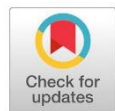


Research Article

Open Access



الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب بجامعة عمر المختار من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بها

فرج محمد سليمان^{1*} ، فرج ميلود مومن²

الباحث الأول^{1*}: قسم التخطيط والإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة درنة (فرع القبة)، ليبيا.

الباحث الثاني: قسم التخطيط والإدارة التربوية، كلية الآداب، جامعة عمر المختار، ليبيا

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في كلية الآداب بجامعة عمر المختار من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بها، وهدفت أيضا للتعرف على أكثر مكون من مكونات الرأس المال الفكري توافرا في كلية الآداب بجامعة عمر المختار، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، واستخدم أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمتمثل في جميع رؤساء الأقسام العلمية بكلية الآداب والبالغ عددهم (11) رئيسا، وبعد تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة إلى أن دور الرأس المال الفكري بكلية الآداب بجامعة عمر المختار كان متوسط، ومستوى الأداء المؤسسي بالكلية كان متوسط أيضا، وإن مكونات الرأس المال الفكري الأكثر توافرا الرأس المال البشري يليه الهيكلي، والأقل توافرا كان الرأس المال العلاقتي.

الكلمات المفتاحية: الرأس المال الفكري، الأداء المؤسسي، جامعة عمر المختار

***Corresponding author:**
farag.solman@omu.edu.ly
Department of Planning and Educational Administration, Faculty of Education, University of Derna (Quba Branch), Libya.

² Department of Planning and Educational Administration, Faculty of Arts, Omar Al-Mukhtar University, Libya.

Received:
20 September 2025

Accepted:
15 November 2025

Publish online:
31 December 2025

Intellectual capital and its role in the quality of organizational performance at the Faculty of Arts, Omar Al-Mukhtar University, from the perspective of the heads of the scientific departments there.

Abstract: This study aimed to identify the role of intellectual capital in the quality of institutional performance at the Faculty of Arts at Omar Al-Mukhtar University from the perspective of its department heads. The study also sought to identify which component of intellectual capital was most available at the Faculty of Arts. To achieve these objectives, a descriptive analytical approach was used, and a questionnaire was employed as the data collection tool. A comprehensive survey was conducted on the entire study population, which consisted of all 11 heads of the scientific departments at the Faculty of Arts. After analyzing the responses, the study found that the role of intellectual capital at the faculty was moderate, and the level of institutional performance was also moderate. The most available components of intellectual capital were human capital, followed by structural capital, while relational capital was the least available.

Keywords: Intellectual Capital, Institutional Performance, Omar Al-Mukhtar University

المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية، أصبحت المعرفة من أهم الموارد التي تتحقق من خلالها القدرة التنافسية للمؤسسات، ولم يعد نجاح العمل المؤسسي وجودته يعتمد علي المورد المادي والمالي، بل أصبح الرأس المال الفكري يشكل



The Author(s) 2025. This article is distributed under the terms of the *Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License* (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, *for non-commercial purposes only*, provided you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made.

المحور الأساس لبناء القيمة المؤسسية، وتحقيق الأداء العالي بها، ويمثل الرأس المال الفكري المحرك للابتكار والتحسين في العمليات، وفي عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، والذي بدوره تتحقق الجودة في الأداء المؤسسي

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي أجريت في مجال الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي والتي ستناول منها مايلي:

دراسة (سالم، 2023) هدفت إلى التعرف على دور الرأس المال الفكري وأبعاده في تحقيق جودة الأداء المؤسسي وخلق القيمة، دراسة تطبيقية على العاملين بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. وتم استخدام أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى لنتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده في جودة الأداء المؤسسي، حيث جاء رأس المال العلاقتي في المرتبة الأولى من حيث التأثير في المرتبة الثانية جاء رأس المال الهيكلي وفي المرتبة الثالثة جاء رأس المال البشري، من حيث التأثيرات التي تطرأ على مستوى جودة الأداء المؤسسي. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده في خلق القيمة حيث جاء رأس المال العلاقتي في المرتبة الأولى من حيث التأثير وفي المرتبة الثانية جاء رأس المال الهيكلي وفي المرتبة الثالثة جاء رأس المال البشري وذلك من حيث التأثيرات التي تطرأ على مستوى خلق القيمة.

وجاءت دراسة (الاطرجي وهويري، 2023) للتعرف على دور رأس المال الفكري من خلال أبعاده : (رأس المال البشري ، رأس المال الاجتماعي ، ورأس المال التنظيمي) في جودة التعليم العالي ، وفق وجهة نظر عينة من الهيئة التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة دهوك - العراق ، باعتماد منهج وصفي وتحليلي ، وباستخدام أداة الاستبانة، وتم التوصل إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباط وأثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي

دراسة بوطرفه 2022م باعتبار إن الرأس المال الفكري هو المؤشر الحقيقي لتمييز أي منظمة ومصدر لنجاحها وتفوقها، وتعتبر المؤسسات الجامعية من بين المؤسسات التي تسعى جاهدة إلى اكتساب أفراد ذوي المعارف والذكاء والمهارات التي تتلاءم مع متطلبات القرن الحالي، هدفت الدراسة إلى تحديد اثر رأس المال الفكري على تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر، ومن أهم النتائج: أن لرأس المال الفكري علاقة ارتباط قوية بجودة التعليم العالي، ومن خلال هذه الدراسة تم التركيز على اثر رأس المال الفكري.

وهدف دراسة (وليد وعثماني، 2020) إلى معرفة مدى تأثير مكونات الرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية، جودة هيئة التدريس، جودة البرامج التدريسية، جودة الإدارة التعليمية، جودة البحث العلمي، ذلك على مستوى المركز الجامعي مرسلتي عبدالله بتيبازة بالجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة التي من خلالها تم التوصل إلى تبيان وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة معنوية عند مستوى 0.05% بين الرأس المال الفكري بمختلف أبعاده وتحسين جودة الخدمة التعليمية.

وقدم (الأنصاري وآخرون 2019) دراسة تهدف للتعرف على واقع الأداء المؤسسي في مدارس التعليم الثانوي بدولة الكويت وكيفية تطويره في ضوء النموذج الأوربي لإدارة التميز، واقتضت طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات وما يرتبط بذلك من مسح ووصف وتفسير وتحليل، وخلصت إلى: إن واقع الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية بالكويت في ضوء معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز يتوافق بدرجة متوسطة مع معايير النموذج الأوروبي، كما أنه يواجه العديد من المعوقات التي تواجه إمكانية تطبيق المدارس الثانوية بالكويت لمعايير النموذج.

