



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
والادارة التربوية، كلية التربية، جامعة
درنة (فرع القبة)، ليبيا.

الباحث الثاني: قسم التخطيط
والادارة 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 أيضاً للتعرف على أكثر مكون من مكونات الرأس المال الفكري تواافراً 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) رئيساً، وبعد تحليل استجابات أفراد مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة إلى أن دور الرأس المال الفكري بكلية الآداب بجامعة عمر المختار كان متوسط، ومستوى الأداء المؤسسي بكلية كان متوسط أيضاً، وإن مكونات الرأس المال الفكري الأكثر تواافراً الرأس المال البشري ويليه الهيكلي، والأقل تواافراً كان الرأس المال العلقي.

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 الاعمال العالمية، أصبحت المعرفة من أهم الموارد التي تتحقق من خلالها القدرة التنافسية للمؤسسات، ولم يعد نجاح العمل المؤسسي وقوته يعتمد على 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 ستتناول منها ما يلي:

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 نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده في جودة الأداء المؤسسي، حيث جاء رأس المال العلقي في المرتبة الأولى من حيث التأثير في المرتبة الثانية جاء رأس المال الهيكلي وفي المرتبة الثالثة جاء رأس المال البشري، من حيث التأثيرات التي ظهرت على مستوى جودة الأداء المؤسسي. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده في خلق القيمة حيث جاء رأس المال العلقي 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 ظهرت على مستوى خلق القيمة.

و جاءت دراسة (الاطرجي وهوري، 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 لتميز أي منظمة ومصدر لنجاحها وتفوقها، وتعتبر المؤسسات الجامعية من بين المؤسسات التي تسعى جاهدة إلى اكتساب أفراد ذوي المعرفة 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 .

وهدفت دراسة (وليد وعثمانى، 2020) إلى معرفة مدى تأثير مكونات الرأس المال الفكري(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلقيات) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية، جودة هيئة التدريس، جودة البرامج التدريسية، جودة الإدارة التعليمية، جودة البحث العلمي، ذلك على مستوى المركز الجامعي مرسلى عبدالله بتبيازة بالجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة التي من خلالها تم التوصل إلى تبيان وجود علاقة طرية 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 الأوروبي 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 ذات دالة إحصائية بكل من المتغيرات (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلقي) ولا توجد فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى 0.05% بين متوسطات تقييمات أفراد مجتمع الدراسة حول توافر رأس المال الفكري في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) ولا توجد فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى 0.005% بين متوسطات تقييمات أفراد عينة الدراسة حول توافر جودة الأداء المؤسسي في البرنامج تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)

وأجرى (بوقصري والجبلاوي 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 العلقي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين الرأس المال البشري والرأس المال العلقي وأداء أعمال المؤسسات، بينما لا يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي على أداء الأعمال.

مشكلة الدراسة

تمثل 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 مقتراحات 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 الأكاديمي توافقاً 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".(الزرقاوي 2016 م 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: عرفه الفاعوري (2012م) بأنه " قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متtagمة مع أهدافها ومتاسبة لمستخدميها".

ويعرف إجرائياً بأنه الإعمال 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 - 2025 م.
- 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، وتقنيات المعلومات والاتصالات، والابتكار، والتعليم والتدريب، وهو المعرفة التي يمتلكها الأفراد وتحقق من خلالها الأداء المتميز في المؤسسة.

إن التغيير والتطوير المستمر الحاصل في العالم، والانطلاق نحو اقتصاد المعرفة الذي أدى إلى ظهور مؤسسات الأعمال التي تبني 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)

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

ترى 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 تمثل 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 تتبعه إلى هدفها حيث قسم العزى هذه المداخل كالتالي:

- 1 - المدخل الفلسفى: يؤكد على أن رأس المال الفكري معنى بالتطهير 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 التأكيد 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 والفكريّة 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 بتقسيم رأس المال الفكري من خلال التركيز على

اقتقاء 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 المترانم.

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 بعدها عملياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة، ويعطي أهمية للأفراد من خلال المعرفة التي يزودهم بها. (بلبال 2014 م ص 20 ص 21)

مكونات الرأس المال الفكري

- رأس المال البشري: ويعني جميع الموارد التي تمتلكها الجامعات، بما في ذلك المعرفة والخبرة الضمنية لموظفيها، ويكون رأس المال البشري من ثلاثة جوانب رئيسية: الكفاءات الخاصة، وخبرة العمل، والمهارات، ويمثل محدوداً أساسياً لقدرة 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 حقيقة تمتلكها المنظمة وتستغلها وستفيد منها لتوسيع الثروة والربح، ويكون رأس المال الهيكلي من مجموعة متنوعة من الإجراءات والسياسات واللوائح والتطورات التكنولوجية وبراءات الاختراع والهيآكل 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 والهيآكل التنظيمية الموجهة نحو الاستفادة من الرأس المال البشري.

