



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية-أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



[العنوان]

الدور الوسيط للمناخ التنظيمي في العلاقة بين رأس المال
الفكري وجودة التعليم العالي، جامعة الطاهري محمد
ببشار نموذجاً

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال

إشراف الدكتور:

❖ مجاهد سيد أحمد

إعداد الطالب:

❖ قادري عبد المجيد

نوقشت يوم : 2022-01-26

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د. تيقاوي العربي	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	رئيساً
د. مجاهد سيد أحمد	أستاذ محاضر-أ-	جامعة أدرار	مشرفاً ومقراً
أ.د. ساوس الشيخ	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	ممتحناً
د. يحيياوي عبد القادر	أستاذ محاضر-أ-	جامعة أدرار	ممتحناً
أ.د. بن جيمة عمر	أستاذ التعليم العالي	جامعة ابشار-	ممتحناً
د. بلخضر محمد العربي	أستاذ محاضر-أ-	جامعة ابشار-	ممتحناً

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

- روح والدي رحمه الله واسكنه فسيح جنانه.
- الوالدة اطال الله في عمرها.
- زوجتي ورفيقة دربي.
- بناتي: ملاك الجريئة، ماريا الحنونة، خديجة متقلبة المزاج، والصغيرة مريم المشاكسة.
- إبني محمد أمين الجيلاي حفظه الله ورعاه

كلمة شكر

"اللهم علمني ما ينفعني ونفعني بما علمتني وزدني علما "

اشكر الله العظيم رب العرش العظيم على توفيقه لي في مسار حياتي كلها وعلى توفيقه لي في هذا البحث الذي ارجوا منه عز وجل علماً أن يكون كما يحب ويرضى.

شكر جزيل الى الأستاذ الدكتور مجاهد سيد أحمد على قبوله الاشراف على هذه المذكرة وتوجيهاته القيمة طيلة فترة البحث، فجزاه الله عنا كل خير وشكراً وافراً للأستاذة دهماني عبد العزيز، ساوس الشيخ، بن عبد العزيز سفيان، بلخضر محمد العربي

وشكراً وافراً الى اعضاء لجنة المناقشة على قبولهم تقييم هذه المذكرة.

وشكر وعرافان الى العايدي مريم والتي خدمتنا طيلة فترة الدراسة، وصديقي وأخي محمدي عبد القادر على تشجيعه لي طيلة فترة البحث وكان خير أنيس لي، بوسعيد عبد الرحيم الذي شجعني طول فترة البحث.

الملخص

تسعى هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطاهري محمد ببشار، ومن أجل ذلك تم تكوين الاطار النظري لموضوع الدراسة، والقيام بالدراسة الميدانية في الجامعة محل الدراسة لتحديد العلاقة الموجودة بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل، جودة التعليم العالي كمتغير تابع في ضوء المناخ التنظيمي كمتغير وسيط، وتكونت عينة الدراسة من 300 مفرد من كافة أعضاء هيئة التدريس (الدائمين، والمؤقتين) بمختلف كليات جامعة الطاهري محمد، وزعت عليهم استمارة الاستبيان، حيث اعتمدنا في تحليل البيانات واختبار الفرضيات على أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، كما تم الاعتماد في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أساليب نمذجة المعادلة البنائية وبالتحديد التحليل العاملي التوكيدي ونموذج أموس المتكامل، وتوصلت الدراسة على عدة نتائج أهمها وجود لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في ظل وجود المناخ التنظيمي كمتغير وسيط

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، جودة التعليم العالي، مناخ التنظيمي، نمذجة المعادلة البنائية، جامعة الطاهري محمد

Abstract:

This study seeks to show the impact of intellectual capital on the quality of higher education by applying it to a sample of faculty members at Al-Tahri University Mohammad Bechar. Independent, the quality of higher education as a dependent variable in light of the organizational climate as a mediating variable, and the study sample consisted of 300 individuals from all faculty members (permanent and temporary) in the various faculties of Al-Tahri Mohammad University. Descriptive and inferential statistics using the Statistical Packages Program (SPSS), and the statistical analysis of the data relied on the structural equation modeling methods, specifically the confirmatory factor analysis and the integrated Amos model. Regulatory as a mediating variable

Keywords: intellectual capital, quality of higher education, organizational climate, structural equation modeling, Al-Tahri Mohammad University.

الفهارس

فهرس المحتويات

الإهداء

كلمة شكر

I الملخص

II الفهرس

.II.. فهرس المحتويات:

.XI. فهرس الجداول:

XV..... فهرس الأشكال:

XVII فهرس الملاحق:

أ-و المقدمة العامة:

الفصل الأول: رأس المال الفكري

8 تمهيد الفصل الأول

8 المبحث الأول: رأس المال الفكري وخصائصه.

9 المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري:

9 أولاً: تطور رأس المال الفكري:

11 ثانياً: مبادئ نظرية رأس المال الفكري:

11 المطلب الثاني: مفهوم رأس المال الفكري:

المطلب الثالث: خصائص رأس المال الفكري وسماته ومقارنته بالرأس المال التقليدي.	14
أولاً: خصائص رأس المال الفكري وسماته.	14
ثانياً: التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي.	15
المبحث الثاني: أهمية رأس المال الفكري ومختلف تصنيفاته مكوناته.	16
المطلب الأول: أهمية رأس المال الفكري.	16
المطلب الثاني: مختلف تصنيفات مكونات رأس المال الفكري.	17
المطلب الثالث: تعريف بمكونات رأس المال الفكري.	32
أولاً. رأس المال البشري:	32
ثانياً. رأس المال الهيكلي:	33
ثالثاً: رأس المال العلائقي.	35
المبحث الثالث: آليات بناء رأس المال الفكري.	36
المطلب الأول: استقطاب رأس المال الفكري.	36
المطلب الثاني: صناعة رأس المال الفكري:	38
المطلب الثالث: تنشيط رأس المال الفكري:	42
المطلب الرابع: المحافظة على رأس المال الفكري:	44
خلاصة الفصل الأول:	47

الفصل الثاني: المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

تمهيد الفصل الثاني.	49
المبحث الأول: التأصيل المفاهيمي للمناخ التنظيمي.	50
المطلب الأول: التطورات البحثية لتحديد مفهوم المناخ التنظيمي.	50

50	أولاً: تطور المناخ التنظيمي.....
51	ثانياً: مفهوم المناخ التنظيمي
54	المبحث الثاني: خصائص وأهمية المناخ التنظيمي ومقارنته ببعض المصطلحات
54	المطلب الأول: خصائص المناخ التنظيمي
55	المطلب الثاني: أهمية المناخ التنظيمي ومقارنته ببعض المصطلحات:.....
55	أولاً: أهمية المناخ التنظيمي.....
57	ثانياً: مقارنة المناخ التنظيمي ببعض المصطلحات.....
57	ثالثاً: المناخ النفسي أو البيئة النفسية:.....
58	المطلب الثالث: نماذج المناخ التنظيمي وأنماطه.....
58	أولاً: نماذج المناخ التنظيمي.....
61	ثانياً: أنماط المناخ التنظيمي:.....
63	المبحث الثالث: أبعاد المناخ التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه
63	المطلب الأول: أبعاد المناخ التنظيمي:
68	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي:
72	المبحث الرابع: طرق تحسين المناخ التنظيمي:
75	المبحث الخامس: جودة التعليم العالي:.....
76	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية:.....
78	أوجه الاختلاف بين الجودة وإدارة الجودة الشاملة:.....
80	المبحث السادس: أهداف وأبعاد جودة التعليم العالي.
80	المطلب الأول: أهداف جودة التعليم العالي:
81	المطلب الثاني-أبعاد جودة التعليم العالي:.....

- 81 أولاً- نموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL
- 84 ثانياً: نموذج قياس الأداء الفعلي للخدمة: SERVPERF
- المبحث السابع: تجارب بعض الدول الغربية والاسلامية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
ومؤشرات العالمية في تصنيف الجامعات وترتيب 10 أحسن الجامعات الغربية والعربية في العالم حسب
التصنيفات الثلاثة المذكورة لسنة 2020. 87
- المطلب الأول: تجارب بعض الدول الغربية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 88
- أولاً: التجربة الامريكية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 88
- ثانياً: التجربة البريطانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 89
- ثالثاً: التجربة اليابانية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 90
- المطلب الثاني: تجارب بعض الدول العالم الاسلامي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 91
- أولاً: التجربة الماليزية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 91
- ثانياً: التجربة التركية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 92
- ثالثاً: التجربة السعودية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. 93
- المطلب الثالث: مؤشرات جودة التعليم العالي والتي يعتمد عليها في تصنيف الجامعات في العالم. 95
- أولاً- تصنيف شنغهاي للجامعات في العالم: 95
- ثانياً- تصنيف كيو أس (QS) تايمز للجامعات في العالم: 96
- ثالثاً- تصنيف ويب متركس webometrics للجامعات في العالم: 97
- 98 خلاصة الفصل الثاني:

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

- 100 تمهيد الفصل الثالث:
- 101 المبحث الأول: الدراسات السابقة للعلاقة بين متغيرات الدراسة والعلاقة بينها.

101.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة للعلاقة بين متغيرات الدراسة
101.....	أولا: الدراسات السابقة للعلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي.
112.....	المطلب الثاني:الدراسات السابقة للعلاقة بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي.
122.....	المطلب الثالث:الدراسات السابقة للعلاقة بين رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي.
133.....	المبحث الثاني:التعقيب على الدراسات السابقة.....
	المطلب الأول: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بين رأس المال
133.....	الفكري وجودة التعليم العالي.
133.....	أولا: أوجه التشابه:
134.....	ثانيا: أوجه الاختلاف.....
135.....	ثالثا: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بين المناخ التنظيمي
136.....	وجودة التعليم العالي.....
136.....	أولا: أوجه التشابه:
137.....	ثانيا: أوجه الاختلاف:
138.....	ثالثا: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
	المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بينرأس المال
139.....	الفكري والمناخ التنظيمي.....
139.....	أولا: أوجه التشابه:
140.....	ثانيا: أوجه الاختلاف:
141.....	ثالثا: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
142.....	خلاصة الفصل الثالث:

الفصل الرابع: المنهجية المعتمدة والأدوات المستخدمة في الدراسة

144..... تمهيد الفصل الرابع:

145..... المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محور الدراسة.

145..... المطلب الأول: جامعة طاهري محمد بشار (نشأة والتطور، الكليات، المهام والأهداف).

145..... أولاً: نشأة وتطور جامعة طاهري محمد بشار.

145..... ثانياً: كليات جامعة طاهري محمد بشار.

146..... ثالثاً: مهام جامعة طاهري محمد بشار.

147..... رابعاً: أهداف جامعة طاهري محمد بشار.

148..... المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة طاهري محمد بشار.

149..... المطلب الثالث: التعريف بمختلف الهياكل الإدارية للجامعة.

155..... المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية.

155..... المطلب الأول: منهجية الدراسة:

156..... المطلب الثاني: متغيرات ونموذج الدراسة:

159..... المبحث الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

162..... المبحث الثالث: أداة الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

162..... المطلب الأول: أداة الدراسة:

162..... أولاً: مكونات استمارة استبيان الدراسة.

166..... المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

171..... المطلب الثالث: النمذجة بالمعادلات البنائية:

171..... أولاً: تعريف النمذجة بالمعدلات البنائية :

180.....	المبحث الرابع: صدق وثبات الاستبيان
180.....	المطلب الأول: اختبار شروط النمذجة بالمعدلات البنائية
181.....	الفرع الأول: معالجة البيانات المفقودة والقيم المتطرفة (تنقيح البيانات)
182.....	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي خطية العلاقة للبيانات
186.....	المطلب الثالث: الصدق الظاهري والاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة
193.....	المطلب الرابع: التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة
209.....	المطلب الخامس: أدلة الصدق البنائي لمقاييس الدراسة
214.....	خلاصة الفصل الرابع:

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

216.....	تمهيد الفصل الخامس:
217.....	المبحث الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
217.....	المطلب الأول: التحليل الوصفي للمتغير المستقل رأس المال الفكري مع أبعاده
217.....	الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال البشري
220.....	الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال الهيكلي
224.....	الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال العلاقي
226.....	الفرع الرابع: عرض نتائج التحليل الوصفي لخور رأس المال الفكري ككل ومناقشته
226.....	المطلب الثاني: التحليل الوصفي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي مع أبعاده
227.....	الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعده الهيكل التنظيمي
228.....	الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعده نمط القيادة واتخاذ القرارات
230.....	الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعده الحوافز

- 231..... الفرع الرابع: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الاتصال
- 233..... الفرع الخامس: عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور المناخ التنظيمي ككل ومناقشته
- 234..... المطلب الثالث: التحليل الوصفي للمتغير التابع جودة التعليم العالي مع أبعاده
- 234..... الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الاعتمادية والموثوقية
- 235..... الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الأمان
- 236..... الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الملموسية
- 238..... الفرع الرابع: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الاستجابة
- 239..... الفرع الخامس: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء التعاطف (العلاقة مع الطلبة)
- 240..... الفرع السادس: عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور جودة التعليم العالي ككل ومناقشتها
- 241..... المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج أموس المتكامل
- 241..... المطلب الأول: النموذج القياسي للنموذج النظري الافتراضي للدراسة
- 242..... الفرع الأول: اختبار حسن الملائمة والمطابقة للنموذج القياسي للدراسة وبيانات العينة مجمعة
- 248..... الفرع الثاني: اختبار كفاءة التشبعات العاملة للنموذج القياسي للدراسة والمعايير العامة
- 249..... الفرع الثالث: اختبار درجة العلاقات الارتباطية للنموذج القياسي للدراسة والمعايير العامة
- 250..... المطلب الثاني: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام النموذج البنائي
- 250..... الفرع الأول: اختبار مطابقة النموذج البنائي العام للدراسة للنموذج القياسي
- 251..... الفرع الثاني: نتائج اختبار نتائج الفرضيات
- 255..... المطلب الثالث: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
- 255..... الفرع الأول: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الأولى
- 255..... الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثانية
- 256..... الفرع الثالث: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثالثة

256.....	الفرع الرابع: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرابعة.....
257.....	خلاصة الفصل الخامس.....
259.....	الخاتمة العامة.....
264.....	قائمة المراجع.....
288.....	قائمة الملاحق.....

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
15	الأبعاد الأساسية لتميز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي	I-1
31	تصنيف مختلف الباحثين لرأس المال الفكري	I-2
157	قياس متغيرات الدراسة	IV-1
161	توزيع أفراد عينة الأساتذة على كليات جامعة طاهري محمد بشار لسنة الجامعية 2020-2021.	IV-2
163	مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها	IV-3
163	المتوسط المرجح مع اتجاه العينة	IV-4
178	مؤشرات جودة المطابقة المستعملة في الدراسة	IV-5
185	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به	IV-6
187	قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد رأس المال الفكري والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه	IV-7
188	قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه.	IV-8
189	قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه.	IV-9
190	الصدقات لتساق الداخلي لأبعاد الثلاثة للدراسة	IV-10
191	قياس الصدق الداخلي لمتغيرات الدراسة الثلاثة	IV-11

192	البنية الديموغرافية لعينة الدراسة	IV-12
195	مؤشرات المطابقة لمقياس رأس المال الفكري	IV-13
198	مؤشرات المطابقة لمقياس رأس المال الفكري من الدرجة الثانية بعد التعديل	IV-14
200	مؤشرات المطابقة لمقياس المناخ التنظيمي قبل التعديل.....	IV-15
203	مؤشرات المطابقة لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الثانية بعد التعديل	IV-16
205	مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي قبل التعديل	IV-17
206	مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي بعد التعديل	IV-18
208	مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الثانية بعد التعديل	IV-19
209	مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج رأس المال الفكري	IV-20
210	مصفوفة الارتباطات بين أبعاد رأس المال الفكري	IV-21
211	مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج المناخ التنظيمي	IV-22
211	مصفوفة الارتباطات بين العوامل الكامنة لمقياس المناخ التنظيمي	IV-23
212	مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج جودة التعليم العالي	IV-24
213	مصفوفة الارتباطات بين العوامل الكامنة لمقياس جودة التعليم العالي	IV-25
217	التحليل الوصفي لرأس المال البشري	V-1
221	التحليل الوصفي لرأس المال الهيكلي	V-2
224	التحليل الوصفي لرأس المال العلاقي	V-3

226	التحليل الوصفي لخور رأس المال الفكري ككل	V-4
227	التحليل الوصفي لبعء الهيكل التنظيمي	V-5
229	التحليل الوصفي لبعء نمط القيادة واتخاذ القرارات	V-6
230	التحليل الوصفي لبعء الحوافز	V-7
232	التحليل الوصفي الاتصال	V-8
233	التحليل الوصفي لخور المناخ التنظيمي ككل	V-9
234	التحليل الوصفي لبعء الاعتمادية والموثوقية	V-10
235	التحليل الوصفي لبعء الأمان	V-11
237	التحليل الوصفي لبعء الملموسية	V-12
238	التحليل الوصفي لبعء الاستجابة	V-13
239	التحليل الوصفي لبعء التعاطف (العلاقة مع الطلبة)	V-14
240	التحليل الوصفي لخور جودة التعليم العالي ككل	V-15
243	مؤشرات المطابقة لنموذج الخاص بالدراسة ككل قبل التعديل	V-16
244	مؤشرات تعديل النموذج	V-17
247	مؤشرات المطابقة لنموذج الخاص بالدراسة ككل بعد التعديل	V-18
248	التقديرات المعيارية واللامعيارية لنموذج قياس الدراسة	V-19
249	التقديرات المعيارية واللامعيارية لنموذج قياس الدراسة	V-20
252	نتائج اختبار الفرضية الأولى	V-21

252	نتائج اختبار الفرضية الثانية	V-22
253	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	V-23
254	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	V-24
255	ملخص نتائج اختبار الفرضية الأربعة	V-25

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
18	مكونات رأس الفكري حسب (Edvinson, Malone)	I-1
19	مكونات رأس الفكري حسب (Brooking)	I-2
20	مكونات رأس الفكري حسب (Skandia)	I-3
21	تصنيف (Thomas A, Stewart, 1997)	I-4
22	تقسيم . (Seveiby)	I-5
23	تصنيف (Sullivan, 1998)	I-6
24	تقسيم (Petty, Guthrie, 2000)	I-7
24	تصنيف (Stewart)	I-8
25	تصنيف (Bontis, 2001)	I-9
27	مكونات رأس الفكري حسب الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD).	I-11
28	تصنيف (Connell, Brannen)	I-12
29	مكونات رأس الفكري حسب (Mckenzie, Winkelen)	I-13
30	تصنيف (Gregori Martin De Castro, et al, 2010)	I-15
38	مراحل تكوين رأس المال الفكري.	I-16
40	خريطة معرفة منظمتك	I-17
83	النموذج التوضيحي لمفاهيمي جودة الخدمة	I-18

148	الهيكمل التنظيمي لجامعة الطاهري محمد ببشار	IV-1
158	نمؤج الدراسة	IV-2
183	المخطط التكراري لتوزيع البيانات من خلال جودة التعليم العالي	IV-3
184	التوزيع الخطي للبيانات	IV-4
195	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري قبل التعديل	IV-5
196	التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى لمقياس رأس المال الفكري بعد التعديل	IV-6
197	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري من الدرجة الثانية بعد التعديل.	IV-7
199	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي قبل التعديل	IV-8
201	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الأولى بعد التعديل	IV-9
202	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الثانية بعد التعديل	IV-10
204	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي قبل التعديل	IV-11
206	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الأولى بعد التعديل	IV-12
207	التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الثانية بعد التعديل	IV-13
242	نمؤج الدراسة الخاص بالدراسة قبل التعديل	V-1
247	نمؤج الدراسة الخاص بالدراسة بعد التعديل	V-2
251	النمؤج البنائي للدراسة	V-3

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
288	استمارة الاستبيان.....	01
295	قائمة أسماء الأساتذة المحكمين.....	02
296	اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية.....	03
302	ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج رأس المال الفكري.....	04
304	ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج المناخ التنظيمي.....	05
307	ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج جودة التعليم العالي.....	06

المقدمة العامة

تمهيد:

تعتبر مخرجات مؤسسات التعليم العالي ودرجة جودتها من بين أهم العوامل التي تساعد في نجاح السياسات الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة من دول العالم سواء كانت دولة متقدمة أو دولة نامية، حيث أصبح لزاما اليوم وأكثر من وقت مضى على هذه المؤسسات التعليمية إنتاج المعرفة وتسهيلها وتوظيفها ونشرها وتطويرها بما يتوافق والاحتياجات المجتمعية ومتطلبات سوق العمل.

إن إحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتحقق إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الفكرية والابتكارية والابداعية الخلاقة وهذا ما يسمى برأس المال الفكري والذي يعتبر أحد أهم الأساليب والاستراتيجيات والتي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية من خلال جودة عالية في مخرجات الجامعة.

والواقع الذي يبدو جليا في الوقت الراهن أو الحاضر أن المنافسة الحقيقية بين منظمات الأعمال تتمثل في محاولة بناء رأس المال الفكري بكل الوسائل الممكنة وجوهره الأساسي هو المعرفة.

إن فلسفة الجودة في التعليم قائمة على توافر البيئة الملائمة التي تسمح للعنصر البشري بزيادة مستويات التطوير، حيث يعتبر المناخ التنظيمي أرضية داعمة في جميع مراحل تطبيق الجودة التعليمية لأنه وبكل صراحة موجود في كل الأحداث المختلفة على مستوى أي منظمة بصفة عامة ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة، ويعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة الاستثمار الحقيقي وأهم وسيلة لبناء الفرد وتطوير المجتمع، كما أنه أداة لمجابهة التغيرات المتكررة والتحديات الكبيرة والتي كانت تقف دائما كعائق أمام تحقيق وضمان أساسيات الجودة التعليمية وبما تتطلبه البيئة الخارجية، وهذا لا يتحقق إلا بوجود بيئة تنظيمية وهذا ما يطلق عليه المناخ التنظيمي والذي يعتبر المدخل الصحيح لتحقيق الأهداف طويلة الأجل وخاصة بالنسبة للبحث العلمي والتعليم والذي يشكل مستقبل الدولة وبالتالي طاقتها الإنتاجية والاقتصادية.

إن توفر رأس المال الفكري في بيئة تنظيمية أو مناخ تنظيمي جيدة ينتج عنه توفير المنتجات التعليمية بالتنوع والكمية والتي تحتاجها جميع الأطراف المساهمة والفاعلة في المحيط الداخلي والخارجي للجامعة.

. لقد واجهت مؤسسات التعليم العالي في الجزائر عدة تحديات وعقبات نحو التطوير والتجديد، حيث انعكس سلبا على مخرجات الجامعة وما يتطلبه سوق العمل في الجزائر بسبب نقص التأطير وقلة الهياكل الجامعية، وأدت إفرزات العولمة إلى زيادة الضغوط على مؤسسات التعليم العالي من ناحية التكوين والتطوير، والتي أدت إلى تغييرات

جزرية، حيث تخلت الدولة على المنظومة القديمة واستبدلت بمنظومة جديدة وهذه الإصلاحات أطلق بما يعرف اليوم نظام (ل م د)، والهدف منه هو إرساء مبادئ الجودة في مؤسسات التعليم العالي. إن توفر نخبة من ذوي القدرات الفكرية والابتكارية والابداعية الخلاق في بيئة تنظيمية أو ما يطلق عليه المناخ التنظيمي يعتبر من بين العوامل ذات الأهمية القصوى لتحقيق جودة تعليمية، منه فان ثقافة الجودة التعليمية تتطلب وجود هذين العاملين (رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي) الأمر الذي يساهم في زيادة مستويات التطوير والتحسين المستمر.

أولاً: إشكالية الدراسة

شهد العالم العربي عامة والجزائر خاصة تزايد كبيراً في عدد مؤسسات التعليم العالي، وعدد المعاهد والكليات فأصبحت الجامعة الجزائرية تستقبل عدد هائل من الطلبة كل سنة دراسية جامعية، وبرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة من أجل تحسين وتطوير وزيادة كفاءة الهيئات التدريسية إلا أن فعالية التعليم لا تزال محدودة، وتعاني الكثير من الاختلالات سواء من حيث متطلبات سوق العمل، حيث يعاني الكثير من خريجي الجامعات من شبح البطالة وذلك لتشبع سوق العمل من تلك التخصصات، أو النقص الفادح في التدريب والتأهيل. وعلى الرغم من المحاولات التي عرفتها مؤسسات التعليم العالي في تبني تطبيق الفعلي لمبادئ الجودة، فالحديث عن الجودة تسبقه العديد من المراحل المهمة وتمتل أساساً في وجود نخبة من ذوي القدرات الفكرية والابتكارية والابداعية الخلاقة أو بما يسمى رأس المال الفكري، وتحديد وتشخيص المدخلات التنظيمية والمتمثلة في المناخ التنظيمي.

يعتبر رأس المال الفكري أحد أهم المصطلحات الجديدة التي ظهرت في الإدارة الحديثة، وترتكز أغلب المؤسسات في العصر الحالي على المعرفة أو الأصول غير الملموسة أو بما يسمى رأس المال الفكري لتوليد القيمة من جهة، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تكسبها سمعة عالية وتقدير من طرف جميع المتعاملين من جهة أخرى، وتعتبر المؤسسات التعليم العالي (الجامعات) من أكثر المؤسسات الخدمية حساسية للجودة باعتبار أن مخرجاتها هي الوسيلة الأولى لتنمية وتطور المجتمعات، وتلبية متطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع، لأنه وبكل بساطة صارت هذه الأصول الركيزة الأساسية لكل الاستراتيجيات الحديثة في الإدارة

يعد المناخ التنظيمي من أهم المتغيرات اللازمة لنجاح المنظمات في تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية، كونه أحد المؤثرات الأساسية التي تؤدي دوراً حيوياً في سلوك الأفراد، حيث تسعى الإدارة الراغبة في إحداث التطوير

والنماء والاستمرارية، والحريصة على إرضاء أفرادها وكسب ثقتهم واهتمامهم، إلى المزيد من الاهتمام بالمنـاخ التنظيمي لأنه الحجر الأساس في نجاح وفعالية أي منظمة، ومنه جاءت هذه الدراسة لتحديد الدور رأس المال الفكري في تعزيز الجودة في جامعة الطاهري محمد بشار عبر إدخال المناخ التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة في عينة تتكون من مجموع أعضاء هيئة التدريس، وعلية تتمثل إشكالية الدراسة في التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى تأثير الرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي من خلال المناخ التنظيمي في جامعة الطاهري محمد بشار؟

ومن خلال الإشكالية نطرح الأسئلة التالية

- ما هي الأسس النظرية لرأس المال الفكري وما هي مؤشرات قياسه؟
- ما هي الأهداف المتوخاة من تطبيقه؟
- ما هي مستويات ممارسة الرأس المال الفكري في جامعة الطاهري محمد بشار حسب أعضاء هيئة التدريس؟
- ما المقصود بجودة التعليم العالي والمناخ التنظيمي وأبعادهما؟
- ما واقع جودة التعليم العالي في جامعة طاهري محمد بشار؟
- ما هو واقع تطبيق المناخ التنظيمي في جامعة طاهري محمد بشار؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين تطبيق الرأس المال الفكري وأبعاد جودة التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة الطاهري محمد بشار؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين تطبيق الرأس المال الفكري وأبعاد المناخ التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة الطاهري محمد بشار؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة الطاهري محمد بشار؟
- هل تختلف العلاقة بين رأس المال الفكري وأبعاد جودة التعليم العالي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة الطاهري محمد بشار في ظل وجود المتغير الوسيط المناخ التنظيمي؟

فرضيات الدراسة:

مما سبق عرضه في إشكالية الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى:

Hi : يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار
-الفرضية الثانية:

Hi : يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار
الفرضية الثالثة:

Hi : يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي على رأس المال الفكري في جامعة الطاهري محمد بشار
الفرضية الرابعة:

Hi : يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار في ظل وجود المتغير الوسيط المناخ التنظيمي في جامعة الطاهري محمد بشار

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي إلى تحقيق الأهداف التالية:
التعرف على المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري وأبعاده وكذا التعرف على مفاهيم المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي بأبعادهما من خلال تحديد الأبعاد أكثر تداولاً في الدراسات السابقة، وإبراز دور متغيرات الدراسة في جامعة الطاهري محمد بشار.
اقتراح نموذج يعكس وبين مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحسين جودة التعليم العالي في ظل توفر بيئة تنظيمية أو مناخ تنظيمي جيدة، وقياس كل بعد على حدى، والعمل على اختبار النموذج ككل بالنمذجة بالمعدلات الهيكلية.

-معرفة آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الطاهري محمد لهذه الأبعاد الثالثة.
-معرفة مدى تأثير المباشر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي
-معرفة مستوى التأثير الغير مباشر لرأس المال الفكري ودوره في تحسين الجودة التعليمية من خلال وجود المناخ التنظيمي كمتغير وسيط.

رابعا: أهمية الدراسة

في ظل التطورات التي شهدتها العالم مؤخرا وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال واشتداد المنافسة بين المنظمات والانتقال من المنافسة السعرية إلى المنافسة لا سعرية تعتمد أساسا على الأصول الغير ملموسة أو بما يعرف برأس المال الفكري والذي يعتمد على المعرفة، حيث تعتبر هذه الدراسة هامة لكونها تتناول مؤسسات

التعليم العالي باعتبارها أكثر ارتباطا بالجماهير، حيث يتزامن موضوع البحث مع الجهود المبذولة من طرف السلطات الجزائرية من أجل إصلاح المنظومة التعليمية بصفة عامة، والتعليم الجامعي بصفة خاصة، حيث يحظى المناخ التنظيمي باهتمام متزايد بسبب ارتباطه بالعديد من المتغيرات التنظيمية والتي لا علاقة مباشرة مع سلوك الأفراد، وإدراك السلطات أن الجودة التعليمي استثمار حقيقي يساهم في الرفع من قيمة وكفاءة المؤسسات الجامعية ويحسن أدائها.

وتكمن أهمية الدراسة باعتبارها من بين المواضيع القليلة التي تناولت الأبعاد الثلاثة رأس المال الفكري، والمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي دفعة واحدة وتطبيق أبعاد الجودة الخدمية على مؤسسات التعليم العالي. وتبرز الأهمية التطبيقية في النتائج والاقتراحات التي ستسفر عليها الدراسة، والتي يؤمل أن تستفيد منها الجامعات الجزائرية الأخرى.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

السبب الرئيسي الذي دفعني لاختيار هذا الموضوع هو حاجة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر إلى تطبيق مبادئ الجودة التعليمية من أجل تحسين أدائها والتميز فيه، والمساهمة في تحسين مخرجات الجامعة بما يتماشى ومتطلبات سوق العمل، وبالتالي مواكبة التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي، وإبراز الدور الأساسي الذي يلعبه رأس المال الفكري في ظل بيئة تنظيمية جيدة في النهوض بالجامعة الجزائرية في مصاف الجامعات الكبرى، وتم اختيار جامعة الطاهري محمد نموذجا بحكم أنني كنت طالب في الجامعة وبحكم العلاقات الممتازة التي تربطني بجميع المتعاملين.

سادسا: حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود البشرية: وتتمثل في أعضاء هيئة التدريس الدائمين والمؤقتين لجامعة الطاهري محمد.

- الحدود المكانية: جامعة الطاهري محمد بشار.

- الحدود الزمنية: المدة المخصصة للدراسة الميدانية ما بين 2019/02/01 إلى غاية 2021/10/01.

سابعا: منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة

اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات ، وقد اعتمدنا في بناء الاستبيان على الاطار النظري والدراسات السابقة والتي تناولت مواضيع متشابهة مع موضوع دراستنا ، وبعد تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من المحكمين ووصول الاستبيان في صورته النهائية، وبعد توزيعها وإعادة جمعها، قمنا بإدخالها في الحاسوب بواسطة برنامج (SPSS(v25) ، ثم استخدام المنهج الوصفي من أجل وصف خصائص عينة الدراسة، وأدوات الإحصاء الاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة، كما تم الاعتماد في عملية التحليل الاحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة على أساليب النمذجة بالمعادلات البنائية من خلال برنامج . amos(v24)

ثامنا: مراجع الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الكتب الورقية والالكترونية وبلغة العربية، فرنسية وحتى إنجليزية، وبعض مذكرات أطروحات دكتورة، ومختلف المقالات العربية والأجنبية، إضافة لما نشر في المؤتمرات العلمية المتخصصة والتقارير العلمية التي تصدرها مراكز البحث، وقد خصصنا الفصل الثالث كله لدراسات السابقة والتي كانت أقرب للموضوع الدراسة.

تاسعا: هيكل الدراسة

ثم تقسيم دراستنا هذه إلى خمسة فصول

الفصل الأول: التأصيل النظري لرأس المال الفكري.

الفصل الثاني: التأصيل النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي.

الفصل الثالث: عرض لأهم الدراسات السابقة وتحليلها ومناقشتها وسرد أوجه التشابه والاختلاف.

الفصل الرابع: التعرف على المؤسسة محل الدراسة والتطرق للمنهجية المعتمدة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

وختمنا دراستنا بخاتمة عامة، عرض فيها أهم النتائج المتوصل لها، مع اقتراح جملة من الحلول والتوصيات.

الفصل الأول

رأس المال الفكري

تمهيد

تعتمد الكثير من المؤسسات التي تكتسب تكنولوجيا عالية سواء كانت صناعية أو تجارية، وحتى خدمة على الجهود الفكرية لصنع منتجات قيمة، حيث ميز الكثير من الاقتصاديين بين الأصول الملموسة أو بما يسمى الأصول المادية المتمثلة في (الآلات، المعدات، مباني، النقود... الخ)، والأصول الغير الملموسة وهي منتجات العقل منها (الاختراعات، ابتكارات، تطوير،... الخ)، إن بيع المنتجات السلعية يكسب المؤسسات ما يسميه الاقتصاديون بالأرباح الروتينية، ويشار إلى الأرباح الناتجة عن الملكية الفكرية (علامة تجارية، تكنولوجيا جديدة،... الخ) بالأرباح غير الروتينية. حيث أظهرت نتائج تحليل ما يقارب 13000 مؤسسة من 1994 إلى 2000 في الولايات المتحدة الأمريكية هوامش الأرباح الروتينية قبل الضرائب من 2 إلى 10%، بالمقابل بلغت هوامش الأرباح في الفترة نفسها 25% من مبيعات المؤسسات التي استمرت في البحث والتطوير، وتحافظ الأرباح غير الروتينية على الاقتصاديات الحديثة من خلال دورتين تسمى الأولى بالدورة الاستثمار العام والمتمثلة في البنية التحتية والتعليم، أما الثانية فتسمى بدورة الاستثمار الخاص وتتمثل في ابتكارات، واختراعات المؤسسات¹.

لقد كان لتكنولوجيا المعلومات دورا بارزا للانتقال من اقتصاد قائم على كل ما هو ملموس إلى اقتصاد جديد أساسه المعرفة والخبرات أو إلى مورد غير المادي وهو رأس المال الفكري، حيث يعد رأس المال الفكري اليوم مورد إستراتيجي بالغ الأهمية لكل منظمات الأعمال المعاصرة سواء كانت صناعية، تجارية وحتى خدمة.

وعليه سنعالج في هذا الفصل الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري من خلال ثلاثة مباحث

المبحث الأول: رأس المال لفكري وخصائصه.

المبحث الثاني: أهمية رأس المال الفكري ومختلف تصنيفاته مكوناته

المبحث الثالث: آليات بناء رأس المال الفكري

المبحث الأول: رأس المال الفكري وخصائصه.

يعتبر رأس المال الفكري أحد أهم المصطلحات الجديدة التي ظهرت في الإدارة الحديثة، وبالضبط في بداية القرن الواحد والعشرون، حيث أصبح لرأس المال الفكري أو بما يعرف بالأصول غير الملموسة دورا كبيرا في البقاء أو زوال أي منظمة من المنظمات وخاصة التي تعمل في النشاط نفسه، وفي ظل هذا الوضع الراهن أصبح لزاما على

¹Gio Wiederhold, 2014, Valuing intellectual capital multinationals and texhavens, Springer Science Business media New York, PP, 3-5.