كما أجرى (عبدالهادي 2017) دراسة هدفت للتعرف على الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة الغوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توافر مكونات رأس المال الفكري في البرنامج بلغ درجة كبيرة، توافر معايير جودة الأداء المؤسسي في البرنامج بلغ درجة كبيرة، ووجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في الأونروا في قطاع غزة، وجودة الأداء المؤسسي في البرنامج تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05% بين متوسطات تقديرات أفراد مجتمع الدراسة حول توافر رأس المال الفكري في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0005% بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)

وأجرى (بوقسري والجيلالي 2011) دراسة هدفت للإجابة عن الإشكالية التالية: كيف يؤثر رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات وذلك من خلال تحديد النماذج المختلفة لقياس الأداء بالتركيز على نموذج بطاقة الأداء المتوازن وتحديد العلاقة بين هذا النموذج ومكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه، حيث قسم رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين الرأس المال البشري والرأس المال العلاقتي وأداء أعمال المؤسسات، بينما لا يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي على أداء الأعمال.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في كيفية التعامل مع الرأس المال الفكري وتنظيم التدفق الهائل في المعلومات والاستفادة من هذا التدفق في المؤسسات لزيادة قدرتها من أجل تحقيق أهدافها، ولا يتم ذلك إلا من خلال إدارة تكون فيها العلاقة واضحة بينها وبين مكونات الرأس المال الفكري، ولذا رأينا من الضروري دراستها من أجل الوصول إلى مقترحات لمعالجات المشكلات التي تعاني منها المؤسسة المبحوثة، وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب بجامعة عمر المختار من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بها ؟

2. ما المكون الأكثر توافراً من مكونات الرأس المال الفكري في كلية الآداب بجامعة عمر المختار؟

أهمية الدراسة

يرى عبدالرازق 2022م بأن أهمية الرأس المال الفكري تكمن في كونه أحد الموضوعات الحديثة في الإدارة المعاصرة، وباعتباره أصبح من أهم مصادر الثروة والقوة في المؤسسات المختلفة، إذ يشكل رأس المال الفكري أحد المحركات الأساسية في سلوكه اتجاه المواقف المختلفة التي تواجهه في بيئات العمل والتعامل مع الآخرين، كما يشكل أحد النجاحات الاستراتيجية التي تعكس قدرة المؤسسة على البقاء في العمل، واستمرارها من خلال التكيف والتعلم والتعامل مع المستجدات المتلاحقة التي تواجهها.

1. تسلط الدراسة الضوء على معرفة دور الرأس المال الفكري في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات.

2. تحسين الأداء من خلال التركيز على مكونات الرأس المال الفكري

3. يمكن إن تساعد المسؤولين في المؤسسات الجامعية على تطوير السياسات الخاصة بتحقيق فعالية الأداء المؤسسي.

4. تقدم هذه الدراسة نظرة خاصة لموضوع الرأس المال الفكري من حيث بيان دوره في تحقيق جودة الأداء المؤسسي داخل

كلية الآداب بجامعة عمر المختار .

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- 1 . معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب بجامعة عمر المختار .
- 2 . معرفة المكون الأكثر توافراً من مكونات الرأس المال الفكري في كلية الآداب بجامعة عمر المختار .

مصطلحات الدراسة

الرأس المال الفكري: "هي القدرة العقلية المتمثلة لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاكها ميزة تنافسية مستدامة". (الزروق 2016م ص 13)

ويعرف إجرائياً بأنه: القدرة على إنتاج المعرفة وتحليلها وتخزينها واستخدامها لتحسين أداء الجامعة من خلال تحسين الأداء الكادر الوظيفي والعمليات وخلق علاقات مميزة مع المستفيدين من الجامعة من أجل خلق التميز في الأداء المؤسسي.

الأداء المؤسسي: عرفته الفاعوري (2012م) بأنه " قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

ويعرف إجرائياً بأنه الأعمال التي تؤدي بدورها أهداف الجامعة وفق مكوناته المتمثلة في الفعالية والكفاءة، وأيضاً فعالية وكفاءة الجامعة في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية للخروج بأهداف على درجة عالية من التميز .

حدود الدراسة

- الحد الزمني: العام الجامعي 2024 . 2025م.
- الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على كلية الآداب بجامعة عمر المختار .
- الحد البشري: اقتصرت الدراسة على رؤساء الأقسام العلمية بكلية الآداب بجامعة عمر المختار .
- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي.

أولاً: الإطار المفاهيمي للدراسة

الرأس المال الفكري

ماهية الرأس المال الفكري

الرأس المال الفكري يمثل المعرفة وتحويلها إلى قيمة تتمثل في جودة البنية المؤسسية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والابتكار، والتعليم والتدريب، وهو المعرفة التي يمتلكها الأفراد وتتحقق من خلالها الأداء المتميز في المؤسسة.

إن التغيير والتطوير المستمر الحاصل في العالم، والانطلاق نحو اقتصاد المعرفة الذي أدى إلى ظهور مؤسسات الأعمال التي تبنى على المعرفة، والتي تعتمد على الخبراء والمتخصصين والمبدعين وذوي القدرات المعرفية المتميزة، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد في أعمالها على المعرفة الموجودة في العقول البشرية الناتجة عن الممارسة العملية، والتوجيه والمساندة من القادة، وتبادل الأفكار والخبرات مع الزملاء في العمل لتلبية طلبات الزبائن، وكذلك نتيجة التدريب المستمر للعاملين والجهود التنموية والتطويرية

التي تستثمر فيها المؤسسات أموالاً طائلة، فهذه المعرفة المتراكمة تشكل رأس المال الفكري في المؤسسة.

عرف عطية 2018م الرأس المال الفكري بأنه: جزء من رأس المال البشري للمؤسسة، والذي يتمثل في نخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات (المعرفية، والتنظيمية) دون غيرهم، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج أفكار جديدة، أو تطوير أفكار قديمة، تمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية، وتعظيم نقاط قوتها، كما تجعلها قادرة على اقتناص الفرص المناسبة. (عطية 2018م، ص 269)

وعرف بلبال 2014م الرأس المال الفكري بأنه "مجموع المعرفة والمادة الفكرية في الشركة، والتي يمكن توظيفها واستخدامها لخلق الثروة" ويعرفه أيضاً على أنه يتمثل في المعرفة وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج الثروة وتدعيم القدرات التنافسية (بلبال 2014م ص 15)

تري أبوشامة 2015م بأن رأس المال الفكري مبني على المعارف الإنسانية والخبرات والمهارات والتعليم المتراكم في العنصر البشري والتي تمتلكها المؤسسة، وتوضع موضع الاستخدام لتحويلها إلى قيمة مضافة وخلق الثروة، وهذا مؤشر على أن الإنسان العامل في المنظمة هو الذي يولد الرأس المال الفكري، وأن هذه العملية مستمرة ليس لها حدود معينة. (أبوشامة 2015م ص 14)

أهمية الرأس المال الفكري

وأشارت أبوشامة (2015) إن أهمية رأس المال الفكري تتمثل بالنقاط التالية :

أ. يعد السلاح الأساس للمنظمة، لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة .

ب. يعد ميزة تنافسية بالنسبة.

ج. يعد الكنز المدفون.