. رأس المال العلّاقاتي: وهو قدرة الجامعة على إنشاء علاقات شراكة مع العمالء ومع المجموعات الخارجية، والعلاقات ذاتها تربط الجامعة بالجامعات الأخرى في الخارج وتؤدي إلى خلق قيمة مضافة وتوفير ميزة تنافسية للمنظمة، وتشكل العلاقات الاستراتيجية بمرور الوقت من خلال التفاعل بين المنظمة وعملائها، ويشمل رأس المال العلّاقاتي العلاقات مع العمالء 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 لعمالء الجامعة. (حسين 2024 م ص 18)

المقاييس والنماذج المرتبطة بقياس مكونات الرأس المال الفكري

وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات) وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام المؤسسات المختلفة إلى تحديد أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديداً، وسهلة استخدام. (حسين 2024 م 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، فاللأداء 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 بيئه ملائمة للإبداع والابتكار، وإشاعة الثقافة التنظيمية المحفزة بتوظيف كافة المعرف الممتدة، لزيادة فاعلية المؤسسات لتمكنها 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 كمعيار يعكس مستوى تحقيق الأهداف المرسومة، واعتبرها المفكرون الكلاسيك بمثابة الأرباح المتحقق، وحسب وجهة نظرهم تقيس فاعلية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة. (الداوي 2010م ص 219 ص 220)
- 2 . الكفاءة: تمثل الكفاءة معادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكليف محدودة ومعينة، بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكالفة.

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 وتنمية معارفهم ومهاراتهم ، للمساهمة في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها إدارة المؤسسة.
4. الإبداع والابتكار المستمر: من خلال تقديم أفكار وأساليب وطرق جديدة وخلق قيم إضافية
5. التمكين: القيام بإعطاء الأفراد الصالحيات التي تمكنهم من تنفيذ أعمالهم بحرية ، والاستفادة من طاقاتهم وإمكانياتهم ..
6. تشكيل فرق العمل: التي تعزيز الروح المعنوية والثقة والتماسك والتواصل والإنتاجية مما ينشأ عنها ثقافة مشتركة للعمل الجماعي بدلًا 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. (سوطي 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 ومتكلمة.

ثانياً: حسب معيار المصدر:

-الأداء الخارجي: أي أن الجامعة لا تسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده.
-الأداء الداخلي: ينبع من التفاعل بالأداء بين مختلف الأنظمة الفرعية للجامعة، والمتمثلة في أداء مواردها البشرية، وأدائها 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، وظيفة الموارد البشرية، وظيفة 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: وتمثل في الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة للوصول إلى الأهداف .
- الملائمة: وتمثل بمدى رضا المستفيدين وذوي العلاقة عن الخدمات المقدمة كما وكيفاً .
- الاستدامة: وتعكس قدرة المؤسسة على تجنيب الأموال الازمة لتنفيذ البرامج والأنشطة المختلفة، وهل لديها الموارد الازمة التي تمكنها من الاستمرار في عملها، وهل لديها القدرة على تقديم خدماتها لمستفاديهما بنفس الكفاءة والفاعلية، كما أن الاستدامة تسأل إذا ما كانت برامج المؤسسة وأنشطتها تتناغم مع الوضع الاجتماعي والثقافي . (أورداها نصیر ونصیر 2022م)

العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي

باعتبار إن العاملين في المؤسسات لهم الدور الأكبر في التأثير على أداء المؤسسة يرى الباحثان ضرورة أبرز العوامل المؤثرة في أداءهم داخل المؤسسة حيث أبرز النعيرات (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. (النعيروانات 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 حاكمة للأعمال داخل المؤسسة، والاقتصادي وأثر الموارد الاقتصادية، والاقتصاد المحلي، والبطالة، والعملة، والإقليمي والعالمي على المؤسسة ومدى انعكاساتها على ممارسة الإنتاج والنشاط والعمل والخدمات؛ والاجتماعي وربط حاجات المجتمع والمؤسسة والسلوك العام ونمط حياة الأفراد وال العلاقات 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 (2017) ثلاثة مداخل وهي :

مدخل الإدارة الاستراتيجية : إن الأداء والاستراتيجية هما مفهومان مرتبطان ومتكملان، إذ أن نجاح الأول يعتمد على نجاح الثاني، فالإداء ما هو إلا نتيجة اختبار فعلي وواقعي لمصداقية 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: حتى 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 جيد 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 العمالء وإشباع حاجاتهم، إعداد فرق العمل لتحسين الجودة، التحسين المستمر في معدل الأداء والإنتاجية

الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي

أوضح بوقسري والجiali 2011 إن الأداء المؤسسي يرتبط بالخرجات 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 والجiali 2011 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 والتقدير، 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 وإلزاز 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 تمثل 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 وتفيذه، وجودة الخدمات المتمثل في الققة فالخدمة المقدمة، وسرعة توفيرها، والتعامل مع الزبائن، والمصداقية.(عبدالهادي 2017)

ثانياً: إجراءات الدراسة العملية

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

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الذي يتواافق 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 تمكّن 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، وبعد 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 والمتخصصين في المجال الذي تقيسه الأداة فإذا رأوا أن الأداة تقيس ما وضعت من أجله فأنه يمكن الاعتماد على حكمها.

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

المحور	نسبة المؤدية	عدد الفقرات
--------	--------------	-------------

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

ثبات أداة الدراسة

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

معامل الثبات (إلفا كرونباخ)	ال/questions	المجالات
0.953	27	الرأس المال الفكري
0.961	22	جودة الأداء المؤسسي

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

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

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

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

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 كالأتي (موافق بشدة، موافق ، محайд، غير موافق ، غير موافق بشدة) وأعطيت أوزاننا (درجات) لكل بديل على التوالي كما مبين في الجدول التالي :

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

الدرجة	الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محайд	غير موافق	غير موافق بشدة
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، استخدم تصميماً

إحصائياً يعتمد على تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا، والحدود العليا) عن طريق حساب المدى (المدى = أكبر قيمة - أصغر قيمة) = $5/4 = 1.25 = 0.80$ ثم يضاف رقم واحد وهو أقل قيمة في المقياس.

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

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

ثالثاً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

ستنطرب 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)

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

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).

يتبيّن 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 ب تقديم الحوافر 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) يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على كل فقرة من فقرات المجال

ن	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تبني الكلية هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكل سهولة ويسر.	3.6364	.67420
2	يضمن الهيكل التنظيمي في الكلية تدفق المعرفة الازمة لجميع المستويات الإدارية.	3.2727	.64667
3	تعمل الكلية على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار	3.1818	.87386
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	.94388
6	تنسم العمليات الإدارية في الكلية بالمرونة الكافية لتحقيق الأهداف المنشودة	3.3636	.80904
7	تعمل الكلية على حوسنة الإجراءات والعمليات المختلفة لتطوير وتحسين أدائه	3.0909	.94388
8	تتخذ الكلية الإجراءات الازمة لحماية المعلومات والمحافظة على أنها	3.3636	.80904
9	تتيح الكلية للموظفين الاطلاع على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل.	3.4545	.82020
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).

يتبيّن من الجدول السابق إن أعلى متوسط حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (1) بمتوسط (3.6364) وكان بدرجة مرتفع، والتي نصها تبني 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) يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المجال الثالث(الرأس المال العلقي)

ن	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري
---	---------	---------	-------------------

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

الجدول (8) يتضح من خلاله إن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المجال (الرأس المال العلائقاتي) كانت بمتوسط (2.9596)، وبالتالي تقع في مستوى متوسطة وفقاً للنموذج المعد أنظر الجدول (5). كما يتبيّن من الجدول السابق إن أعلى مستوى حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (1) بمتوسط (3.4545) وكان بدرجة مرتفعاً، والتي نصّها تعامل الكلية على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها ، وتليها الفقرة (7) والتي تحصلت على درجة منخفضة بمتوسط (2.3636) التي نصّت 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 بمشاركةها 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).

يتبيّن من الجدول التالي إن أعلى مستوى حسابي للفقرات كان للفقرة رقم (5) بمتوسط (3.6364) وكان بدرجة مرتفعاً، والتي تنصّ تعامل 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 نصّت على تعامل إدارة الكلية على تطوير مجال البحث العلمي ودعم الأنشطة البحثية للأكاديميين والطلبة، وتليها الفقرة (13) بمتوسط (3.4545) وكانت بدرجة مرتفعة، والتي تنصّ على تعامل إدارة الكلية على تطوير الخدمات الإدارية الازمة 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)

الانحراف	المتوسط	ن
----------	---------	---

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

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

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

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

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 العلاقات (2.6364)، ولكن يمكن القول إن الرأس المال البشري يكون الأكثر توافراً في كلية الآداب ولكن بدرجة متوسطة، ويليه الرأس المال الهيكلي، أما الرأس المال العلاقات كان أقل المكونات توافراً بالكلية، ويعزى ذلك إلى قلة اهتمام الكلية بالمجتمع والمستفيدين من خدماتها، وعدم وجود علاقات وثيقة وتبادلية مع أصحاب المصلحة، وزيانها.