المنظمات أن تخلق ميزة تنافسية خاصة بها من أجل البقاء لأطول وقت ممكن. فقد صارت هذه الأصول الركيزة الأساسية لكل الاستراتيجيات الحديثة في الإدارة.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري:

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى توضيح أهم المراحل التاريخية التي أدت إلى ولادة هذا المصطلح، تم تحديد مفهومه وفق ما يراه بعض الباحثين، وصولاً إلى مفهومنا الخاص استناداً إلى الدراسات السابقة وبما يتلاءم مع متطلبات دراستنا.

أولاً: تطور رأس المال الفكري:

لقد استخدم مصطلح رأس المال الفكري لأول مرة من طرف الفيلسوف سقراط الذي أشار بأنه العقل والذكاء¹. وفي القرن السابع عشر وبضبط سنة 1776 بدأ الاهتمام بالقدرات البشرية، عندما أكد الفيلسوف الاقتصادي آدم سميث (Adam Smith) في كتابه "ثورة الأمم" على أهمية تنمية القدرات البشرية وتطوير مهارتها عن طريق التعليم والتدريب، كما أكد سميث أن أجر العامل يجب أن يحسب على أساس كل من جهد ووقت². وطرح الاقتصادي بيبي ويليم (Petty William) فكرة الاختلاف في نوعية العمالة، وتطرق إلى موضوع قيمة العاملين (Value of workers) في حساب الثروة بطريقة إحصائية³.

بعد الحرب العالمية الثانية قاد ويليام شولتز (William schultz) الذي كان رئيساً للاقتصاد في شيكاغو، بحثاً عن سبب تعافي ألمانيا واليابان بسرعة مذهلة من الدمار الواسع النطاق وسماها بالمعجزة، ثم قارنها بالملكة المتحدة التي كانت لتزال تستورد المواد الغذائية لفترة طويلة بعد الحرب، كان استنتاجه أن سرعة الشفاء كانت بسبب السكان الأصحاء والمتعلمين تعليماً عالياً. وسميت فيما بعد إحدى مساهمته الرئيسية "نظرية رأس المال البشري". وفي بدايات التسعينيات من القرن العشرين أكد رالف ستير (Ralph Stayer) مدير شركة (John Sonville) للأطعمة أنه لوقت قريب كانت المصادر الطبيعية أهم مصدر لثروة الوطنية وأهم موجودات

¹سامي العزاوي، 2014، إستراتيجية الاحتفاظ برأس المال الفكري للمؤسسات واليات تنفيذها استكشاف كيفي وتصور مقترح، مؤتمر رأس المال الفكري العربي نحو رؤية إستراتيجية جديدة للاستثمار والتطوير بالتعاون مع معهد الإدارة العامة بسلطنة عمان، مسقط، 28_30 ابريل 2013، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، الجزء الثاني، مصر، ص 289.

²Petty. R., Guthrie.j,2000,Intellectual capital literature review measurement,reporting and management , journal of intellectualcapital ,vol 1, N°2, P176.

³سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ص 158.

الشركات،ومن تم أصبح رأس المال المتمثل في النقد والموجودات كالكمائات والمصانع هو المهم،والان قد حل محلها القدرة العقلية لتكون رأس المال الفكري¹. فتعتبر هذه المرحلة الثانية من المراحل التاريخية والتي أدت إلى تطور هذا المصطلح (رأس المال الفكري).

في سنة 1995 أشرفت منظمة (Arthur Anderson) لاستشارات الأعمال وهي منظمة غير هادفة للربح، وبالتعاون مع المركز الأمريكي للإنتاجية والجودة (American center of Productivity and quality)، على عقد ندوة تحت عنوان المعرفة الحتمية (knowlegeimperative)، شارك فيها 447 فرداً، وشهدت الندوة 53 مداخلة عن المعرفة، حيث قدمت المنظمة المشرفة (Arthur) أداة لقياس المعرفة والتي تكونت من 24 سؤالاً، وذلك لاكتشاف العاملين المساهمين في رأس المال الفكري، حيث حددت مدة عملية الاكتشاف بأسبوعين، ومن بين الأدوات المستعملة في التقييم، الورشة، المقابلة وغيرها من الأدوات².

في عام 1999 انعقدت ندوة دولية لرأس المال الفكري في هولندا وبضبط في العاصمة أمستردام، حيث ركزت جهود المؤتمرين على مناقشة وإيجاد أبعاد، وأهداف، ومستويات، وطرق قياس رأس المال الفكري، وبناء على ذلك ركز المؤتمرين جهودهم على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، وبعدها وفي سنة 2001 انعقد في كندا المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري، وفي عام 2000 وعام 2003 عقد في نيويورك مؤتمرين حول رأس المال الفكري وإدارته، وتأسيساً على ذلك فقد عرف (Griffiths) النظرية بأنها "مجموعة من الفروض التي يمكن عن طريقها استنباط مجموعة من القوانين أو المبادئ التجريبية"³. فتعتبر هذه المرحلة التاريخية المرحلة الثالثة لولادة النظرية.

تأسيساً على كل الجهود المبذولة من طرف المؤتمرين والتي ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري وكانت من

¹ حامد هشام محمد الراشدي، 2017، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، دار طيبة الخضراء لنشر وتوزيع، الطبعة الأولى، جامعة الملك فهد السعودية ص 12.

² عادل حرشوشالمفرجي، أحمد علي صالح، 2003، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ص 14-15.

³ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، ص 163-164.

أهم نتائج هذهالمؤتمرات ما يلي¹:

1-اعتماد مصطلح "نظرية رأس المال الفكري" من قبل العديد من الكتاب والباحثين.

2-تم الاتفاق على مفهوم رأس المال الفكري والذي مفاده"المعرفة التي يمكن أن تتحول إلى ربح"

ثانيا: مبادئ نظرية رأس المال الفكري:

وحددت مبادئ نظرية رأس المال الفكري كما يلي²:

حركية المفهوم: إن مفهوم رأس المال الفكري مفهوم غير ثابت، بل حركي، متجدد، لأنه يمثل قوة فاعلة التكيف مع متغيرات البيئة.

الأداء الواقعي: تكشف نتائج رأس المال الفكري من خلال الأداء الميداني في الواقع.

الالتزام الحقيقي: الدور الجوهري لرأس المال الفكري، هو الالتزام العالي في الأداء والإبداع والتجديد.

تكامل المقومات: يعامل رأس المال الفكري وحدة واحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر، ولا يجوز تجزئته إلى مكوناتها الأساسية، لأنه لا تعطي صورة واضحة على الأداء الإجمالي.

الفائدة المتعددة: يمكن الاستفادة من رأس المال الفكري في مراحل وعمليات مختلفة في الوقت نفسه.

التقويم والقياس: توليد قيمة للمنظمة وتعظيمها يعتمد على القياس والتقويم المستمر.

المطلب الثاني: مفهوم رأس المال الفكري:

لقد اقر الكثير من الباحثين والاقتصاديين على صعوبة إيجاد مفهوم موحد لرأس المال الفكري، الذي يعتبر موجودا استراتيجيا للمنظمة وثروتها الحقيقية، وفي الوقت الذي أصبحت فيه المنظمات اشد استيعابا واستخداما للمعرفة، نتيجة سرعة المتغيرات وتزايد المنافسة أصبحت أكثر اعتمادا وتطبيق لهذه المعلومات والمعرفة والبحث عن الجديد من منتجات والخدمات والأساليب التي تصل بها إلى الزبائن وسبق المنافسين، سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى تعاريف بعض الباحثين والكتاب لرأس المال الفكري وصولا إلى مفهومنا الخاص استنادا لتعاريف السابقة.

¹زلماط مريم، 2017، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مؤسسة

حسناوي CMA , ENIE ، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة ابو بكر بالقائيد تلمسان، ص 21.

²رياض بن صوشة، نادية خريف، 2011، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية لجيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس، حول رأس

المال الفكري في منظمتنا لأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، ص 5.

- يرى (Edvinsson,1991) رأس المال الفكري "أنه الأصول غير الملموسة التي تتسم بعدم وجود أي كيان مادي، بإضافة إلى عدم التأكد من المنافع المستقبلية المتوقعة منها نظرا لصعوبة التنبؤ بالعمر الإنتاجي لها، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة قياسها وتقييمها، إلا أن هذه الأصول تعتبر من أهم محددات القدرة التنافسية للمنظمة"¹.
- يرى (Hamel & Heene,1994) "قدرة متميزة تتفوق بها المنظمة على المنافسين تتحقق من المهارات المختلفة وتسهم في زيادة القيمة التي تقدم للمشتريين"².
- يرى(Thomas A .Steward,1997) في كتابه "رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات" أن رأس المال الفكري يتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها في إنتاج ثروة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة"³.
- يرى (Bontis,1999) أن رأس المال الفكري " على انه مخزون المعرفة (الذي يستقر في أذهان العاملين) فضلا عن مخزون المعرفة الذي يؤسس في المنتجات والأنظمة والهياكل"⁴.
- تعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD,1999) "على انه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة رأس المال التنظيمي(الهيكلي) ورأس المال البشري"⁵.
- يرى (Daft,2001) رأس المال الفكري "أنه مجموعة الموارد المعلوماتية التي تتكون من نوعين من المعرفة الظاهر منها والتي بسهل التعبير عنها أو كتابتها وبالتالي نقلها إلى الآخرين على شكل وثائق، والضمني الذي يستند إلى

¹LEIF Edevisson, Michael S.Malon,1977,**Intellectual capital:realizing your company true value by finding its hidden brainpower**, harper busines,New York, P 146.

² محمود علي الروسان،محمود محمد العجلوني، 2010،أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني،جامعة دمشق سورياص 43.

³ Thomas A. Steward, 1997,**Intellectual capital: the wealth of organizations,Doubleday**, p 94, New York, USA

⁴ ناهدة اسماعيل عبد الله الحمداني،علي أكرم عبد الله علي،2010،رأس المال الفكري وأثره في إدارة العاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء

الأقسام العلمية في جامعة الموصل،مجلة تنمية الرافدين،العدد 98،مجلد 32، جامعة الموصل العراقص 124.

⁵ زهير غراية،عبد القادر بريش، 2011،رأس المال الفكريالميزة التنافسية الجديدة في منظمات الأعمال المعاصرة في ضل التوجه نحو منظمات

التعلم،ملتقى دولي:رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة،يومي 13و14 ديسمبر 2011،جامعة الشلف ص 2.

الخبرات الشخصية والقواعد البديهية والتي تستعمل لتطوير المنظمة¹ ". يرى (Goran.r & others,2005) أن رأس المال الفكري هو "كل الموارد غير النقدية وغير مادية التي تتحكم فيها المؤسسة سواء بشكل كلي او جزئي، بحيث يخلق قيمة للمؤسسة"². ويعرفه (سعد علي العنزي، احمد علي صالح، 2009) "بأنه مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية، عناصرها (معرفة، مهارة، خبرة، قيم) يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعها بشكل يحقق لها علاقة فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيراً"³ .

كما عرف (بوسالم واخرون، 2011) رأس المال الفكري "بأنه هو قوة ذهنية متكاملة تتضمن تركيبة من المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في المنظمة"⁴. -يرى (غالب محمود سنجق، 2013) أن رأس المال الفكري هو مجموعة من العاملين الذين يقدمون مساهمات نوعية، لا يتمركزون في مستوى إداري معين، يمتلكون طاقات وقدرات عقلية ومعرفية) تميزهم عن غيرهم من العاملين). ويعتبر رأس المال الفكري المادة الأولية للإبداع والابتكار، والذي يجب على المنظمة توظيفها واستثمارها بهدف تمكينها من التعامل مع القضايا المعاصرة التي تتميز بعدم التأكد، وبالتالي تدعيم القدرة التنافسية لها وزيادة قيمتها السوقية⁵.

وفي ضوء التعاريف السابقة ، يمكن أن نلاحظ أن كل باحث عرف رأس المال الفكري من منظوره الخاص وزاوية رؤيته، فمنهم من عرفه على أساس أنه مجموعة من الأفراد يمتلكون قدرات عقلية ومعرفية خاصة ومتفردة، تحتاج المنظمة لانتقائها والتعرف عليها من أجل تطويرها، ومنهم من عرفه على أساس أنه مجموعة من القدرات متميزة الموجودة لدى المنظمة تحقق وتتطور بفضل المهارات المختلفة الموجودة في المنظمة، ومنهم من عرفه على أساس أنه

¹Daft, R. 2001, **Organisation theory and design**, 7th editions, southwestern, collegepublishingUSA, P 257.

²Goran .Roos, others,2005, **Mangement intellectual capital in practice**, Elsevier, New work, p 36.

³سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، ص 171

⁴بوسالم ابو بكر، الدوري زكريا، 2011، رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة ميدانية على حالة شركة اتصالات الجزائر، مداخلة من الملتقى الدولي، يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلوي الجزائر، ص 4.

⁵غالب محمود سنجق، 2013، أثر رأس المال الفكري على نجاح الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، العدد 13، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، المملكة العربية السعودية. ص 93.

إنتاج معرفي نتيجة الخبرات المتراكمة التي يكتسبها العاملون وحسن استخدامه لتكنولوجيا وقاعدة البيانات الموجودة في المنظمة.

ومنه سواء كان رأس المال الفكري مجموعة من الأفراد يمتلكون قدرات عقلية ومعرفية خاصة، أو مجموعة من القدرات المتميزة، أو إنتاج معرفي نتيجة الخبرات المتراكمة، فهو في كل حال من الأحوال نادر ولا تملكه كل المنظمات، فلا بد على المنظمة أن تعمل على استكشافه والتعرف عليه أو البحث عن الكيفية التي يمكن من خلالها استقطابه، ثم استثماره وتطويره من أجل تحقيق ديمومة الميزة التنافسية للمنظمة لأطول وقت ممكن، وعليه يمكن أن نستخلص من التعاريف السابقة بأن رأس المال الفكري هو عبارة عن:

1. أصول غير ملموسة؛

2. مجموعة من العاملين المميزين أي نخبة نادرة ذات قدرات عقلية ومعرفية متفردة؛

3. مستقروثابت وقليل الانخفاض في قيمته؛

4. مجموعة من الموارد قيمة والنادرة وصعبة التقليد.

ومنه يمكن أن نعرف رأس المال الفكري "مجموعة من القدرات البشرية وتنظيمية المتميزة، ومجموعة من المعلومات والخبرات، بإمكانها خلق ثروة للمنظمة، نادرة ثابت القيمة وصعبة التقليد، تحقق ديمومة الميزة التنافسية للمنظمة، وبالتالي نؤيد تعريف كل من **Thomas A. Steward**.

المطلب الثالث: خصائص رأس المال الفكري وسماته ومقارنته بالرأس المال التقليدي¹.

أولاً: خصائص رأس المال الفكري وسماته

يتميز الأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية ومعرفية وتنظيمية بخصائص متفردة عن غيرهم من الأفراد العاديون، وتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1- الخصائص التنظيمية: على مستوى الإستراتيجي: لا يتمركزون في مستوى إداري معين، بل يتوزعون على مستويات إدارية وإستراتيجية مختلفة ومتباينة النسب، يفضلون العمل ضمن الهياكل الإدارية المرنة، يتعدون على استخدام الرسمية بشكل كبير، يميلون كل الميل صوب اللامركزية.

2- الخصائص المهنية: ليس من الضروري أن يكون رأس المال الفكري متحصل على شهادات جامعية عليا، بل الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم المنظم وتدريبهم الفعال، فهو إذن يتميز بمهارات عالية ومتميزة ومتنوعة.

¹ تركي الشمري، محمد عمر باطويح، 2010، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال (مفهومه، قياسه، آثاره، وتنميته)، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة سعد دحلب البليدة، العدد 4، ديسمبر 2010، جامعة سعد دحلب البليدة، ص 203.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

3_ الخصائص السلوكية والشخصية: تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1. استعداده الكامل لتحمل كل أنواع المخاطر في بداية العمل؛
2. يفضل رأس المال الفكري التعامل مع كل الأعمال التي تتميز بعدم التأكد؛
3. يقدم المقترحات والأفكار البناءة المبنية على أسس علمية بحتة؛
4. من سمات شخصيته: الذكاء، الحنكة، الحدس، الإحساس بمشاكل، الثقة في النفس، عدم الملل لحل المشكلة، التحدي، الصبر، تقبل أفكار وآراء الآخرين.

ثانياً: التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي.

يوضح الجدول التالي الأبعاد الأساسية لتمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي.

الجدول رقم (I-1): الأبعاد الأساسية لتمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال التقليدي.

البعد	رأس المال الفكري	رأس المال التقليدي
التكويني	غير ملموس	مادي ملموس
الوظيفي	يعبر عن عمليات	يعبر عن أحداث
الزمني	يتوجه نحو المستقبل	يرتكز على الماضي فقط
المحتوى	ذو قيمة	ذو تكلفة
الطبيعية	غير مالية	نقدية
الديمومة	مستمرة	وقتية
الاستعمال	يزيد بالاستعمال	ينقص ويستهلك
تشكيلات القيمة	يرتبط بشبكات القيمة	يرتبط بسلسلة القيمة
النوعي / الكمي	نوعي	كمي

المصدر: زلماطريم، مصدر سبق ذكره، ص 22.

قد نلاحظ من خلال الجدول صعوبة قياس رأس المال الفكري مقارنة برأس المال التقليدي الذي يتكون من الأصول المادية الواضحة والثابتة والمستقرة، حيث لهذه الأصول المادية حياة محدودة نتيجة استهلاكها، فهي تخضع إلى قانون المنفعة المتناقصة، بينما رأس المال الفكري لن يندثر إلا بتوقف عمر البشر الزمني، وخاصة البعدين التكويني والوظيفي لا يمكن قياسهما بسهولة فهما نتاج عمليات معقدة و متشابكة من القيم والتحويلات، إن هذه الأصول غير الملموسة عبارة معرفة عند البشر أو بما تسمى بالمعرفة الضمنية الموجودة في عقولهم، لا يمكن

تحديديها أو قياسها، هنا يكمن صعوبة القياس ويتعد الأمر، ضف إلى ذلك إن المهارات والخبرات لا يمكن قياسها أو التنبؤ بها فهي غير محدودة ولا تخضع إلى قانون المنفعة المتناقصة بل هي في تزايد مستمر كلما زاد عمر الإنسان¹.

المبحث الثاني: أهمية رأس المال الفكري ومختلف تصنيفاته مكوناته.

المطلب الأول: أهمية رأس المال الفكري

سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى توضيح أهمية رأس المال الفكري للمنظمات ومكوناته.

1. نطلق في هذا المطلب من مقولة مارشال Marshall الشهيرة "إن أثنى ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر ويتميز بميزة عظيمة هو أن مهارته المعنوية تتجدد مع تغيرات العصر ولن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني"¹. أي انه كلما تقدم الإنسان في عمره زادت منفعة وهو عكس الموارد المادية التي تخضع إلى قانون المنفعة المتناقصة، وتبرز أهمية رأس المال الفكري من خلال العناصر التالية:

2. تعد نعمة العقل السلاح الأقوى والمؤشر الأكثر موضوعية الذي يحدد تقدم المجتمعات بصفة عامة، والمنظمات بصفة خاصة، حيث ذكر الله عز وجل أصحاب العقول والألباب وهي المنزلة الرفيعة في منزل تحكيمه في (61) آية، موزعة على (43) سورة أي ما يعادل 38% من مجموع سور القرآن الكريم البالغة عددها (114) سورة، وهي نسبة مهمة².

3. مما لا شك فيه أن العالم شهد تحولات وتطورات سريعة أبرزها اشتداد المنافسة بين المنظمات وتطور التكنولوجيا، مما أثر على الأسواق، وتأثير اتجاهات الزبائن على ربحية وقرارات المنظمات، فكان لزاماً على المنظمات الاتجاه إلى ما يسمى باقتصاد المعرفة الذي يبرز قوة المعرفة والأصول الفكرية، والبقاء لمن لديه المعرفة المتميزة والاستراتيجية بحيث يوظفهما ليستفيد منها، ومنها تبرز أهمية رأس المال الفكري في المنظمات بشتى أنواعها، وهو ما يضيف تلك القيمة التي تحتاجها المنظمات³.

¹ زلماط مريم، مصدر سبق ذكره، ص 22، بتصرف.

¹ الحبيب، مصدق جميل، 1981، التعليم والتنمية الاقتصادية، الدار الوطنية للتوزيع والاعلان، بغداد، ص 36.

² سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، ص 171.

³ دربالي سهام، زيتوني عبد القادر، 2013، رأس المال الفكري الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، يومي 9-10 سبتمبر 2013، اسطنبول، تركيا. ص ص 10-14.

4. تشير الإحصائيات للعديد من الشركات العالمية بوضوح إلى العوائد والمزايا المترتبة على الكفاءة في إدارة الاستثمارات في رأس المال الفكري، حيث تعتبر جنرال موتورز الأمريكية (General Motors) ، من أكبر الشركات في مجال تصنيع السيارات والشاحنات، وقد باعت الشركة في عام 2003 حوالي 16,97 مليون سيارة وشاحنة، بفضل التسيير الفعال لرأس مالها الفكري، ووصلت مبيعات الشركة نفسها حوالي 17, 50 مليون منتج أي بزيادة 20 % من المبيعات خلال عام 2004، وحققت أرباح قدرت ب 24 % خلال عام واحد¹.
5. يمثل كنزا للمنظمة يحتاج فقط من يبحث عنه ويكتشفه يستخرجه للوجود والممارسة، وتعد المعرفة إحدى أساليب استخراجها لتعزيز القدرات العلمية التي تبني وتحافظ على العمل².
6. تأسيس المنظمات الذكية من خلال الاستثمار في الطاقات العقلية والنخبة المتميزة التي تعمل داخل المنظمة، إضافة إلى ذلك الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الموجودة و المتوفرة في المنظمة، من خلال نظام قيمي راق يعتمد الشفافية و الإفصاح المعلوماتي، تتميز المنظمات الذكية عن غيرها من المنظمات، هو أنها تحدد المسؤوليات والمهام، كما يتمتع فيها الشخص الواحد بخبرات متنوعة ومهارات متعددة، وقد عبرت شركة (Skandia) عن المنظمة الذكية ، بصيغة معادلة التالية³.

المنظمة الذكية=رأس المال الفكري + تكنولوجيا المعلومات + القيم

المطلب الثاني: مختلف تصنيفات مكونات رأس المال الفكري.

قسم الباحثون رأس المال الفكري إلى عدة تقسيمات مختلفة كل حسب رؤيته، سنحاول التعرف في هذا المطلب إلى تصنيفات البعض منهم.

التصنيف الأول:(Edvinson,Malone,1996) .

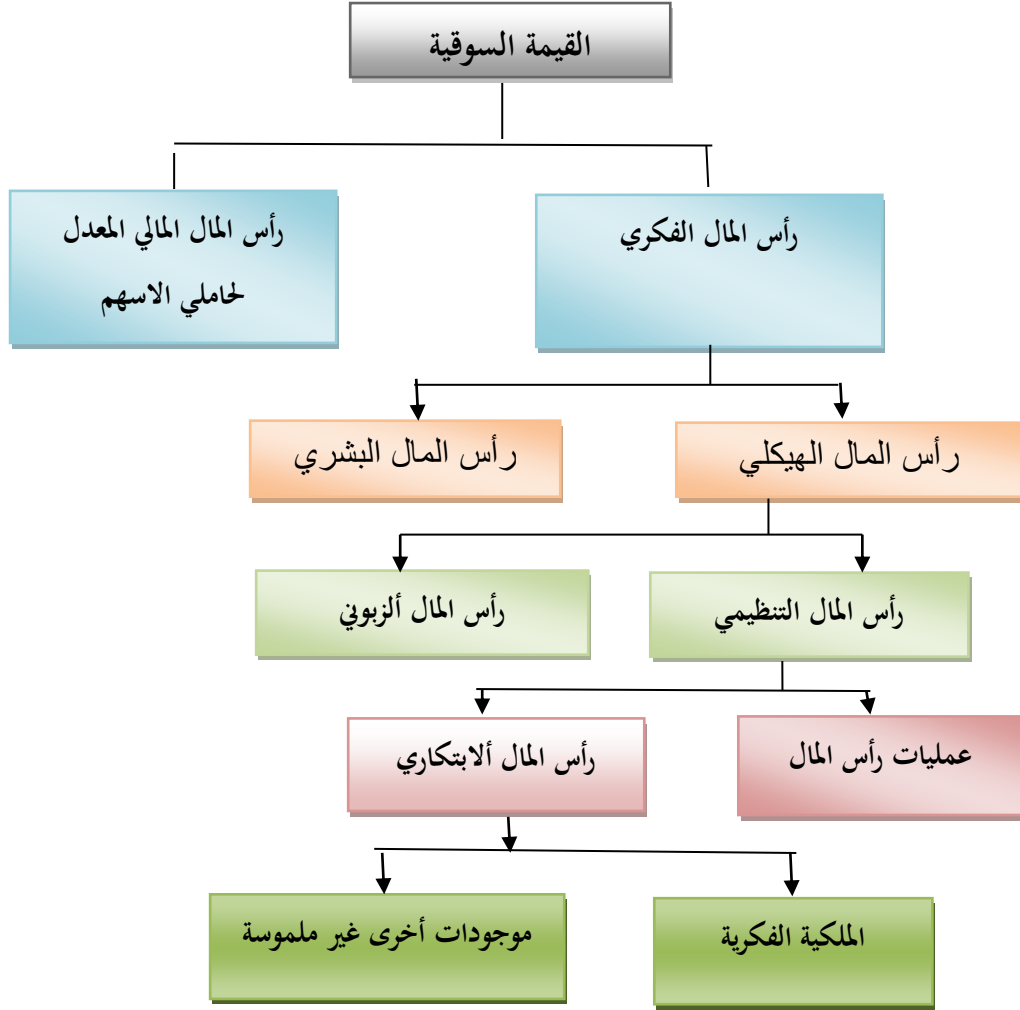
صنف (Edvinson,Malone) رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي حيث يشمل رأس المال الهيكلي عدة تقسيمات سنوضحها في المخطط التالي:

¹هاني محمد السعيد، 2008، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. ص 55.

²زكية بوسعد، 2018، إستراتيجية التمكين ودورها في تنمية رأس المال الفكري لتعزيز التنمية المستدامة دراسة حالة الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة باتنة 1، ص 70.

³سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، صص 172-173.

الشكل (I-1): مكونات رأس الفكري حسب (Edvinson, Malone)

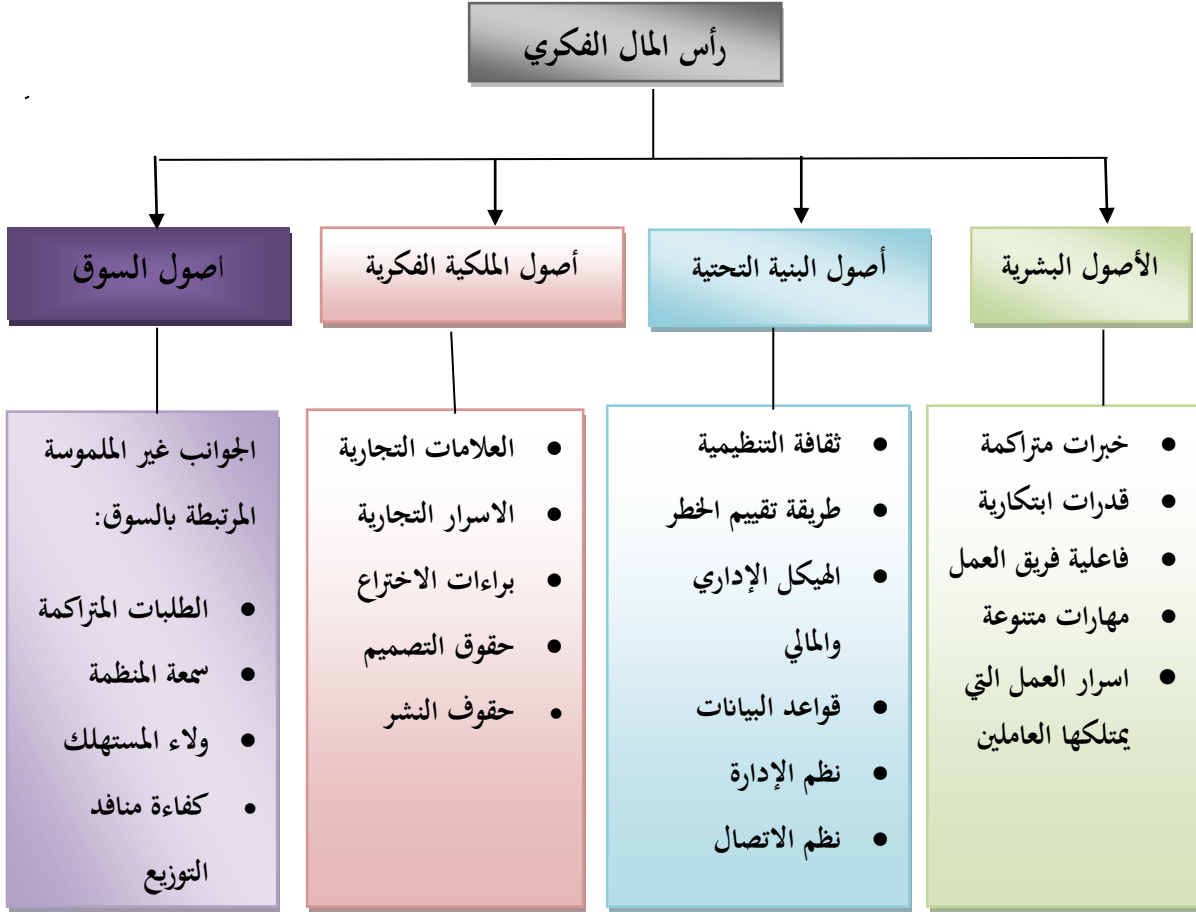


Source: Leif edvinsson, Caroline stenfelt, 1999, Intellectual capital Of Nations–For Future Wealth Creation, journal Of Human Resource Costing § Accounting 4, ISS 1, P 22, the site of thisdocument: <http://dx.doi.org/10.1108/EB029051>.

التصنيف الثاني: (Brooking, 1996).

صنف معهد (Brooking) رأس المال الفكري الى أربعة عناصر أساسية، حيث شملت كل من الأصول البشرية، أصول البنية التحتية، أصول الملكية الفردية، وأصول السوق، ويضم كل عنصر من هذه العناصر الأساسية الاربعة مجموعة المكونات الهامة والتي تتجاهلها الكثير من المنظمات.

شكل (I-2): مكونات رأس المال الفكري حسب (Brooking).



Source: Brooking, 2002., Intellectual Capital: Core Asset for The Third Millennium Enterprise, Thomsen Business Press, Chicago, P270.

يمكننا ان نستخلص من تصنيف معهد (Brooking) ما يلي¹:

1. يركز هذا التصنيف على الأصول العلائقية، والتي تتمثل في علاقة المنظمة بالزبائن والموردين وجميع الأطراف الأخرى والتي لها علاقة مع المنظمة.
2. ضرورة أخذ وتشجيع العمل الجماعي باعتباره عنصر حيوي ومن أهم العناصر المحددة لرأس المال البشري، وهذا ما يؤكد على أن كفاءة فرق العمل تعتبر من أهم العوامل التي على المنظمة مراعاتها عند تحديد رأس المال الفكري.

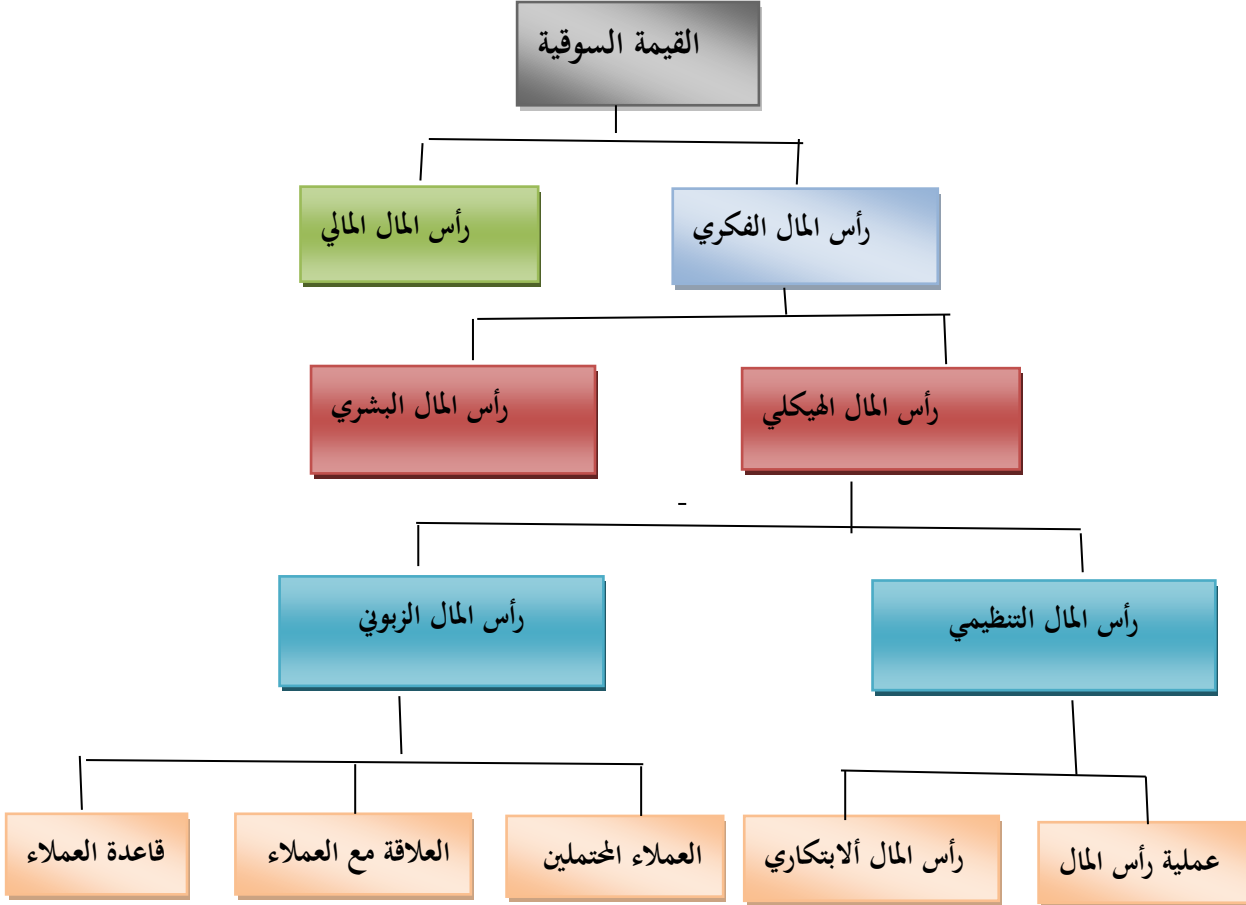
¹زيان امنة، زيان امنة، 2018-2019، أثر كفاءة رأس المال الفكري على أداء منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه ل م د د في علوم التسيير، التخصص منظمات الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، ص 14-15.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

التصنيف الثالث:(Skandia, 1997)، نموذج القيمة السوقية.

تم اقتراح وتطوير هذا النموذج من قبل مدير رأس المال الفكري لشركة (Skandia) أكبر شركة للأوراق المالية ومقرها السويد، حيث صنف رأس المال الفكري إلى عنصرين أساسيين وهما رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، حيث يشمل رأس المال الهيكلي عدة تقسيمات سنوضحها في المخطط التالي:

الشكل (I-3): مكونات رأس الفكري حسب (Skandia).