د. يعتبر مصدراً لتوليد ثروة المنظمة والأفراد وتطويرها، والقادر على توليد ثروة خيالية من خلال تسجيل براءات الاختراع. (أبوشامة 2015م ص 17)

مداخل رأس المال الفكري

أوضح بلبال 2014م بأن هناك العديد من المداخل لرأس المال الفكري، والتي تساهم في الفهم الصحيح لهذا المفهوم، وبالتالي ينبغي استغلاله بطريقة مثلى للوصول بالمؤسسة التي تتبناه إلى هدفها حيث قسم العنزي هذه المداخل كالتالي:

1 - المدخل الفلسفي: يؤكد علي أن رأس المال الفكري معني بالتتظير العلمي للفكر المعرفي، والكيفية تجمع بها المعلومات التي تدور حول الحقائق الاجتماعية، والتركيز على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة، كما يركز على العلاقة بين معرفة رأس المال الفكري والمفاهيم الأخرى، مثل درجة التأكد والسببية وتبرير المعتقد والشك وغيرها.

2 - المدخل الإدراكي: ولهذا المدخل مسارين هما:

أ - الأول: مسار المعرفة والقدرة العقلية، ويركز على خلق المعرفة وتوسيعها.

ب - الثاني: وهو المسار الذي يستند على الموارد، والتركيز على الكيفية التي تخلق الأرباح من مجموعات الموارد الملموسة والفكرية في الشركة، وبالرغم من استقلالية هذين المسارين إلا أنهما مرتبطين ويعملان كمنظومة تفاعلية تكاملية، تجمعها نظرة واحدة هي الانطلاق من الداخل إلى الخارج.

3 المدخل الشبكي: ويقوم هذا المدخل على نظريات المنظمات الشبكية، وذلك بتفسير رأس المال الفكري من خلال التركيز على

اقتناء وتقاسم ونقل المعرفة من خلال أنماط تبادل أفقية، وانسياب متداخل للموارد وخطوط اتصال تبادلية، وهي الحلقة الأولى في سلسلة التعليم التنظيمي لتأتي بعدها ممارسات جديدة أخرى ترى المنظمة أنها ضرورية.

4 مدخل الممارسة الجماعية: ويركز على المنظور الاجتماعي والتاريخي لدراسة المعرفة، إذ ينظر للمعرفة على أنها ملكية عامة للزبائن أو الجماعة أو أنها لا شيء على الإطلاق، وليس هناك اتفاق وإجماع في تداولها، وأنها عملية تقليدية انتقلت من أجيال إلى أجيال، فالمعرفة هنا تمثل التزام وثقة الجماعة في الرصيد المعرفي المتراكم.

5 المدخل الكمي: تمثل المعرفة وفق هذا المدخل النظام المتكامل للتعامل مع المشكلات بطرق العلمية المحددة، والتي تعطي نتائج تتصف بالمثالية، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتغير لتأخذ بعداً عملياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة، ويعطي أهمية للأفراد من خلال المعرفة التي يزودهم بها. (بلبال 2014م ص 20 ص 21)

مكونات الرأس المال الفكري

- رأس المال البشري: ويعني جميع الموارد التي تمتلكها الجامعة، بما في ذلك المعرفة والخبرة الضمنية لموظفيها، ويتكون رأس المال البشري من ثلاثة جوانب رئيسية: الكفاءات الخاصة، وخبرة العمل، والمهارات، ويمثل محدداً أساسياً للقدرة التنافسية والنمو الاقتصادي للمنظمات ويعمل رأس المال البشري على تحسين رأس المال الفكري والقدرة التنافسية، ويساهم بشكل إيجابي في رفع مستوى القدرات الابتكارية للمنظمات.

رأس المال الهيكلي: ويعني قدرة الجامعة على تحويل أفكار وابتكارات رأس المال البشري إلى خصائص حقيقية تمتلكها المنظمة وتستغلها وتستفيد منها لتوليد الثروة والربح، ويتكون رأس المال الهيكلي من مجموعة متنوعة من الإجراءات والسياسات واللوائح والتطورات التكنولوجية وبراءات الاختراع والهيكل التنظيمية وجميع الجوانب التنظيمية التي تؤدي إلى النجاح التنظيمي من خلال توليد ابتكارات جديدة في المنتجات والخدمات وأساليب العمل، ويساهم في تنفيذ الأهداف التنظيمية من خلال الإجراءات والعمليات والهيكل التنظيمية الموجهة نحو الاستفادة من الرأس المال البشري.

رأس المال العلائقي: وهو قدرة الجامعة على إنشاء علاقات شراكة مع العملاء ومع المجموعات الخارجية، والعلاقات ذاتها تربط الجامعة بالجامعات الأخرى في الخارج وتؤدي إلى خلق قيمة مضافة وتوفير ميزة تنافسية للمنظمة، وتتشكل العلاقات الاستراتيجية بمرور الوقت من خلال التفاعل بين المنظمة وعملائها، ويشمل رأس المال العلائقي العلاقات مع العملاء والشركاء المحليين والدوليين، ويمكن من خلاله الوصول إلى شبكة واسعة وكبيرة من الموارد والعلاقات المتبادلة بين الجامعة والأطراف المتعاونة معها، مما يؤدي إلى خلق قيمة كبيرة لعملاء الجامعة. (حسين 2024م ص 18)

المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات رأس المال الفكري

وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام المؤسسات المختلفة إلى تحديد أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً، وسهلة استخدام. (حسين 2024م ص 18)

الأداء المؤسسي

ماهية الأداء المؤسسي

عرف بأنه "نتائج العمل التي توفر قوة ارتباط بين أهداف الجامعة الاستراتيجية ورضا المستفيدين والإسهامات الاقتصادية، وبذلك يتم الربط بين المدخلات والمخرجات والعائد الاقتصادي على الجامعة، باعتباره نتيجة الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف المرجوة"

(العودى وآخرون 2020م)

كما عرفه الحجار 2003م بأنه نظام يربط بين مكونات الجامعة والبيئة الخارجية المحيطة بها، فالأداء يمس جميع مكونات الجامعة. (العودى وآخرون 2020م)

إن الأداء المؤسسي له أهمية واضحة في تحسين آليات حل المشاكل التنظيمية المعقدة، ومعالجة الأمور الفنية التي تعاني منها المؤسسات، لاستحداث بيئة ملائمة للإبداع والابتكار، وإشاعة الثقافة التنظيمية المحفزة بتوظيف كافة المعارف المتاحة، لزيادة فاعلية المؤسسات لتمكينها من تحقيق أهدافها وأهداف الأفراد فيها.

مكونات الأداء المؤسسي

يتكون الأداء كمصطلح من نوعين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، والمؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين المكونين، الفعالية والكفاءة في تسيير عملياتها وإعمالها؛ وعليه سنقوم بتوضيح هذين المصطلحين على النحو التالي:

1. الفعالية: ينظر إليه الباحثون الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة سير المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي كميّار يعكس مستوى تحقيق الأهداف المرسومة، واعتبرها المفكرون الكلاسيك بمثابة الأرباح المتحققة، وحسب وجهة نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة. (الداوي 2010م ص 219 ص 220)
2. الكفاءة: تمثل الكفاءة معادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة، بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة.