ويمكن التعبير عن نتائج الدراسة وبالتالي:

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 والهيكلي الأكثر توافراً ودرجة متوسطة في كلية الآداب بجامعة عمر المختار، والأقل توافراً كان الرأس المال العلاقات.

الوصيات:

- 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 تتميّتها وتحريكها لتصبح أكثر فعالية، وإنشاء إدارة تعمل على استثمار الرأس المال الفكري تسمى (إدارة الرأس المال الفكري)
- تمية الرأس المال الفكري بالكليات الجامعية من خلال تشجيع العاملين على أبداً آرائهم ومقترناتهم، 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 إطار العمل، وتشجيع العاملين بالمشاركة من خلال تقديم الحوافز المعنوية والمادية.

المراجع

- أبوشامة، فادية وليد حنفي 2015 م . دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التفاضلية "دراسة تطبيقية في مستشفيات جنوب الضفة الغربية". رسالة ماجستير . جامعة الخليل الضفة الغربية فلسطين ص 14 . ص 17.

- الأنصارى، محمد صبى وآخرون 2019 م - تطوير الأداء المؤسسى بمدارس التعليم الثانوى بالكويت فى ضوء النموذج الأوربى EFQM لإدارة التميز مجلة العلوم التربوية، جامعة جنوب الوادى، كلية التربية بقنا، ع 40 مصر.

- الاطرجي، محمود عمار عمر، وهوى، 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 عد 141 الجامعة المستنصرية، العراق.

. بلبال، حسناوى 2014 م - دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة رسالة ماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق جامعة فرحت عباس سطيف الجزائر، ص 15 و ص 20 ص 21.

. بوطرفة، صوريه وبطرفة، 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 مهيدى أم البوachi - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، الجزائر.

- بن حکوم، علی و عبد المجد، بدری 2017م. إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية - دراسة تحليلية قياسية بالنموذج- VAR . مجلة الاقتصاد وإدارة الإعمال مج 1 ع 5 . جامعة احمد دراية . الجزائر.

- حسين، غادة حيضر على 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 وبوقسri، سارة 2011م تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية .. مجمع مدخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة 2011م، الجزائر ص 100.

- الداوى، الشيخ 2010م. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء مجلة الباحث - العدد 7 . جامعة الجزائر الجزائر ص 219 ص 220.

. رلید، عبدالکریم وعثمانی، مصطفی 2020م، رأس المال الفكري کآلية لتحسين جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مج 11 ع 2 المركز الجامعي مرسلی عبدالله بتیازة. 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 لیبیا، ص 13.

- سالم، محمد سالم نصار 2023م. دور الرأس المال الفكري في جودة الأداء المؤسسى وخلق القيمة، رسالة دكتوراه، جامعة القاهرة، مصر.

. سويفي، شلبي إسماعيل، 2020م. الاستثمار في رأس المال البشري اسم الباحث ودوره 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، غرة.

- عبدالهادى، ميسون على 2017 م رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسى رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة

والسياسة للدراسات العليا - غزة - فلسطين.

- عبدالرازق، معتز سليمان 2022م - رأس المال الفكري وتأثيره في تحقيق النجاح الاستراتيجي لمنظمات الإعمال . مجلد 2 ع 2 مجلة دراسات مالية محاسبية وجناية، الجامعة العراقية . العراق.
- عطية، أفكار سعيد خميس 2018 م . أنموذج مقترن لإدارة 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 مقترنة لتحسين الأداء المؤسسي بالجامعات المصرية على ضوء منهجية هوشين كانري مجلة البحث العلمي في التربية . العدد 12 مجلد 22 جامعة عين شمس . القاهرة مصر ص 18 ص 19.
- عابدي، جميلة وبوجلال، 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 فاعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي جامعة الشرق الأوسط - ماجستير عمان الأردن.
- نصیر، رهام ارشید ونصیر، احمد ارشید 2022م. الحاکمیة المؤسسیة ودورها فی تطویر أداء المؤسسات الحکومیة الأردنیة - الأکادیمیة الإفریقیة للدراسات المتقدمة المجلة الإفریقیة للدراسات المتقدمة فی العلوم الإنسانية والاجتماعیة المجلد الأول العدد الأول . 2022 م .
- النعيرات، جهاد أحمد عبد الرزاق 2022م. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات العدد 46 2022 م الأردن ص 15 إلى ص 17.