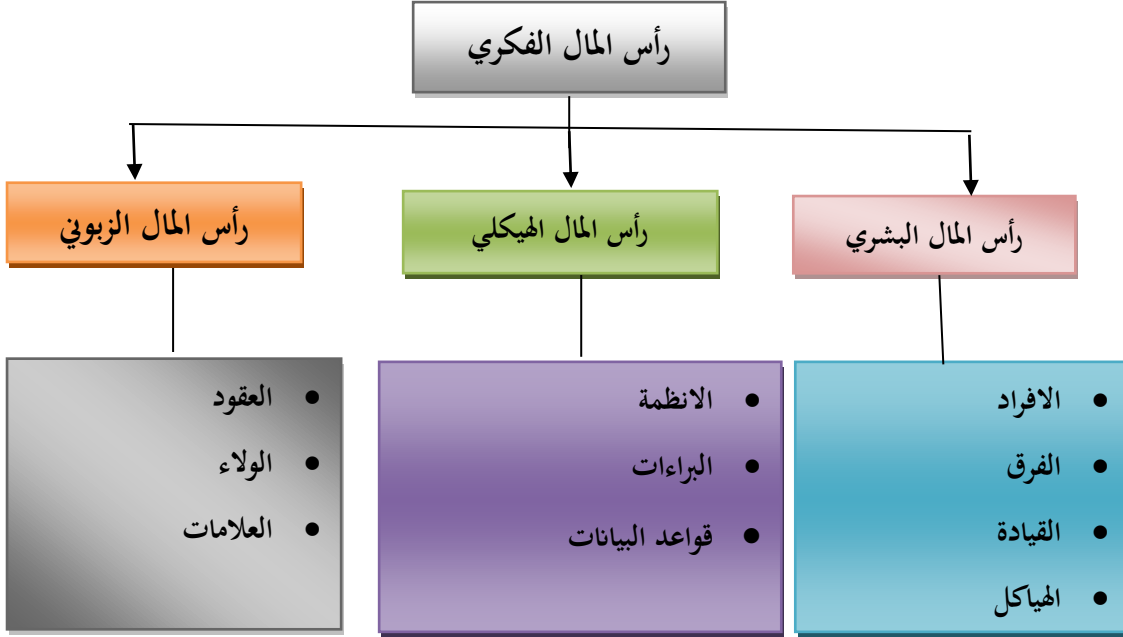


Source: Ingo beking,2002, Management des intellectual capital, Gablereditinwissenschaft, Deutscher Universitas-Verlag,p 27.

التصنيف الرابع: (Thomas A,Steward,1997).

صنف **Thomas A,Steward** رأس المال الفكري إلى ثلاثة عناصر وهي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني، والممثل في الشكل التالي:

الشكل (I-4): تصنيف (Thomas A, Stewart, 1997) لمكونات رأس المال الفكري.

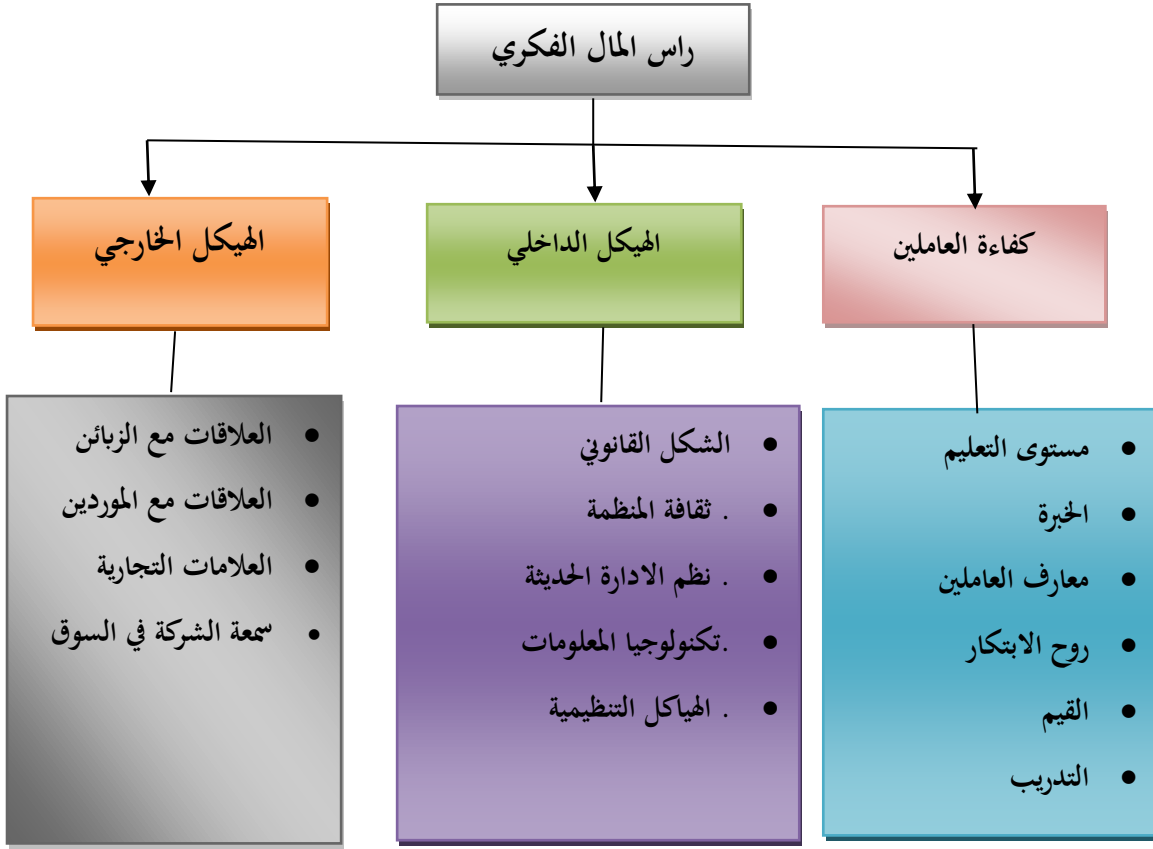


المصدر: دلال عجالي، 2016-2017، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين، دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، ص 20.

التصنيف الخامس: (Seveiby, 1998).

يقسم (Seveiby) رأس المال الفكري الى ثلاثة عناصر وهي، كفاءة العاملين، الهيكل الداخلي، والهيكل الخارجي على النحو التالي:

الشكل (I-5):تقسيم.(Seveiby) لرأس المال الفكري.



Source :Seveiby ,2001.K.,Measuring Intangible § intellectual Capital Emerging First Standard,Academy Of Management Executive,vol,64,N° 4,P 18.

ومن الشكل يمكننا أن نستخلص ما يلي¹:

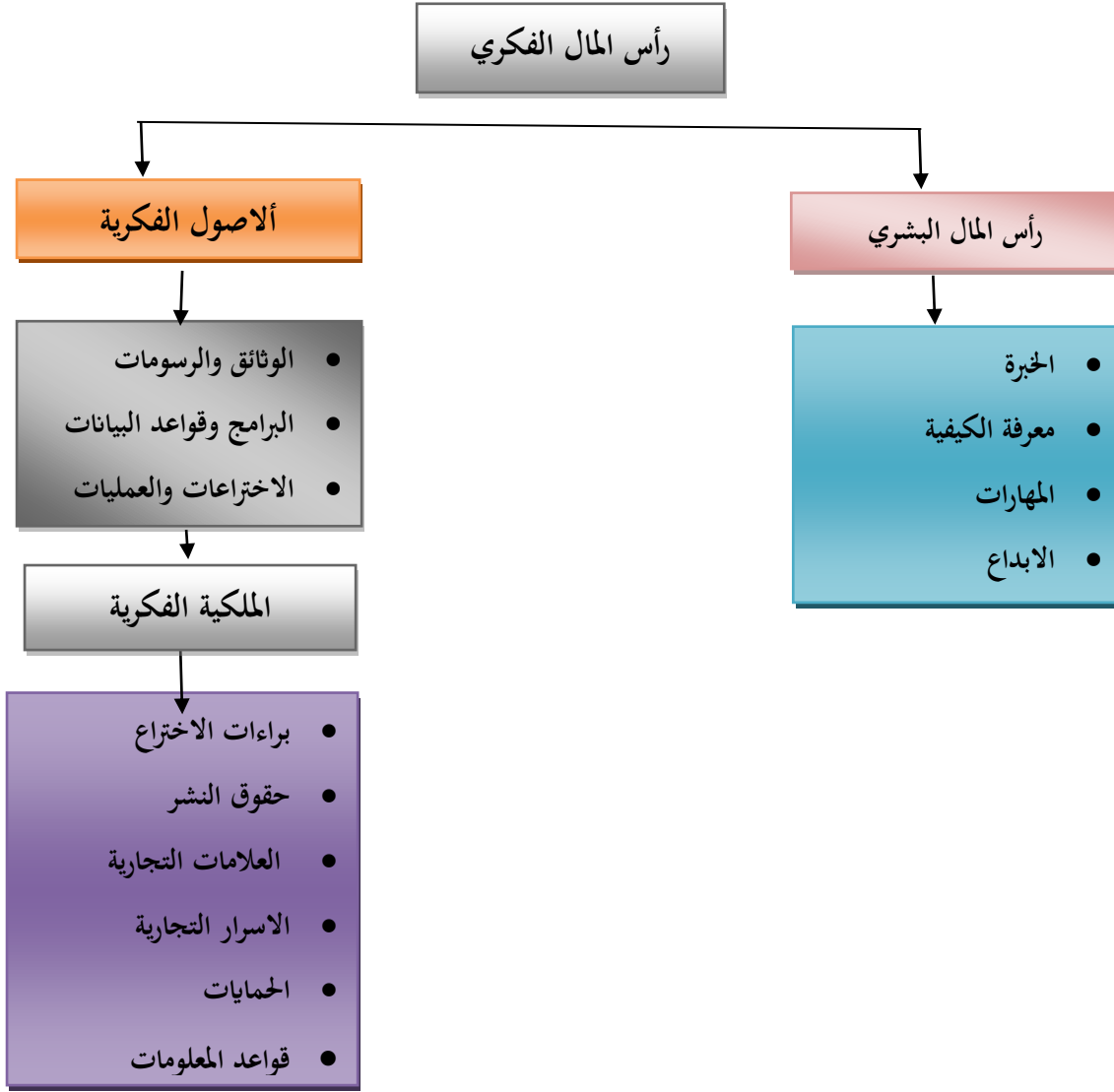
- 1- أن هناك تكاملاً بين العناصر الثلاثة المكونة لرأس المال الفكري، حيث أن هناك ارتباطاً وتداخلاً بين كفاءة العاملين والهيكل الداخلي والهيكل الخارجي للمنظمة، لا يمكن تحقيق سمعة جيدة في السوق وإقامة علاقات هيكلية طويلة الأجل مع الزبائن إلا من خلال توافر روح الإبداع والابتكار لدى العاملين وإتباع نظم إدارة حديثة.
- 2- أشار هذا التصنيف وبشكل واضح لأهمية العلاقة بين المنظمة والأطراف الخارجية المتمثلة بين المنظمة والزبائن والموردين، وصنفهم من بين أهم الأطراف الداعمة للتمييز التنافسي.
- 3- تتحقق كفاءة رأس المال الفكري من خلال الجهود الداخلية ومن خلال دعم البيئة الخارجية.

¹زيان امنة، 2018-2019، مرجع سبق ذكره، ص 17.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

التصنيف السادس: (Sullivan, 1998).

وهو أشهر نموذج يستخدم في أمريكا، حيث قسم Sullivan رأس المال الفكري إلى عنصرين وهما، رأس المال البشري، والأصول الفكرية، والمتمثلة في الشكل التالي:
الشكل (I-6): تصنيف (Sullivan, 1998). لمكونات رأس المال الفكري.



Source: Patrick H. Sullivan, 1998, Profiting from Intellectual Capital, Extracting Value from Innovation, John Wiley & Sons, Inc., New York, P22.

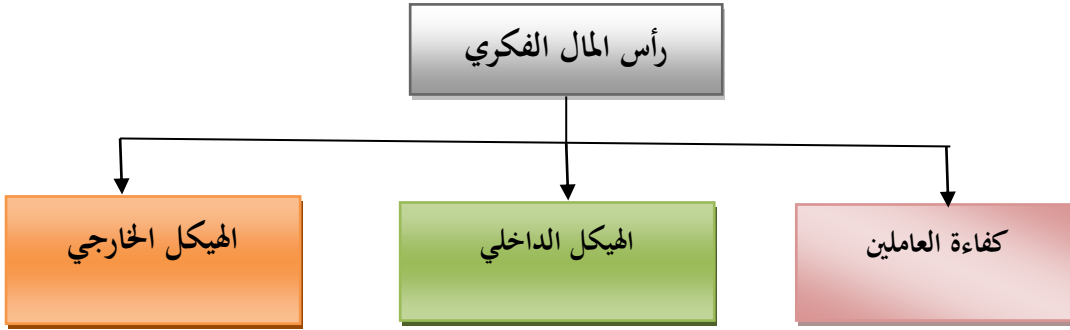
التصنيف لسابع: (Petty, Guthrie, 2000).

صنف كل من (Guthrie) و (Petty) رأس المال الفكري الى ثلاثة عناصر أساسية، حيث شملت كل من كفاءة العاملين، الهيكل الداخلي للمنظمة والهيكل الخارجي، وهذا التصنيف يتفق مع تصنيف (Seveiby).

(Seveiby)

الفصل الأول: التأسيس النظري لرأس المال الفكري

الشكل (I-7): تقسيم (Petty, Guthrie, 2000) لرأس المال الفكري.

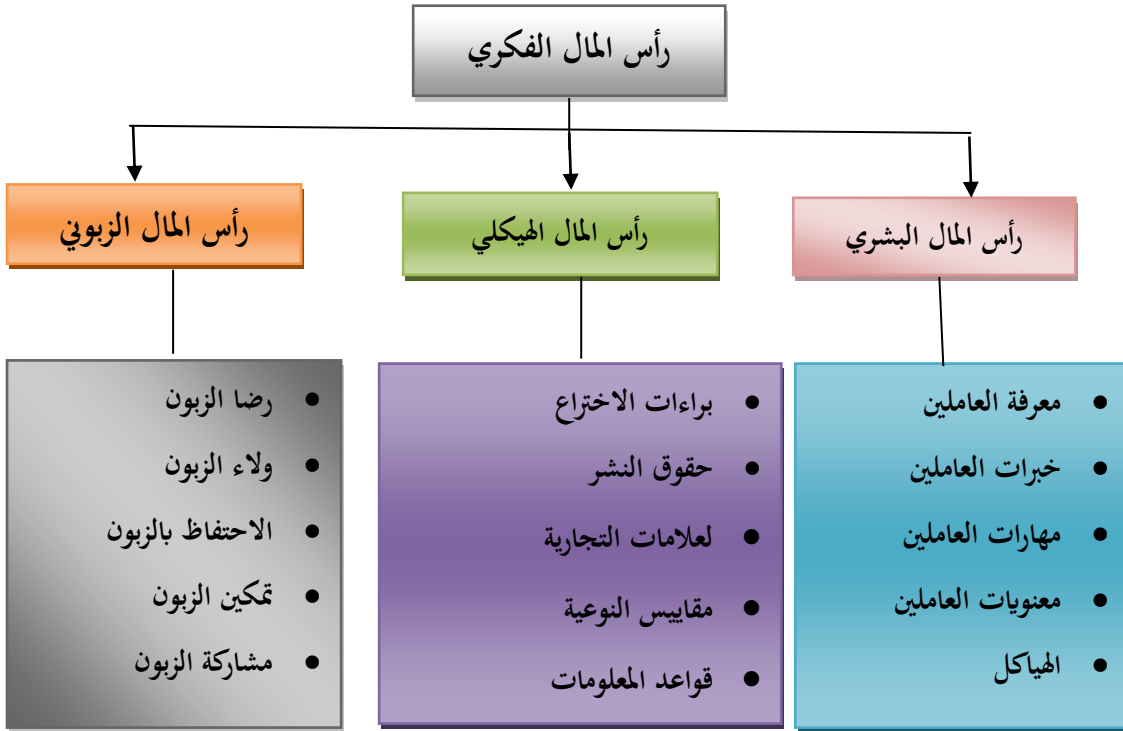


Source: Petty, Guthrie 2000, Intellectual Capital Literature Review Measurement, Reporting And Management, Journal Of, Intellectual Capital, Vol 1, N° 2, P 155.

التصنيف الثامن: (Stewart)

صنف Stewart رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات أساسية وهي، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني، وهذا التقسيم موضح في الشكل التالي:

الشكل (I-8): تصنيف (Stewart) لمكونات رأس المال الفكري.

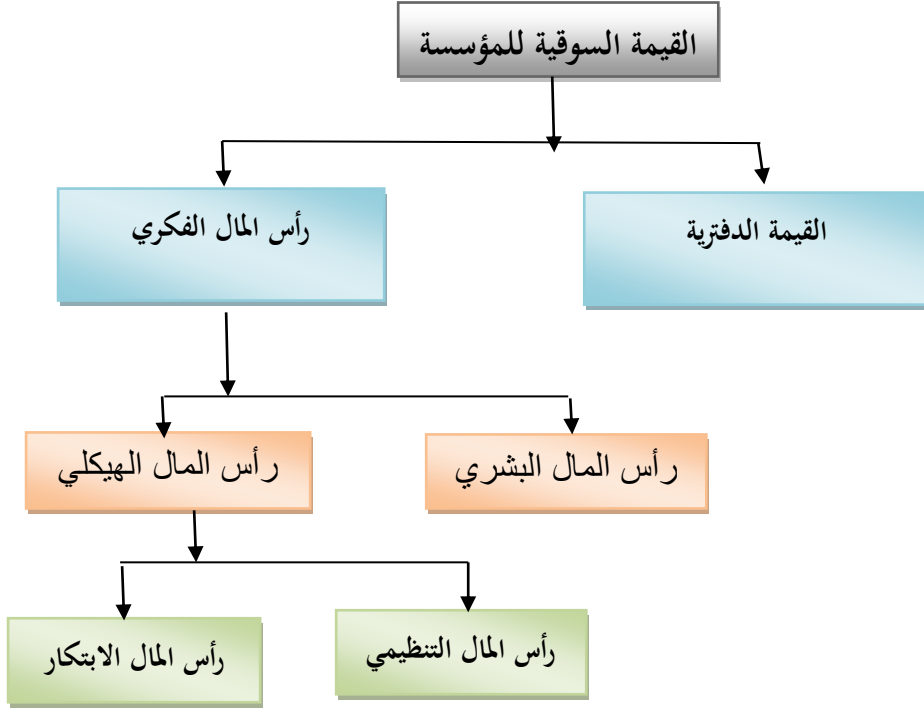


المصدر: زريقي محمد، 2017-2018، تحليل تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة، دراسة تجريبية على عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 61.

التصنيف التاسع: (Bontis,2001) .

صنف (Bontis) رأس المال الفكري إلى جزئيين أساسيين وهما، رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي.

الشكل (I-9): تصنيف (Bontis,2001) لمكونات رأس المال الفكري.



Source: Bontis. N 2001, Intellectual Capital Disclosure In Canadia Corporation ,Journal Of Human Resource Cost and Accounting ,Vol 16,N° 2,P 15.

يمكن ان نستخلص من الشكل مايلي¹:

1. يرى Bontis أن القيمة السوقية للمنظمة تتكون من القيمة الدفترية مضافا إليها رأس المال الفكري، أي أن

الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية يرجع أساسا إلى رأس المال الفكري.

2. يتكون رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي حسب Bontis، حيث يعبر رأس المال

البشري عن مجموعة العاملين من ذوي الخبرات المتراكمة والمعارف العلمية والمعرفية والابداعية المتطورة، أما رأس

المال الهيكلي فيمثل مجموعة من المعارف التي تكون مخزنة في قواعد البيانات، المستندات، والهياكل التنظيمية،

والحاسوب.

3. حسب Bontis فإن رأس المال التنظيمي يتكون من ثقافة المنظمة، ونظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات.

¹هاني محمد سعيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 29-30.

4. رأس المال الابتكار يتكون من براءات الاختراع، وحقوق النشر والتصميم، كما تجاهل التقسيم مكونا من المكونات التي يشملها رأس المال الفكري وهو رأس المال العملاء والذي يعتبر من أهم دعائم تكوين القدرات التنافسية للمنظمة.

التصنيف العاشر: (Kaplun, Norton, 2004).

يتكون رأس المال الفكري حسب Kaplun, Norton إلى ثلاثة مكونات أساسية وهي¹:

1- رأس المال البشري: جميع الموارد البشرية التي لديها قدرات إبداعية وابتكارية وتفوقيه، حيث تشمل الخبرات المتراكمة عبر الزمن والمهارات التقنية والفنية، ورضا العاملين ومعنوياتهم وعملهم كفريق متكامل وواحد، بحيث تتصاعد فيه الإنتاجية بنفس اتجاه ازدياد معارفهم ومهاراتهم وعمرهم الإنتاجي المتجدد في مختلف الأزمنة والبيئة.

2- رأس المال المعلوماتي: وتضم مختلف المعلومات حول آليات عمل المنظمة، وكذلك البنية التحتية التي تملكها للمنظمة وتشمل الحواسيب، شبكات الاتصال، الخبرة لدى الموظفين وإجراءات الأمن لحماية شبكات المنظمة وتطبيقاتها، والمتمثلة في تطبيقات معالجة المعاملات مثل نظام تخطيط موارد المنظمة، أو التطبيقات التحليلية والمرتبطة بتعزيز وتحليل وتفسير المعاملات وتقاسم المعلومات والمعرفة بين التشكيلات المنظمة.

3- رأس المال التنظيمي: تشمل جميع القوى الاستراتيجية والتي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، إضافة إلى ثقافة المنظمة، ومجموع القيم والمعايير وسلوكيات ورؤى التي تنتهجها المنظمة، حيث تعمل المنظمة على استغلال كل الموارد الملموسة وغير الملموسة من أجل تحقيق أهدافها.

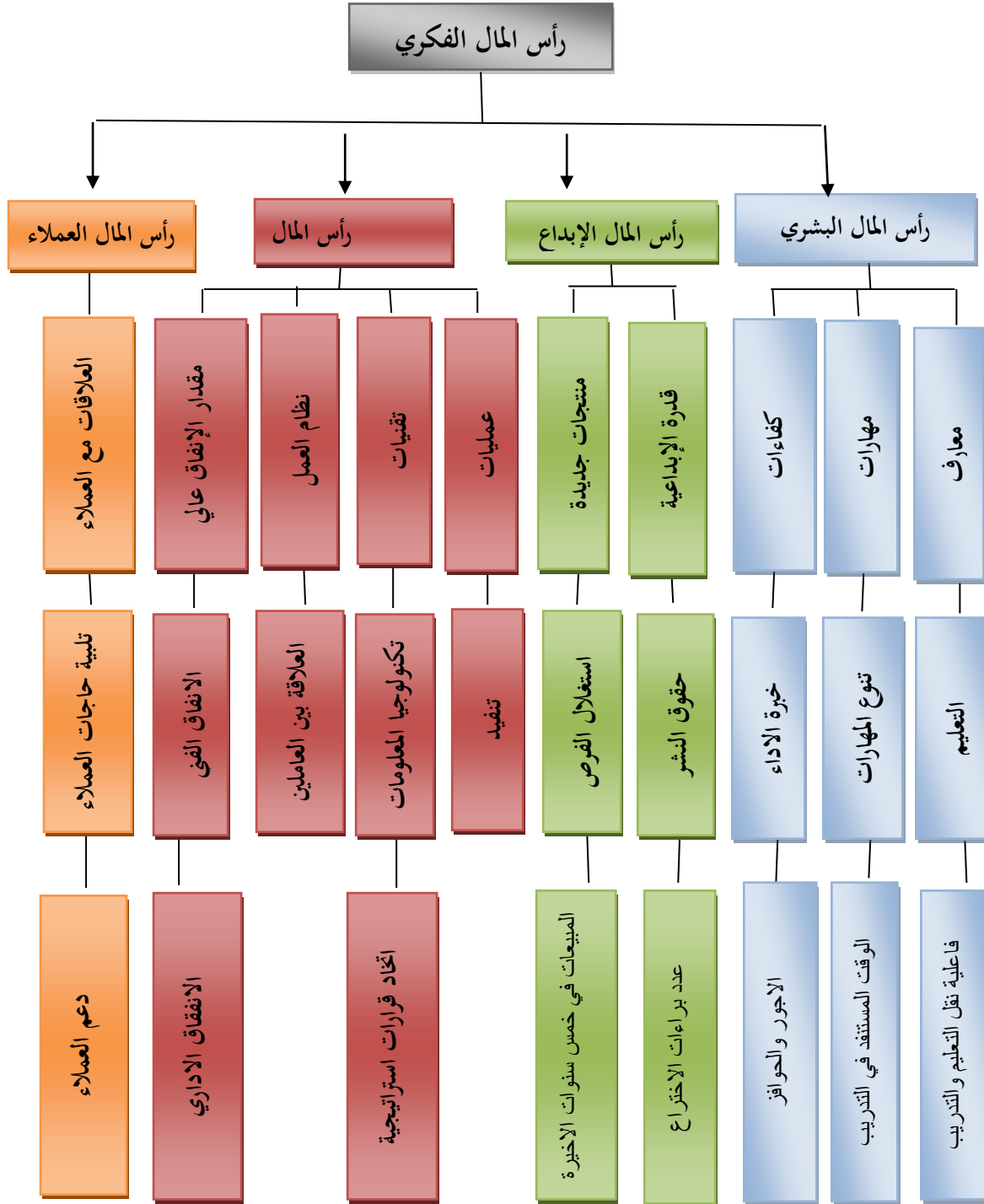
التصنيف الحادي عشر: تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD).

قسمت الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر أساسية: رأس المال البشري، رأس المال العمليات، رأس المال الإبداع، رأس المال العملاء.

¹ أيمن سليمان أبو سويح، 2015، العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري: دراسة تحليلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص 344-345.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

الشكل (I-11):مكونات رأس الفكري حسب الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD).

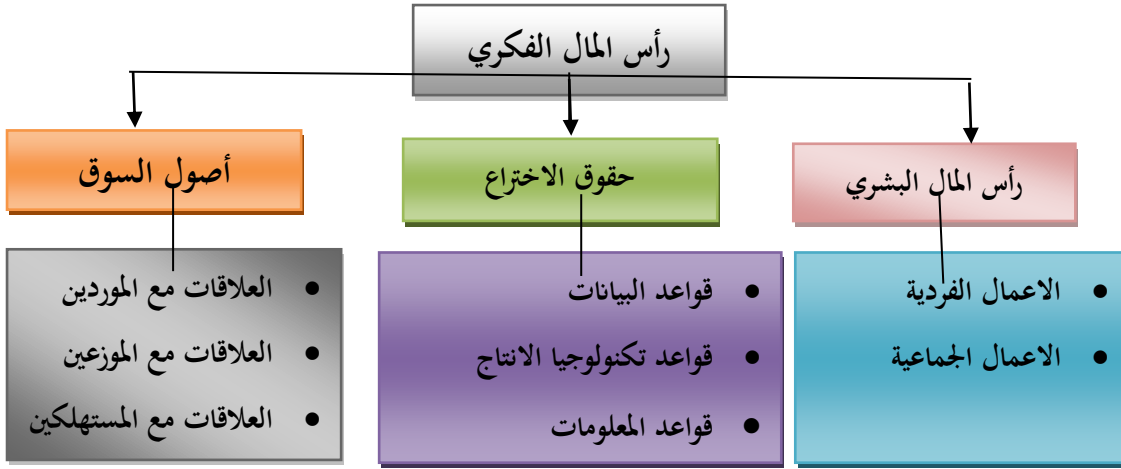


المصدر: هاني محمد السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 35.

التصنيف الثاني عشر: (Connell, Brannen) :صنف Connell, Brannen الأصول الفكرية

الى رأس المال البشري، حقوق الاختراع، أصول السوق

الشكل (I-12): تصنيف (Connell, Brannen) لمكونات رأس المال الفكري.



المصدر: فرحاتي لويبة، 2015-2016، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في اقتصاد المعرفة، دراسة حالة شركة الاسمنت عيت توتة بباتنة، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تنظيم الموارد البشرية، جامعة محمد خضير، بسكرة الجزائر، ص 72.

التصنيف الثالث عشر¹: تصنيف (Eustace).

وينفرد Eustace بوجهة نظر مختلفة عن الباحثين عند تصنيف رأس المال الفكري، حيث يقسمه إلى نوعين من الأصول وهما:²

- منتجات غير ملموسة: وتمثل هذه الأصول أساسا في الرخص، الحصص، والامتيازات الحكومية وحقوق التأليف والنشر وبراءات الاختراع والأسرار التجارية، والتي يمكنها أن تعزز من حقوق الملكية، وهذه العناصر يمكن تحديد قيمة لها على أساس موضوعي إلى حد ما، حيث يمكن شرائها أو بيعها أو التأمين عليها.

- قدرات تأهيلية غير ملموسة : وتعد القدرات التأهيلية أصول غير ملموسة بدرجة أكبر من الأصول غير الملموسة الأخرى، وترجع هذه الأصول مؤسسية ما عن غيرها من المؤسسات، حيث تشمل الموارد البشرية، والقدرات الابتكارية والقدرات الهيكلية والسوقية، وتعتبر هذه العوامل من أهم محددات الميزة التنافسية، ويصعب فصلها عن بقية الأصول، ويصعب تحديد قيمة لها مقارنة بالمنتجات غير الملموسة الأخرى

التصنيف الرابع عشر: (Mckenzie, Winkelen) :صنف كل من Mckenzie, Winkelen رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، حيث يضم هذا الأخير عنصرين وهما رأس المال

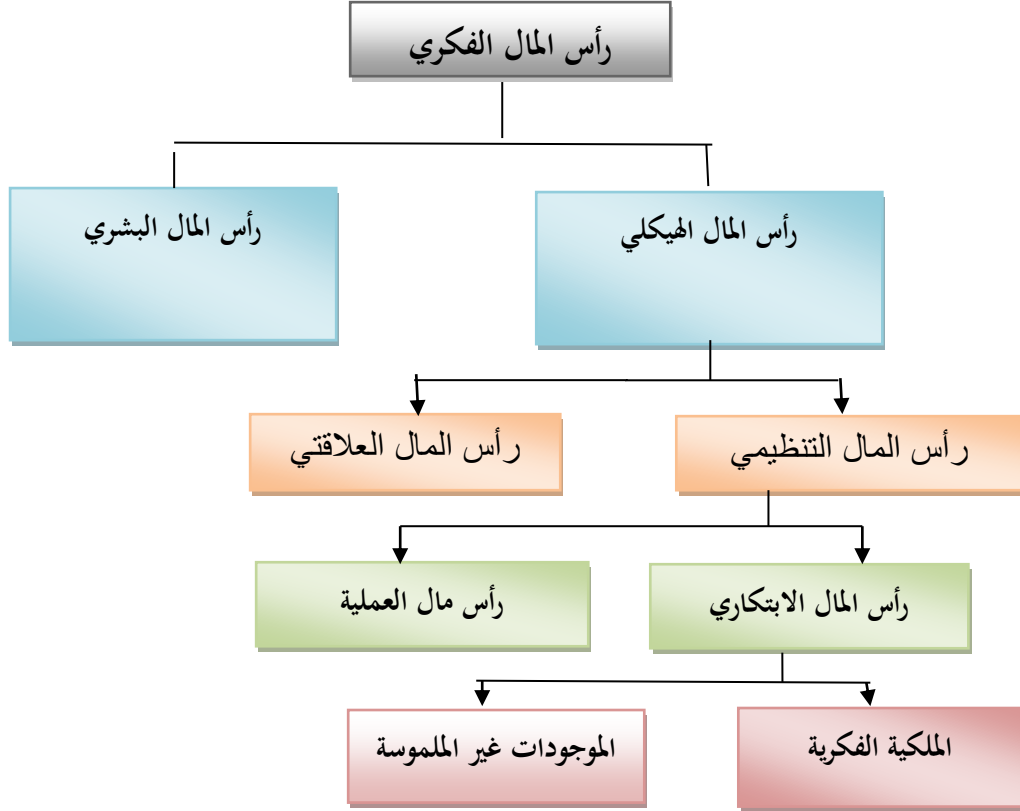
¹ هاني محمد سعيد، مرجع سبق ذكره، ص 34.

²Clark Eustace, Octobre 2000, The Intangible Economy Impact And Policy Issues, Report Of The European High Level Expert Group On The Intangible Economy, Europeau Commission.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

العلاقي، رأس المال التنظيمي، ويقسم رأس المال التنظيمي إلى عنصرين، وهما رأس المال الابتكاري، رأس المال العملية، ويضم رأس المال الابتكاري كل من الملكية الفكرية، والموجودات غير الملموسة، ويوضح الشكل التالي أهم التقسيمات التي توصل لها الباحثان:

الشكل (I-14) : مكونات رأس الفكري حسب (Mckenzie, Winkelen)

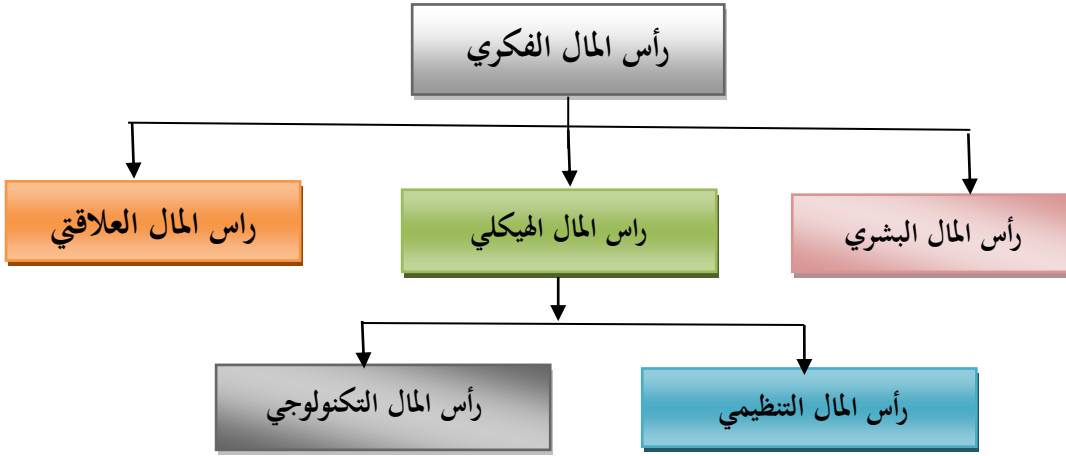


المصدر: أيمن سليمان أبو سويرج، مرجع سبق ذكره، ص 340.

التصنيف الخامس العاشر: (Gregori Martin De Castro, et al, 2010) :

صنف **Gregori Martin De Castro** والآخرين رأس المال الفكري إلى ثلاثة عناصر أساسية والمتمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقي والمتمثلة في الشكل التالي:

الشكل (I-15): تصنيف (Gregori Martin De Castro, et al,2010) لمكونات رأس المال الفكري.



Source:Gregori Martin De Castro, Miriam Delgado Verde, Pedro Lopez Saez, Jose Emilio Navas Lopez, 2010, Technological Innovation And Intellectual Capital-Based View, Palgrave Macmillan, Spain, Madrid, P32.

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

من خلال التصنيفات السابقة سنحاول إيجاد التصنيف الأكثر تداولاً، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (I-2): تصنيف مختلف الباحثين لرأس المال الفكري.

المكونات	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال العلاجي	رأس المال التنظيمي	منتجات غير ملموسة	رأس المال العمليات	حقوقاً لإختراع	رسم المال التطويراتي	كتابة العاملين	أصول السوق	الموارد المعرفية	رأس المال الابتكاري	الهيكل الداخلي	الهيكل الخارجي	الأصول البشرية	الأصول البنية التحتية	الملكية الفكرية	الأصول الفكرية	قدرات تأهيلية غير ملموسة
الباحثين	✓	✓																	
Edvinson Malone																			
Brooking										✓							✓	✓	
Skandia																			✓
Thomas A,Stewart																			✓
Seveiby									✓				✓	✓					
Sullivan																		✓	
Petty, Guthrie stewart									✓				✓	✓					
Bontis																			✓
Kaplon ,Norton																			✓
ASTD																		✓	
Connell, Brannen																			✓
Eustace																		✓	
Mckenzie , Winkelen																			✓
Gregori Martin De Castro,et a																			✓
المجموع																			11
																			07
																			04
																			01
																			01
																			01
																			01
																			02
																			02
																			00
																			01
																			02
																			02
																			01
																			02
																			01
																			01

المصدر: من اعداد الباحث.

المطلب الثالث: تعريف بمكونات رأس المال الفكري

من خلال الجدول وبناء على مختلف التصنيفات لرأس المال الفكري، يتضح أن هناك عناصر تتشابه في معظم التصنيفات والتي تدخل ضمن تركيبة رأس المال الفكري وهي، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي، حيث يظهر هذا الأخير بلفظ آخر وهو رأس المال الزبوني إلا أننا اخترنا في دراستنا اللفظ الأكثر شمولية وهو رأس المال العلاقي، لأنه يشمل مختلف العلاقات مع مختلف أصحاب المصالح وهم، الموردون والزبائن وغيرهم وليس الزبائن فقط، وسوف نتطرق إلى التعريف بمكونات الثلاثة.

أولاً. رأس المال البشري:

ويتألف من الخبرة المتراكمة، والقدرة على الإبداع والاختراع والابتكار، والمهارة التي يكتسبها الفرد، وتمثل أساساً في القيم والثقافة وفلسفة المنظمة، والتي تساعد الأفراد العاملين في تحقيق المهام، وتكمن هذه المفردات في المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والحكمة والحدس والخبرة، حيث يعتبر رأس المال البشري من الخصائص التي يتمتع بها الأفراد فهو ملك لهم، ولا يقع في ملكية أي منظمة¹.