مقومات الأداء المؤسسي

وذكر سويطي 2020م إن الأداء يقوم على ما يلي :

1. القيادة: هي العملية التي تقوم بتوجيه جهود العاملين إلى تحقيق الأهداف المخططة لها، وهي من العناصر المهمة التي تحقق الأداء المتميز، كونها تساعد على إرساء الاستراتيجيات التي تحقق الغاية المنشودة في إطار قيم التميز المتمثلة في الحماس، والتشجيع، والتماسك.
2. التخطيط الاستراتيجي الجيد: أن التخطيط الاستراتيجي المتكامل هو الذي يعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية من خلال الرؤية، والرسالة، والأهداف الاستراتيجية التي تعمل على تحقيقها.
3. التعلم التنظيمي: وهو قدرة المنظمة على توفير التعلم لجميع عاملاتها، والقيام بتطوير نفسها بشكل مستمر، ويتوقف نجاحه على وجود رغبة لدى الأفراد تكون نابعة من ذاتهم، والإدارة تكون داعمة لعملية تطوير وتنسيق معارفهم ومهاراتهم، للمساهمة في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها إدارة المؤسسة.
4. الإبداع والابتكار المستمران: من خلال تقديم أفكار وأساليب وطرق جديدة وخلق قيم إضافية ▪
5. التمكين: القيام بإعطاء الأفراد الصلاحيات التي تمكنهم من تنفيذ أعمالهم بحرية، والاستفادة من طاقاتهم وإمكانياتهم..
6. تشكيل فرق العمل: التي تعزز الروح المعنوية والثقة والتماسك والتواصل والإنتاجية مما ينشأ عنها ثقافة مشتركة للعمل الجماعي بدلاً من العمل الفردي، وعلى الإدارة دعمه من خلال غرس روح التعاون بين الأفراد العاملين.
7. الجودة الشاملة: هي أسلوب تطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التحسين المستمر، ومن ثم التفوق من خلال تلبية حاجات العملاء. (سويطي 2020م ص 27)

أنواع الأداء المؤسسي

إن الاختلاف الموجود في مصطلح الأداء، أدى إلى عدم الاتفاق من قبل الباحثون على أنواع الأداء، حيث قسم كل باحث الأداء إلى معايير معينة وفيما يلي أهم هذه المعايير كما ذكرها عطالله (2010م):

أولاً: حسب معيار الشمولية

-الأداء الكلي: هو الأداء المساهم في نمو الجامعة، وقدرتها على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.
-الأداء الجزئي: هو قدرة الجامعة على تحقيق مجموعة من الأداءات الجزئية ليتحقق الأداء الكلي للجامعة، كما يجب أن تكون هذه الأهداف متسلسلة ومتكاملة.

ثانياً: حسب معيار المصدر:

-الأداء الخارجي: أي أن الجامعة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده.
-الأداء الداخلي: ينتج من التفاعل بالأداء بين مختلف الأنظمة الفرعية للجامعة، والمتمثلة في أداء مواردها البشرية، و أدائها التقني المتعلق بجانب الاستثمارات، وأدائها المالي الخاص بإمكانيات الجامعة واستخداماتها.

ثالثاً: حسب المعيار الوظيفي

يرتبط هذا المعيار بالوظائف والأنشطة المتوفرة لدى الجامعة، والمتمثلة في الوظائف التالية: الوظيفة المالية، وظيفه الموارد البشرية، وظيفه العلاقات العامة.

رابعاً: حسب الطبيعة :

يمكن تقسيم أداء الجامعة حسب هذا المعيار تبعاً لطبيعة الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها، وتختلف أهداف الجامعات حسب نوع النشاط الذي تمارسه، فهناك أنشطة اجتماعية واقتصادية وتكنولوجية وسياسية (عبد النعيم 2021م ص 18 ص 19)

مؤشرات قياس الأداء المؤسسي

ذكر (Macpherson & Pabari, 2004) مجموعة من مؤشرات الأداء المؤسسي سنوضحها فيما يلي:
- فاعلية الجامعة: التي تتحقق عندما تنجح المؤسسة في تحقيق الهدف من وجودها والتي وردت في نظامها الداخلي ورسالتها وأهدافها العامة والاستراتيجية .

. كفاءة الجامعة: وتتمثل في الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة للوصول إلى الأهداف
. الملائمة: وتتمثل بمدى رضا المستفيدين وذوي العلاقة عن الخدمات المقدمة كما وكيفاً .
- الاستدامة: وتعكس قدرة المؤسسة على تجنيد الأموال اللازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة المختلفة، وهل لديها الموارد اللازمة التي تمكنها من الاستمرار في عملها، وهل لديها القدرة على تقديم خدماتها لمستفيديها بنفس الكفاءة والفاعلية، كما أن الاستدامة تسأل إذا ما كانت برامج المؤسسة وأنشطتها تتناغم مع الوضع الاجتماعي والثقافي. (أورداها نصير ونصير 2022م)

العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي

باعتبار إن العاملين في المؤسسات لهم الدور الأكبر في التأثير على أداء المؤسسة يرى الباحثان ضرورة إبراز العوامل المؤثرة في أداءهم داخل المؤسسة حيث أبرز النعيرت (2022م) العوامل التي تؤثر على أداء العاملين داخل المؤسسة وهي:

- 1 - طريقة المكافآت والحوافز .
- 2 - عدم وجود أهداف محددة.

- 3 . عدم مشاركة العاملين في صنع القرار الإداري .
- 4 . الاختلاف في مستويات الأداء .
- 5 . المشكلات التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي .
- 6 . العمليات التنظيمية والتسيب الإداري .
- 7 . القدرات الفردية لدى العاملين والعوامل التحفيزية .
- 8 . المعلومات والبيانات. (النعيرات 2022م ص 15 ص 17)

هناك العديد من الأسس والعوامل التي تعمل كقوة دافعة لتحديد مسار الأداء الاستراتيجي داخل المؤسسة ومن هذه العوامل العامل السياسي ومدى ملائمة السياسة لأنشطة المؤسسة وأعمالها، و مدى وجود سياسات حاکمة للأعمال داخل المؤسسة، والاقتصادي وأثر الموارد الاقتصادية، والاقتصاد المحلي، والبطالة، والعمالة، والإقليمي والعالمي على المؤسسة ومدى انعكاساتها على ممارسة الإنتاج والنشاط والعمل والخدمات؛ والاجتماعي وربط حاجات المجتمع والمؤسسة والسلوك العام ونمط حياة الأفراد والعلاقات الإنسانية والمجتمعية؛ والتكنولوجي من خلال التقدم التقني والفني ومدى توفرهما لدعم تميز الأداء وعمل المؤسسة؛ والبيئي المرتبط بمجال عمل المؤسسة وموقعها الجغرافي والتلوث البيئي وسلوكيات المجتمع المحلي تجاه البيئة؛ والقانوني المشتمل على وجود دستور ينظم شؤون الدولة وتشريعاتها وقوانينها والحقوق المدنية للمواطنين (العابدي و بوجلال، 2016)

مداخل الأداء المؤسسي

هناك مداخل عدة للأداء المؤسسي الجيد داخل المؤسسة حيث ذكر بن حكوم وعبد المجيد (2017م) ثلاث مداخل وهي: مدخل الإدارة الاستراتيجية : إن الأداء والاستراتيجية هما مفهومان مرتبطان ومتكاملان، إذ أن نجاح الأول يعتمد على نجاح الثاني، فالأداء ما هو إلا نتيجة اختبار فعلي وواقعي لمصادقية الاستراتيجية المتبعة من طرف الجامعة والموضحة لإبعاد وحالات تكيف المؤسسة مع بيئتها كما أن نجاح الأداء يعتمد على مدى كفاءة الجامعة وقدرتها على إعداد الاستراتيجيات المناسبة وكذا التنفيذ الجيد لها.

