectiveness*. Oxford, UK: Pergamon.
60. Creemers, B.P.M. (1994) "the effective classroom", London: Cassell.
61. Carroll, J.B. (1963)" A model of school learning. *Teachers College Record*, 64, 722-733.
62. Creemers, B.P.M. & Scheerens, J. (1994). Developments in the educational effectiveness research programme. *International Journal of Educational Research*, 21, 125–140.
63. Monk, D.H. (1992). Microeconomics of school productions. Paper for the Economics of Education Section of The International Encyclopedia of Education.
64. Jan Van Damme, et al., (2006) *Educational Effectiveness An introduction to international and Flemish research on schools, teachers and classes*, Centre for Educational Effectiveness and Evaluation, Chaire Francqui au titre Belge at the Université Catholique de Louvain.
65. Mortimore, P., Sammons, P., Stoll, L., Lewis, D., & Ecob, R. (1988). *School Matters: The Junior Years*. Wells: Open Books.
66. Goldstein, H. (2003). (3 Edition rd). *Multilevel Statistical Models*. London: Edward Arnold.
67. Bert P. M. Creemers, (2005) " Educational Effectiveness the Development of the Field", Faculty of Behavioral and Social Sciences, University of Groningen, Keynote address presented at the first International Conference on School Effectiveness and School Improvement in China, Shenyang.