- **ويرى Becker** في كتابه "رأس المال البشري" والذي نشره سنة 1964 أن رأس المال البشري مماثل للوسائل المادية للإنتاج مثل المصانع والآلات ويستطيع الفرد الاستثمار في رأس المال البشري من خلال (التعليم، التدريب، والرعاية الصحية). وتعتمد المخرجات بشكل جزئي على نسبة العائد من رأس المال البشري المتوفر، وعلى هذا فإن رأس المال البشري هو بمثابة وسيلة للإنتاج تتمخض عنها مخرجات إضافية عند زيادة الاستثمار فيها².

- **ويعرف (Schultz)** "رأس المال البشري أو التعليم كما سماه هو جزء من الفرد الذي تلقاه وهو القدرة والمعلومات التي بها قيمة اقتصادية وهو مصدر قابل لتجديد"³، ويعرف رأس المال البشري بأنه المخزون الفردي الذي يتكون من المعرفة الضمنية، والذي يتمثل في قدرة الشركة الجماعية لاستخراج أفضل حلول من موظفيها⁴. ويعرف بأنه مجموعة من العوامل التي يمتلكها الأفراد والقوى العاملة الجماعية للشركة، ويمكن أن تشمل المعارف والمهارات، والقدرة التقنية والصفات الشخصية، مثل الذكاء والطاقة والموقف والالتزام والموثوقية والقدرة

¹محمد راتول، أحمد مصنوعة، 2011، الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، ص 7.

²مسعداوي يوسف، 2014، دور الاستثمار في التعليم في تنمية رأس المال البشري، دراسة تقييمية لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، المجلد 02 -2014، جامعة سعد دحلب البلدة، ص 92.

³رواية حسن، 2003، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر ص 66-70.

⁴Bontis, N, 2001, Assessing Knowledge Assets: A Review Of The Models Used To Measure Intellectual Capital, International Journal Of Management Reviews, Vol 3, N° 1, P 42

على التعلم، بما في ذلك الخيال والكفاءة والإبداع والرغبة في تبادل المعلومات والمشاركة في الفريق والتركيز على أهداف المنظمة¹.

- ويعرف تقرير التنمية الإنسانية العربية سنة 2003 بأن رأس المال البشري هو النواة الصلبة نسبياً لرأس المال المعرفي، أما برنامج الأمم المتحدة الانتمائي فيعرف رأس المال البشري هو كل ما يزيد من إنتاجية العمال والموظفين من خلال المهارات المعرفية التي يكتسبونها من خلال العلم والخبرة².

إن كل عامل أو فرد والذي يتمكن من إضافة قيمة صافية لمؤسسته يمكن أن يصنف كرأس مال، أي اكتساب الفرد أي مهارة جديدة أو قابليات جديدة فإن ذلك يشكل إضافة حقيقية إلى ناتج المؤسسة، ويساهم بشكل فعال في نموها وتطورها. ومنه فإن أي شكل من أشكال التصنيف مرتبطة بفترة زمنية محددة، لأن المورد البشري قبل التدريب واكتساب الخبرة والمهارات والتقنيات فلا يحقق أي إضافة للمؤسسة، فلا بد على المؤسسة أن تخطط بشكل جيد للاستثمار في هذا المورد، وإدارته بشكل صحيح وعلمي، لأنه بعد هذه العمليات يصبح الأفراد رأس مال الفكري يحملون أنواع المعارف والمهارات، وما على المؤسسة إلا تحويل المعارف الفردية إلى معارف منظمته من خلال اكتسابها وتخزينها ونقلها وتنفيذها³.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن رأس المال البشري يتكون من جزئيين أساسيين، جزء فطري وجزء مكتسب، أما الجزء الفطري فيعبر عن الاستعدادات الجسمية والعقلية والفطرية التي تولد مع الفرد، أما الجزء المكتسب فهو الجزء الأساسي والأهم في رأس المال البشري فيعبر عن مجمل المعارف والمؤهلات العلمية والتقنية والخبرات المكتسبة والارصدة العلمية والتي يجوز الفرد عليها.

ثانياً. رأس المال الهيكلي:

يطلق اصطلاح رأس المال الهيكلي أو التنظيمي أو أصول البنى التحتية على الهياكل التنظيمية أو المالية للمنظمة، نظم المعلومات، السياسات والإجراءات في المنظمة، ثقافة المنظمة، تكنولوجيا الاتصال، العمليات التشغيلية وغيرها من العناصر التي تحوزها المنظمة. أي كل عنصر يمكن للمنظمة استخدامه لتحقيق أهدافها المستقبلية.

¹ غني دحام تناي الزبيدي، امانة عبد الكريم مهدي المشهداني، 2016، دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنطقي، بحث مداني في وزارة النفط العراقية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة الثانية عشر، المجلد الرابع عشر، العدد 28، جامعة بغداد، ص 273.

² ليلي بوحديد، الهام مجايوي، 2013، قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2013/10، جامعة الحاج لخضر باتنة، ص 34.

³ دحماني عزيز، 2014-2015، مساهمة الانفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة ابي بكر بالقائد تلمسان، ص 42.

ويشير **McElroy** إلى رأس المال الهيكلي بالقول أنه كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم، ولأن رأس المال الهيكلي بوصفه المعرفة الصريحة، فإنه يمثل ما ينضح من معارف وخبرات الأفراد ليتحول إلى قواعد بيانات، إجراءات وأدلة عمل وبرمجيات تفضل في المنظمة¹. إن عملية نقل ونشر المعرفة تحتاج إلى هيكل تنظيمي ملائم وواضح للمسؤوليات والصلاحيات، متوازن، مرن وواقعي بحيث يسهل هذه العمليات، ويقبل التغييرات الجزئية التي تطرأ عليه. ويتمثل الهيكل التنظيمي أساساً في الثقافة التنظيمية للمنظمة، والنماذج التنظيمية ومختلف الإجراءات والعمليات وقنوات التوزيع، وهو عبارة عن قدرة المنظمة من تحويل المعرفة الضمنية المتمثلة في، الخبرة، المهارة، المعرفة الموجودة لدى العاملين إلى معرفة صريحة أو واقع فعلي على مستوى مواقع إنتاجها، كي تستفيد منه المنظمة من أجل بلوغ أهدافها المسطرة².

أما **Mazlan** فعرف رأس المال الهيكلي بأنه «عبارة عن القدرات التنظيمية التي تمكن المؤسسة من إنجاز أعمالها ويشتمل على الهيكل التنظيمي والإجراءات وقواعد البيانات وأنظمة المعلومات، وشبكة الاتصالات، ودليل إجراءات العمل للوظائف والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية³.

ويرى **Goodman & Houseman** رأس المال الهيكلي بأنه "عند وجود مصنعين لديهم نفس معدات الإنتاج، والآلات، وطاولات العمل، والمديرون، بحيث تكون كل العناصر الضرورية للأعمال متساوية، وفي الأخير يكون النجاح لأحدهم على حساب الآخرين، فإن هذا يكون مرده لرأس المال الهيكلي⁴.

¹Mark W. McElroy, 2003, The New Knowledge Management, Butterworth Heinemann, Amsterdam, P 170.

²رواية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 366.

³دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 44.

⁴Houseman, R. & J.P. Goodman, Leading with Knowledge, Sage Publications, London 1997, P 168

الفصل الأول:التأصيل النظري لرأس المال الفكري

ومنه يتضمن رأس المال الهيكلي الفئات الأربعة التالية¹:

1- قدرات الابداع التقني: وتتمثل في القدرات التنظيمية، والتي تساعد المنظمة في تنفيذ إستراتيجياتها المختلفة، ومنها الفعالية في اكتشاف وتطوير تقنيات جديدة والاستثمار في البحث والتطوير.

2- البنية التحتية: وتتمثل في مختلف المباني والمعدات المختلفة، والتكنولوجيا الحديثة، ومختلف الموارد البشرية التي تحوز عليها المنظمة، والتي تهدف إلى تعزيز فعالية وكفاءة النظم والبرامج.

3- حقوق الملكية: وتتمثل في مختلف المعارف المكتسبة من خلال عمليات البحث والتطوير، وبراءات الاختراعات، والأوراق العلمية والمعرفية والتي تكون ملك للمنظمة.

4- الثقافة التنظيمية: الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي التي تعتمده المنظمة في سلوكها مع مختلف الافراد، ويمكن رؤية ثقافة المنظمة بكونها تمثل مجموعة من القيم والمعتقدات والافتراضات والرموز والطقوس والمعايير السلوكية والاتصالات والتقاليد والأعراف السائدة في منظمة ما بحيث تعطي للمنظمة تفردا وخصوصية قياسية مقارنة بالمنظمات الأخرى².

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن رأس المال الهيكلي هو البنى الارتكازية لرأس المال البشري.

ثالثا-رأس المال العلاقي: يطلق على رأس المال العلاقي تسميات أخرى منها، رأس المال الزبوني، رأس المال العملاء أو رأس المال الخارجي، ويشير إلى شبكة علاقات المنظمة وارتباطاتها الخارجية، والمتمثلة أساسا في مدى رضا كل من الزبائن وولائهم للمنظمة، حيث يفرض على المنظمة المعرفة الجيدة والدقيقة لقنوات السوق، والعلاقات المختلفة مع أصحاب المصلحة، منهم الزبائن والموردين والنقابات والحكومات، الموظفين، المساهمين وكل الجهات التي تأثر وتتأثر بالمنظمة³.

¹قوبع خيرة، 2016-2017، أثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى «الظهرة» مستغاثم، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة ابي بكر بالقائد، تلمسان، ص 73.

²طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي ادريسي، 2007، الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص 295.

³صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزبدي، 2014، دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 3، جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد، الكويت، ص 15.

ويرى **Goran Roos & others** أن رأس المال العلاقاى يضم كل العلاقات الخارجية للمنظمة، مثل الزبائن، الموردین، المستهلكین، الوسطاء، الشركاء، الملاك، المقرضین، الحكومة، المندوبین¹.

ويرى حسین عبد القادر بأن رأس المال العلاقاى يعكس طبيعة العلاقات الاستراتيجية التي تربط المؤسسة بعملائها، ومورديها ومنافسها، أو أي طرف يمكن أن يساهم في تطوير الأفكار وترجمتها إلى خدمات أو منتجات مميزة².

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن رأس المال العلاقاى يمثل "سمعة المؤسسة في السوق" المبحث الثالث: آليات بناء رأس المال الفكري.

يلعب رأس المال الفكري دورا بارزا ومهما وجوهريا ويؤثر بشكل فعال في نجاح أو فشل أي منظمة من منظمات الأعمال المعاصرة، حيث أصبح يصنع الفارق بين المنظمة ومنافسها، إن بناء أي منظمة بموجودات فكرية يحتاج إلى بناء قاعدة فكرية التي تعد من التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة، لإن عملية البناء تحتاج إلى الأفراد الذين لديهم رصيد معرفي ومخزون أوسع من المعارف والمهارات والخبرات والإبداع والابتكار، والذين يساهمون بشكل إيجابي في نجاح المنظمة، لكون هذه الأخيرة تعمل في بيئة أقل ما يقال عنها أنها بيئة تمتاز بعدم التأكد ومرتبطة بمستقبل مجهول³.

ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى التعرف على آليات بناء رأس المال الفكري والمتمثلة في الاستقطاب، الصناعة، التنشيط والمحافظة.

المطلب الأول: استقطاب رأس المال الفكري.

إن الطرح الجديد لرأس المال الفكري قد تجاوز النظرة التقليدية أو المقاربة الاقتصادية التي تحصر رأس المال البشري في السياسات الموجهة نحو تقليص البطالة ومعالجة المشاكل الناجمة عن ضعف الرواتب والفقر، ويفتح آفاق جديدة لبروز مقاربات ذات بعد تسييري يتجاوز اعتبار الإنسان أنه عامل إنتاج و فقط إلى اعتبار الانسان

¹GORAN ROOS § Others,2005, **Management Intellectuel Capital In Practice**, Elsevier, New York, P 19.

²حسين عبد القادر، 2016، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية، والمحاسبية والإدارية، العدد السادس، ديسمبر 2016، جامعة الاستقلال، فلسطين، ص 13.

³دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 45.

قيمة تتمثل في مجموعة مؤهلاته ومعارفه، وإن استقطابه أضحى مسألة حتمية لتغطية النفقات المستثمرة¹. ونظرا لأهمية رأس المال الفكري، تسعمنظمات الأعمال في رحلة البحث عن هذا المورد الهام بشتى الطرق، من خلال الإجابة على السؤال الذي مفاده أين يمكننا أن نبحث عن رأس المال الفكري؟ فقد أجابت مجلة هارفاد في عددها الصادر بتاريخ 16 فبراير 2004 عن هذا التساؤل بأنه ينبغي أن تكون هناك إستراتيجيات واضحة كأساس مجال عمل لاستقطاب القدرات العقلية². وقد تم حصر هذه الإستراتيجيات فيما يلي³:

1. شراء العقول من سوق العمل: أصبح لإدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة دورا مهما وخاصة في متابعة العقول البراقة والنادرة، بغرض جذبها واستقطابها كخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع المستمر، ومن أبرز الممارسات الميدانية لهذه الاستراتيجية ما قامت به كبرى الشركات الأمريكية، أمثال شركة (BuekmanLaborabries) وهي شركة منتجة للمواد الكيماوية الصناعية يبلغ رأس مالها 250 مليون دولار، إن اكتساب الشركة للمعرفة ساهم بشكل كبير في تطوير منتجاتها، وهذا ما أدى في تعزيز ميزتها التنافسية، حيث أن هذه الأخيرة ورغم ارتفاع نفقات السفر خارج أمريكا للبحث عن عقول متميزة ذات ابتكارات وتقنيات جديدة لاستقطابها، إلا أنها مستمرة في عملية البحث وذلك لزيادة رصيدها المعرفي.

2. شجرة الكفايات: تعد أحد تقنيات إدارة الموارد البشرية الالكترونية، وتمثل مخططا يوضح المهارات والخبرات والمعارف فضلا عن سيرهم الذاتية من أجل تحديد المزيج الصحيح من الأفراد المطلوبين، إن الكفاية تتضمن مكونين هما، المكون المعرفي والمكون السلوكي، ويمكن توضيحهما كما يلي:

1-2 المكون المعرفي: يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجدارة الشخص.

2-2 المكون السلوكي: يتضمن مجموع ما يقوم به الشخص أثناء تأدية العمل، والذي يمكن ملاحظته وتقويمه.

3. مراجعة منظمات المعرفة والتعلم:

تعد المدارس والمعاهد والجامعات إحدى أهم المصادر لاكتشاف المواهب واستقطابهم، وعلى هذا الأساس فإن زيارة هذه المنظمات تعد من أولوية الإدارة العليا، ومن أبرز الممارسات الميدانية لهذه الاستراتيجية ما قامت به

¹ثابتي الحبيب، بن عبو الجليلي، 2009، تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية، دعائم النجاح الأساسية لمؤسسات الالفية الثالثة، الطبعة الأولى، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 140.

²زيان امنة، مرجع سبق ذكره، ص 55.

³سعد علي العنزي، احمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، ص 264-267.

الفصل الأول: التأسيس النظري لرأس المال الفكري

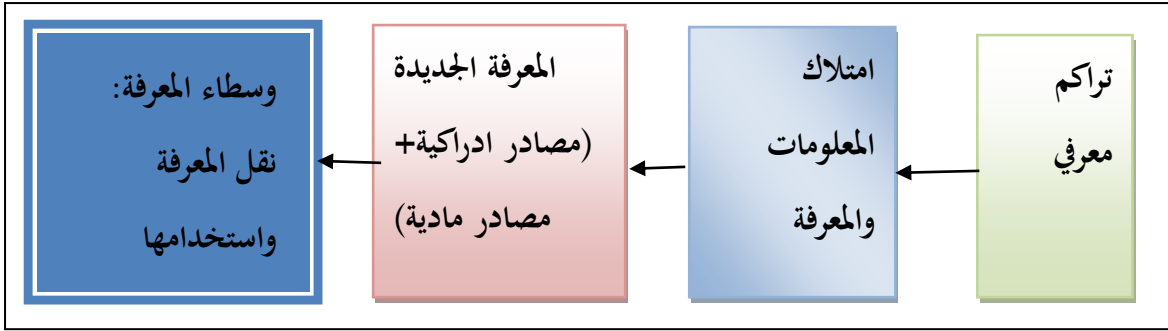
إحدى شركات النفط الكبيرة، فبدلاً من توظيف المباشر لأحد خريجي الجامعات الموهوبين، وتعيينه في منصب يتدرج فيه، يعين مباشرة كمساعد خاص للمدير التنفيذي، وبعد مرور سنة يكون التنفيذي المبتدئ جاهز لتعيين في أحد الأقسام العاملة.

المطلب الثاني: صناعة رأس المال الفكري:

تعرف صناعة رأس المال الفكري بأنها «قدرة المؤسسة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشكلات المعقدة»¹.

تتبع المنظمات مجموعة من الممارسات والسياسات من أجل تكوين رأس المال الفكري الخاصة بها، وتتمثل هذه الآليات في إقامة البرامج والدورات التدريبية لتكوين نسيج معرفي خاص بها يكون بمثابة ميزة تنافسية لها، والشكل التالي يوضح مراحل تكوين رأس المال الفكري:

الشكل رقم (16-I): مراحل تكوين رأس المال الفكري.



المصدر: قريد صباح، 2017-2018، تأثير رأس المال الفكري على تنافسية المؤسسة المالية بالسوق المالي، دراسة قياسية للمؤسسات المالية المدرجة ببورصة تونس خلال الفترة 2013-2016، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية، جامعة باجي المختار، عنابة، ص 43.

ومن الشكل رقم 16 يمكن ان نستنتج ما يلي²:

¹حسن عجلان حسين، 2008، استراتيجيات إدارة المعرفة في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 15.

²قريد صباح، 2017-2018، تأثير رأس المال الفكري على تنافسية المؤسسة المالية بالسوق المالي، دراسة قياسية للمؤسسات المالية المدرجة ببورصة تونس خلال الفترة 2013-2016، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية، جامعة باجي المختار، عنابة، ص 43.

- يعتبر التراكم المعرفي من أهم المصادر الهامة التي تساهم في عملية التكوين لرأس المال الفكري لأي منظمة من منظمات الأعمال سواء في الحاضر أو في المستقبل، لأن التراكم يكون دائما مصدر للإلهام والابتكار؛
- من أهم البنى الارتكازية لرأس المال الفكري هو امتلاك المنظمة للمعلومات والمعرفة الكافية، والمتمثلة في القدرات الذهنية والمهارات، والقيم الشخصية؛
- أصبحت منظمات الأعمال المعاصرة مراكز للبحوث على أساس المعرفة؛
- نجاح أي منظمة من منظمات الأعمال الحالية مرهون بالكيفية التي تتم بها نقل المعرفة واستخدامها، من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وذلك بالتنسيق ما بين المهارات الإنتاجية والتنظيمية وخلق التكامل ما بين تقنيات الإنتاج المستخدمة، وخلق ميزة تنافسية خاصة بها، والتي تميزها عن الكثير من المنظمات التي تعمل في النشاط نفسه، لأن نجاح أي منظمة اليوم مرهون بتسيير الجيد لرأس مالها الفكري في ظل بيئة تمتاز بكثيرة من التغيرات.

ومن بين أهم الاستراتيجيات المتبعة في صناعة رأس المال الفكري ما يلي:

1. خريطة المعرفة (KnowledgeMap):

تعرف خريطة المعرفة بأنها تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف الأعمال الاستراتيجية، وبالتالي تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها ومع من؟ وأين يمكن أن تجدها؟ وتعمل المنظمة إلى تقسيم المعرفة إلى وحدات معرفية صغيرة ترتبط فيما بينها بروابط، ثم ترجمة استراتيجيات الأعمال إلى مساحات معرفة رئيسية توجد فيها قيمة الأعمال. وعلى هذا الأساس فإن المنظمة ترسم خريطة المعرفة لتعرف على محفظة المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها بين كل الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والعاملين¹. إن غاية استخدام خريطة المعرفة في نموذج (Zack) يركز على محورين²:

1.1 تحديد مركز المعرفي للمنظمة مقارنة بالمنظمات المنافسة ما يتطلب فهرسة المصادر الفكرية الموجودة فيها، وذلك من أجل إيجاد خريطة المعرفة والتي تبين أنواع المعرفة وعلاقتها.

2.1 ربط ذلك باستراتيجية لردم الفجوة الاستراتيجية والمعرفية للمنظمة مقابل المنافسين.

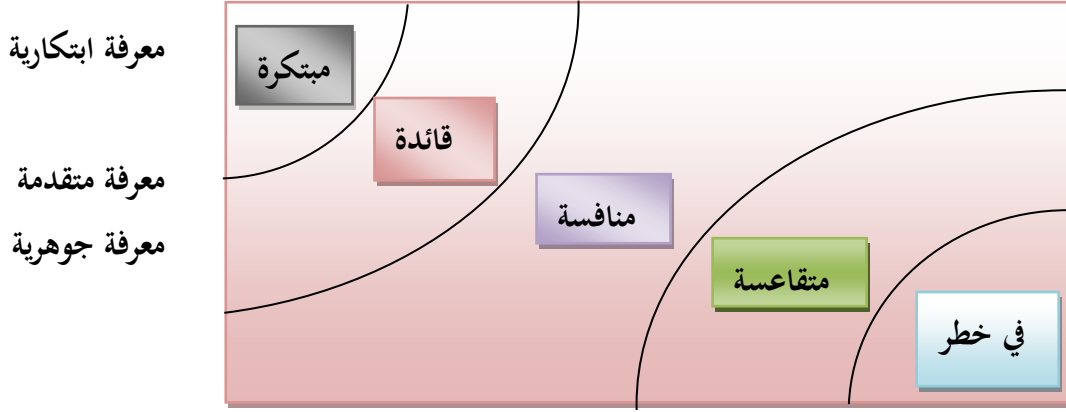
¹غسان العمري، عبد الستار العلي، 2004، مفهوم خريطة المعرفة، دراسة استعراضية تحليلية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، ادرة المعرفة في العالم العربي، 26-28 أبريل 2004، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، ص2.

²زيان امنة، مرجع سبق ذكره، ص 57.

الفصل الأول: التأسيس النظري لرأس المال الفكري

والشكل التالي يحدد المركز المعرفي للمنظمة مقارنة بالمنظمات المنافسة:

الشكل (I-17) : خريطة المعرفة منظمك



معرفة ابتكارية معرفة متقدمة معرفة جوهرية المنافسون

Source: Chun Wei Choo, Nick Bontis, 2002, The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge, 1er Edition, Oxford University Press, New York 261.

ومن الشكل رقم I-17 نستنتج أن هناك ثلاثة أنواع من المعرفة تحدد الخريطة أساسها تحديد المركز المعرفي للمنظمة وهي¹:

1.1.1 المعرفة الجوهرية:

أقل حجما ومستوى من المعرفة التي ينبغي توافرها لدى المنظمة لمواجهة المنافس، وبموجبها تتمكن من معرفة قواعد اللعبة في مجال القطاع التي تعمل فيه، لكنه لا يعطي ميزة تنافسية على المدى الطويل.

2.1.1 المعرفة المتقدمة:

وهي المعرفة التي تمكن المنظمة من اكتساب قدرات المنافسة، عندما تختار أن تنافس على أساس المعرفة، فيصبح تركيزها على اكتساب المزيد من المعرفة لتحقيق التفوق على المنافسين ورفع جودة المعرفة لكي تمتاز عن منافسها.

3.1.1 المعرفة الابتكارية:

تلك المعرفة التي تعطي للمنظمة القدرة على قيادة القطاع، وفي هذه الحالة يكون تمايز المنظمة واضحا مقارنة مع المنافسين، مما يمكنها ذلك من تغيير قواعد اللعبة بالأسلوب والتوقيت التي تحدده.

2.1 ربط ذلك بإستراتيجية لردم الفجوة الإستراتيجية والمعرفية للمنظمة مقابل المنافسين.

¹دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 54 .

إن عملية تحديد الفجوات والتي تمثل النقص أو الضعف في المعرفة من أجل العمل على غلق تلك الفجوات بصناعة المطلوبة من المنظمة، ويقصد بالفجوة الإستراتيجية الفرق بين ما يجب على المنظمة عمله مقابل ما باستطاعتها عمله، وأما الفجوة المعرفة فيقصد بها ما يجب على المنظمة معرفته مقابل ما تعرفه.

وإن أبرز الممارسات المعرفة في صناعة رأس المال الفكري تكون عن طريق:

- تعزيز قابلية الأفراد في مجال حل المشكلات بالإفادة من المعرفة المدونة في أنظمة البرمجيات.
- تمكين الأفراد من العمل مع رأس المال الفكري المتمرس بطريقة التلمذة.

2. بناء الأنسجة الفكرية¹: (Intellectual Webs Building)

تمثل الأنسجة تشكيل يشبه نسيج العنكبوت، أي تكوين شبكات فردية ابتكارية تتفاعل وتتعلم من بعض، وذلك من خلال جمع الأفراد معا لحل مشكلة معينة، تم حل المجموعة بانتهاء المهمة، لتتشكل مجموعة ابتكارية جديدة ونسخة أخرى وتعلم جديد آخر مع مهمة أخرى، وتمتاز هذه التفاعلات بقوة كبيرة، وتعتمد هذه الشبكة على ما يلي:

- تشجيع التعليم المشترك ونشر المعرفة بين المحترفين.
- إشاعة روح التعاون بين مجموعة المحترفين وخلق مناخ تنظيمي مناسب.
- تطوير آلية فاعلة للتغذية العكسية.

3. القيادة الذكية²: (Smart Leadership)

من أجل صناعة المعرفة لا بد أن نتعامل مع الأفراد الأذكياء مما يولد قيادة ذكية، لأن المدير الذكي هو من يركز اهتمامه على التعلم المنظمي، ويكون مساعدا لتعلم أكثر مما يكون مشرفا، ومعلما أكثر مما يكون معطيا للأوامر، فالمدير الذكي هو القادر على ممارسة أسس التقدير الفعال والتي من أهمها ما يلي:

1.3 الاستمرار: من خلال القيام بتقدير الأداء المتفوق مما يدفع الى التفوق وهذا ما يؤدي إلى المزيد من التقدير.

2.3 الفورية: فالتقدير الفوري والأني يأتي بالنتائج الإيجابية على عكس التقدير المتأخر.

3.3 الامتناع: جعل التقدير ممتعا وصعب النسيان.

¹محمود علي الروسان، محمود محمد العلوجي، 2010، أثر رأس المال الفكري في ابداع المصارف الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق لعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 02، جامعة جدارا، الأردن، ص 46.

²رزقي محمد، 2017-2018، تحليل تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة، دراسة تجريبية على عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 87.

4.3 الشمول: تشجيع مدير والأقسام من أجل تقدير عاملهم وتقدير الصغير قبل الكبير.

5.3 الدستور: جعل التقدير جزء من الدستور وثقافة المنظمة.

إن توجه المنظمة نحو آلية صناعة أو آلية الاستقطاب أو الاثنين معا تحكمهما عدد من المؤشرات والمتمثلة في مايلي¹:

- الموازنة بين كلفة الاستقطاب أو الصناعة الرأس المال الفكري والعائد منها.

- الموازنة بين توافر القدرات العقلية داخل المنظمة وخارج المنظمة.

- الموازنة بين الاستعداد للاستقطاب جديد ومقاومة التغيير لرأس المال الفكري الحالي.

- الموازنة بين الحاجة الدائمة والحاجة المؤقتة لرأس المال الفكري.

المطلب الثالث: تنشيط رأس المال الفكري:

إذا كانت المنظمة تهتم بالكفاءات والخبرات من الأفراد العاملين لديها فلا بد عليها العناية والاهتمام بهذه الكفاءات والمواهب، بمعنى أن تعمل بمبدأ التنشيط المكثف للتشبع بالمعرفة، وذلك باستخدام المعارف والمعلومات الموجودة في عقول الأفراد وشحن القدرات الذهنية لهم من خلال توفير بيئة ملائمة للمشاركة في توليد الأفكار². ويمثل رأس المال الفكري المساهمات الابتكارية والابداعية المتميزة في مجال ودائرة إنتاج المنظمة، مما يساهم في التفوق هذه الأخيرة على نظيرتها في سوق المنافسة، وبغية الحصول على تلك المساهمات وتوسيع دائرتها لابد على المنظمة من تنشيط رأس المال الفكري وتطويره وبلوغ ذلك لابد على المنظمة إتباع عدة طرف كفيلا بذلك وأهمها³:

1. عصف الأفكار: يعد Osbern أول من ابتكر أسلوب عصف الأفكار عام 1937 ونشره في كتابه الخيال

التطبيقي (Applied Imagination) الصادر بتاريخ 1957⁴. تنطلق خطوات تنفيذ أسلوب عصف الأفكار

من

تكوين مجموعة من 05 الى 10 أفراد، حيث يعين مدير للجلسة من مجموعة الأفراد والذي يكون قادر على

الإثارة والإبداع وخلق جو المنافسة الفعال، يتم توضيح المشكلة التي تعاني منها المنظمة، تأخذ جميع الأفكار

¹دحماني عزيز، مرجع سبق ذكره، ص56.

²حسين ليث سعد الله، رأس المال الفكري وتأثيره في تحسين جودة الخدمة الجامعية، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، ص11.

³Porte, M, **What Is Strategy**, Harvard Business Review, mc, sc, 1996, P 61.

⁴عادل حرحوش المرفجي، 2003، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه للمنظمة، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، ص

المطروحة مهما كانت نوعيتها بكل جدية، حيث تسجل جميعها (الجيدة وغير الجيدة)، مدة الجلسة تكون من 15 الى 60 دقيقة، تقوم المجموعة بغريبة الأفكار وتنميتها، والتي تنتهي بدون شك باقتناء القدرات الإبداعية لدى العاملين، وبذلك ستشهد المنظمة حرصا أكبر لتطبيق هذه الأفكار كونها من صنع العاملين، وبالتالي يزيد ارتباط الافراد بمنظمتهم¹.

2. حلقات السيطرة النوعية:

أدخلت إلى الصناعة اليابانية من طرف كاوروبياكاوا سنة 1960، وتسمى حلقات الجودة، وتعرف في اليابان باسم فريق حل المشاكل، وتعد أحد أشكال فرق العمل، وهي تتمثل في التقاء مجموعة من العاملين من 3 الى 12 فردا ذوي الاختصاصات المتشابهة، بمحض إرادتهم ساعة كل أسبوع لمناقشة مشاكل الكفاءة الإنتاجية، حيث يقومون بتقديم حلول للمشاكل الإدارية، ثم يقدمونها للإدارة لتنفيذها².

3. أسلوب الإدارة المكشوفة:

هو أسلوب يهدف إلى استخدام المعلومات الموجودة لدى العاملين عامة، ورأس المال الفكري خاصة. وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال الاجتماعات، ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء المنظمة، بحيث يتكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقاتهم، وغريبة الاقتراحات نحو التطوير³.

4. أسلوب الجماعة الحماسية:

يتمثل في مجموعة صغيرة من الأفراد النشيطة تحب التحدي والمغامرة والمخاطرة، تميل كل الميل لإنجازات المعقدة والصعبة، بحيث تجعل المناقشة مليئة بالمتعة والاثارة، مما يجعل المشتركين يشعرون بالحيوية والتفاؤل، وهذا ما يدفعهم من استخدام أفكارهم، ويشجع هذا الأسلوب في إشراك العاملين وجها لوجه مع أصحاب الخبرة في مجال تخصص المنظمة مع تسهيل المحاورات باستخدام تقنيات المعلومات مختلفة منها البريد الإلكتروني وشبكات الحاسوب، حيث يعتبر هذا الأسلوب من أساليب المعتمدة لتطوير رأس المال الفكري وتفعيل الاستفادة منه⁴.

¹سعد علي العززي، أحمد علي صالح، 2009، مرجع سبق ذكره، ص 455.

²عالية عصام عباس، 2010، حلقات الجودة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق. من الموقع: <http://alirtikaa.3oloum.com/t3-topic>

³شعاع، 1996، الشركة العربية للإعلام العلمي، الدليل العلمي لتطبيق منهج الإدارة على المكشوف، السنة الرابعة، العدد 15، القاهرة، مصر، ص 25.

⁴رزقي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 49.

المطلب الرابع: المحافظة على رأس المال الفكري:

تكمن مشكلة العديد من المنظمات في استنزاف المستخدمين عن طريق التقاعد أو الاستقالة أو تحويلهم الى أقسام أخرى داخل المنظمة، وبحكم هؤلاء المستخدمين يملكون خبرات ولديهم المعرفة في أعمالهم، وهم على دراية تامة بكافة العمليات التجارية الخاصة بمنظمتهم، وجميع البيانات التي تدعم عملهم، وفي غياب التام للحوافز أو وسائل لتبادل المعرفة أو الطرق لنقل المعرفة بين المستخدمين داخل المنظمة، يعد سببا في فشل إستراتيجيات وسياسات المنظمة. إن هذه المعرفة هي من تساهم من رفع قيمة وحصة المنظمة في الأسواق المحلية والعالمية¹، لذلك يجب على المدراء المحافظة على رأس المال الفكري لمنظمتهم والعمل على تنشيطها وتطويرها بمختلف الوسائل ضمانا لبقائها. ومن أساليب المحافظة على هذا المكسب:

1. تنشيط الحفز المادي والاعتباري:

تتمثل في مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية والتي تدفع الفرد لأداء المهام الموكلة اليه على أكمل وجه، من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية وكذلك الاجتماعية، وترشده إلى سلوك معين، حيث تتمثل هذه العوامل في الجوانب المادية كالأجور والعلاوات، المكافآت، المشاركة بالأرباح والحوافز الإبداعية، أما المعنوية كتشجيع وتحسيسه بقيمته في المنظمة، منح الاوسمة، الترقية، الشكر، أما الاجتماعية فتكون عن طريق احترام كل فرد مهما كانت درجته أو منصبه وفي جميع المستويات التنظيمية².

2. التصدي للتقادم التنظيمي:

إن التقادم يؤدي إلى عجز الفرد على تطوير مهارته وخبراته باستمرار وتخلفه عن مسايرة التطور والتجديد الذي يحصل في حق الاختصاصي، أو قد يعبر عنه بالقادة الذي يفكرون بالأسلوب التقليدي محاولين الإبقاء الوضع الحالي دون محاولة التغيير، لأن التغيير قد يكون تغييرا في إمكانياتهم الاجتماعية والاقتصادية. أما التصدي للتقادم فيعني جميع الإجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة من أجل تطوير قدرات وإمكانيات وخبرات ومهارات العاملين باستمرار، مما يجعلهم قادرين على مواكبة آخر التطورات الحاصلة، وهناك عدة أنواع من التقادم التنظيمي لابد التصدي لها:

1. تقادم المعرفة ويشمل تقادم الخبرات والمهارات الإدارية والمهنية والفنية؛

¹علي حسين الدوغجي، أسامة عبد المنعم سيد علي، 2008، أهمية القياس والافصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري لتعظيم قيمة الشركة، بحث مستل وبتصرف من أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية لدراسات العليا، عمان، ص 231.

²مدحت محمد أبو النصر، 2005، بناء وتدعيم الولاء المؤسسي، اترك لطباعة والنشر والتوزيع، مصر، ص 45.

2. تقادم القدرات ويظهر تحت تأثير الجوانب الشخصية والذاتية؛
3. التقادم الثقافي ويتبلور تحت تأثير القيم والمعتقدات والعادات الاجتماعية، ويتم ملاحظة ذلك من خلال إجراء تقويم الأداء، ويمكن بذلك العلاج من خلال التدريب، لأن التدريب يعد عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عالي من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائهم¹، كما يعتبر التدريب مجموعة من التصرفات المحددة مسبقاً، وتطبيق المعرفة، الذي يمكن الأفراد من الإلمام والوعي والإجراءات الموجهة والمرشدة لسلوكهم².

3. مواجهة الإحباط التنظيمي:

الإحباط التنظيمي هو حالة نفسية تنشأ جراء فشل الفرد في إنجاز أو تحقيق أهداف معينة نتيجة وجود عوائق وعقبات مادية، كالاكتفاء الشخصي، تخريب الآلات والمعدات، وعوائق نفسية كعدم لرضا، الاستياء، التوتر، القلق، الانطواء، الاكتئاب، الملل، وعوائق أخرى تنظيمية لا يمكن مواجهتها أو السيطرة عليها أو التحكم فيها³.