- مدخل الإبداع: وحتى تتمكن الجامعة من تقليل المخاطر والمتاعب التي تواجهها، وكذا تحقيق التميز في مجال نشاطها، فإنها تحتاج إلى بيئة إبداعية تضمن من خلالها الوصول إلى كل ما هو جديد بحيث يعمل على تحسين أدائها وتحقيق جودة شاملة لمنتجاتها وأسعار تنافسية تعظم أرباحها.

- مدخل الجودة : فعندما تسعى الجامعة إلى تحقيق الجودة فإن ذلك سيؤدي بها إلى تحسين أدائها، من خلال : التخطيط الاستراتيجي للجودة، خدمة العملاء وإشباع حاجاتهم، إعداد فرق العمل لتحسين الجودة، التحسين المستمر في معدل الأداء و الإنتاجية

الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي

أوضح بوقسري والجيلالي 2011م إن الأداء المؤسسي يرتبط بالمرجات التي تسعى أي مؤسسة بلوغها وتحقيقها ، والأداء يدل على ما يتمتع به العاملون من مهارات، قدرات وإمكانيات، وبالتالي فإن الرأس المال الفكري يعمل على تحسين الأداء، وأن الأداء المطلوب من العاملين إذا لم يكن في المستوى والأهداف المرغوب تحقيقها فإن ذلك يتطلب إحداث تحسينات وتغييرات واستعمال طرق جديدة بهدف تحسين مستوى الأداء، وهذا لا يتم إلا عن طريق تقييم الأداء، كما أنه من الضروري الاعتماد على إدارة الأداء كوسيلة فعالة لمعرفة واكتشاف أوجه القصور وتعديلها حتى يتم تحقيق الأهداف المرجوة. (بوقسري والجيلالي 2011م ص 100)

إن رأس المال الفكري له أهمية كبيرة لدى المنظمات، فهو القوة الكبيرة داخل المؤسسات وخارجها، بما يمثله من قوة علمية لها القدرة على تحقيق النجاح والتقدم، من خلال التفوق في المخرجات كماً ونوعاً، ويضمن تطور المؤسسة، ويعطيها الصدارة بين المنافسين، ويحافظ على مكانتها لدى المستفيدين، وباعتبار إن الرأس المال هو القوة الكبيرة للمنظمات، وبما يمثل من قوة علمية يجعل المنظمات قادرة على التطور وإحراز التقدم والنجاح، وبما إن مجالات جودة الأداء في المؤسسات والتي تقع على ما تمتلكه المؤسسات من رأس مال فكري ودوره في تحقيق الأداء العالي فيها، والتي تتمثل في كفاءة الإدارة العليا والبنية التنظيمية للبناء المؤسسي، وتنمية الموارد البشرية التي لها تأثير على الأداء المؤسسي، ومجال إدارة المعلومات من خلال استخدام التكنولوجيا المعلوماتية التي توفر المعلومات وتعزز الابتكار، ودور الرأس المال الفكري في مجال تطوير العمليات الداخلية للمؤسسات، وإجراءات العمل المتمثلة في المراحل التفصيلية للعملية الإدارية، وتبسيط إجراءات العمل التي تستهدف الكشف عن أفضل طريقة وأسهلها لأداء العمل وتنفيذه، وجودة الخدمات المتمثل في الثقة فالخدمة المقدمة، وسرعة توفيرها، والتعامل مع الزبون، والمصادقية. (عبد الهادي 2017م)

ثانياً: إجراءات الدراسة العملية

يتناول الإجراءات التي اتبعها الباحثان في هذه الدراسة من حيث المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة وصدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية للبيانات.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يتوافق مع طبيعة الدراسة، ويحقق هدفها.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الأقسام العلمية في كلية الآداب بجامعة عمر المختار والبالغ عددهم (11) رئيساً، واستخدم أسلوب المسح الشامل في اختيار العينة، وذلك لضمان دقة النتائج، وصغر حجم المجتمع.

أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وذلك لملائمتها لأغراض هذه الدراسة. وأتبع في إعدادها الخطوات التالية:

لتحديد مجالات الدراسة تم الاستناد على الأدب التربوي من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات في مجال الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، بحيث تمكن الباحثان من جمع كم من المعلومات والبيانات لتحديد مجالين هما الرأس المال الفكري ومكوناته وجودة الأداء المؤسسي بالاعتماد على إبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، وبعد المستفيدين، وبعد التعلم والنمو، والبعد الداخلي).

- تحديد فقرات كل مجال بعد الاطلاع ومراجعة العديد من الدراسات السابقة.

- تم الاعتماد على الصدق الظاهري لغرض التحقق من صدق أداة الدراسة وهي تلك الطريقة التي تتضمن عرض الأداة على عدد من المحكمين والمختصين في المجال الذي تقيسه الأداة فإذا رأوا أن الأداة تقيس ما وضعت من أجله فإنه يمكن الاعتماد على حكمها.

الجدول رقم (1) عدد الفقرات وتوزيعها على محوري الدراسة ونسبة تمثيل محور في أداة الدراسة

المحور	عدد الفقرات	النسبة المئوية
--------	-------------	----------------

الرأس المال الفكري	27	%53
الأداء المؤسسي	22	%47
المجموع	49	%100

ثبات أداة الدراسة

جدول رقم (2) يبين نتائج ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

المجالات	الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الرأس المال الفكري	27	0.953
جودة الأداء المؤسسي	22	0.961

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ عددهم (3) وبعد تجميع الاستمارات وتحليلها باستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور رأس المال الفكري وجودة الأداء، حيث بلغت قيمة ثبات الأداة للرأس المال الفكري (0.953) وجودة الأداء (0.961)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

الجدول رقم (3) يبين معامل الارتباط بين مجالات الرأس المال الفكري وفقرات جودة الأداء المؤسسي

المجالات	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
الرأس المال الفكري	0.942	0.000
جودة الأداء المؤسسي	1.000	0.000

يبين جدول (3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، ويوجد ارتباط طردي موجب قوي، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وصالحه للقياس.