4. تقليل فرص الاغتراب التنظيمي:

هو حالة عدم الشعور بعدم الاندماج والابتعاد عن المجتمع والثقافة حيث تبدو القيم والمعايير الاجتماعية التي يشترك فيها الآخرون، عديمة المعنى بالنسبة للشخص المغترب اجتماعياً فعليه يشعر بالعزلة والانفصال عن المجتمع إذ لا يستطيع أن يرى ذاته في المجتمع ويشعر آنذاك بضياع ذاته، وتقليل فرص الاغتراب التنظيمي يكون من خلال عدة وسائل، كالتحفيز، الثقة، التكيف، الكرامة والاندماج القادر على احتواء جميع أنواع الاغتراب داخل المنظمة، اغتراب ثقافي، اغتراب اجتماعي، واغتراب حضاري، حيث أن المبتكرين، المبدعين وأصحاب القدرات المميزة هم

¹عمر وصفي عقيلي، 2005، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل لنشر، الأردن، ص 437.

²ناصر دادي عدون، 2004، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية، الجزائر، ص 148.

³عصام الصباغ عبد الوهاب، 1993، إدارة الأفراد، مطبعة الخلود، بغداد، العراق، ص 33.

أكثر إحساساً باغتراب من الآخرين، لأنهم يسعون لاكتشاف مبادئ جديدة وآراء جديدة كثير ما تكون مناقضة للمعايير السائدة في محيطهم¹.

5. تعزيز التمييز التنظيمي:

ويقصد بها جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة المساهمات الفكرية للعاملين بالمنظمة من خلال امتصاص المعرفة المفيدة للأفكار الجديدة الموجودة في عقولهم عن طريق تشجيع الإبداع، الابتكار، والعمل بروح الفريق واحترام الآراء وزيادة الحوارات المفتوحة بين جميع مستويات الإدارة في المنظمة، حيث يكثُر عدد المتميزين في المنظمة، مما يمنحها سمة القوة والبقاء والاستمرارية².

¹عادل حرحوش المرفجي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 149.

²عادل حرحوش المرفجي، أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 150.

خلاصة الفصل الأول:

يتضح من خلال دراسة هذا الفصل، أن رأس المال الفكري من المصطلحات الجديدة التي ظهرت في الإدارة الحديثة، وأصبح يلعب دورا كبيرا في البقاء أو زوال أي منظمة من المنظمات وخاصة التي تعمل في النشاط نفسه، إلا أنه تعددت وتنوعت التعاريف التي تناولت موضوع رأس المال الفكري من خلال تباين واختلاف وجهات نظر الباحثين، وبعد تطرقنا في هذا الفصل إلى مختلف تعاريف الباحثين استنتجنا أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأفراد يمتلكون قدرات عقلية ومعرفية خاصة، أو مجموعة من القدرات المتميزة، أو إنتاج معرفي نتيجة الخبرات المتراكمة، فهو في كل حال من الأحوال نادر ولا تملكه كل المنظمات، فلا بد على المنظمة أن تعمل على استكشافه والتعرف عليه أو البحث عن الكيفية التي يمكن من خلالها استقطابه، ثم استثماره وتطويره من أجل تحقيق ديمومة الميزة التنافسية للمنظمة لأطول وقت ممكن.

كما خلصنا في هذا الفصل رغم مختلف تصنيفات الباحثين لرأس المال الفكري، وبعد المقارنة بين هذه التصنيفات وصلنا إلى مكونات رأس المال الفكري الأكثر تداولاً والتي سوف نطبقها في دراستنا هذه وهو رأس المال البشري والمتمثلة في مجموع المعارف والمهارات والخبرات التي يخزنها الأفراد وتبقى في عقولهم وترحل برحيلهم، ولذلك تسعى المنظمات إلى تخزين هذه المعارف إلى رأس المال الهيكلي بتخزينها في بيانات وأنظمة المعلومات الخاصة بالمنظمة، وصولاً إلى رأس المال العلاقي والذي يشير إلى شبكة علاقات المنظمة وارتباطاتها الخارجية، والمتمثلة أساساً في مدى رضا كل من الزبائن وولائهم للمنظمة، حيث يفرض على المنظمة المعرفة الجيدة والدقيقة لقنوات السوق

الفصل الثاني

المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

تمهيد.

تستمد الجامعة مكانتها وقوتها من كفاءة أعضاء هيئة التدريس التي لديها على وجه الخصوص، ويعتبر عضو هيئة التدريس العامل الأساسي وحجر الزاوية في النظام التعليمي، لذا وجب الاهتمام به من خلال تهيئة له المناخ المناسب وبيئة عمل ملائمة، لان نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتطلب توافر متغيرات تنظيمية عديدة ولعل المناخ التنظيمي من أهم هذه المتغيرات إلا أن الكثير من الباحثون والاقتصاديون أقروا على صعوبة تحديد مفهوم موحد للمناخ التنظيمي، نظرا لتعدد حقول المعرفة التي تناولت هذا الموضوع كعلم النفس وعلم الاجتماع، ونظرا لوجود تداخلات بين المناخ التنظيمي والمفاهيم التنظيمية الأخرى أدى إلى عدم وجود تصور محدد للمناخ التنظيمي ، ويعتد المناخ التنظيمي من أهم المتغيرات اللازمة لنجاح المنظمات في تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية، كونه أحد المؤثرات الأساسية التي تؤدي دورا حيويا في سلوك الأفراد، حيث تسعى الإدارة الراغبة في إحداث التطوير والنماء والاستمرارية، والحريصة على إرضاء أفرادها وكسب ثقتهم واهتمامهم، إلى المزيد من الاهتمام بالمناخ التنظيمي لأنه الحجر الأساس في نجاح وفعالية أي منظمة، كما حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير من طرف معظم الدول سواء كانت نامية أو متقدمة، وحظيت الجودة باهتمام كبير إلى درجة أصبح يطلق على عصرنا هذا بعصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج للإدارة الناجحة والتي ظهرت لمسايرة التطورات والتغيرات المحلية والدولية والعمل على التكيف معها، وانطلاق من الأهمية المذكورة سنتطرق في هذا الفصل إلى مختلف جوانب المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي وهذا من خلال المباحث التالية

المبحث الأول: التأسيس المفاهيمي للمناخ التنظيمي

المبحث الثاني: خصائص وأهمية المناخ التنظيمي ومقارنته ببعض المصطلحات

المبحث الثالث: أبعاد المناخ التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه

المبحث الرابع: طرق تحسين المناخ التنظيمي

المبحث الخامس: جودة التعليم العالي:

المبحث السادس: أهداف وأبعاد جودة التعليم العالي.

الفصل الثاني: التأصيل النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المبحث الأول: التأصيل المفاهيمي للمناخ التنظيمي

يعتبر المناخ التنظيمي من المصطلحات الجديدة في الإدارة الحديثة والتي انتشرت في الأدبيات السلوكية في الفترة الأخيرة، ورغم تناول هذا الموضوع من قبل الكثير من الباحثين والاقتصاديين إلا هناك اختلاف كبير في وجود مفهوم موحد وثابت له، ويعود هذا الاختلاف إلى التداخل الكبير بين مفهومه وبعض التنظيمات الإدارية من جهة، والاختلاف في طبيعة المنظمات والتي أجريت عليها الدراسات

المطلب الأول: التطورات البحثية لتحديد مفهوم المناخ التنظيمي

أولاً: تطور المناخ التنظيمي

أصل كلمة مناخ يوناني ويقصد بها زاوية سقوط أشعة الشمس، فمند وجود الإنسان على وجه الأرض ومحاولته من الانتقاء من حرارة الشمس صيفا والبرودة ليلا فهو يهتم بالمناخ دون علمه، أما العرب قديما فقد أطلقوا على المناخ لفظ أنواء ومفردها نواة¹. إن مصطلح (المناخ التنظيمي) مقتبس من المفاهيم الجغرافية المتعلقة بالبيئة والجو وأثرهما على الحياة الطبيعية من البشر والحيوان².

فالمناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة خصائص التي تميز بيئة المشروع الداخلية التي يعمل بها الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وإدراكاته وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي وتتضمن مجموعة من الخصائص صوهي، الهيكل التنظيمي، النمط القيادي، السياسات والإجراءات والقوانين وأنماط الاتصال ووسائله³. كما يقصد بالمناخ التنظيمي كافة المتغيرات السائدة في إطار العمل من قيم فكرية وعادات وآفاق حضارية وأبعاد مادية، والتي تؤثر بشكل أساسي على السلوك التنظيمي للأفراد، والجماعات، والمنظمات العاملة على حد سواء⁴. ويعتبر كورنل (Cornel) أول من استخدم مفهوم المناخ التنظيمي في دراساته عن مناخ المؤسسات التعليمية سنة 1995، فكان هذا المصطلح واحد من الظواهر الإدارية التي استحوذت على جزء كبير من جهود الباحثين، لما تلك الظواهر من علاقة بالعناصر التنظيمية الأخرى، كالأداء التنظيمي، القيادة، الرضا الوظيفي⁵.

¹صالحة مصطفى عيسى، 2006، الجغرافيا المناخية، مكتبة المجتمع العربي، عمان، ص 211.

²هادفا رانيا، بومنقار مراد، عيساوي فلة، 2018، المناخ التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية، مجلة التراث، العدد 29، المجلد الأول، الجزء الثاني، ديسمبر 2018، جامعة الجلفة، ص 559-560.

³كامل محمد المغربي، 2004، السلوك التنظيمي- مفاهيم واسس وسلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثالثة، دار الفكر لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 303.

⁴حمود، حضير كاضم، 2002، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 164.

⁵وفاء بنت حمد التويجري، 2018، المناخ التنظيمي الداعم للحوار في الجامعات السعودية، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الطبعة الثالثة، الرياض، السعودية، ص 21.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

فالمناخ التنظيمي هو أيضا يعبر عن شخصية المنظمة ويشير إلى كافة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بالموظف أثناء عمله والتي تؤثر في سلوكه وتشكل اتجاهاته نحو عمله ونحو المنظمة نفسها كما تحدد رضاه ومستوى أدائه¹.

وهذا ما توضحه معادلة لوين (Lewin's equation) بالصيغة الرياضية التالية²:

$$B . P = F(P \times E)$$

حيث:

B . P – تمثل السلوك الإنساني.

P – تمثل عامل معين يعمل داخل المنظمة.

E – تمثل البيئة.

حسب هذه المعادلة يمكننا حساب نظريا سلوك أي شخص الذي يكون تحت تأثير البيئة التي يعمل بها، ومنه فإن السلوك هو المجال الأكبر للمناخ التنظيمي الذي يؤثر إيجابا أو سلبا على العاملين سواء بإحباط أو التحفيز.

ثانيا: مفهوم المناخ التنظيمي

رغم تناول موضوع المناخ التنظيمي في الكثير من المؤلفات، إلا هناك جدلا واختلافا في إيجاد مفهوم موحد ومحدد له، ويعود هذا الاختلاف إلى تعدد وتداخل متغيرات المفهوم من جهة، والاختلاف في طبيعة المنظمات التي أجريت عليها الدراسة، وعلى الرغم ذلك فإن هذه المفاهيم تميل إلى الاتفاق في مضمونها وينحصر التباين في بعض الاختلافات الثانوية.

¹فليه، فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، 2005، السلوك التنظيمي: في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 291.

²العوي افنان، 2018-2019، المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة، دراسة ميدانية جامعة طاهري محمد بشار، أطروحة دكتوراه، فرع علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات الاعمال، جامعة طاهري محمد بشار، ص 3.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

عرف (Field And Abelson) المناخ التنظيمي على أنه المتغير الذي يعمل على دمج الفرد والجماعة¹. وحسب (Peterson, Timm) فإن المناخ التنظيمي يشير إلى الاتجاهات والقيم والمشاعر والمعايير التي يمتلكها الأفراد بشأن المنظمة التي يعملون بها². وعرفه العميان بأنه "البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموعة العاملين في التنظيم الواحد، وهذا يعني الثقافة والقيم والعادات والتقاليد والأنماط السلوكية والمعتقدات الاجتماعية وطرق العمل المختلفة، التي تؤثر على الفعاليات والأنشطة الإنسانية والاقتصادية داخل المنظمة"³. ويرى (Forhand And Gelmer) المناخ التنظيمي على أنه «مجموعة من الخصائص التي تصف المنظمة والتي تميزها عن غيرها من المنظمات وتؤثر على سلوك المنظمات وتؤثر على سلوك العاملين لديها»⁴. ويرى محمد القربوتي المناخ التنظيمي بأنه "انعكاس لخصائص بيئة التنظيم في وعي العاملين فيه، مما يدفع الفرد إلى اختيار تصور معين حول التنظيم، ويتميز المناخ التنظيمي بالثبات النسبي لخصائصه، ويحدد لدرجة كبيرة سلوك الأفراد"⁵. كما يمكن تعريف المناخ التنظيمي بأنه "جو العمل الداخلي والذي يشمل عناصر مادية وعناصر معنوية والتي يعمل الأفراد في إطارها"⁶. وعرفه آخرون "المناخ التنظيمي هو المشاعر، المواقف، والاتجاهات التي تتصف بها الحياة التنظيمية، والتي يمكن قياسها عمليا من خلال إدراك أفراد المنظمة"⁷.

¹R. Field .H, A. Abelson,1982, Climate : A Conceptualization And Proposed Model : Human Relations, N°35, P 181.

²حمادات محسن حسن، 2007، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 16.

³العميان، محمود سلمان، 2005، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 305.

⁴G. Forehan, B. Gilmar,1964, Environment Variation In Studies Of Organizational Behaviour, Psychological Bulletin, N°62, P 362.

⁵محمد القربوتي، 1994، السلوك التنظيمي -دراسة السلوك الإنساني في المنظمات الإدارية، الطبعة الثانية، مكتبة الشرق، الأردن، ص 215.

⁶زاهد محمد ديري، 2011، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 309.

⁷كنج نيجل، نيل اندرسون، 2004، إدارة أنشطة الابتكار والتغيير، دليل انتقادي للمنظمات، ترجمة حسني محمود حسن، دار المريخ للنشر، السعودية، ص 209.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

كما عرفه (Hellriegel) على أنه "مجموعة الصفات المدركة عن تنظيم معين أو أنظمتها الفرعية والتي تتولد من الكيفية التي يتعامل بها التنظيم أو هذه الأنظمة مع أعضائه ومع البيئة المحيطة"¹.

أما (Karasick And Pritchard) فقد عرف المناخ التنظيمي على أنه "خصائص معينة لها سمة الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة وتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارساتها بالإضافة إلى نظم وسياسات العمل في المنظمة، كما أنها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء وتحديد معدلاته"².

ويرى (Gordan) أن المناخ التنظيمي يشير إلى نوعية البيئة الداخلية لمنظمة معينة يتوصل إلى معرفتها العاملون من خلال تجاربهم وتؤثر على سلوكياتهم وبإمكان تشخيصه من خلال مجموعة من الخصائص التنظيمية³.

أما (أحمد إبراهيم أحمد) فيعرف المناخ التنظيمي على أنه "تلك الشخصية التي تتميز بها المنظمة من حيث نوع العلاقة السائدة داخلها وطرق اتخاذ القرار فيها، حيث أن تلك الشخصية تتمثل في مجموعة الخصائص التي تميز إحداها عن غيرها، والتي تؤثر في سلوك الأفراد فيها"⁴.

ويعرفه الآخرون على أنه "سلسلة من الخصائص المستمرة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة والذي يميزها عن باقي المنظمات، ينتج تصرفات وسياسات أعضاء المنظمة ملاحظ من أعضاء المنظمة أو واضح بالنسبة لهم، يستعمل كمرجع لتفسير وضعية معينة ويعطي مظهر وحيد الاتجاه لتصرفات العاملين"⁵.

ويعرف على أنه الإدراك المشترك للأفراد العاملين في المنظمة حول بيئة العمل وبيئة المنظمة بشكل عام⁶.

ومن التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج أن أغلبية الباحثين اتفقوا على أن المناخ التنظيمي يؤثر على سلوكيات الأفراد ودافعيتهم للعمل إما إيجاباً أو سلباً، إلا أنهم اختلفوا في بعض الرؤى أو الاتجاهات، بحثها من يرى أن

¹D. Herllriegel, J.W Solcum, June 1974, OrganizationalClimate : MeasuresResearch And Contingencies, Academy Of Management Journal, Vol 17,N° 02,P 250.

²محمد الصيرفي، 2009، الموسوعة العلمية لسلوك التنظيمي، التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ص 258.

³زروخي فيروز، لقلطي الأخضر، بوثلجة عائشة، 2018، ابعاد المناخ التنظيمي كمدخل لتفعيل المواطنة التنظيمية، دراسة حالة مديرية التجهيزات العمومية لولاية الشلف، المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمت، المجلد 5، العدد1، مارس2018، جامعة الشلف، ص 106.

⁴أحمد إبراهيم أحمد، 2000، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار الهنا لطباعة، الإسكندرية، مصر، ص 171.

⁵Lorrain Jean,Luc Brunet,1984, Climat Organisationnel, Satisfaction Au Travail et Perception Syndicalisme, Relations Industrielles ,Vol 39,N° 4,P 669.Pour Citer Cet Article, Utiliser L'information Suivante :URI://http://id.erudit.org/iderudit /050077AR .j'ai visité ce cite le 01/01/2020 a 13h57.

⁶سناء عبد الكريم الحناق، 2012، المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين، دراسة تطبيقية مقارنة في إحدى الجامعات الماليزية، مجلة الباحث، العدد 2012/10، جامعة ملايا، ماليزيا، ص 315.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المناخ التنظيمي يقتصر فقط على البيئة الداخلية للمنظمة، ومنهم من يرى أن المناخ التنظيمي يشمل التفاعل مع البيئة الخارجية، ومنهم من يرى أن المناخ التنظيمي هي الثقافة التنظيمية للمنظمة.

المبحث الثاني: خصائص وأهمية المناخ التنظيمي ومقارنته ببعض المصطلحات

المطلب الأول: خصائص المناخ التنظيمي

من خلال التعاريف السابقة للمناخ التنظيمي يمكننا استخلاص مجموعة من الخصائص التالية:

- يعبر المناخ التنظيمي عن مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة والتي يمكن عن طريقها تمييز منظمة عن أخرى¹.
- يؤدي المناخ التنظيم السائد في أي منظمة إلى التأثير في سلوكيات الأفراد العاملين فيها، وكذا التأثير في النتائج النهائية للمنظمة².
- كلما زادت هيكلية التنظيم مثل المركزية والرسمية، فإنه يتوقع مناخ سلبي، وكلما تقلصت هيكلية التنظيم مثل المركزية والرسمية، فإنه يتوقع مناخ إيجابيا.
- المناخ التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في اتجاهات وقيم العاملين في المنظمة، وبالتالي في سلوكهم.
- يتأثر المناخ بنوعية الموارد البشرية الموجودة في المنظمة، لأنه وسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد.
- يختلف المناخ التنظيمي عن المناخ الإداري، كون المناخ التنظيمي يمتاز بالعموم، ليشمل جميع أجزاء وافراد المنظمة، ويعتبر أحد المحددات الأساسية للسلوك، بينما يعتبر المناخ الإداري أحد المحددات الأساسية للمناخ التنظيمي ويعبر عن العلاقة بين المديرين في المستويات المختلفة³.
- إن المناخ التنظيمي يعبر عن خصائص المنظمة كما يتم إدراكها من جانب العاملين فيها⁴.
- عناصر المناخ التنظيمي من الممكن قياسها، فهي تشكل في مجموعها البيئة النفسية للمنظمة والتي تؤثر في

¹فليه، فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 293.

²إبراهيم عاشوري، 2016-2017، المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، اطروحة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص 7.

³القيروني محمد، 1994، المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة أعضاء هيئة التدريس، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، العدد 5، المجلد 9، الأردن، ص 67.

⁴حمادات محمد حسن محمد، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، الطبعة الأولى، الأردن، ص 17.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

• مجموعها على دوافع واتجاهات الأفراد، ويختلف هذا التأثير على الأفراد باختلاف مدركات الأفراد أنفسهم¹.

وقد لخص (Tagiuri) مجموعة أخرى من الخصائص للمناخ التنظيمي والمتمثلة فيما يلي²:

- قد تختلف العناصر المكونة للمناخ التنظيمي، ولكن تبقى هويته دائماً كما هي؛
- يتحدد المناخ بصفة أساسية من خلال سلوك، واتجاه، وتوقعات الافراد؛
- يعتبر المناخ المحدد الأساسي لسلوك الأفراد، لأنه يعمل في الاتجاهات والتوقعات وحالات رد فعل الأفراد والتي تعبر عن سلوكهم؛
- لا يمكن أن يكون المناخ وهم شائع، لأنه لا بد أن يقوم على حقيقة خارجية؛
- يشارك في المناخ عدة أفراد في نفس الوقت وبمعاني مشتركة؛
- المناخ فكرة من ثوب واحد لا يتجزأ عكس الشخصية الإنسانية.

وعليه فإن المناخ التنظيمي يحدد مدى استعداد التنظيم لتقبل فلسفة التغيير، فإن لم يكن مناخ المنظمة في وضوح يسمح بتقبل التغيير فلن تجدي رغبة الإدارة العليا وتخطيطها لإحداث عملية التطوير.

المطلب الثاني: أهمية المناخ التنظيمي ومقارنته ببعض المصطلحات:

أولاً: أهمية المناخ التنظيمي

يشكل المناخ التنظيمي بكافة عناصره المختلفة (الإدارية، الثقافية، الاجتماعية والاقتصادية) جوهر البناء المؤسسي في بيئة المنظمة الداخلية على اعتبار أن هذه العناصر تشكل جسم المنظمة وكيانها ومن خلالها يتحدد الطابع الشخصي لها وسمعة التمييز عن غيرها من المنظمات³، إن هذا التمييز هو ما جعل للمناخ التنظيمي أهمية كبيرة وحساسية، حيث تكمن هذه الأهمية فيما يلي:

¹ إبراهيم عاشوري، 2016-2017، مرجع سبق ذكره، ص 7.

²R. Tagiuri, 1968, **The Concept of Organization of Climate**, In R. Tagiuri and GH litwin (Est)

OrganizationalClimate : exploration of a concept, (Boston : Harvard University Press, Boston, USA.

³ عاكف لطفي خصاونة، فادي حامد القضاة، حمدي جبر بركات، 2017، مستوى الرضا لدى الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية

عن المناخ التنظيمي وأثره على الولاء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد السابع، جوان 2017، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، ص 244.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- يسمح المناخ التنظيمي بتحديد جو العمل ونوعه ومدى تأثيره على العاملين داخل المنظمة، مما يسهل في زيادة الحماس لديهم والابتعاد عن الجو تسوده الشائعات والصراعات وعدم اللامبالاة بالواجبات والعلاقة بين العاملين¹؛
- تكمن أهمية التعرف على المناخ التنظيمي في رسم وتبني سياسات التي من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية، وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين بالمنظمة، ورفع معنوياتهم، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف المسطرة، وإشباع حاجات العاملين فيها²؛
- يعد المناخ التنظيمي من أهم العناصر التنظيمية فهو يعكس الصورة الحقيقية للجو العام داخل المنظمة، حيث يساعد على فهم وتفسير العديد من النواحي النفسية المتعلقة بالأفراد داخل المنظمة، مما يسهل عملية الدعم ومساندة العاملين على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، ويعتبر حلقة وصل بين المنظمة والبيئة الخارجية والتي من خلالها يحدث التفاعل بين الأفراد والعوامل الخارجية³؛
- يؤثر المناخ التنظيمي بطريقة مباشرة وغير مباشرة في العديد من الأبعاد التنظيمية مثل، أسلوب القيادة، السياسات التنظيمية، والخصائص التي يتصف بها العاملون، وأدائهم الوظيفي، وطبيعة العمل داخل المنظمة، إذن فإن المناخ التنظيمي يؤثر في أداء العاملين ودوافعهم ومن ثم يؤثر في أداء المنظمة⁴؛
- تنمية شعور الولاء لدى أعضاء المنظمة، وتحقيق التقارب بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين⁵.

¹أبو بكر مصطفى محمود، 2005، الإدارة العامة: رؤية استراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلّف والفساد، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 29.

²الكبيسي عامر، 1998، السلوك التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، الجزء الرابع، مطابع الشرق، الدوحة، قطر، ص 66.

³عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2009، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة المعاصرة، مصر، ص 17-18.

⁴Hanger, Stens, H. § Rob, 2001, Organizational Climate and Organizational Performance, Journal of Management Decision, Vol8, N° 4, P 3.

⁵زروخي فيروز، لقلطي الأخضر، بوثلجة عائشة، مرجع سبق ذكره، ص 107.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

ثانيا: مقارنة المناخ التنظيمي ببعض المصطلحات

1. بيئة العمل:

يرى الحمامي بيئة العمل على أنها "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل"¹.

ويعرف الشنواني بيئة العمل على أنها "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وادائه وميوله اتجاه العمل، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه"².

فهذين التعريفين يعتبران بيئة العمل الظروف المحيطة الداخلية والخارجية بالعامل والتي تعمل على التأثير في تصرفاتهم ونظرتهم لوظيفتهم وبالتالي التأثير في أدائهم، فالبيئة المقصودة في هذين التعريفين تتعلق بما يدور بالمنظمة على المستوى الكلي، بينما يتعلق مفهوم المناخ التنظيمي بالخصائص المتعلقة بهذه البيئة على المستوى الجزئي.

2. المناخ الإداري:

يختلف المناخ التنظيمي عن المناخ الإداري، فبينما يعتبر الأول أحد المحددات الأساسية للسلوك يعتبر الثاني أحد المحددات الأساسية للمناخ التنظيمي، كون أن المناخ الإداري يمثل استجابة العاملين لسلسلة الإجراءات والقوانين، بينما يشكل المناخ التنظيمي مفهوم عام وشامل ويعتبر جزءاً لا يتجزأ من المناخ الإداري³.

ثالثا: المناخ النفسي وبيئة النفسية:

يرى رضوان شفيق إن البيئة النفسية أو المناخ النفسي بأنه "البيئة كما يدركها الفرد ويتأثر بها فيستجيب لها وهي التي تثير انتباهه واهتمامه ونشاطه"⁴.

أما البادي محمد فيعرف المناخ النفسي على أنه "المواقف أو الاتجاهات النفسية العامة التي يتخذها كل جمهور نوعي تجاه كل ما يتصل بالمنظمة التي ترتبط بها مصالحه". وأكد أن المناخ النفسي هو خلاصة تفاعل هذه العناصر

¹ الحمامي امال مصطفى، 1993، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، العدد 58، القاهرة، مصر، ص 24.

² الشنواني صلاح، 1994، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية-مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، ص 24.

³ القيروتي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 67.

⁴ رضوان شفيق، 1994، السلوكية والإرادة، الطبعة الأولى، المؤسسات الجامعية للدراسات، بيروت، لبنان، ص 13.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

جميعها أي المواقف والاتجاهات النفسية وهي عناصر معقدة ومتفاعلة ومتداخلة، وهو الذي يحدد مدى نجاح أي المنظمة¹.

ومن خلال التعريفين يظهر أن المناخ النفسي مفهوم أكثر تداخلا والتصاقا بالمناخ التنظيمي، حيث يتهيأ الفرد لممارسة عمله بشكل أكثر فاعلية وملائمة لرغباته وتعتبر المنظمة وحدة التحليل في المناخ التنظيمي، بينما يعد الفرد هو وحدة التحليل في المناخ النفسي.

4. الثقافة التنظيمية:

تعتبر ثقافة المنظمة من المتغيرات الأساسية والرئيسية التي تحكم كيفية العمل وأداء التنظيم فلها تأثير على تصرفات الافراد²، وكذلك على الأنظمة الرسمية والغير الرسمية التي تحكم التصرفات في المواقف المختلفة، كما أن لها تأثير على اتجاهات القادة واهتماماتهم وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة، وهذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة، كما تؤثر في سلوك الأفراد العاملين بها، بينما يعبر المناخ التنظيمي عن مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة والتي يمكن عن طريقها تمييز منظمة عن أخرى، ومنه تعد الثقافة التنظيمية أكثر شمولاً من المناخ التنظيمي³.

المطلب الثالث: نماذج المناخ التنظيمي وأنماطه.

لقد لوحظ أنه من أهم الصعوبات التي حالت دون التوصل إلى إيجاد فهم محدد لأهمية ودور المناخ التنظيمي في نجاح المنظمات هي تلك الخلافات الناشئة في تحديد عدد ونوعية أبعاد المناخ التنظيمي، وقد يكون ذلك راجع إلى اختلاف البيئات التي تم دراستها، وتغيير المقاييس المستخدمة لتوصل إلى طبيعة المناخ التنظيمي من طرف الباحثين وفيما يلي نتطرق لعرض الى بعض هذه النماذج.

أولاً: نماذج المناخ التنظيمي.

اختلف معظم الباحثين في تحديد نماذج المناخ التنظيمي، وهذا راجع لعدة أسباب منها نوعية البيئة التي كانت محل الدراسة، أو إلى نوعية المقاييس المستعملة لتحديد طبيعة المناخ التنظيمي، وسوف نتطرق فيما يلي إلى أبرز نماذج المناخ التنظيمي.

¹البادي محمد، 1979، مدخل الى قياس المناخ النفسي للمؤسسات المعاصرة، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو، القاهرة، مصر، ص 3-11.

²J.Greenberg, Baron,1993, Behaviour **in Organizations**, Boston :Allyman d Bacon,P 313.

³المهادي السباري، العلاقة بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي والأداء التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 37، العدد2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن.

1.1 نموذج كامبل وزملائه:¹

يتضمن نموذج كامبل وزملائه عشرة أبعاد أساسية للمناخ التنظيمي وهي مرتبة كما يلي:

- ✓ الهيكل التنظيمي وحرية اتخاذ القرارات والدرجة الرسمية في الإجراءات؛
- ✓ المكافأة والعقاب وتعني الموضوعية في المحاسبة وعدالة العقوبات؛
- ✓ مركزية القرارات أي درجة تفويض السلطة؛
- ✓ التدريب والتطوير بمعنى تنمية الموارد البشرية؛
- ✓ الأمان والمخاطرة؛
- ✓ الانفتاح أو السلوك الدفاعي بمعنى طبيعة العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين؛
- ✓ الروح المعنوية؛
- ✓ التقدير والتغذية الرجعية؛
- ✓ تأكيد الإنجاز أي تحقيق أهداف المنظمة؛
- ✓ المقدرة التنظيمية والمرونة.

نلاحظ من خلال نموذج كامبل وزملائه أنهما ركزا على أهمية الشعور بوجود معايير موضوعية لتقييم الأداء بالإضافة إلى أهمية روح الفريق، إلا أنهما أهملتا أهمية القيادة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي.

2.1 نموذج لولر وزملائه (Lawler et al):²

رغم تعدد أبعاد المناخ التنظيمي إلا أن لولر وزملائه (Lawler et al) قسم هذه الأبعاد إلى مجموعتين رئيسيتين وهما:

المجموعة الأولى: تتعلق هذه المجموعة بالهيكل التنظيمي، حيث تضم الأبعاد الفرعية التالية:

- ✓ درجة المركزية في اتخاذ القرارات؛
- ✓ درجة الرسمية في إجراءات العمل؛
- ✓ درجة التداخل بين الأنظمة الفرعية للمنظمة.

المجموعة الثانية: تتعلق هذه المجموعة بالعملية التنظيمية، وتضم الأبعاد الفرعية التالية:

¹مزياني الوناس، 2016، أبعاد المناخ التنظيمي في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أساتذة كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم

الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، مارس 2016، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص 86.

². وفاء بنت حمد التويجيري، مرجع سبق ذكره، ص 40-41.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

✓ نمط القيادة؛

✓ نظم المكافأة؛

✓ نظم مواجهة الصراعات او حتى التناقضات التنظيمية.

حيث يتفق نموذج لولر وزملائه مع نموذج كامبل وزملائه فيما يتعلق بتحديد أبعاد المناخ التنظيمي الأساسية والمتمثلة في: الهيكل التنظيمي، ودرجة الإحساس بالمسؤولية، وأنظمة المكافآت، والعلاقات بين أعضاء التنظيم.

1-3 نموذج فورهانديلمر (Ferhand, Gilmer):¹

يرى جيلمر أن أبعاد المناخ التنظيمي تتمثل فيما يلي:

✓ الهيكل التنظيمي: ويقاس مدى قابلية وقدرة الهيكل التنظيمي على استيعاب التعديلات التنظيمية

المستمرة وتبعاً للمتغيرات الداخلية والخارجية، ودرجة الرسمية في تحديد إجراءات العمل، كما يقاس درجة

تمركز القرارات في الجهات العليا؛

✓ درجة التعقيد: ويقاس عدد الأنشطة الوظيفية، عدد المستويات الإدارية، كما يقاس تعقد إجراءات

العمل؛

✓ اتجاهات الأهداف: يحدد هذا البعد توجهات أهداف الأفراد ومدى تطبقها مع أهداف المنظمة؛

✓ نمط القيادة: ويحدد نمط القادة السائد، ودرجة تأثير القائد في التنظيم، ودرجة رضا الأفراد عن القيادة

السائدة في المنظمة.

1-4 نموذج ليكرت (Likert):²

يعد ليكرت من أوائل الباحثين الذين أسهموا في إرساء قواعد المناخ التنظيمي والمشخصين لتأثيره على كفاءة

المنظمة ونتاجها وعلى تحقيق الأهداف الاجتماعية الأخرى، وقد توصل ليكرت من خلال نموذجه الفكري أن

العوامل البيئية (المدخلات) التي تولد العوامل الواسطة (المناخ) هي التي تقرر نوعية المخرجات النهائية للمنظمة،

كما أن الفرق بين العوامل الباطنية والعوامل الظاهرية المكونة للمناخ التنظيمي الذي حدد مكوناته في:

✓ الاتصالات؛

¹ ابراهيم عاشوري، 2016، بلقاسم سعودي، مساهمة المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 28، ديسمبر 2016، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص 46.

² حسام الدين نزاري، زكريا لطرش، 2016، نماذج المناخ التنظيمي، دراسة تحليلية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 8، جانفي 2016، جامعة قسنطينة 02، عبد الحميد مهري، الجزائر، ص 119.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

✓ القرارات؛

✓ التكنولوجيا؛

✓ الاهتمام بالعاملين.

يؤكد هذا النموذج على الظروف أو الحالات السلوكية، والنمط القيادي المستخدم، سواء كان النمط القيادي متسلطا استغلاليا، أو متسلط عادلا، أو ديمقراطيا، أو مشاركا فهو يعكس طبيعة المناخ التنظيمي.

ثانيا: أنماط المناخ التنظيمي:

في الواقع لا يوجد مناخ تنظيمي مثالي يلائم جميع المنظمات وكل البيئات المختلفة، فالإيمان بوجود مناخ تنظيمي مثالي لكل المنظمات يعني تجاهل الفوارق المختلفة الموجودة بين المنظمات¹. حيث تعددت تصنيفات المناخ التنظيمي وأنواعه، فمنهم من ميز بين مناخين أساسيين وهما: ، المناخ التنظيمي الإيجابي، والمناخ التنظيمي السلبي ، وبعضهم من ميز بين المناخ التنظيمي المعاون، والمناخ التنظيمي المعيق، بينما يفضل فريق ثالث مصطلح المناخ التنظيمي الصحي، والمناخ التنظيمي المرضي، ورغم محاولات الباحثين في تحديد خصائص ومواصفات موحدة للمناخ التنظيمي، إلا أنها لم تفلح بعد في بنا المقاييس المعيارية والاحصائية والتي توصلهم إلى الفصل بين البيئة الصحية والبيئة المرضية².

ويرى هالينوكروفت أن المناخ التنظيمي باعتباره تدريجي متصل يمتد من المناخ المفتوح في طرف إلى المناخ المغلق بطرف المقابل، وعلى امتداد هذا التدرج يوجد ستة أنواع من المناخ التنظيمي كما يلي³:

1.2 المناخ التنظيمي المفتوح:

يتمتع الأفراد في هذا النوع من المناخ في التنظيم بروح معنوية عالية، ولا يشعر العاملون بالضجر من الأعمال الروتينية، ويعملون دون شكوى أو ملل، ويقوم المسؤول في هذا النوع من المناخ بتسهيل إنجاز الأعمال بعيدا عن

¹ ثابت عبد الرحمان، جمال الدين محمد، 2001، السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 165.

² عامر الكبيسي، 1998، السلوك التنظيمي، التنظيم الإداري والحكومي بين التقليد والمعاصرة، الجزء الثاني، مطابع دار الشرق، الدوحة، قطر، ص 75.

³ حافظ عبد الكريم محمد البشير، 2008-2017، الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية، أطروحة دكتوراه، الفلسفة في إدارة الاعمال، جامعة النيلين، السودان، ص 22-23.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

الروتين الذي يسبب الإرهاق، تربط العاملين علاقات اجتماعية متينة ووثيقة، ويتم إنجاز الأعمال وإشباع الحاجات في هذا التنظيم بسهولة كبيرة دون ضغط، ويسود سلوك صادق بين جميع الأفراد.

2.2 المناخ التنظيمي المستقل:

في هذا النوع من المناخ يتيح المسؤول الحرية الشبه الكاملة للعاملين، ويضع لهم القوانين والإجراءات التي تساهم في عملهم دون الرجوع إليه، حيث يسود فيه روح الفريق ودون إعاقة من المسؤول وبروح معنوية مرتفعة، إلا أنه أقل من المناخ المفتوح. لوجود إعاقة واطقة.

3.2 المناخ التنظيمي الموجه (المراقب):

يتميز هذا النوع من المناخ إلى الاهتمام بإنجاز الأعمال على حساب إشباع الحاجات الاجتماعية، فلكل يعمل يجد وبروح معنوية عالية، حيث لا يوجد وقت لتكوين علاقات اجتماعية بين الأفراد، ويعتبر هذا المناخ أقرب إلى المناخ المفتوح، ولا يسمح للعاملين الخروج عن القواعد والإجراءات، ويمتاز أيضا هذا المناخ بالتوجيه المباشر من المسؤول أي ممارسة الضغط العالي وكل ما يهمله هو إنجاز الأعمال (إعاقة عالية).

4.2 المناخ التنظيمي العائلي:

يتميز هذا النوع من المناخ بالألفة الشديدة بين العاملين ويوجه الاهتمام نحو إشباع الحاجات الاجتماعية أكثر من الاهتمام بتحقيق أهداف المنظمة، فلا وجود لتوجيه القائد بل هناك رئاسات متعددة، ويشعر فيه العاملون بالموودة الشديدة بينهم، لكن لا وجود لأي علاقات بينهم في مجال العمل، فالقائد لا يرهق العاملين بالأعمال الروتينية فهو مرح ومعتدل، وإحساسهم بعدم إنجاز الأعمال بصورة مرضية، هذا ما يجعل العاملين يشعرون بروح معنوية متوسطة.

5.2 المناخ التنظيمي المتسلط (الأبوي):

يتميز هذا المناخ بانخفاض مستوى الروح المعنوية والرضا الناجم عن عدم الشعور بالإنجاز، فالمسؤول هنا يؤكد على السلطة ولا يرغب بظهور أي مبادرة قيادية بين العاملين، حيث يظهر فيه انخفاض مستوى تماسك الجماعة، وعدم إشباع الحاجات الاجتماعية، وجود جماعات فرعية وانخفاض مستوى العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، فالمسؤول يتخذ دور الأب بحيث يلجأ إلى الأخذ بعين الاعتبار آراء الآخرين إلا أن هذا الاعتبار هو نوع من المهدئات للقلق والتذمر بدلا من الاهتمام الحقيقي بهم، فالروح المعنوية منخفضة في هذا النوع من المناخ.

6.2 المناخ التنظيمي المغلق:

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

وهو عكس المناخ المفتوح، يسود هذا النوع من المناخ الفطور وذلك لعدم تمكن العاملين من إشباع حاجاتهم الاجتماعية ولعدم احساسهم بالرضا لإنجاز أعمالهم، ويسود الروتين في العمل وانخفاض الروح المعنوية، فالمسؤول يهتم بالإنتاج فقط ودون مراعاة حاجات العاملين.

المبحث الثالث: أبعاد المناخ التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه

يواجه الباحثون صعوبات بالغة في تحديد أبعاد المناخ التنظيمي، وتكمن صعوبة تحديد هذه الأبعاد إلى تعدد العوامل المؤثرة فيه، وإلى صعوبة تحديد تعريف موحد له¹.

المطلب الأول: أبعاد المناخ التنظيمي:

لقد أشارت معظم الدراسات الى صعوبة تحديد أبعاد المناخ التنظيمي، وأشارت دراسات أخرى إلى صعوبة إيجاد مقياس عام ودقيق لأبعاد المناخ التنظيمي، وعلى سبيل المثال لا الحصر يظهر هذا التباين والاختلاف في تحديد عدد ونوعية أبعاد المناخ التنظيمي فيما يلي²:

- حدد (Ferhand, Gilmer) سنة 1964 أربعة أبعاد للمناخ التنظيمي: الهيكل التنظيمي، درجة التعقيد، اتجاهات الأهداف، نمط القيادة.
- ووضع كامبل وزملائه سنة 1970 نموذجاً للعوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي فاجمعها في عشرة أبعاد أساسية وهي: الهيكل التنظيمي، طرق تحفيز العاملين، المخاطرة والأمان، الصدق والصراحة، الانتماء مركزية القرار، الشعور بإنجاز، التمييز والتشجيع، مرونة التنظيم، تدريب وتطوير العاملين.
- أما رنيسيريكرت سنة 1961 فقد حدد سبعة أبعاد للمناخ التنظيمي وهي: نمط الاتصالات، أسلوب الرقابة، نمط اتخاذ القرارات، عمليات القيادة، التحفيز، التفاعل، وتحديد الأهداف.
- وأشار القيروتي سنة 2009 إلى أنه يمكن استقراء مجموعة من الأبعاد للمناخ التنظيمي مثل، التحرر والروح المعنوية والألفة والمودة والمكافآت والانتماء، ونمط القيادة، والدفء في العلاقات.

أما من أبرز الأبعاد التي توافق أكثر الباحثين على إيرادها ما يلي:

1.1 الهيكل التنظيمي:

¹عبد العليم أسامة محمدشاعر، 2003، المناخ المؤسسي في كلية التربية جامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة ميدانية)، مجلة التربية، السنة (6)، العدد (9)، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر، ص 21.

²عمر عبد الرحيم رابعه، 2013، درجة تقييم واقع المناخ التنظيمي السائد بجامعة البلقاء التطبيقية، كلية عجلون الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين الإداريين، فيها، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 7، العدد 3، جامعة السلطان قابوس، الأردن، ص 423.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

يعبر الهيكل التنظيمي عن تركيب بنائي منظم يفصح عن صياغة محددة وواضحة للوظائف والإدارات، ويفسر مجالات وطبيعة الأعمال، وأنماط العلاقات وقنوات الاتصال بين كافة المستويات والمراكز الإدارية التي يحتويها، وخطوط السلطة والمسؤولية، ومصادر الأوامر واتخاذ القرارات، وقياس وتقدير معدلات الإنجاز ومستوى الأداء والوفاء بالأهداف المأمولة¹.

ويكتسب الهيكل التنظيمي أهمية بالغة من خلال تحقيقه للأهداف والاعراض التي أنشئ من اجلها ومن أهم هذه الاهداف ما يلي²:

1. يساهم الهيكل التنظيمي في توضيح كل المهام والأنشطة المختلفة لكل مستوى تنظيمي وعلاقتها بالمستويات التنظيمية الأخرى، وهذا ما يسمى بالاتصال التنظيمي بين المستويات؛

2. يسهل ويساعد المناخ التنظيمي في توضيح مختلف الوظائف ومستوياتها ودرجة أهميتها في تحقيق أهداف المنظمة؛

3. يساهم المناخ التنظيمي بشكل كبير في توضيح المهام وصلاحيات كل وظيفة أو نشاط ومدى علاقته بالأنشطة الأخرى، وهذا ما يخفف من ظهور الصراع داخل المنظمة.

4. يقلل المناخ التنظيمي من حدة التوتر وعدم الرضا الوظيفي للعاملين داخل المنظمة، والذي يكون سببا في ضعف الأداء وكثرة الغياب وازدياد معدل دوران العمل؛

5. يوفر المناخ التنظيمي درجة عالية من الرقابة الإدارية بين مختلف المستويات الإدارية، أو حتى داخل المستوى الإداري نفسه؛

6. يساهم المناخ التنظيمي في تحديد الأنشطة الاعتيادية والاستثنائية بصورة واضحة ودقيقة، حيث يصف الوظائف بشكل شامل، مع تحديد الصلاحيات والمستويات والعلاقات والمؤهلات لشاغل الوظيفة؛

7. يحدد المناخ التنظيمي علاقات العمل الوظيفية بين مختلف التقسيمات والوحدات، ويساعد على خلق بيئة ملائمة لتحقيق التعارف بين الافراد؛

8. يساهم المناخ التنظيمي في تحديد الوظائف الإشرافية والتنفيذية داخل كل قسم أو إدارة في الهيكل التنظيمي. ولكي يحقق الهيكل التنظيمي الكفاءة والفاعلية والاسهام في تحقيق اهداف المنظمة ونجاحها لا بد أن يتصف بالسمات التالية¹:

¹محمود عبد الفتاح رضوان، 2012، مهارات اعداد الهياكل التنظيمية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ص 20.

²رائد يوسف الحاج، 2011، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص 132.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

1.التوازن: خلق التوازن بين الصلاحيات الممنوحة والمسؤوليات الملقاة على عاتق شاغل الوظيفة، والتوازن في

نطاق الاشراف وخطوط الاتصالات الوظيفية، واعتماد وحدة الأوامر الصادرة من مستويات إدارية مختلفة؛

2.المرونة: يقصد بالمرونة مدى استجابة الهيكل التنظيمي على استيعاب مختلف التعديلات التنظيمية المستمرة

سواء كانت هذه التغيرات في البيئة الداخلية او الخارجية؛

3.الاستمرارية: يقصد بالاستمرارية ضرورة اعتماد تصميم الهيكل التنظيمي على أساس الدقة في تشخيص الواقع،

إلى جانب إدراك التغيرات المستقبلية والتنبؤ بها دون أن يتعرض هذا الأخير لتغيرات جوهرية متكررة تسبب إرباكه.

2.1.الاتصالات:

تعد الاتصالات أم العملية الإدارية ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المنظمة، وقد حاول الكثير من الباحثين

وضح مفهوم موحد لعملية الاتصال إلا أن كلا منهم تأثر إلى حد كبير بعمله أو الهدف الذي يسعى إليه من

خلال عملية الاتصال.

يعتبر الاتصال عملية تبادل الرسائل بين مرسل ومستقبل عبر وسيلة معينة لتحقيق هدف معين².

كما يعتبر الاتصال نشاط أساسي في تحديد ردة فعل الفرد، وسلوكه عندما يتلقى كم معتبر من المعلومات

المطلوبة لعمل ما في المنظمة³.

كما يعرف الاتصال بأنه تلك العملية التي يتم من خلالها إرسال معلومات من طرف فرد أو جماعة الى طرف آخر

ويمكن أن يكون فرد أو جماعة بشرط إشراك الطرفين في مضمون الرسالة، ويجب أن يتحقق الفهم المشترك لمضمون

¹رائد يوسف الحاج، مرجع سبق ذكره، ص 133.

²إسماعيل محمد بلال، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، ص 358 .

³ شوقي ناجي جواد، 2010، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 39.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

الرسالة وما تحويها من معلومات ليكون اتصال فعال، وإذ لم يتحقق هذا الشرط فيكون الاتصال غير فعال¹. وتساهم الاتصالات بصورة فعالة في تكوين المناخ التنظيمي وتحديد خصائصها لأية منظمة، ويعتبر الاتصال بعد من أبعاد المناخ التنظيمي وفعالته يعني بكل بساطة إضافة خاصية إيجابية في المناخ التنظيمي ويؤكد على وجود مناخ جيد، أما غياب الفعالية في عملية الاتصال يعني أن هناك خلل في هذا الأخير ولا بد من معالجته، ويلعب الاتصال في تحديد البعد النفسي والاجتماعي للمناخ التنظيمي، لذا يعد وجود نظم اتصالات فعالة مؤشرا هام في وجود مناخ تنظيمي جيد.²

1.3. الحوافز:

من المتعارف أن سلوك الإنسان يتحدد ثلاثة عوامل، السبب المنشئ لسلوك، وهدف يسعى الفرد إلى بلوغه وهو يسلك سلوك معين، وأخيرا قوة دفع توجه السلوك بعد أن تثيره في تحقيق الهدف، وما الحوافز إلا من الوسائل التي يتم بموجبها إشباع الفرد لحاجته³.

وتعتبر الحوافز قوة محرّكة خارجية تستخدم لدفع الفرد لبذل المزيد من الجهد العضلي والفكري لإنجاز الأعمال بصفة جيد محققا بذلك أهداف المنظمة وأهدافه، وبالتالي فإن الحوافز تؤثر بشكل كبير ومباشر على توجيه سلوك الأفراد وتحدد اتجاهاتهم مما يزيد في العملية الإنتاجية والارتفاع بمستوى رضا العاملين⁴.

1.4. نمط القيادة:

تعرف القيادة بأنها عملية التأثير في المرؤوسين وهي أنواع متعددة فمنها، الدكتاتورية أو الاوتوقراطية التي تتميز بالمركزية، العقاب، الاتصال الهابط وفي اتجاه الواحد والذي يجد في أغلب الأحيان من تبادل الآراء والأفكار ووجهات النظر، المشاركة والإبداع، وتسمى القيادة المبنية عن المشاركة القائمة على اللامركزية وتفويض السلطة، الاتصال ذي اتجاهين، وتقديم الأفكار الخلاقة والإبداع بالقيادة الديمقراطية.

وتعتبر أنماط القيادة والاشراف من العوامل الرئيسية الفاعلة في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، إن للقيادة وأنواعها أثر كبير في خلق التفاعل الإنساني الازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا، ويكمن جوهر العملية القيادية في

¹ داود شقوبعة، 2001، أنظمة اعداد لمشرفين، المركز العربي للتدريب المهني واعداد المدربين، بيروت، لبنان، ص 131.

² سفيان بوعطيط، رانية هادف، 2019، المناخ التنظيمي والعوامل البيئية والتنظيمية والشخصية المساهمة في تكوينه، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 2، العدد 06 افريل 2016، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، ص 146.

³ زويلف مهدي حسين، 1998، ادارة الافراد:مدخل كمي، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ص 223.

⁴ مدحت محسن منصور، 2009، الإدارة بالحوافز (أساليب التحفيز الوظيفي)، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ص 149.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

قدرات الفرد الذاتية التي تخلق من خلالها التأثير في سلوك ومشاعر العاملين، فالمناخ التنظيمي الذي يتسم بقدرات قيادية هادفة من شأنها أن تحفز الأفراد نحو إنجاز الأعمال بفعالية¹.

5.1. اتخاذ القرارات:

اتخاذ القرار الإداري يعني اختيار الحذر من جانب الإدارة أو متخذ القرار لتصرف معين دون آخر من بين أكثر من تصرف يمكن اتخاذه².

يقول هيربرت سايمون (H. Simon):³ إن اتخاذ القرار هو «جوهر العملية الإدارية» لما لدوره في وظيفة التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة كون هذه الوظائف تنطوي على مجموعة من القرارات الإدارية الحاسمة، وتتجلى أهمية القرار في المنظمات على مستويين وهما:

1. مستوى وظائف الإدارة: القرار الإداري وظيفته من وظائف الإدارة الأساسية والمركزية، والإدارة ما هي إلا سلسلة من عمليات تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، التي تنصرف إلى مختلف الوظائف العامة الأخرى للإدارة جمع المعلومات، معالجة المعلومات، تحليل المعلومات، إنتاج معلومات جديدة، التنظيم، التخطيط، التوجيه والرقابة.

2. مستوى وظائف المنظمة: بالإضافة للدور الجوهري لاتخاذ القرار في قلب العملية الإدارية، فلكذلك للمنظمة، فهو السبيل الوحيد في أداء وظائفها وممارسة نشاطاتها، كون أن تنفيذ وظائف، الإنتاج، التسويق وغيرها من الوظائف يتوقف أساسا على عملية اتخاذ القرار.

وفي مجال الإدارة تباينت رؤى ووجهات نظر كبار الباحثين والمختصين أمثال

H.Simon, P. Drucker, I. Ansoff, H. Simon حول مفهوم اتخاذ القرار في مجال الإدارة، إلا أن مجمل هذه الرؤى ينطوي على معنى واحد مفاده أن إتخاذ القرار هو «عملية المفاضلة والتقييم الدقيق لمجموعة من البدائل في ضل ظروف وتوقعات معينة، واختيار أفضلها للوصول إلى حل مشكلة قائمة أو اتخاذ هدف محدد، بما يعني تكيف الفاعل للمنظمة مع بيئتها الداخلية والخارجية» .

¹احمد، حضيركاضم، مرجع سبق ذكره، ص 170.

²مديني عبد القادر علافي، 2000، الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، الطبعة السادسة، مكتبة تحامة، الرياض، ص 493.

³عابدي محمد السعيد، 2014-2015، محاضرات نظرية القرار، الجانب النظري، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق اهراس، ص 4-5.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي:

إذا كانت أبعاد المناخ تشير إلى المعالم المحدد لأطر المناخ التنظيمي، والتي من خلالها يمكننا تحديد المناخ التنظيمي وقياسه، فإن العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي تمثل مختلف الأسباب التي يكون لها القدرة على التأثير في المناخ سواء بالإيجاب أو بالسلب، ويمكن تقسيمها إلى عوامل خارجية، عوامل تنظيمية وعوامل شخصية ونفسية.

1.2 العوامل الخارجية:

تعتبر البيئة التي تعيش فيها المنظمة المورد الأساسي لمدخلاتها وعملياتها وانشطتها، ومن هذا المنطلق يمكننا أن نستنتج بأن هناك علاقة تبادلية ما بين المنظمة وبيئة، إذن فإن البيئة المحيطة بالمنظمة تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على المناخ التنظيمي داخل المنظمة ومن بين هذه العوامل نذكر ما يلي:

1.1.2 البيئة الخارجية:

لا تعمل المنظمات في معزل عما يحدث في البيئة الخارجية، فالعديد من القوانين والقرارات الاقتصادية التي تصدر عن الجهات السياسية في المجتمع تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عمل المنظمات مما يكون له تأثير على المناخ التنظيمي لهذه المنظمات¹، فالظروف البيئة الخارجية قد تدفع المنظمات إلى إعادة النظر في كثير من التوجهات الخاصة بالمنظمة.

1.1.3 البيئة الاقتصادية:

تلعب البيئة الاقتصادية المحيطة بالمنظمة دورا هاما في التأثير بالإيجاب أو بالسلب على المناخ التنظيمي للمنظمة، ففي حالة الكساد أو الفترات التحويلية للمنظمة كحالة الخصخصة مثلا واحتمال الاستغناء عن جزء من العمالة، ففي هذه الحالة يسود جو من القلق وتغيب عنه عناصر الاستقرار والتحفيز²، وهذه الحالة تؤثر سلبا على المناخ التنظيمي للمنظمة.

كذلك عندما يتجه الاقتصاد الوطني للنمو وتكون الأحوال السوقية والمالية للمنظمة فيه جيدة يميل المديرون إلى المبادرة والمخاطرة، بينما لا تساعد فترات الكساد على ذلك حيث تكون الموازنات بالمنظمة محدودة، وهنا يتجه المديرون إلى قرارات متحفظة ويميلون إلى عدم تشجيع أو قبول المبادرات الابتكارية وعدم المخاطرة مرة أخرى³، في

¹عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، 2004، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر، ص 204.

²المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، 2007، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، ص 26.

³مصطفى أحمد السيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، دار المعارف، القاهرة، مصر، ص 410.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

حالة النموأين تكون الأحوال المالية جيدةيسود جو من الارتياح والاستقرار مع زيادة عامل التحفيز، وفي هذه الحالة تؤثر إيجابا على المناخ التنظيمي للمنظمة.

1.1.4. البيئة الاجتماعية:

يقصد بالبيئة الاجتماعية مجموعة العادات، التقاليد، القيم، الثقافات المحلية والاتجاهات حيث تؤثر تلك البيئة على مدى فهم واستيعاب الأفراد لمجريات الأحداث داخل التنظيمومن ثم على سلوكياتهم وتصرفاتهم¹. تؤثر البيئة الاجتماعية على كفاءة الإدارة في العديد من الجوانب منها: مستوى الدافع على الإنجاز، العلاقات الاجتماعية والأسرية، طريقة التفكير بشكل علمي، الميل نحو السلطة وعدم التفويض.

2.2. العوامل التنظيمية:

توجد العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير واضح على المناخ التنظيمي ولعل أبرز هذه العوامل ما يلي:

1.2.2. السياسات والممارسات الإدارية:

ترتبط الممارسات الادارية عامة بالنمط الإداري (القيادي)، فكلما كانت الممارسات الإدارية قائمة على مبدأ التشاور، المشاركة في عملية اتخاذ القرارات وعلى الاحترام والتقدير المتبادل بين جميع العاملين، فإن ذلكيولد الشعور بالثقة المتبادلة وبصراحة بين الأفراد وبتحمل المسؤولية في إنجاز الأعمال، مما يساهم في تطوير اتجاهات إيجابية نحو النظام ونحو العاملين وهذا من دلائل إيجابية مناخه التنظيمي، أما السياسات الإدارية المحددة للاختيار والترقيات وللأجور وغيرها من السياسات التي تنظم علاقة العاملين وتحدد مستقبلهم، فكلما كانت موضوعية وعادلة كانت الأجواء مريحة ومناخ مشجعا، أما اذا كانت غير عادلة ومتحيزة أو غير موجودة أساسا فان غيابها أو عجزها أو سوء تطبيقها سيجعل المناخ التنظيمي مثبط للعزائم والمعنويات والروح المعنوية².

2.2.2. الهيكل التنظيمي للمنظمة:

لكي يحقق الهيكل التنظيمي الكفاءة والفاعلية والإسهام في تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها لا بد أن يتصف بالسماة، التوازن، الاستمرارية والمرونة، ومن أهم هذه السماة وهي المرونة، إن المنظمة ذات الهيكل التنظيمي

¹ لصيرفي محمد، مصدر سبق ذكره، ص 265.

² محمد حسن محمد، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، الأردن، عمان، ص 17.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المرن الذي يوضح الوصف الوظيفي للعاملين وبيتعد عن حرفية التقييد باللوائح والقوانين من شأنه أن يجعل المناخ التنظيمي محبباً للعاملين مما يتيح فرص المشاركة في تحقيق سبل الإبداع والابتكار، بعكس الهيكل التنظيمي غير المرن فإنه لا يتيح فرص التأقلم للمتغيرات وينفذ الأنظمة واللوائح بحذافيرها كاملة¹، ولا يعترف بالجماعات غير الرسمية ولا يتعامل معها، الأمر الذي يؤدي إلى صدام بين العاملين والإدارة مما يولد عنها صراعات حادة والتي تؤثر سلباً على المناخ التنظيمي².

3.2.2. نمط القيادة:

يؤثر السلوك القيادي المتبع تأثيراً مباشراً على سلوك وأداء المرؤوسين لذا فإن القيادة المتوازنة هي التي تعمل على استثمار طاقات العاملين ومجهوداتهم بما يخدم مصلحة المنظمة والفرد وخلق بيئة منتجة³.
يؤثر القائد بشكل كبير على كل مجريات الأمور التنظيمية، فالقيادة الناجحة هي التي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة، فلا بد أن يجتمع في القائد الناجح الموصفات القيادية الفعالة وسلطة القانون⁴.

إن اختيار أسلوب القيادة سواء كان ديمقراطياً، ديكتاتورياً أو أوتوقراطياً فإنه يحدد بدرجة كبيرة نوع المناخ التنظيمي السائد في المنظمة، إن إتباع القائد وسيلة فعالة للتأثير في المرؤوسين وتوحيد جهودهم وتوجيههم إلى الهدف الأسمل للمنظمة وفق متطلبات الموقف والظروف ودون استغلال قوة السلطة والمنصب⁵، أدى ذلك إلى زيادة التعاون والتنسيق وتحمل المسؤوليات وزيادة الثقة بين جميع الأفراد، وهذا ما يخفف من ظهور الصراع داخل المنظمة.

4.2.2. درجة الإثراء الوظيفي⁶:

يؤدي تنوع وتعدد الأعمال إلى المساهمة في تقليص حالات السأم وزيادة الروح المعنوية للأفراد، وهنا يجب تشجيع دوافع العمل الذاتية وهي التي تعتمد على ثلاثة عوامل نفسية وهي:

– شعور الفرد بأهمية العمل الذي يؤديه؛

– شعور الفرد بالمسؤولية التامة عن نتائج العمل الذي يقوم به؛

¹ حمود، حضير كاظم، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² العوي افنان، مرجع سبق ذكره، ص 22.

³ الصيرفي محمد، مصدر سبق ذكره، ص 266.

⁴ جمال الدين لعويسات، 2002، السلوك التنظيمي والتطوير التنظيمي، الطبعة الأولى، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، ص 32

⁵ راضية يوسف، موسى بخاخشة، 2018، أثر ممارسة أنماط القيادة الإدارية للعاملين من وجهة نظرهم، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية

الاستشفائية "ابراهيمية مسعود" بوشقوف، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 05، جوان 2018، قالمة، الجزائر، ص 4.

⁶ ابراهيم عاشوري، مصدر سبق ذكره، ص 32.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- المعرفة النامة بالنتائج الحقيقية لعمله.

حيث تؤدي هذه العوامل إلى جعل الفرد متحمس في أداء العمل، وتزيد قابليته نحو التعلم واكتساب مجالات عمل جديدة، مما يجعل الفرد ينظر إلى المناخ التنظيمي أنه إيجابي يشجع على العمل واكتساب مهارات جديدة.

5.2.2. نظام الأجور والحوافز:

إن تبني المنظمة نظاماً عادلاً للحوافز يشجع الأفراد المؤهلين على الالتحاق بها، كما يدفعهم إلى الأداء الجيد ويرغبهم ويشجعهم على البقاء في المنظمة، أي أن تبني المنظمة لنظام حوافز جيد يزيد من فعاليتها ويوجد مناخاً تنظيمياً أكثر إيجابية مع ملاحظة أن نمط المكافأة والعقاب يعتبر عنصراً هاماً للمناخ¹.

6.2.2. الثقافة التنظيمية:

إن الوعي بثقافة المنظمة وإدارة هذه الثقافة بشكل جيد، يساعد في تصميم وتطبيق خطط استراتيجية متكاملة تؤثر بشكل إيجابي في تكوين أنظمة اتصال فعالة ومفتوحة، وأنماط قيادية تشاركية تساهم في إيجاد مناخ يتسم بالتعاون والتلاحم والتآزر².

3.2. العوامل النفسية:

تتمثل العوامل النفسية أساساً فيما يلي:

1.3.2. الضيق والقلق:

القلق والضيق عبارة عن شعور يطرأ لدى الأفراد عندما توجد سدود بين الفرد وحاجاته ورغباته، أي صعوبة تحقيق الحاجات الإنسانية، وهما ترجمة لأحاسيس داخلية نابغة من عدم تفهم الشخص لموقف عمله، لذلك يجب دراسة هذه المشاعر في المنظمات لتحقيق الولاء من خلال خلق مناخ تنظيمي مناسب، وبحاول الفرد في جميع المنظمات تحقيق الأهداف الصعبة والتي تحتاج إلى جهد وأداء مميز والتي تتم بطرق كثيرة ومنها³.

- ✓ تعديل السلوك الذي يحقق إشباع حاجات الفرد الغير المحققة فعلاً؛
- ✓ التركيز على المؤثرات التي تؤدي إلى تحقيق إشباع رغباته مع إهمال المؤثرات التي تخل بتوازنه؛
- ✓ البحث عن الصعوبات التي تقف في مساره ومحاولة تذليلها.

¹ خالد عبد الله إبراهيم، زيد خوام محمد، 2016، المناخ التنظيمي وتأثيره في تسرب الموظفين، بحث استطلاعي في معمل السجاد العراقي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 16، جامعة الفلوجة، العراق، ص 88.

² شتاتحة عائشة، 2009، ثقافة المنظمة كأحد العوامل المؤثرة في عملية صنع القرار، الملتقى العلمي الدولي صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، أيام 14-15 أبريل 2009، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 1.

³ مصطفى أحمد السيد، مرجع سبق ذكره، ص 410.

2.3.2. تناقض القيم:

قد يتطلب العمل الوظيفي أحيانا بعض السلوكيات التي لا تتفق مع قيم وأخلاق الموظف، مثل هذه السلوكيات قد تولد في نفس العامل شعور بذنب وتأنيب الضمير مما ينعكس ذلك على أدائه وتنعكس سلبا على إنتاجية المنظمة¹.

المبحث الرابع: طرق تحسين المناخ التنظيمي:

يعد إيجاد مناخ تنظيمي من بين أكثر العوامل أهمية في تحسين وتطوير أداء المنظمة، ونظرا لكون أن العملية التحسينية والتطويرية في أجواء العمل ليست نهائية، فكلما استجدت ظروفًا كلما تطلب الأمر إجراء بعض التحسينات المطلوبة على المناخ التنظيمي للعمل، ولكون أن الإدارة العليا لا تستطيع التحكم والتطوير إلا في المتغيرات القابلة للسيطرة عليها، ولذا فإن هناك العديد من الإجراءات التي تستطيع الإدارة العليا في المنظمة التحكم بها وإيجاد المناخ التنظيمي الملائم في ضوءها والتي تتمثل فيما يلي²:

1.3. الهيكل التنظيمي:

تعمل المنظمات على خلق مناخ تنظيمي يتماشى وتطلعات المنظمة والعمال على حد سواء، من خلال مبادئ تحكم الهيكل التنظيمي القائم في المنظمة، حيث هناك اتفاق شبه تام حول هذه المبادئ المتمثلة في التوازن، المرونة، الاستمرارية، وعليه فالهيكل التنظيمي لأي منظمة لا بد احتوائه على مجموعة من الصفات والخصائص تجعل منه هيكلًا تنظيميًا فعالًا، ويمكن إيجاز هذه الخصائص على سبيل الذكر لا الحصر في النقاط التالية³:

أولا/التخصص في العمل:

تعني هذه الخاصية أو المبدأ تفتيت النشاط إلى مجموعة من المهام الفرعية، حيث يقوم كل فرد من المنظمة بإنجاز مهمة معينة لإتمام العمل الكلي، وتساهم خاصية التخصص في العمل إلى إبراز المهارات والمواهب، والسرعة في التنفيذ وخفض التكاليف، وتحديد المسؤوليات والأعمال كل حسب تخصصه، مما يجنب الصراعات والمشاحنات والنزاعات بسبب التضارب في الأدوار والمهام بين الأفراد داخل المنظمة وبالتالي رفع الإنتاجية، وتساعد خاصية التخصص في المنظمة إلى خلق مناخ تنظيمي ملائم، وفي المقابل فإن التخصص المفرط يشعر العامل بالملل بفعل عمل بسيط ومتكرر طوال اليوم مما يؤدي إلى تعكير جو العمل.

¹العوفي افنان، مرجع سبق ذكره، ص 25.

²حمود، حضيركاضم، مرجع سبق ذكره، ص 173.

³سيفي يوسف، مزيان محمد، 2019، مبادئ الهيكل التنظيمي ودورها في خلق المناخ التنظيمي، مجلة التدوين، مخبر الاتساق، البنيات، النماذج والممارسات، العدد 12، 31 جانفي 2019، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر، ص 360-363.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

ثانيا / وحدة الأمر:

تنطلق وحدة الأمر من المبدأ القائم على أن المرؤوس يتلقى الأوامر من رئيسه المباشر، فإن تجاوزت هذه العلاقة الرئيس المباشر في إصدار الأوامر فإنه يؤدي إلى تعارض الأوامر والتعليمات، مما يعقد من سير العملية الإدارية، وإذا أصدرت الإدارة العليا الأوامر إلى المرؤوس مباشرة دون المرور على رئيسه، فقد يهز من سلطة المشرف مباشرة حيث يؤدي ذلك إلى إحساس الرئيس بالعزلة، ويشجع المرؤوس على التمرد وعدم الانصياع الى التعليمات من خلال تعدد مصادر الأوامر وتعارضها بالنسبة للمرؤوسين.

ثالثا / التفويض في السلطة:

ويقضي هذا المبدأ بمنح جزء من المسؤولية إلى مرؤوس معين، حيث يمنح المسؤول جزء من صلاحياته لهذا المرؤوس من أجل القيام بالمهام والأدوار الذي كلف بها، إن عملية تفويض السلطة لها عدة إيجابيات التي تنعكس على المنظمة والفرد بحيث يعمل على إعادة بناء التصورات الإيجابية المتعلقة بالمناخ التنظيمي، من خلال شعور الفرد المفوض بالثقة فضلا عن التدريب والتكوين اللذان يتلقاهما الفرد خلال هذه المرحلة، ويجب أن لا يفوض المسؤول شخص ما من أجل التخلي عن مهامه، فلا بد أن يكون التفويض جزئيا، ولا يحق للمفوض أن يمنح التفويض لشخص آخر وفقا للقاعدة "لا تفويض في التفويض".

رابعا / المركزية واللامركزية:

يرتبط مفهوم المركزية بالمناخ التنظيمي من خلال ما يسود المنظمة من تفشي ظاهرة تجاوز السلطة بحث يقوم المشرف بفرض تعليمات حتى ولو كانت غير مشروعة، ما يجعل المنظمة مكانا لممارسة الدكتاتورية وتكريس البيروقراطية في البعد السلي، كالترقية والتكوين باعتبار أنه بعيدا عن الإدارة العليا، مما يدفع المرؤوس بتقديم شكاوى، إن مثل هذه التصرفات من شأنها أن تعكر جو العمل، وتقود الفرد إلى الكثير من الظواهر السلبية كالتغيب والصراع والاعتراب الوظيفي، إن تطبيق المركزية واللامركزية يؤثر على تصميم الهيكل التنظيمي، فكلما تم الانتقال من المركزية إلى اللامركزية زاد تعقيد الهيكل التنظيمي والعكس صحيح، فأصحاب المدخل الكلاسيكي يرون أن المركزية الشديدة تؤدي إلى نظام فعال، بينما يرى أصحاب المدخل السلوكي إن الإفراط في المركزية يؤدي إلى نتائج سلبية للمنظمة والعاملين.

خامسا / التنسيق:

يساهم التنسيق في تفعيل دور الأفراد من خلال شعورهم بدورهم داخل المنظمة وتنمية العلاقات بينهم بفضل الاتصال الدائم، وكذلك زيادة الثقة لديهم عند تقديم المعلومات اللازمة لكل جهة هي بحاجة لها، الأمر الذي

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

يساهم في خلق مناخ ملائم وفق تصورات الأفراد وتفاعلهم داخل المنظمة، فضلا على أن تنسيق يعمل على اختزال الوقت وخفض الأخطاء وإعادة الاعمال حفاضا على أموال المنظمة.

2.3. التدريب:

عرف Flippo التدريب على أنه "العملية التي من خلالها يزود العاملين بالمعرفة أو المهارة لأداء وتنفيذ عمل معين"¹.

ويقصد بالتدريب العملية المخططة المستمرة الخاصة باكتساب الفرد المهارات والمعرفة والأنماط السلوك المرغوب فيها التي تحسن أداء الفرد وتزيد فعالية المنظمة².

كما يعرف التدريب على أنه نشاط تعليم من نوع خاص فهو نشاط معتمد تمارسه المنظمات يهدف إلى تحسين أداء الفرد في الوظيفة التي يشغلها³.

تساعد البرامج التدريبية على رفع مستوى الثقة لدى الأفراد وقابليتهم نحو التعلم، مما يساهم في زيادة إنتاجية الافراد، فيعتبر التدريب وتنمية الموارد البشرية إستراتيجية في الوقت المعاصر مما له من تأثير في تطوير وتنمية وتعديل السلوك في المنظمة⁴.

3.3. الاتصال الفعال:

من المتعارف عليه أنه كلما كانت العلاقات بين المنظمة والأفراد العاملين بها جيدة، كلما زاد اهتمام الإدارة بالعمل على تحسين جودة الاتصالات القائمة بالمنظمة⁵. وتساهم الاتصالات بصورة فعالة في تكوين المناخ التنظيمي وتحديد خصائصه، وفعالية الاتصالات تعني ببساطة أن هناك خاصية إيجابية أضيفت للمناخ التنظيمي، أما بطيء عملية الاتصالات يعني أن هناك خللا في المناخ التنظيمي، فالاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم، وهي بذلك تؤثر كثيرا في تحديد البعد النفسي والاجتماعي للمناخ التنظيمي، لذا يعد وجود الاتصالات الفعالة مؤشرا هام على وجود مناخ تنظيمي جيد⁶.