الصيغة النهائية للأداة

بعد الانتهاء من إجراءات تصميم أداة الدراسة والخطوات التي اتبعت لمعرفة صدقها وثباتها أعد الاستبانة بصيغته النهائية حيث أحتوى على (49) فقرة موزعة على محورين، المحور الأول (27) فقرة موزعة مجالات المحور، والمحور الثاني (22) فقرة للأداء المؤسسي وفقاً لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن، ولتحديد درجة استجابة المبحوثين تم الاعتماد على بدائل مقياس ليكرت الخماسي كالاتي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وأعطيت أوزاناً (درجات) لكل بديل على التوالي كما مبين في الجدول التالي:

الجدول (4) درجة استجابة المبحوثين على الاستبيان حسب بدائل مقياس ليكرت الخماسي

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

النموذج الإحصائي

للحكم على دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي في كلية الآداب كما يراه أفراد مجتمع الدراسة، أستخدم تصميماً

إحصائياً يعتمد على تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا، والحدود العليا) عن طريق حساب المدى (المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة) $= 5 - 1 = 4/5 = 0.80$ ثم يضاف رقم واحد وهو أقل قيمة في المقياس.

الجدول (5) النموذج الإحصائي المعد للحكم على استجابات أفراد مجتمع الدراسة

المتوسط الحسابي	التقدير اللفظي
من (1.0) إلى أقل من (1.80)	منخفضة جداً
من (1.80) إلى أقل من (2.60)	منخفضة
من (2.60) إلى أقل من (3.40)	متوسطة
من (3.40) إلى أقل من (4.20)	مرتفعة
من (4.20) إلى (5)	مرتفعة جداً

ثالثاً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

سنتطرق إلى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة.

وفيما يلي عرض لنتائج هذه الدراسة وفقاً للتساؤلات التي تم طرحها.

الإجابة على السؤال الأول: ما دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب بجامعة عمر المختار من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية بها؟

الجدول رقم (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من فقرات المجال الأول (الرأس المال البشري)

الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
تمتلك كلية الآداب كفاءات متخصصة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية	3.9091	.70065
تشجع الكلية على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وبناء الخطط التطويرية	3.6364	.67420
يتمتع الموظفون في الكلية بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء.	3.3636	1.02691
تشجع الكلية على تبادل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد	3.0909	.94388
توفر الكلية نظام حوافز فعال للموظفين المتميزين	2.9091	.83121
يملك الموظفون في الكلية المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمها	2.9091	1.04447
تنفذ الكلية برامج تدريبية فاعلة لتطوير مهارات وقدرات الموظفين بشكل مستمر	3.0000	.89443
تعمل الكلية على استثمار قدرات موظفيه و شحذ طاقاتهم بكفاءة وفاعلية	3.3636	1.02691
تشجع الكلية على ممارسة أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق الواحد	3.1818	1.07872
مجموع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	29.3636	6.71227
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال ككل	3.2626	0.7458

من خلال الجدول (6) يتضح إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال (الرأس المال البشري) كانت بمتوسط (3.2626)، وبالتالي تقع في مستوى متوسطة وفقاً للنموذج المعد أنظر الجدول (5).

يتبين من الجدول السابق إن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (1) بمتوسط (3.9091) ونصها تمتلك كلية الآداب كفاءات متخصصة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية ، وتليها الفقرة (2) والتي تحصلت على متوسط بدرجة مرتفعة أيضاً بمتوسط (3.6364) ونصها تشجع الكلية على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات وبناء الخطط التطويرية، أما باقي فقرات المجال كانت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الكلية لا تولي اهتمام بدرجة عالية للتأهيل المهني للعاملين، ولا تقوم بتقديم الحوافز المعنوية والمادية لهم، بالرغم من امتلاك الكلية كفاءات متخصصة لتحقيق أهدافها، وتشجع على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات ووضع الخطط من أجل التطوير داخل الكلية.

الجدول رقم (7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من فقرات المجال

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تتبنى الكلية هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكل سهولة ويسر .	3.6364	6.7420
2	يضمن الهيكل التنظيمي في الكلية تدفق المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية.	3.2727	6.4667
3	تعمل الكلية على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار	3.1818	8.7386
4	توفر الكلية قواعد بيانات متكاملة للأقسام والوحدات المختلفة	2.8182	1.07872
5	تحرص الكلية على تطوير العمليات الإدارية بشكل مستمر يحقق الأداء المتميز	3.0909	9.4388
6	تتسم العمليات الإدارية في الكلية بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المنشودة	3.3636	8.0904
7	تعمل الكلية على حوسبة الإجراءات والعمليات المختلفة لتطوير وتحسين أدائه	3.0909	9.4388
8	تتخذ الكلية الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أمنها	3.3636	8.0904
9	تتيح الكلية للموظفين الاطلاع على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل.	3.4545	8.2020
	مجموع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	29.27	6.230
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال ككل	3.25	0.6923

من خلال الجدول (7) يتضح إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال (الرأس المال الهيكلي) كانت بمتوسط (3.25)، وبالتالي تقع في مستوى متوسطة وفقاً للنموذج المعد أنظر الجدول (5).

يتبين من الجدول السابق إن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (1) بمتوسط (3.6364) وكان بدرجة مرتفع، والتي نصها تتبنى الكلية هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكل سهولة ويسر ، وتليها الفقرة (9) والتي تحصلت على متوسط بدرجة مرتفعة أيضاً بمتوسط (3.4545) التي نصت على تتيح الكلية للموظفين الاطلاع على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل،، أما باقي فقرات المجال كانت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الكلية لا تولي اهتمام بالنية التحتية التي تساعد العاملين على القيام بمهامهم بكل يسر وسهولة، وعدم اتسام العمليات الإدارية بالكلية بالمرونة الكافية ، وذلك يتضح من خلال ما نصت عليه الفقرة رقم (4) التي تحصلت على أقل متوسط حسابي حيث تحصلت على متوسط (2.8182) ونصت على توفر الكلية قواعد بيانات متكاملة للأقسام والوحدات المختلفة.

الجدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المجال الثالث (الرأس المال العلاقتي)

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
---	---------	---------	-------------------

1	تعمل الكلية على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها.	3.4545	68755
2	توجد آليات واضحة لدى الكلية لمتابعة الملاحظات والشكاوى المتعلقة بعمليات خدمة المستفيدين والسعي لحلها	3.3636	67420
3	تعقد الكلية شراكة واتفاقات مع مؤسسات المجتمع المدني ذات الصلة من أجل تطوير العمل	2.9091	70065
4	تحرص الكلية على مراعاة الظروف الاقتصادية للمجتمع عند تقديم خدماتها للمستفيدين	3.2727	64667
5	تحرص الكلية على المساواة بين الجميع عند تقديم خدماتها للمستفيدين	2.9091	1.04447
6	تدعم الكلية المشاركة في المؤتمرات التي تساهم في اكتساب معارف جديدة	3.0000	89443
7	تعقد الكلية الدورات التدريبية في مجال الاتصالات الحديثة والتواصل مع الآخرين	2.3636	50452
8	تمتلك الكلية مواقع الكترونية لتقديم خدماتها بشكل فعال	2.6364	80904
9	تنفذ الكلية فعاليات مشتركة طويلة الأمد مع المستفيدين من خدماتها	2.7273	78625
مجموع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري			
		26.6364	4.78064
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال ككل			
		2.9596	0.5319

الجدول (8) يتضح من خلاله إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال (الرأس المال العلاقتي) كانت بمتوسط (2.9596)، وبالتالي تقع في مستوى متوسطة وفقاً للنموذج المعد أنظر الجدول (5). كما يتبين من الجدول السابق إن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (1) بمتوسط (3.4545) وكان بدرجة مرتفعاً، والتي نصها تعمل الكلية على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها، وتليها الفقرة (7) والتي تحصلت على درجة منخفضة بمتوسط (2.3636) التي نصت على تعقد الكلية الدورات التدريبية في مجال الاتصالات الحديثة والتواصل مع الآخرين، أما باقي فقرات المجال كانت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الكلية لا تولي اهتمام بدرجة عالية بمشاركتها الخارجية سوى بالمؤتمرات أو المشاركة الاجتماعية، وعلاقتها مع أصحاب المصلحة.