¹Edwin B. Flippo, 1976, Principle of Personnel Management 4th, McGraw-Hill Company Inc, New York, P3.

²برعي محمد جمال، 1973، فن التدريب والتنمية، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ص 140.

³الخطيب أحمد، الخطيب رابع، 2006، الحقائق التدريبية، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، ص 300.

⁴ عمر عقلي وصفي، 2010، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 437-438.

⁵جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، 2004، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب وترجمة، رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني، دار المريخ، الرياض، السعودية، ص 350.

⁶ فليه، فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 297.

4.3. القيادة الفعالة:

إن القيادة الفعالة تعمل على تحفيز العاملين في المنظمة على المشاركة في العمليات التنظيمية المختلفة، فالقيادة الفعالة تسمح للأفراد بإبداء رأيهم وتشجعهم على التفكير الحر دون أية مضايقات، فالقائد في هذا النوع من القيادة يتحمل المخاطر الناتجة عن أخطاء المرؤوسين¹. كما تهدف قدرات القائد على التواصل وزيادة التفاعل بين الرئيس والمرؤوس، وزيادة مجالات تطوير الأفراد وتشجيع الإبداع من خلال اكتساب مجموعة من المهارات القيادية التي تسمح للقائد بالتفاعل الإيجابي والمقدرة على التأثير في الأفراد وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المنظمة².

5.3. المشاركة في اتخاذ القرار:

وجدت الإدارة في المنظمات الأعمال الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار، مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن ذلك، وعدم تركيز القرار في يد واحد³. إن إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات أحد أهم العوامل التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، إن المشاركة في اتخاذ القرار تؤثر بشكل كبير على نوعية المناخ السائد فيها من خلال مجموعة من النقاط الإيجابية والمتمثلة أساساً في⁴:

- ✓ ضمان تفهم المشاركين للقرار وأهدافه وبالتالي زيادة حماس الأفراد لتنفيذه؛
- ✓ تحسيس المشاركين بمكانتهم وأهميتهم في العملية الإدارية وفي حياة المنظمة؛
- ✓ إثراء روح الموارد والنقد الإيجابي وإحلال روح العمل الجماعي محل العمل الفردي والانانية؛
- ✓ تنسيق المواقف المشتركة.

المبحث الخامس: جودة التعليم العالي:

تلعب مؤسسات التعليم العالي دوراً محورياً في التأثير على المتغيرات الكلية السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية وحتى الثقافية، مما أصبح يتحتم على القادة إلى زيادة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات بهذه المؤسسات.

¹ محمود سلمان العميان، 2002، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص 350.

² فؤاد نجيب الشيخ، يحي سليم، 2009، القيادة والابداع: دراسة ميدانية على منظمات الاتصال في اليمن، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، العدد الأول، السعودية، ص 76.

³ أحمد عبد الرحمان عياصرة، هشام عدنان موسى، 2000، القرارات القيادية في الإدارة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 45.

⁴ زكريا الدوري وآخرون، 2010، وظائف وعمليات منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 110.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

تعتبر الجودة إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة والتي تساهم في مواكبة مختلف التغيرات المحلية، الوطنية وحتى الدولية ومحاولة التكيف معها، إن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة أصبح يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق الفعلي والعملي لها في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

في هذا الفصل سوف نتطرق بالإطار المفاهيمي للجودة التعليمية، ثم إلى أهداف وأبعاد جودة التعليم العالي،

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للجودة التعليمية:

أولاً: ماهية الجودة

أقر الكثير من الباحثين في تحديد شامل ودقيق لمضمون الجودة وذلك راجع إلى تعدد الزوايا الذي ينظر إليها للموضوع من جهة، وإلى اختلاف طبيعة المنتج أو الخدمة المقدمة محل الدراسة من جهة أخرى، إلا أننا سنتطرق إلى بعض المفاهيم التي تعتبر رائدة في تحديد دقيق لمفهوم الجودة وأبعادها.

عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوربية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".¹

فيما حددت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) الجودة بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً.²

كما يرى ماسي (Massy) أن الجودة تتشكل من أربعة أبعاد أساسية وهي: التفوق، تجاوز التوقع، القيمة وموائمة المواصفات.³

ويعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا (NEDO) الجودة بأنها "الوفاء بمتطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع".⁴

وقد عرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها "درجة الامتياز".⁵

وعرف الآخرون الجودة بأنها "تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمناً، أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق

¹Dilworth, James, 1992, Operation Mngament, 02ed MC-Graw-Hill, New Work, P 609.

²محمود داود الربيعي، 1971، الفكر الإداري المعاصر في التربية والتعليم، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ص 215.

³Massy, William, Honoring the Trust, 2003, Quality and Cost Containment Higher Education, Anker Publishing, New Work, P 41.

⁴فريد عبد الفتاح زين العابدين، 1996، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، كلية التجارة، القاهرة، مصر، ص 10.

⁵بسمان فيصل محجوب، 2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، مصر، ص 103.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد. ويعرفها أحمد بأنها "عملية بنائية واقعية تستند إلى حقائق عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء"¹.

ثانياً: مراحل تطور الجودة²:

لقد عرفت مفاهيم الجودة عدة تطورات ففي المرحلة الأولى ارتكز مفهوم الجودة على المنتج فقط، أما المرحلة الثانية فانتقل المفهوم إلى التركيز على رغبات الزبون لتنتقل في الأخير على السوق، لتصل في النهاية إلى الجودة الشاملة:

1-2-1 المرحلة الأولى: كانت الجودة تعني جودة المنتج وذلك الاهتمام بما يلي:

- ✓ تخفيض نسبة الإنتاج؛
- ✓ أداء العمل الصحيح من المرحلة الأولى؛
- ✓ قياس تكلفة الإنتاج المعيب؛
- ✓ تحفيز عمال الإنتاج للالتزام بشروط الجودة.

1-2-2 المرحلة الثانية: ارتبطت الجودة بإشباع رغبات الزبون من خلال ما يلي:

- ✓ الاقتراب من الزبون؛
- ✓ تفهم حاجات وتوقعات الزبون؛
- ✓ جعل كل القرارات أساسها رغبات الزبون.

1-2-3 المرحلة الثالثة: اتخذت الجودة كعامل في المنافسة من خلال ما يلي:

- ✓ جعل السوق أساس كل القرارات؛
- ✓ الاقتراب من السوق والزبائن أكثر من المنافسين؛
- ✓ التعرف على المنافسين ومحاولة التميز عنهم؛
- ✓ البحث عن أسباب انصراف الزبائن لتصل في النهاية إلى الجودة الشاملة.

¹ أحمد أحمد، 2003، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الطبعة 01، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، ص 17.

² عماد الدين عمار عبد السلام الدقاق، 2017-2018، تطوير إدارة الجودة في تنمية الموارد البشرية بجامعة مالانج والمحمدية، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة التربوية الإسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ماليزيا، ص 33.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

1-3 أوجه الاختلاف بين الجودة وإدارة الجودة الشاملة:

رغم ارتباط إدارة الجودة الشاملة كنظام تسييري حديث بالمفهوم التقليدي للجودة إلا أن هناك اختلافات بارزة بينهما، فالجودة مرتبطة بالمنتج النهائي في العملية الإنتاجية فقط، في حين فإن إدارة الجودة الشاملة يوسع مفهوم الجودة ليشمل جودة الأداء في مختلف الأنشطة الوظيفية والأنشطة الإدارية، وإن جودة المخرجات فهي مسؤولية تتحملها جميع وظائف وموارد المؤسسة على حد سواء، إضافة إلى ذلك إن نظام الجودة يسعى إلى حل المشكلات بالتعرف عن أسبابها مع اعتماد الأسلوب العقابي مع كل الأفراد المعنيين، إلا أن إدارة الجودة الشاملة تركز على التحسين المستمر للعمليات، وتحميل تلك الأخطاء عند وقوعها لنظام الأفراد، وتختلف الجودة على إدارة الجودة الشاملة من حيث الولاء التنظيمي من قبل العاملين والإدارة بالأهداف، بحيث إن الجودة لا تولي أي اهتمام بهذه الجوانب، ويرتكز إدارة الجودة الشاملة على التخطيط المسبق كأسلوب وقائي، بينما تركز الجودة على ردود الأفعال مع استخدام أسلوب التفتيش ومحاولة تلبية حاجات المستهلكين، بينما يوسع نظام الجودة الشاملة مفهوم الزبائن إلى الموارد البشرية والكفاءات بالمؤسسة كزبائن داخلين يؤدي تلبية احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بشكل مباشر إلى تلبية احتياجات الزبائن الخارجيين¹.

ثالثاً: مفهوم الجودة التعليمية: قبل التطرق إلى مفهوم الجودة التعليمية لابد من التطرق لمفهوم التعليم.

يقصد بالتعليم بشكل عام تزويد الأفراد بحصيلة من العلم والمعرفة، فهو يساهم باكتساب المعارف كوسيلة تساعد الفرد وتؤهله لدخول الحياة العملية من خلال حصوله على كم هائل من المعلومات وفهمه للبيئة التي يتلقى فيها تعليمه، فهو النشاط الذي يهدف إلى تطوير الملكات الفكرية واكتساب المعارف العامة والخاصة، ومن ثم حصوله على الكفاءة المهنية².

أما التعليم الجامعي فيقصد به "تعبير عن مراحل تعليمية تشمل ما بعد المرحلة الثانوية بصفة عامة، ويتضمن مرحلة الجامعة أو بما يسمى بمرحلة المدرسة العليا"³.

¹ حمزة العوادي، 2017-2018، الجودة الشاملة كمدد أساسي لترقية صادرات المؤسسات الصناعية الجزائرية خارج المحروقات، دراسة

استشرافية، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل قطاعي، جامعة محمد حضير، بسكرة، ص 60.

² محمد منير مرسى، 1998، الإدارة التعليمية: أصولها وتطبيقها، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ص 95.

³ عبد الله محمد عبد الرحمان، 2000، دراسات في علم الاجتماع، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ص 21.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

إلا أن تعريف التعليم العالي أو التعليم الجامعي أوسع مما يعتقد الكثير، فهو مركز اكتساب المهارات والمعارف، فهو أهم مصادر تنمية رأس المال البشري في المجتمع¹.

وبالتالي فالتعليم العالي لا يشير فقط إلى مرحلة تعليمية عليا مكتملة لمرحلة ما بعد الثانوية، فهو ليس مجرد نقل المعرفة بل المساعدة على توليدها وإنتاجها، من خلال البحث على تكوين رأس المال البشري، القادر على تحقيق معدلات إنتاجية عالية، وبالتالي دفع عجلة التنمية والتطور، وهذا ما يسمى الجودة التعليمية.

يمكن تعريف الجودة التعليمية على أنها "ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة"².

ويمكن تعريف الجودة التعليم العالي بمدى قدرة النظام التعليمي على تلبية حاجات المجتمع من القوى العاملة، إضافة إلى الإسهام في التنمية الشاملة لأفراد المجتمع³.

ويشير جون أبوت **John Abbott** إلى أن المجتمعات الناجحة في القرن الواحد والعشرون سوف تقوم فيها مجتمعات تعلم تتفق مع حاجات البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة بشكل متواصل⁴.

وعرفت الجودة في التعليم على أنها "مجموعة من الخصائص والسمات التي تميز التعليم وأبعاده من مدخلات وعمليات ومخرجات، وكذلك التغذية العكسية، والتي تؤدي إلى تحقيق مختلف الأهداف من الوفاء بمتطلبات الطلبة وخدمة المجتمع"⁵.

ويعرف البعض الجودة التعليم العالي على أنها "طريقة داخل الجامعات أو الكليات تنظر إلى التنظيم الجامعي على

¹ أحمد محمود الخطيب، عادل سالم المعاينة، 2006، الإدارة الإبداعية للجامعات، نماذج حديثة، الطبعة الأولى، جدار للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، الأردن، ص ص 16-17.

² يوسف مريم، 2015-2015، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجا، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة، ص 51.

³ عمار السامري، 2012، أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة، دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجا، ورقة قدمت الى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 04-05 افريل 2012 جامعة الخليجية، البحرين، ص 990.

⁴ ياسية سليمة، 2018، تطبيق نظام م د ك أساس لتحقيق الجودة في التعليم العالي الجزائري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد 02، جامعة ابن خلدون، تيارت، ص 550.

⁵ الراشدي أحمد عبد الله، 2008-2009، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، ص 130.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج الى المستهلك مارة بعمليات الإنتاج نفسها، تشمل كل العمليات العملية التعليمية¹.

ويعتبر أفضل تلك المفاهيم ما تم الاتفاق عليه في مؤثر اليونسكو للتعليم الذي أقيم بباريس في أكتوبر 1998 والذي ينص على " أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل (المناهج التدريسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المدني، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة المعترف بها دولياً². وهو ما ينطبق على التعليم بشكل عام.

إلى جانب هذه المفاهيم والممارسات، ظهر بما يعرف بالمواصفات العالمية للجودة إيزو ISO9000، ويعتبر إطار مرجعي يساعد المنظمات للوصول إلى الجودة المطلوبة من المنتجات أو الخدمات، كما يساعد في تقييم أنظمة إدارة الجودة من قبل الزبون أو من قبل هيئات التسجيل ومنح شهادة المطابقة³.

المبحث السادس: أهداف وأبعاد جودة التعليم العالي.

المطلب الأول: أهداف جودة التعليم العالي⁴:

يهدف تطبيق مبدأ الجودة في المؤسسات التعليمية العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- ✓ توضيح السياسات الأكاديمية من خلال تحديد مسؤوليات الأفراد كل حسب قدراته ومؤهلاته العلمية مع العمل على ضبط الأنشطة الإدارية ومحاولة تطويرها؛
- ✓ التحسين المستمر لمهارات أعضاء هيئة التدريس وكذلك إداريين الجامعة من خلال الحرص على التدريب المستمر والفعال والذي يتماشى مع التطورات الحاصلة؛
- ✓ خلق مناخ تنظيمي ملائم يسهل في بناء علاقات إنسانية بين جميع موظفي الأسرة الجامعية وتشجيع المعرفة التشاركية بين أعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ الارتقاء بالمستوى الأكاديمي للطلبة بكونهم مخرجات الجامعة؛

¹هنا محمد القيسي، 2011، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، ص 204.

²هشام عبد المعطي، 2015، الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، مدارس العمرة الاردن، ورقة قدمت في المؤتمر السنوي السابع، أثر الجودة والاعتماد في التعليم، 7-8 ديسمبر 2015، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، الدار البيضاء، المغرب، الرابط على الانترنت [http://events.aroqa.org/uploads/newslmage/file/proceedings2015_\(9\).pdf](http://events.aroqa.org/uploads/newslmage/file/proceedings2015_(9).pdf)

³إبراهيم عاشوري، مصدر سبق ذكره، ص 46.

⁴جميل نشوان، 2004، تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين، ورقة قدمت في ملتقى النوعية في التعليم العالي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، ص 75.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- ✓ رفع كفاءة المؤسسة الجامعية مما يساهم في تحقيق رضا الطلبة؛
- ✓ تفرد المؤسسة الجامعية مقارنة بالمؤسسات الأخرى مما يزيد من الاحترام محليا بها، والاعتراف الدولي بهذه المؤسسة من خلال ما تقدمه لطلاب؛
- ✓ النظرة الشمولية لعملية التعلم من خلال لم جميع عناصر التعليم العالي دون تجزئتها؛
- ✓ السهولة في التعامل مع مختلف المشاكل من خلال حلها بطرق علمية صحيحة والاقتراح الحلول الفعالة لحلها.

المطلب الثاني-أبعاد جودة التعليم العالي:

إن ابعاد جودة الخدمة هي مجموعة من الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل واحدة منها لتقييم المستوى العام للخدمة، وقد استعملت مناهج الاستقصاء، والملاحظات المباشرة، والمسح العام كأهم طرق تقليدية لقياس جودة الخدمة إضافة إلى صناديق الشكاوى والاقتراحات، وباعتبار إن هذه الوسائل غير علمية وغير دقيقة لقياس جودة الخدمة، ظهر نموذجين علميين في محاولة لقياس جودة الخدمات، ويسمى النموذج الأول نموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات **SERVQUAL**، أما النموذج الثاني وهو نموذج معدل للنموذج الأول ويسمى نموذج قياس الأداء الفعلي للخدمة **SERVPERF**، وسوف نتطرق لشرح النموذجين كل على حدى:

أولا- نموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات **SERVQUAL**

ينسب أولى محاولات لقياس جودة الخدمات إلى باراسورمان وزملائه (**Parasuraman et al**) حيث استطاعوا من تصميم مقياسهم الشهير نموذج الفجوات (**SERVQUAL of Quality Gaps**) والمشهور باختصار ب (**SERVQUAL**) والتي تتكون من عبارتين وهما **Service** تعني الخدمة، و**Quality** وتعني الجودة، وهو يقيس الفجوات بين الخدمات المتوقعة من الزبائن والخدمات التي يدركها الزبائن فعليا، حيث حدد في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي (التجسيد، الأمانة، الاستجابة، المنافسة، الجمالة، المصدقية، الأمن، الحرية، الاتصال، فهم الزبون)، ويتكون المقياس من مجموعتين تضم كل مجموعة (22) فقرة، تقيس المجموعة الأولى توقعات الزبائن للخدمة التي يتلقونها من المنظمة، أما المجموعة الثانية فتقيس اتجاهات الزبائن نحو المنظمة¹. ويقوم

¹محمد إبراهيم سلمان، 2013، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة **SERVPERF**، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع عشر، يناير 2013، غزة، فلسطين، ص 11.

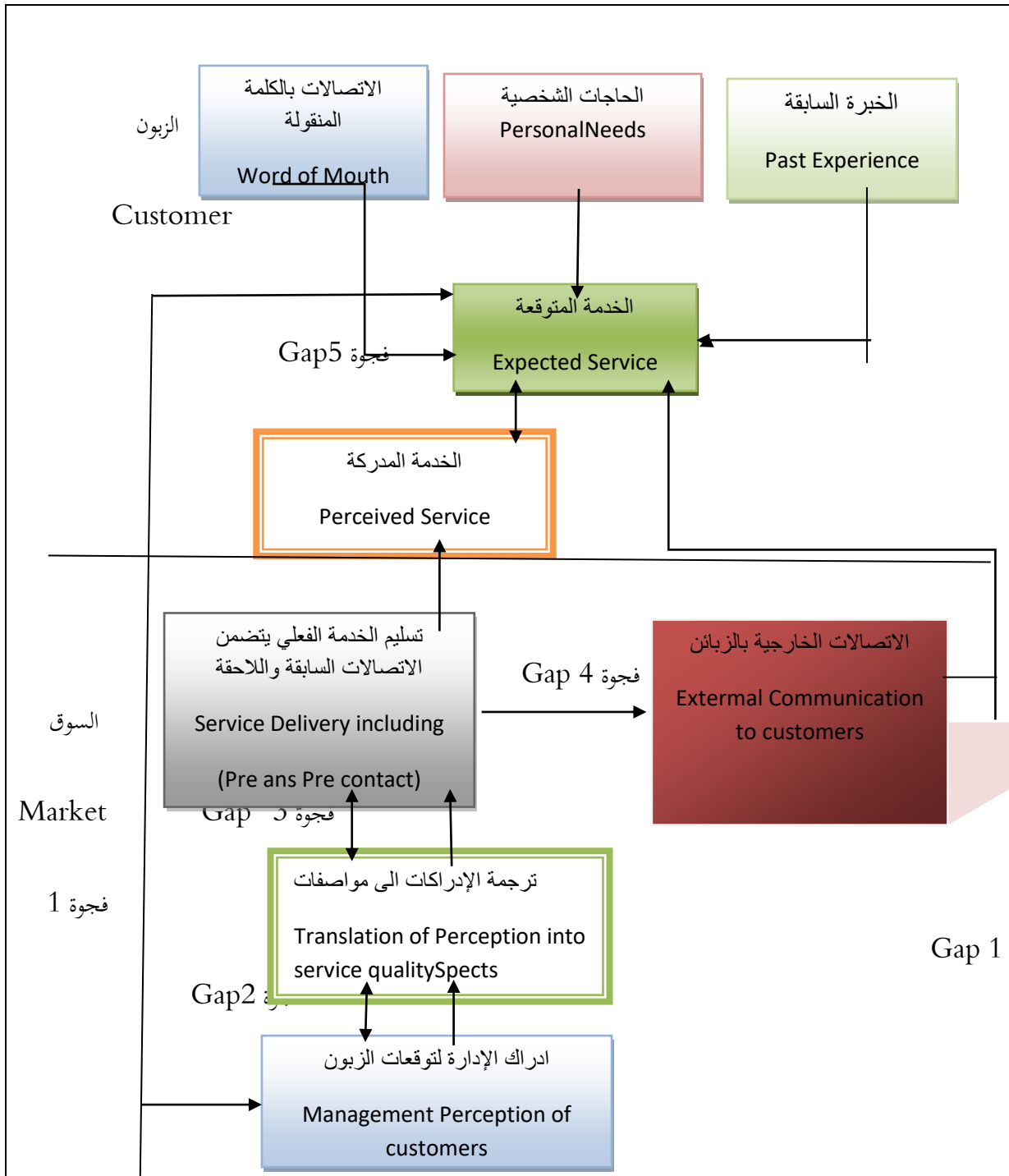
الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- على تحديد الفجوة من خلال القيام بعمليات طرح توقعات الزبائن من الأداء الفعلي للخدمة (الجودة=الأداء الفعلي - التوقعات)، وقد حدد النموذج الفجوات أهم أسباب عدم نجاح تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات¹:
- فجوة بين توقعات الزبون وإدراك إدارة المنظمة: غالبا ما تخطئ المنظمة في تحديد توقعات رغبات الزبائن، وهذا راجع إلى ضعف المعلومات المقدمة لها، أو إلى التفسير الخاطئ لأنماط الطلب السوقي.
 - فجوة بين إدراك المنظمة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة: عدم تطابق مواصفات الجودة مع توقعات المنظمة، وهذا راجع إلى الأخطاء في إجراءات التخطيط أو إلى ضعف إمكانيات المنظمة.
 - فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة: وترجع هذه الفجوة غالبا إلى ضعف أداء مقدمي الخدمة.
 - فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق: الضعف الواضح بين الأنشطة الترويجية والأداء الفعلي للخدمة، ويرجع ذلك إلى غياب التنسيق بين المصالح، أو إلى الضعف التسويقي لرجال المبيعات.
 - فجوة بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة: عدم تطابق بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية للمنظمة.
- أعيب على هذا النموذج أنه يقيس رضا الزبون وليس الجودة، لأن هناك فرق بين رضا الزبون الذي يعبر عن شعور نفسي، متقلب وصعب القياس، ومفهوم الجودة التي تحددها مجموعة من المعطيات العلمية. ويفتقر النموذج إلى الدقة المطلوبة ولا يتمتع بالبساطة والسهولة في التطبيق. والشكل التالي يوضح المفاهيم لجودة الخدمة.

¹ هاني حامد الضمور، 2005، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص ص 439-441.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

الشكل رقم (I-18): النموذج التوضيحي لمفاهيمي لجودة الخدمة



Source :Parasuraman, A., Zeithaml, v.A. & Berry, Leonard, L,1985, **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research**, Journal of Marketing, Vol 49, No 4, American Marketing association PP 41-50.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

ثانيا: نموذج قياس الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF:

نظراً للانتقادات التي وجهت لنموذج الفجوات بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL، ومن أهمها ما لاحظته (carman, 1990) بخصوص عدم كفاءة استخدام النموذج الأول عند قياس جودة الخدمات الجديدة والتي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، ولا يستطيع الزبون بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له، فقد ظهر نموذج قياس الأداء الفعلي للخدمة، ويعتمد هذا المقياس على طريقة بسيطة لقياس جودة الخدمة باستخدام إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم، وبالتالي استبعاد عمليات الطرح بين توقعات الزبون وإدراكاته لمستوى الخدمة¹، أي (الجودة=الأداء).

وعلى هذا الأساس فقد قامت (Firdaus, 2005, 2006) بدراستين قيمتين متتاليتين بكل من (جامعات حكومية ومعاهد خاصة في دولة ماليزيا)، واعتمدت بشكل أساسي على هذا النموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلق عليه HEdPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي والذي يعرف بـ **Higher Education Performance-only** والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل القطاع، وقد قام اختبار الكفاءة النسبية للمقياسين SERVPERF و HEdPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي وقد توصلت النتائج علنتفوق مقياس HEdPERF على مقياس SERVPERF من حيث قياس جودة الخدمات في التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلا على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات².

وبالتالي سوف نركز على المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي والذي يعتمد على نفس أبعاد جودة الخدمة لكل من المقياسين SERVPERF و SERVQUAL.

أما أبعاد جودة التعليم العالي فهي نفسها المستخدمة في كل النماذج القياس سالفة الذكر، والمتمثلة في الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الاستجابة، الملموسية والتعاطف.

¹ شرين حامد محمد أبو وردة، 2007، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية لدراسات التجارية، كلية التجارة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، لجامعة المنصورة، مصر، صص 12-13.

² شرين حامد محمد أبو وردة، مرجع سبق ذكره، ص 18.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

وحسب محمد خثير، أسماء مرايمي فإنه قد عرف الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة كما يلي¹:

- **الاعتمادية والموثوقية:** يعتبر هذا البعد من أكثر الأبعاد الخمسة ثباتاً، حيث يلعب دوراً هاماً ومهماً في تحديد إدراكات جودة الخدمة من الزبائن، فالاعتمادية والموثوقية هي قدرة المنظمة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.
 - **الأمان (الثقة):** تعد الثقة من أهم الأبعاد بشكل عام، وتعتبر عنصر هام للعلاقات التبادلية الناجحة بين الزبون والمنظمة، وتمثل الثقة الرغبة الملحة والاستعداد الكبير الذي يليه الزبون في التبادل التجاري معين مع الطرف الآخر بكل أمان وأريحية.
 - **الاستجابة:** ويتكون هذا البعد من أربع متغيرات متصلة مع بعضها البعض وتقيس مدى اهتمام المنظمة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، والحرص على التقديم الفوري وبشكل أسرع الخدمة لزبائنها، والرغبة الدائمة لموظفيها على مساعدتي ومعاونة الزبائن، وعدم انشغال الموظفين على الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن.
 - **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات والبنى التحتية التي تتمتع بها المنظمة، وكذلك مظهر الموظفين ومواد الاتصال.
 - **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم لزبون.
- أما أبو بكر سليمان الصالحي، جمال علي جاب الله فقد قاما الباحثان بتعريف الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة كما يلي²:
- **الاعتمادية والموثوقية:** ويقصد بها مدى قدرة الجامعة من وجهة نظر الطلبة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها وبدقة ترضي طموحه، وكذلك تعبر عن مدى وفاء والتزام الجامعة تجاه الطلاب. من خلال توفير جميع التخصصات العلمية المطلوبة.
 - **الاستجابة:** القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الطلاب، ومحاولة مساعدتهم وحل مشاكلهم بكفاءة والسرعة المطلوبة وباستمرار، أن مثل هذه التصرفات من قبل إدارة الجامعة يقنع الطلاب بأنهم محل احترام وتقدير كما أنها تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من طرف الموظفين.

¹ محمد خثير، أسماء مرايمي، 2017، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03، العدد4، جامعة خميس مليانة، ص ص 32-33.

² أبو بكر سليمان الصالحي، جمال علي جاب الله، 2016، قياس جودة الخدمات الجامعية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، المجلد 5، العدد2، ديسمبر 2016، جامعة مصراته، العراق، ص 63.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- الأمان: يعتبر الأمان العملية التي تسعى ورائها الجامعة من غرس نوع من الثقة في نفوس الطلاب، حيث يشعرون بالأمان في تعاملهم مع العاملين وأثناء تواجدهم بالجامعة، وتشعر الطلاب بالاطمئنان بأن الخدمة المقدمة لهم خالية من الأخطاء والأخطار أو الشك وهو الاطمئنان النفسي والمادي.
 - التعاطف: وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمام العاملين والإدارة، وخلق روح من الصداقة بين الطلبة والإدارة، والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة له.
 - الملموسية: وتمتلك الجانب الملموس والمادي المقدم لطالب من طرف الجامعة وتتمثل أساسا في (المباني، قاعات التدريس، المكيفات، التقنيات الحديثة المتوفرة، ومظهر الهيئة التدريسية والموظفين).
- أما محمد إبراهيم سلمان فقد عرف الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة كما يلي¹:
- الملموسية **Tangibles**: وهي التسهيلات المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر أعضاء هيئة التدريس، ومظهر الموظفين، وفي هذا البعد يتم قياس مدى توفر المقومات والتسهيلات المادية وتتضمن أربعة أبعاد تقيس التجهيزات من الأجهزة والمعدات والاثاث والديكور والاضاءة.
 - الاعتمادية **Reliability**: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، إن هذا البعد يقيس مدى قدرة العاملين سواء أعضاء هيئة التدريس أو موظفين على تقديم الخدمة بدقة والوقت المحدد وبجودة ترضي الطلاب من حيث الوقت المحدد وبجودة المطلوبة.
 - الاستجابة **Responsiveness**: وهي المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلا وبصدر رحب دون ملل وتذمر من تقديم الخدمة، وتعني أيضا الاستجابة لطلب الزبائن في تقديم الخدمة السريعة عند الطلب، ويقاس هذا البعد مدى جاهزية العاملين لتقديم الخدمة.
 - الأمان أو الضمان **Assurances**: ويعني مدى قدرة مقدمو الخدمة على بث الطمأنينة والثقة في نفوس الزبائن أو متلقو الخدمة.
 - التعاطف **Empathy**: يقاس هذا البعد مدى ملائمة الجو العام داخل المنظمة لاحتياجات الزبائن، ويقصد بها أيضا التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المنظمة تجاه زبائنهم من خلال مقدمو الخدمة، وقدرة الموظفين على إظهار اللباقة والاحترام لطالبي الخدمة.

¹محمد إبراهيم سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

أما نسرين صالح صلاح الدين ومريم بنت سعد البرطماني فقد عرفا الباحثان الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة كما يلي¹:

- **الجوانب الملموسة Tangibles**: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتمثل أساسا في المرافق المادية والمعدات ومظهر العاملين.
- **الاعتمادية Reliability**: القدرة على أداء الخدمة بثقة ودقة،
- **الاستجابة Responsiveness**: وتعني الاستجابة لطلب الزبائن في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلبها.
- **الأمان او الضمان Assurances**: وتعني قدرة العاملين في بث الثقة والطمأنينة في نفوس الزبائن.
- **التعاطف Empathy**: ويقصد به التعاطف والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المنظمة تجاه زبائنها.

قد لاحظنا أنه لا يوجد اختلاف ما بين كل التعاريف السابقة لمختلف الباحثين للأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة وهذا ما يزيد من صحة الأبعاد الخمسة لقياس الجودة التعليمية أو جودة التعليم العالي والتي نستخدمها في دراستنا.

المبحث السابع: تجارب بعض الدول الغربية والاسلامية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومؤشرات العالمية في تصنيف الجامعات وترتيب 10 أحسن الجامعات الغربية والعربية في العالم حسب التصنيفات الثلاثة المذكورة لسنة 2020.

تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة، حيث توجهت العديد من مؤسسات التعليم العالي لوضع آليات تمكنها من بلوغ مستوى الجودة والسعي للمحافظة عليها، فتعتبر الجودة ميزة تنافسية وهذا ما جعلها هدفا إستراتيجيا يحتل قدر عالي من الاهتمام في مؤسسات التعليم العالي وسوف نتطرق في المطلب الأول إلى سرد تجارب بعض الدول الاجنبية في مجال الجودة التعليمية، أما في المطلب الثاني سوف نتطرق إلى سرد تجارب بعض الدول العالم الاسلامي في مجال جودة التعليم العالي وأخيرا نتطرق إلى سرد اهم مؤشرات جودة التعليم العالي والتي تعتمد على أشهر التصنيفات العالمية للجامعات.

¹ نسرين صالح صلاح الدين، مريم بنت سعد البرطماني، 2018، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد 1، يناير 2018، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، الأردن، ص 19.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المطلب الأول: تجارب بعض الدول الغربية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

تعمل الدول الأجنبية على تحقيق قفزة نوعية في مجال التعليم العالي والحصول على مخرجات ذات جودة عالية وبمقاييس عالمية، حيث لجأت الكثير من الدول الغربية إلى تطبيق الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي بها ومن أهم هذه التجارب ما يلي:

أولاً: التجربة الأمريكية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

سمحت الولايات المتحدة الأمريكية للمئات من المؤسسات التعليمية بانتشار في البلاد، وتضع الحكومة آليات ملائمة لمتابعة الجودة، حيث تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أول من رعى مبدأ التوازن بين الحرية والجودة، وتمتع المؤسسات التعليمية في أمريكا بحرية المطلقة والاستقلالية والسلطة، ويعتبر تأثير الحكومي في هذه المؤسسات محدود، حيث تقع كاملة المسؤولية على عاتق المؤسسة التعليمية من حيث تنظيم نفسها والبحث على مصادر التمويل بنفسها، وإلا فقدت مواردها وطلابها والذين سيتجهون لا محالة إلى منافسها. والاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية يأخذ شكلين الأول الاعتماد المؤسس وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها، والاعتماد التخصصي للبرامج الدراسية وتقوم به لجان متخصصة، وفي عام 1996 أنشئت الولايات المتحدة الأمريكية مجلس اعتماد التعليم العالي، وهدفه إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد، وهي في الأصل ليست مؤسسات حكومية في التعليم العالي، وعلى أساس بعض المعايير المحددة والتي يضعها هذا المجلس يقوم هذا الأخير بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي، وتحدد أوراق الاعتماد الممنوحة لهذه المؤسسات كل 10 سنوات، بناء على تقرير يقدم كل 05 سنوات لهذه المؤسسات، إضافة لعملها المقنن تقوم مؤسسات الاعتماد بأعمال إضافية تطوعية من خلال:

-مراجعة عمليات التقييم الذاتي بواسطة القائمين على المراجعة؛

-القيام بزيارات ميدانية مرة كل سنة؛

-العمل على جذب متطوعين جدد مهتمين بميدان التعليم العالي.

يوجد في الولايات المتحدة الأمريكية عدة مؤسسات تعليمية تهتم بالجودة، وأكثر من ذلك وجود مؤسسات متخصصة في مجال الجودة فمثلاً تعتمد هيئة اعتماد العلوم الهندسية على سبعة معايير وهي: أهداف البرامج، دعم الطلبة، مكونات البرامج، أعضاء هيئة التدريس، المناهج، المختبرات، التجهيزات الحاسوبية، دعم المؤسسة

الفصل الثاني: التأصيل النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المصادر المالية¹، وتعتبر جامعة هارفارد الأمريكية وتحديدًا مكتب تكنولوجيا المعلومات نموذج يحتض به في إطار تطبيق الجودة الشاملة حيث نتج عنه ادخار 70 ألف دولار سنويا عن تراخيص البرمجيات، و120 ألف دولار رصيد من التوفيق بين عملية إعداد التقارير وتقديمها، كما تم تخفيض الورق المستعمل لإعداد الفواتير بنسبة 40% نتيجة استعمال نموذج جديد للفتورة وانتقلت مدة التدريب في مركز المعلومات من يومين إلى ستة ساعات². وتأتي جامعة هارفارد في المركز الأول عالميا، كما تحصل الخريجين منها على جوائز نوبل، وتخرج منها سبعة رؤساء للولايات المتحدة الأمريكية.

ثانيا: التجربة البريطانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أنشأت المملكة المتحدة البريطانية في عام 1997 وكالة ضمان الجودة QAA Quality Assurance Agency، وهي وكالة مستقلة عن الحكومة البريطانية وهدفها تأمين خدمات جودة مستقلة ومتكاملة لتعليم العالي، وتضع الحكومة السياسة العامة لتعليم في جميع أنحاء البلاد، وترك الحرية الكاملة للجامعات والمؤسسات التعليمية في تطبيق هذه السياسات، أما مصادر تمويل وكالة ضمان الجودة تتم عن طريق إبرام عقود مع مجالس تمويل التعليم العالي من خلال الاشتراكات التي تدفعها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

وتأخذ الجودة في المملكة المتحدة البريطانية شكلين، وهي ضمان الجودة الداخلية وتندرج تحت مسؤولية الجامعات والمؤسسات التعليمية من خلال تحديد هذه الأخيرة للمعايير والجودة الأكاديمية لشهادات العلمية والدرجات الأكاديمية الأخرى، أما الشكل الثاني فهو ضمان الجودة الخارجية وتندرج تحت مسؤولية هذه الأخيرة الحكم على مدى كفاءة الجامعات والمعاهد في الوفاء بالتزاماتها، وتعمل هذه الوكالة أيضا على تشجيع وتحفيز الجامعات على مواصلة تحسين أسلوبها في إدارة معايير الجودة، وتساهم وكالة ضمان الجودة في التأثير في بعض القرارات الدولية باعتبارها عضو في الكثير من المنظمات الدولية³. وتعتبر جامعة ألستر البريطانية University

¹ شناف خديجة، بلخيري مراد، 2016، معايير ضمان جودة التعليم العالي، عرض لبعض النماذج التعليمية، مجلة لدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد الخامس، العدد الرابع، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، ص 248.