الجدول (9) يوضح إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات مجال (جودة الأداء المؤسسي) كانت بمتوسط (3.219)، وبالتالي تقع في مستوى متوسط وفقاً للنموذج المعد أنظر الجدول (5).

يتبين من الجدول التالي إن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (5) بمتوسط (3.6364) وكان بدرجة مرتفع، والتي تنص تعمل الكلية على تحقيق التوازن بين القدرات الأكاديمية المتاحة والإعداد المستهدفة من خريجي الثانوية العامة، وتليها الفقرة (12) والتي تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط (3.5455) التي نصت على تعمل إدارة الكلية على تطوير مجال البحث العلمي ودعم الأنشطة البحثية للأكاديميين والطلبة، وتليها الفقرة (13) بمتوسط (3.4545) وكانت بدرجة مرتفعة، والتي تنص على تعمل إدارة الكلية على تطوير الخدمات الإدارية اللازمة والتسهيلات التي تحقق الاستقرار والانسجام في العملية التعليمية أما باقي فقرات المجال كانت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة بأن الكلية لا تولي اهتمام بدرجة عالية لتحسين مستوى أدائها، وذلك إن مستوى الأداء بها متوسط.

الجدول رقم (9) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من فقرات مجال (الأداء المؤسسي)

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف
---	---------	---------	----------

المعيارى		
1.13618	3.0909	1 يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير الأداء الأكاديمي والإداري
.78625	2.7273	2 يتم العمل على توفير مصادر تمويل غير الرسوم الدراسية لتحسين الإيرادات وتطويرها
.70065	3.0909	3 تعمل إدارة الكلية على زيادة البرامج والخدمات الأكاديمية عبر اعتماد برامج ومجالات جديدة للرفع من مستوى الإيرادات
1.10371	3.2727	4 تقدم الكلية خدمات تلبي احتياجات الطلبة
.92442	3.6364	5 تعمل الكلية على تحقيق التوازن بين القدرات الأكاديمية المتاحة والإعداد المستهدفة من خريجي الثانوية العامة
.82020	3.5455	9 تسعى إدارة الكلية إلى معرفة آراء الطلاب حول أداء الأكاديميين والإداريين
.83121	2.9091	7 تسعى الكلية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية لتقديم خدمات أكاديمية أفضل لطلابها
.83121	2.9091	8 تعمل إدارة الكلية على تطوير العلاقة مع الخريجين ومتابعة أوضاعهم
.93420	3.5455	9 تستجيب الكلية لشكاوي الطلاب ومعالجتها بشكل سريع
1.00000	3.0000	10 تعمل إدارة الكلية على تطوير نوعية الخدمات التعليمية المقدمة وفق المستجدات العالمية
.78625	3.2727	11 تعمل إدارة الكلية على تحديد الاحتياجات والمتطلبات العملية التعليمية والأكاديمية
.93420	3.5455	12 تعمل إدارة الكلية على تطوير مجال البحث العلمي ودعم الأنشطة البحثية للأكاديميين والطلبة
.68755	3.4545	13 تعمل إدارة الكلية على تطوير الخدمات الإدارية اللازمة والتسهيلات التي تحقق الاستقرار والانسجام في العملية التعليمية
.67420	3.3636	14 تعمل إدارة الكلية على دعم الابتكار والأنشطة الإبداعية المقدمة من المنتسبين إليها
.80904	3.3636	15 تساعد البرامج الأكاديمية للكلية على تطوير الكفاءات العلمية والمهنية لعضو هيئة التدريس
.83121	3.0909	16 تساعد البرامج الأكاديمية في الكلية على ترسيخ المعرفة التقنية بما يستجد في الساحة العالمية
1.09545	3.0000	17 تعمل إدارة الكلية على تطوير قدرات الإداريين والأكاديميين في الكلية
.90453	3.2727	18 تعمل إدارة الكلية على تطوير أنظمتها وإجراءاتها التنظيمية لضمان رضا المنتسبين لديها
.90453	3.2727	19 تعمل إدارة الكلية على دراسة وتحليل مدى جودة الخدمات التي تقدمها للطلاب من أجل ضمان أداء عالي يحقق لها التميز المؤسسي
.75076	3.1818	20 تحرص إدارة الكلية على تطوير القدرات الإبداعية لمنتسبيها لتحقيق مكانة وقيمة عالية بين الكليات بالجامعة
.75076	3.1818	21 تواكب الخدمات التي تقدمها الكلية أحدث التطورات بالمجتمع
.70065	3.0909	22 تحرص إدارة الكلية في سياسة قبولها للطلاب على احتياجات سوق العمل
14.16911	70.8182	مجموع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
0.644	3.219	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجال ككل

الجدول (10) يتضح من خلاله إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغيرات الدراسة (الرأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي) كانت بمتوسط (3.1855)، وبالتالي تقع في مستوى متوسطة وفقا للنموذج المعد أنظر الجدول (5).

يبين الجدول إن متوسط الرأس مال الفكري كان بدرجة (3.158) والذي جاء بدرجة متوسطة وفق الجدول المعد رقم (3)، وإن مستوى أدائها المؤسسي جاء بمتوسط (3.219) وكان بدرجة متوسطة وفق الجدول المعد رقم (3)، عليه يتضح بأن الرأس المال الفكري الذي تمتلكه كلية الآداب بجامعة عمر المختار كان متوسط، وهذا ما أدى إلى أن مستوى الأداء فيها كان متوسط، وهذا يعزى إلى إن مستوى امتلاك الكلية لرأس مال فكري عالي ينعكس على تحسين جودة الأداء فيها، مما يدل على إن للرأس المال الفكري للمؤسسة دور كبير في تحسين جودة أدائها، أي كلما قامت الكلية بتتمة رأس مالها الفكري أدى إلى زيادة مستوى جودة الأداء بالكلية.

الجدول رقم (10) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل على متغيرات الدراسة (الرأس المال الفكري وجودة

الأداء المؤسسي

المجالات	المتوسط	الانحراف المعياري
الرأس المال الفكري	85.2727	15.42135
جودة الأداء المؤسسي	70.8182	14.16911
مجموع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	156.0909	29.590
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمجالين ككل	3.1855	0.604

السؤال الثاني: ما المكون من مكونات الرأس المال الفكري الأكثر توافراً في كلية الآداب بجامعة عمر المختار ؟

الجدول رقم (11) يبين الجدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمكونات الرأس المال الفكري

المكونات	المتوسط	الانحراف المعياري
الرأس المال البشري	29.3636	6.71227
الرأس المال الهيكلي	29.2727	6.23042
الرأس المال العلاقتي	26.6364	4.78064

يتضح من الجدول (11) إن جميع مكونات الرأس المال الفكري توافراً في كلية الآداب كان بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الرأس المال البشري (3.2626)، وبلغ متوسط الرأس المال الهيكلي (3.2525)، وبلغ متوسط الرأس المال العلاقتي (2.6364)، ولكن يمكن القول إن الرأس المال البشري يكون الأكثر توافراً في كلية الآداب ولكن بدرجة متوسطة، يليه الرأس المال الهيكلي، أما الرأس المال العلاقتي كان أقل المكونات توافراً بالكلية، ويعزى ذلك إلى قلة اهتمام الكلية بالمجتمع والمستفيدين من خدماتها، وعدم وجود علاقات وثيقة وتبادلية مع أصحاب المصلحة، وزبائنها.

ويمكن التعبير عن نتائج الدراسة بالتالي:

1. إن دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي بكلية الآداب بجامعة عمر المختار كان متوسطاً.
2. إن مستوى الأداء المؤسسي بكلية الآداب في جامعة المختار كان متوسطاً.
3. إن الرأس المال البشري والهيكلية الأكثر توافراً وبدرجة متوسطة في كلية الآداب بجامعة عمر المختار، والأقل توافراً كان الرأس المال العلاقتي.

التوصيات:

- الاهتمام بإدارة الرأس المال الفكري كما تدار به إدارة الشؤون المالية لأنه يعتبر مهم للتوجه الاستراتيجي للمؤسسات، وعلى المؤسسات الجامعية المتابعة والبحث عن القدرات المعطلة والعمل على تنميتها وتحريكها لتصبح أكثر فعالية، وإنشاء إدارة تعمل على استثمار الرأس المال الفكري تسمى (إدارة الرأس المال الفكري)
- تنمية الرأس المال الفكري بالكليات الجامعية من خلال تشجيع العاملين على أبدا آراءهم ومقترحاتهم، وفتح الحوار والنقاش في صورة اجتماعات دورية بين إدارة الجامعة والعاملين بالكليات فيها.
- تشجيع العمل الإبداعي لدى العاملين وحفظ حقوقهم وأعمالهم الإبداعية.
- التعليم والتدريب المتخصص المستمر في أطار العمل، وتشجيع العاملين بالمشاركة من خلال تقديم الحوافز المعنوية والمادية.

المراجع

- أبوشامة، فادية وليد حنفي 2015 م . دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة تطبيقية في مستشفيات جنوب الضفة الغربية". رسالة ماجستير . جامعة الخليل الضفة الغربية فلسطين ص 14 . ص 17.
- الأنصاري، محمد صبري وآخرون 2019م - تطوير الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي بالكويت في ضوء النموذج الأوربي EFQM لإدارة التميز مجلة العلوم التربوية، جامعة جنوب الوادي، كلية التربية بقنا، ع 40 مصر .
- الاطرجي، محمود عمار عمر، وهويري، هيمان حجي 2023م. دور رأس المال الفكري في جودة التعليم العالي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة دهوك، مجلة الادارة والاقتصاد مجلد 48 عدد 141، الجامعة المستنصرية، العراق.
- بلبال، حسناوي 2014م - دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة رسالة ماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف الجزائر، ص 15 و ص 20 ص 21.
- بوطرفه، صوريه وبوطرفه، عواطف 2022م، رأس المال الفكري وأثره على جودة التعليم العالي في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة جامعة العربي التبسي - تبسة - مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مج 9، ع 1 جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- بن حكوم، علي و عبد المجيد، بدري 2017م. إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية - دراسة تحليلية قياسية بالنموذج- VAR . مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال مج 1 ع 5 . جامعة احمد دراية - الجزائر .
- حسين، غادة حيدر علي 2024 م - رأس المال الفكري وعلاقته بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية دراسة ميدانية على البنوك التجارية المصرية . رسالة دكتوراه - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مركز الاستشارات والبحوث والتطوير مجلة البحوث الإدارية، المجلد الثاني والأربعون، العدد الرابع، 2024 مصر ص 18.
- الجيلالي، بن عبو وبوقسري، سارة 2011م تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية .. مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة 2011م، الجزائر ص 100.
- الداوي، الشيخ 2010م. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة الباحث - العدد 7 . جامعة الجزائر الجزائر ص 219 ص 220.
- رليد، عبدالكريم وعثماني، مصطفى 2020م، رأس المال الفكري كآلية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مج 11 ع 2 المركز الجامعي مرسللي عبدالله بتيبازة. الجزائر .
- الزروق، عارف عبد الله 2016م، استكشاف واقع إدارة رأس المال الفكري كخطوة نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المنظمات الليبية . رسالة ماجستير - الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - مصراتة ليبيا، ص 13.
- سالم، محمد سالم نصار 2023م. دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسي وخلق القيمة، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر .
- سويطي، شلبي إسماعيل، 2020م. الاستثمار في رأس المال البشري اسم الباحث :دوره في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في وزارة الصحة الفلسطينية . جامعة القدس المفتوحة مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، القدس، فلسطين ص 27.
- صيام، آمال.(2010م). تطبيق التخطيط الإستراتيجي وعلاقته بأداء المؤسسات الأهلية النسوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- عبدالهادي، ميسون علي 2017 م رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة

والسياسة للدراسات العليا غزة - فلسطين.

- عبدالرازق، معتز سليمان 2022م - رأس المال الفكري وتأثيره في تحقيق النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال . مجلد 2 ع 2 مجلة دراسات مالية محاسبية وجنائية، الجامعة العراقية . العراق.
- عطية، أفكار سعيد خميس 2018 م . أنموذج مقترح إدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيقه - مجلة الإدارة التربوية . العدد 18 كلية التربية جامعة الإسكندرية مصر، ص 269.
- عبد النعيم، إيمان محمود محمد 2021م - آليات مقترحة لتحسين الأداء المؤسسي بالجامعات المصرية على ضوء منهجية هوشين كانزي مجلة البحث العلمي في التربية . العدد 12 مجلد 22 جامعة عين شمس . القاهرة مصر ص 18 ص 19.
- لعابدي، جميلة وبوجلal، عائشة 2016م. دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي دراسة ميدانية بوحدة شلف لسقي وصرف المياه بخمس مليانة، جامعة الجيلاني بو نعامة بخميس مليانة، الجزائر.
- الفاعوري، أسماء مروان 2012م. أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي جامعة الشرق الاوسط - ماجستير عمان الأردن.
- نصير، رهام ارشيد ونصير، أحمد ارشيد 2022م. الحاكمية المؤسسية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الحكومية الأردنية - الأكاديمية الإفريقية للدراسات المتقدمة المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد الأول العدد الأول . 2022م .
- النعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق 2022م. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد 46 2022م الأردن ص 15 إلى ص 17.