² Omar farukunal, 2001, Application Of Total Quality Management In Higher Educational Instituons, Journal Of Qafqaz University Spring Baku, Azerbaijan, Number 7, P 9.

³ شريف عمر، بن ام السعد نور الايمان، 2017، معايير جودة التعليم العالي ودورها في ترتيب الجامعات عرض تجارب عربية ودولية، مجلة دراسات وبحوث الاقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد 7-1، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، ص ص 149-150.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

Of Ulster من الجامعات التي تطبق مبدأ الجودة الشاملة، حيث تضع الجامعة معايير للتدريس كجزء من إدارة الجودة الشاملة وتضمن برنامجها استشارة هيئة التدريس من ذوي الخبرة والمهارة بموضوعات حلقات النوعية (Quality Circles) للموظفين في الإدارة المختلفة والأخذ برأي الطلبة، ومن تم تعيين ذوي الخبرة واعتماد الكفاءة عند تعيين أعضاء هيئة التدريس¹.

ثالثا: التجربة اليابانية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي².

لقد أظهر اليابانيون دوما قدرتهم على أن يتكيفوا مع المواقف الجديدة، فاحتضنوا الأفكار التربوية الغربية وجعلوها أكثر انسجاما وتوافقا مع اتجاهاتهم وقيمهم، وقد تطورت الجامعات اليابانية بشكل متسارع، ودخلت في عالم الإصلاحات منذ التسعينيات من القرن العشرين، حيث تسمى هذه الإصلاحات بالموجة الثالثة، وتمثلت هذه الإصلاحات في تحسين جودة التعليم الجامعي الاولي، وتوسيع الدراسات العليا، وتحسين نظم التقويم الجامعي، وتوجد في اليابان 4700 مؤسسة تعليم عالي ذات مستوى متميز، كان الأكاديميين في اليابان غير مباليين بهذه الإصلاحات، في حين كانت المؤسسات الصناعية اليابانية محافظة على معايير عالية من الجودة في الإنتاج، حيث كان الاعتقاد السائد بأن عالم الصناعة والإنتاج والخدمات يختلف عن المناخ الإنساني في الجامعات، بالإضافة إلى ضعف بنية الجامعات بعد الحرب العالمية الثانية، وكانت تركز هذه الجامعات على العمل الفردي.

وفي عام 2000 أطلقت وزارة التربية نظامها لتقويم البرامج التربوية والبحثية في الجامعات الوطنية، وطلبت الوزارة من كل الجامعات الوطنية أن تقيم نفسها بواسطة الوكالة الخاصة بها: (المؤسسة الوطنية لدرجات الأكاديمية وتقويم الجامعات (NIAD-UE)، ولحقت الجامعات العامة في 2002 بهذا البرنامج والذي يسعى إلى تحقيق هدفين رئيسيين وهما، التقويم عبر الفريق الثالث أو بما يسمى التقويم الخارجي، وضمان التطوير والمسائلة، فأنشطة التقويم الثالث تساعد في توفير تغذية راجعة لكل جامعة، وتحسين التعليم والبحث العلمي إضافة إلى المساهمة في نشر المعلومات عن أنشطة الجامعة، إن عملية ضمان الجودة حسب هيئة (NIAD-UE) هي مهمة مستقلة لكل جامعة، حيث يمكن لكل جامعة أن تضع أهدافها في التعليم والبحث العلمي، ثم يأتي دور التقويم الخارجي المعتمد

¹ خالد أحمد الصرراية، عساف ليلي، 2008، الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، مجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد 1، العدد 1، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ص 34.

² الحجار، رائد حسين، 2004، التجربة اليابانية في الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي والدروس المستفادة منها، مجلة التربية، العدد 126، الجزء الثاني، دار المنظومة، جامعة الازهر، ص 483-484.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

على هذه الأهداف والمهام، وقد صنفت برامج التقييم إلى ثلاثة، التقييم حسب الموضوع (الإدارة الجامعية، الخدمات الجامعية)، من خلال مقارنات دولية، ثانياً تقييم الأنشطة التربوية حسب الحقل الأكاديمي، وثالثاً تقييم الأنشطة البحثية حسب الحقل الأكاديمي، ويجب على الجامعات الوطنية تقديم تقريراً سنوياً إلى (NIAD-UE) لرؤية الوضع الحالي لأنشطتها التربوية والبحثية ونشره.

المطلب الثاني: تجارب بعض الدول العالم الاسلامي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أولاً: التجربة الماليزية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي¹.

يمثل التعليم العالي في ماليزيا أحد أهم المفاتيح لتكوين مجتمع تقوده المعرفة والمهارات، أسست الحكومة الماليزية في سنة 1997 مجلس الاعتماد الوطني (Lembanga Akreditasi Negara) L.A.N (لضمان جودة التعليم الخاص، وفي سنة 2002 قررت الحكومة أيضا إنشاء شعبة ضمان الجودة (QAD Quality Assurance Division) داخل وزارة التربية لمراقبة مؤسسات التعليم العمومية، وفي 2005 قرر مجلس الوزراء الماليزي إنشاء وكالة الجودة الماليزية، حيث تتكون من 16 عضواً والذي يعمل على الموافقة على خطط وسياسات إدارة الوكالة والعمل على الموافقة على التعديلات والتحديثات، واعتماد البرامج والمؤهلات المرتبطة بميدان التعليم العالي مع تلقي ورصد تقارير وبيانات مؤسسات التعليم العالي ومراجعتها والتوجيه المستمر لوزارة التعليم العالي.

إن من أشهر الأنظمة الماليزية المستخدمة في تقييم جودة التعليم العالي هي نظام التقييم الماليزي لمؤسسات التعليم العالي (SETARA Rating System for Malaysian Higher Education Institutions) والذي بدأ عمله سنة 2007 تحت قيادة البروفسور Che Husna Azahari مدير مركز التخطيط المؤسسي والجودة بجامعة (UKM) KEBANGSAAN وهذا تحت وصاية MQA، وكان الهدف منه تقييم نقاط القوة ونقاط الضعف في قطاع التعليم العالي والتحسين المستمر للجودة، ويحتوي نظام SETARA على 89 مؤشر لقياس الجودة بعد موافقة كل الجامعات، ويشمل ستة مجالات منها، أعضاء هيئة التدريس، اختيار وانتقاء الطلبة، البحوث، البرنامج الأكاديمي، الموارد، التنظيم والترتيب، حيث تتفاوت نسب هذه المجالات حسب تخصص كل جامعة، لقد تم تطوير هذا النظام ليصبح نظام الانضباط D-SETARA وهو يعمل على تحفيز الجامعات الماليزية للمشاركة في التصنيف العالمي، إلى جانب ذلك قامت الحكومة الماليزية بإنشاء

¹ادريس عبدلي، الياس ميدون، 2018، أهمية واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا، دراسة حلة الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا (IIUM)

كنموذج، مجلة دفاتر الاقتصادية، جامعة زيان عاشورالجلقة ص ص، 280-294.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

مجلس أساتذة الدولة (Majlis Profesor Negara) الذي يتكون من أربعين أستاذا جامعيا لهم رصيد كبير في تخصصاتهم، ووظيفة هذا المجلس ليست مسائل المناهج والجودة، بل تحديد احتياجات سوق العمل خلال عشر سنوات قادمة، وعلى أساس هذه المعطيات يتم تحديد التخصصات الجامعية المطلوبة، وتلغى التخصصات التي لا تكون لها علاقة بسوق العمل، مع توسيع دائرة العمل مع الجامعات العالمية، وتعتبر الجامعة العالمية الإسلامية الماليزية من بين إحدى الجامعات الحكومية العالمية ونموذجا يحتض به، حيث تمول هذه الجامعة من طرف عدة دول إسلامية منها، ماليزيا، السعودية، مصر، تركيا، البنغلاداش، باكستان، وتعود فكرة إنشائها إلى رئيس الوزراء السابق ماهتير محمد، في سنة 2015 بلغ عدد الطلاب في مرحلة التدرج إلى 4398 منهم 400 طالب أجنبي، أما مرحلة ما بعد التدرج فبلغ عدد الطلاب 1072 من بينهم 625 أجنبي، وتحتوي الجامعة على 119 برنامج دراسات عليا و56 برنامج بكالوريوس، أما عدد أعضاء هيئة التدريس فبلغ 1912.

ثانيا: التجربة التركية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي¹.

يرى حزب العدالة والتنمية التركي والذي وصل للحكم سنة 2002 أن التعليم من أهم عناصر التنمية والنهضة في جميع المجالات، باعتباره استثمارا للثروة البشرية في الطريق المستقيم، كما يربأ أنصار هذا الحزب أن الدول التي لا تحسن الاستثمار في مواردها البشرية بصورة جيدة محكوم عليها بفقدان حظها في المنافسة والتقدم. لقد كانت السياسة التعليمية التي طبقها حزب العدالة والتنمية التركية في أربعة عشرة عام عاملا أساسيا في النجاح والازدهار الذي تمتع به الشعب التركي، إضافة إلى ميلاد مجتمع متعلم وجيل مثقف يحمل مشروع دولته بوعي واقتدار، ووضعت الحكومة التركية نظاما للاقتراض لطلاب الجامعات الحكومية تمكنهم من تغطية مصاريف الدراسة، كما عملت الحكومة على إتاحة الفرص للجامعات لتأسيس شركات مع الإدارات المحلية والغرف التجارية والصناعية ورجال الأعمال للقيام بمشروعات مشتركة، مع دعم الإدارة المركزية لبرنامج التطوير البحثي والتكنولوجي في الجامعات وفي المجالات التي تحتاجها الدولة وتوفير الموارد المالية في هذا الإطار والعمل على خلق التعاون بين الجامعات والقطاعات الصناعية حتى تتحول الجامعات إلى مؤسسات منتجة غير منفصلة عن المجتمع ومتطلباته، وعملت الحكومة التركية على مراجعة المناهج التعليمية من جديد بما يتوافق مع متطلبات العصر واحتياجات المجتمع التركي وشهد التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص في تركيا نهضة كبيرة، حيث سجل التعليم العالي إصلاحا جذريا تمثل فيما يلي:

¹محمد زاهد جلول، 2016، التجربة الرائدة لتركيا في مجال التعليم، مجلة المجتمع، تجارب رائدة في مجال التعليم بالعالم الإسلامي، العدد 2102، ربيع الأول 1438، ديسمبر 2016، دولة الكويت، ص ص 12-17

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

- ✓ جعل المجلس الأعلى للتعليم العالي كمؤسسة تقوم بالتنسيق بين الجامعات وتضع المعايير؛
- ✓ تحويل الجامعات إلى مؤسسات ذات استقلال ذاتي إداري وأكاديمي؛
- ✓ تمتع الجامعات بالحرية والديموقراطية التي تصب في صالح الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؛
- ✓ جعل الهدف الرئيس للجامعات إنتاج المعرفة العلمية والقيام بالأنشطة البحثية والتعليمية.

إن السياسة التعليمية التي انتهجها حزب العدالة والتنمية حققت إنجازات كبيرة، حيث خطت الحكومة التركية خطوة كبيرة في تطوير التعليم العالي من حيث الجودة التعليمية ومن أهم الإنجازات المحققة نذكر منها ثورة كبيرة في مجال التكنولوجيا، تحديث المناهج والمفردات الدراسية، والدعم التام لطلاب، وعملت الحكومة على مبدأ جامعة في كل المدينة حيث كان عدد الجامعات 76 في سنة 2002، ليصبح عددها 162 أي بزيادة 86 جامعة، وأصبحت الجامعات التركية بمعايير عالمية حيث رفعت ميزانية الجامعات من 2.5 مليار ليرا تركية عام 2002 إلى 11.5 مليار ليرا عام 2011، كما عملت الحكومة إلى رفع رواتب وأجور المعلمين بنسبة 200 % سواء بالنسبة لليرة التركية أو الدولار الأمريكي، زيادة المنح الدراسية إلى 7 مرات، رفع جودة تعليم اللغات الأجنبية واستخدام الوسائل الحديثة لتدريسها، كما قامت بتطوير الأبنية التعليمية من حيث النمط المعياري والتجهيزات والقدرات التعليمية، وبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس حوالي 77100، إن عملية مراقبة الجامعات وإدارتها تتم من قبل مجلس التعليم العالي YOK الذي تم إنشائه عام 1981، وبلغ عدد الطلاب عام 2011 خارج الأترك 16000 طالب أجنبي.

ثالثا: التجربة السعودية في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

شهد القرن الواحد وعشرون زيادة غير مسبوقه لعدد المتحقيين بالجامعات السعودية وبمختلف التخصصات، حيث قفز عدد الطلاب من 281522 طالبا سنة (1990-2000) إلى ما يقارب 858880 طالبا في سنة (2009-2010)، أي بزيادة 577358 طالبا أي بنسبة قدرها 33 % وهذا وفق إحصائيات المملكة العربية السعودية¹، أسست الحكومة السعودية في الالفية الثالثة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وهي هيئة مستقلة تعمل بالتعاون مع الوزارات والجهات الأخرى المسؤولة عن إدارة مؤسسات التعليم العالي والإشراف عليها، والهدف منها وضع مجموعة معايير لضمان الجودة والاعتماد في منظمات التعليمية، وتغطي هذه المعايير عشر مجالات وهي الرسالة والأهداف، إدارة وضمان جودة البرامج، العلاقة بالمجتمع، البحث العلمي، إدارة البرامج،

¹زهير بن صالح عمر عبد الجبار، 2013، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي بالسعودية، المجلة السعودية لتعليم العالي، العدد السابع، جوان 2013، السعودية، ص 62.

الفصل الثاني: التأصيل النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

المرافق والتجهيزات، التعلم والتعليم، مصادر التعليم، التخطيط والإدارة المالية، إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة، عمليات التوظيف وهي معايير متعارف عليها على مستوى العالم، حيث وبعد تكيفها يؤشر على نقاط الضعف التي يجب على المؤسسة التعليمية تصحيحها¹. وتمثلت إنجازات الهيئة في جملة من الأنشطة والفعاليات العلمية والمهنية ومنها الحصول على عضوية عدد من المنظمات الدولية مثل الشبكة العالمية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAHE) وهي منظمة عالمية تهدف إلى تبادل المعلومات والخبرات بين الأعضاء من أجل تحسين الجودة في التعليم العالي، وإنجاز الوثائق الخاصة بنظام التقييم والاعتماد الأكاديمي الوطني والذي ستعتمد عليه الهيئة في تقييم مؤسسات التعليم العالي من أجل ضمان الجودة، وتتضمن كل وثيقة من الوثائق على عدة بيانات منها مثلاً مستويات التعلم لكل مؤهل من الدبلوم إلى الدكتوراه، والمهارات العلاقات الشخصية وتحمل المسؤولية... الخ، قامت بعض الجامعات الحكومية بإدخال أنظمة ضمان الجودة لبعض البرامج وذلك باتفاق مع بعض الهيئات الاعتماد الدولية لاعتماد برامج في مجالات مهنية رئيسية كالبرامج الهندسية مثلاً فقد حصلت على اعتمادها من منظمة اعتماد البرامج الهندسية والتقنية (ABET)، وقد قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بإرسال مسودة النظام إلى جميع الجامعات الوطنية كما أرسلت هذه المسودة إلى عدد من الخبراء الأمريكيين والبريطانيين وكندا وأستراليا، كما قامت الهيئة بتجريب النظام على جامعتين وطنيتين وهما "جامعة الملك عبد العزيز" بجدة و"جامعة سلطان الأهلية" بالرياض، وأطلق عليه مشروع التطبيق التجريبي، وكان الهدف منها التحقق مدى ملائمة جميع عناصر النظام قبل تطبيقه على كل الجامعات المملكة، وقد تبين للهيئة من الدراسة الأولية لنتائج التطبيق التجريبي، إن النظام الذي أعدته كان نظام جيداً وشاملاً للجوانب السياسية والتفصيلية، وأبدى الخبراء الدوليين المشاركين في مشروع التطبيق التجريبي ارتياحهم للنظام بشكل عام والمعايير

¹ صباح النجار، مها كامل جواد، 2014، تجارب بعض الدول الأجنبية والعربية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مجلة كلية التراث الجامعية، العدد السادس عشر، العراق، بغداد، ص 55.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

بشكل خاص¹.

المطلب الثالث: مؤشرات جودة التعليم العالي والتي يعتمد عليها في تصنيف الجامعات في العالم.

باتت التصنيفات العالمية للجامعات محط اهتمام الدول والمؤسسات التعليمية والأكاديميين والطلاب، حيث أصبحت لهذه التصنيفات قوة معتبرة لإحداث تغييرات في الجامعات، وذلك لرغبة الجامعات البروز إعلاما مما له أثر ملموس في اقبال الطلبة على التسجيل في هذه الجامعات من جهة وهذا ما يزيد في سمعة ورجحية المؤسسة التعليمية، أما عن أشهر التصنيفات المعتمد عالميا فهي، تصنيف شنغهاي، تصنيف كيو اس تايمز وتصنيف ويبوميترس webometrics، بالإضافة إلى بعض التصنيفات الأخرى².

أولا- تصنيف شنغهاي للجامعات في العالم³:

يعتبر تصنيف شنغهاي أول تصنيف عالمي بمعناه الحديث، وذلك بعد أن جرى اعتماده لأول مرة في يوليو 2003 من قبل جامعة جياو تونغ شنغهاي الصينية، وكان الهدف الأساسي من وراء هذا الاعتماد هو معرفة المركز الحقيقي للجامعات الصينية من حيث الأداء الأكاديمي والبحثي في الترتيب العالمي مقارنة بالجامعات العالمية، بغية من تحسين ترتيبها والعمل على تضيق الفجوات بين الجامعات الصينية والجامعات العالمية والتي يطلق عليها بجامعات النخبة العالمية، وبرغم من أنه يعتبر من أقدم التصنيفات إلا أنه أكثرها قبولاً وتداولاً في الأوساط الأكاديمية، وتقوم فلسفة هذا التقييم على فحص وتقييم 2000 جامعة حول العالم، وذلك من أصل 10000 جامعة مسجلة على مستوى منظمة اليونيسكو شريطة امتلاكها المؤهلات الأولية مثل حيازة أحد أعضائها على أوسمة عالمية، أو الاستشهاد بأعمال باحثيها، أو عدد المقالات المنشورة في مجلات عالمية، حيث ترتب 1000 جامعة عالمية تنازلياً، ويستند تصنيف شنغهاي على مجموعة من المؤشرات بالغة الدقة، ويختلف الوزن النسبي لكل مؤشر عن الآخر تبعاً لأهميته وتأثيره في منظومة التقييم. وتعتبر جودة الأداء البحثي أول المؤشرات القياس حيث يتكون من مؤشرين فرعيين لكل واحد منهما بنسبة 20% من حيث التقويم، ويضم المؤشر الفرعي الأول مجموعة المقالات المنشورة في الدوريات العلمية الدولية المحكمة، أما المؤشر الفرعي الآخر فيستهدف الإحاطة بعدد المقالات الواردة

¹صليحة رقاد، 2013-2014، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاق ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، ص ص 121-123.

²محمد محمود محمد عيسى، 2014، البيات تحسين أداء الجامعات في التصنيفات العالمية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 1، العدد 1، جامعة مستغانم، ص ص 26-27.

³شوقي قاسمي، صباح قاسمي، 2016، التصنيف الدولي للجامعات: قراءة في السياقات المفاهيمية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد 19، جوان 2016، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص ص 86-89.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

فيدليل النشر العلمي الموسع سنويا، فتحوز جودة التعليم على 10% من المجموع الكلي للمؤشرات التقويم وتقاس بعدد خريجي الجامعات الحاصلين على جوائز عالية معترف بها مثل جوائز نوبل أو أوسمة فيلدز في الرياضيات ، وتعتبر جودة أعضاء هيئة التدريس المؤشر الثالث للقياس ، حيث يتكون هذا المؤشر من مؤشرين فرعيين لكل منها نسبة 20% في سلم التقويم، ويتعلق الأول منهما أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على جوائز ذات طابع دولي مثل جوائز نوبل ، أما المؤشر الثاني فهو خاص بعدد الباحثين الأكثر استشهادا بأعمالهم في واحد وعشرون تخصص، أما المؤشر الأخير والذي يكون بنسبة 10% فهو للأداء الأكاديمي مقارنة بحجم المؤسسة التعليمية، أما إذا تعذر الإلمام بحجم هيئة التدريس في مؤسسات بلد ما فتأخذ الاوزان السابقة فقط.

ثانيا- تصنيف كيو أس (QS) تايمز للجامعات في العالم¹:

تتولى شركة كواكاريليسيمندوس (quacquarellisymonds) والتي تأسست سنة 1990 وهي شركة علمية مهنية متخصصة والتي لها مكاتب في كل من لندن وباريس و سنغافورة ، وفروع أخرى في جميع العالم من اختيار أحسن 500 جامعة في العالم من أصل 30 000 00 جامعة موجودة في العالم ، والهدف من هذا التصنيف هو رفع مستوى المعايير العالمية لتعليم العالي وإجراء مقارنات لاختيار أحسن البرامج التدريسية.

وتتوج هذه المقارنات بإصدار دليل جامعي يساعد الطالب والشركات المهنية المستثمرة في قطاع التعليم العالي باختبار أحسن المؤسسات، وقد صدر أول تصنيف لهذه الشركة سنة 2005 وتم نشره في مجلة تايمز للتعليم العالي، واستمرت هذه الشراكة الى غاية 2009، وفي سنة 2010 نشرت كل مؤسسة تصنيف خاص بها.

ويعتمد تصنيف كيو أس تايمز على ستة مؤشرات، مؤشر تقويم النظير من خلال استطلاعات آراء النظراء من جامعات أخرى ومعرفة رأي الاخصائيين حول مدى تقدم الجامعات حيث تكون نسبة التقويم لهذا المؤشر 40%، ويرتبط المؤشر الثاني بأحد عناصر الجودة الشاملة أي نسبة أعضاء هيئة التدريس للطلاب، إن هذا المؤشر يعبر عن النسبة المتوازنة بين أعضاء هيئة التدريس عن جودة العملية التدريسية ويأخذ نسبة 20% في سلم التقويم، ويعتبر معدل نشر كل عضو من أعضاء التدريس في المجالات المحكمة، وكذلك نسبة الإشارة المرجعية لهذه الدراسات والذي يطلق على هذا المؤشر بالبحوث والإشارة العلمية ويأخذ هذا المؤشر 20% في سلم التقويم، يحظى طلاب الجامعات العالمية بقبول واسع وكبير في سوق العمل، وفي أغلب الأوقات تبرم اتفاقيات بين الجامعات والشركات من أجل التوظيف باعتبار طلاب هذه الجامعات قيمة ثابتة، ومن شأنهم إعطاء دفع قوي لميزتها التنافسية ويطلق

¹ كاهيمبروك، 2018، الحكامة في الجامعات المغربية وتحدي التصنيفات العالمية، مجلة القانون: المجتمع والسلطة، المجلد 7، العدد 1، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، صص 62-64.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

على هذا المؤشر بمؤشر تقويم سوق العمل ويأخذ نسبة 10% في سلم القياس، تستقطب الجامعات لعالمية كفاءات نادرة والمتمثل من أعضاء هيئة التدريس والتي تمكنها من المنافسة الدولية، ونظرا لجودة الخدمات التعليمية يقصد الطلاب الأجانب أحسن الجامعات، فيعتبر عضو هيئة التدريس والطلاب الأجانب مؤشرين في سلم القياس ويأخذان نسبة 05% لكل منهما.

ثالثا- تصنيف ويب متركس webometrics للجامعات في العالم:

يصدر تصنيف ويب متركس webometrics عن مخبر Cybermetrics، وهي مجموعة بحثية تنتمي إلى أكبر مؤسسة بحثية إسبانية عامة وهي Consejo Superior de Investigaciones Cientificas (CSIS) وذلك منذ سنة 2004، وفي بادئ الأمر لم يكن الهدف الأساسي للموقع ترتيب المؤسسات الجامعية بل تعزيز النشر على شبكة الأنترنت، لكن سرعان ما أظهر قدراته على ترتيب مواقع ويب للجامعات، حيث يتم حاليا ترتيب أكثر من 24000 جامعة في العالم، يتم إصدار نتائج التقييم مرتين في السنة في شهر جانفي وجويلية على الموقع الرسمي لتصنيف¹، وتنقسم مؤشرات التقييم إلى معيارين، معيار الوضوح أو الرؤية (Visibility) وتتمثل في الأثر حيث يتم تقييم مستوى الاستفتاء الظاهري للروابط الخاصة بالمحتوى المنشور في الموقع، من خلال الاستعانة بأربع محركات البحث وهي (Google, Yahoo, Livesearch, Exalead)، ويأخذ هذا المؤشر نسبة 50% من القياسي سلم التقويم، أما المؤشر الثاني ويتمثل في الفعالية أو النشاط (Activity) وينقسم هذا المؤشر إلى ثلاثة عناصر وهي: الحضور (Presence) ويشير إلى العدد الإجمالي لصفحات الويب التي يتضمنها نطاق الجامعة الإلكتروني والتي يمكن لمحرك البحث Google التعرف عليها، أما العنصر الثاني فهو الانفتاح (Openness) ويأخذ في الاعتبار عدد الملفات الغنية (Pdf, Doc, Ppt) المنشورة في المواقع المخصصة بحسب محرك البحث الأكاديمي Google Scholar، والعنصر الثالث هو الجودة (Excellence) ويمثل عدد الأوراق الأكاديمية المنشورة في المجلات الدولية العالية التأثير وإنتاج الجامعة، وتأخذ العناصر (الحضور، الانفتاح، الجودة) النسب 20%، 15%، 15% على التوالي في سلم التقويم¹.

¹ بن بوزيد شهيرة، 2019، ترتيب مواقع ويب الجامعات الجزائرية حسب تصنيف webometrics، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 10، جامعة الجزائر 02، ص 191.

² الطاهر ميمون، 2015، استراتيجية الجامعات الجزائرية في تحسين ترتيبها ضمن تصنيف webometrics، مداخلة في المؤتمر العربي الدولي الخامس لجودة التعليم، جامعة الشارقة، الامارات، ص 410.

الفصل الثاني: التأسيس النظري للمناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل، حاولنا التطرق إلى مفهوم وأهم الخصائص والنماذج وأهمية المناخ التنظيمي المتأثر بمجموعة من العوامل والأسباب سواء كانت داخلية أو خارجية، كما تطرقنا إلى سرد مجموعة من نماذج المناخ التنظيمي والتي قدمها مجموعة من الباحثين، حيث لم تعطى للمناخ التنظيمي الأهمية القصوى من الاهتمام بالرغم من تواجده وتأثيره في المراحل المختلفة في دعم والوصول إلى الجودة التعليمية، حيث يعبر المناخ التنظيمي على مختلف العلاقات السائدة من أنماط قيادية واتصالية وتحفيزية، وأشكال البنى الهيكلية والإمكانات المالية والتكنولوجية المستخدمة من شأنها المساعدة للانتقال من الإدارة التقليدية في عملية التسيير والتعليم إلى منظومة جديدة قائمة على التطوير والتحسين وإلى جودة في التعليم العالي، كما توصلنا إلى أن المناخ التنظيمي هو الأرضية الداعمة في جميع مراحل تطبيق الجودة التعليمية، فهو يعبر عن علاقة الارتباط بين الفرد وبيئته، حيث توصلنا إلى أن فلسفة الجودة في التعليم قائمة على توافر البيئة الملائمة التي تسمح للعنصر البشري في أداء مهامه على أحسن وجه، من خلال زيادة مستويات التطوير والتغيير الإيجابي. وأصبح تشخيص مناخ الجامعة أمر حتمي وضروري، باعتبار أن المؤسسات الجامعية منظمات منفتحة على المحيط الداخلي والخارجي من جهة، وتأثير المناخ التنظيمي على الأداء الكلي لإدارة الجامعة من خلال وجود إدارة فعلية في تصحيح مجريات التنظيم، وعمل على خلق مناخ إيجابي يسمح ويتسم بخلق الديمومة والاستمرار من طرف إدارة الجامعة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تمهيد:

تعتبر الأدبيات التطبيقية أحد أهم مكونات الدراسات العلمية، والاستناد إلى الدراسات السابقة من شأنها أن تعطي صورة واضحة عن موضوع البحث محل الدراسة، وتثري معارف الباحث من خلال تزويده وإطلاعه على ما توصل اليه الباحثين من نتائج في مجال دراسته، حيث تعتبر الدراسات السابقة من أهم المعايير والتي تساعد في تصميم وبناء بحث سليم.

سنحاول في هذا الفصل إلى التطرق وإبراز إلى أهم الدراسات السابقة والتي تناولت الموضوع سواء للمتغير المستقل رأس المال الفكري أو المتغير التابع جودة التعليم العالي، أو المتغير الوسيط المناخ التنظيمي، وكذا الدراسات التي تجمع بين متغيرات الدراسة.

وبناء على ذلك يهدف هذا الفصل إلى إيضاح مختلف الدراسات السابقة سواء كانت أجنبية أو عربية والتي تطرقت إلى أحد متغيرات دراساتنا، حيث حاولنا إلى التطرق إلى الدراسات الحديثة في هذا الجانب، وقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الدراسات السابقة للعلاقة بين متغيرات الدراسة والعلاقة بينها.

المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الدراسات السابقة للعلاقة بين متغيرات الدراسة والعلاقة بينها.

يتم التركيز في هذا المبحث على الدراسات المرجعية التي تم التطرق إليها من قبل بعض الباحثين، والاعتماد عليها ومحاولة إيجاد العلاقة بين المتغيرات الثلاثة للدراسة (رأس المال الفكري، جودة التعليم العالي، المناخ التنظيمي)، وتحليل العلاقات بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة، وذلك من أجل تطوير نموذج الدراسة. وفيما يلي سوف نستعرض أهم وأحدث الدراسات التي تناولت العلاقات الثنائية بين (رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي)، (المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي)، (رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي)، مع مراعاة التسلسل الزمني لهذه الدراسات وترتيبها تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم.

المطلب الأول: الدراسات السابقة للعلاقة بين متغيرات الدراسة

أولاً: الدراسات السابقة للعلاقة بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي.

01-دراسة (Jesus de frutos-belizonet.al,2019)¹، بعنوان:

Conceptualizing academic intellectual capital : definition and proposal of a measurement scale ».

منذ بداية القرن الواحد والعشرين أصبحت الجامعات الأوربية تعمل على تحسين جودة البحوث العلمية، وجعل المؤسسات الأكاديمية أكثر قابلية للمقارنة والتنافسية، حيث أصبح التركيز على الأصول غير الملموسة في صورة الرأس المال الفكري أكثر اهتماماً باعتباره مصدر لتوليد المعرفة العلمية، ومورد هام للميزة التنافسية والاجتماعية. هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على المفاهيم الأكاديمية للرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (الرأس المال البشري، الرأس المال الاجتماعي، الرأس المال التنظيمي) في الجامعات الإسبانية، والبحث عن الأداة المناسبة التي يمكن بواسطتها قياس هذه الأبعاد، لتقييم المستويات النسبية في سياق البحث الأكاديمي، والتي اقترحتها الحكومة الإسبانية وسمتها بالخطة الوطنية الإسبانية للبحث العلمي والتطوير والابتكار التكنولوجي.

تم توزيع الاستبيان المكون من 76 سؤال على 62 من قادة فريق البحث العلمي الإسباني لتحكيم، حيث تم حذف 26 سؤال ليصبح عدد أسئلة الاستبيان 50، منها 22 لرأس المال البشري، 20 لرأس المال الاجتماعي و 8 أسئلة لرأس المال التنظيمي. وبعد ضبطها وتعديلها حيث أصبحت الاستمارة جاهز في صورتها النهائية قام

¹Jesus de frutos-belizon,Femando martin-alcazar,Gonzalo sanchez-gardey (2019),Conceptualizing academic intellectual capital: definition and proposal of a measurement scale, cite this document

<https://doi.org/10.1108/JIC-09-2018-0152> We have been visiting the site on 13_06_2019 AT 17H42.

الباحثون بتوزيع 1798 استمارة استبيان عن طريق البريد الإلكتروني على مجموعة من الخبراء الإسبان في مختلف التخصصات، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية، بعد تحليل النتائج باستعمال النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM)، وذلك من أجل تحديد الأداة المناسبة التي يمكن بواسطتها قياس هذه الأبعاد. توصلت نتائج الدراسة إلى تحديد المقياس الذي يمكن من خلاله قياس الرأس المال الفكري في الجامعات الإسبانية، وتمثل في أن مستوى الفريق العلمي مقياس محدد لرأس المال البشري بعناصره الخمسة (الكفاءة، المعرفة، ديناميكية الجهود، ديناميكية في العمل، التفكير الأكاديمي) الذي يمكن من خلاله تحديد نوعية التدريبات، وصقل المواهب وتحديد الإمكانيات المتاحة، مما يسهل ممارسات تنمية الموارد البشرية من خلال تشجيع مشاركة أعضاء الفريق في التكوين والتدريب وهذا ما يدفع توسيع نطاق المهارات والمعرفة، وهذه المعرفة تساعد على بناء رأس المال الاجتماعي بعناصره الثلاثة (المناسبات الاجتماعية، العلاقات الداخلية داخل الفريق، العلاقات الخارجية التي أقامها الفريق خارج الوحدة) من خلال التعاون في بيئة العمل وتسمح بتدفق المعلومات بحرية وبناء شبكات بحوث مما يسهل إنشاء رأس المال التنظيمي ب(فرق التسيير، الثقافة التنظيمية).

02- دراسة (Yolanlaramirez et.al, 2019)¹، بعنوان:

Examining The Intellectuel Capital Web Reporting by Spanish Universities".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء أصحاب المصلحة (أعضاء هيئة التدريس، موظفون، طلبة....) في الجامعات الإسبانية حول التقارير التي تقدمها الإدارة عن تقييم جودة الإفصاح عن الرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (الرأس المال البشري، الرأس المال الهيكلية، الرأس المال العلائقي) السائد في الجامعة، دراسة وتقييم نوعية الكشف عن الرأس المال الفكري السائد في الجامعات الإسبانية الحكومية مرسل لها من طرف أصحاب المصلحة عبر صفحتها على الأنترنت، تحليل بعض العوامل المحتملة والتي تؤثر على هذا النوع من الكشف.

جمعت بيانات الدراسة من 50 جامعة إسبانية حكومية، حيث تكون مجتمع الدراسة من مجلس إدارة الجامعة المتكون من (رئيس الجامعة، الأمين العام، رؤساء المجالس العلمية)، والمستخدمين الخارجيين المتمثلين في (طلبة، نقابات عمالية، موظفون الإدارة العامة)، وموظفين (أعضاء هيئة التدريس، باحثون، موظفون إداريون). استخدم

¹Yolanlaramirez, Elena mario, Montserrat manzaneque, (2019), Examining the Intellectual Capital Web Reporting by Spanish Universities, cite this document: <https://doi.org/10.1108/oir-02-2018-0048> We have been visiting the site on 02_08_2019 AT 14H38.

الباحثون الطرق الكمية و النوعية كورقة تحليل المحتوى، حيث توفر هذه الورقة الاستنتاجات الاستدلالية تتعلق بالسياق المحدد لتحقيق في تحليل المواقع الالكترونية من 50 جامعة اسبانية سنة 2016، في حين أنه أستعمل المسح كأداة للاختبارات اللامعلمية. تم إرسال الكترونياً الاستبيانات إلى جميع أعضاء المجالس الاجتماعية للجامعات الحكومية الإسبانية حيث بلغ عددهم 1164 تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم استرجاع 327 استمارة أي ما يعادل (28%) صالحة لدراسة، واستخدموا أيضاً تحليل الانحدار لربط مؤشر الإفصاح بعوامله المحددة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الرأس المال البشري كان أكثر كشافاً من الرأس المال الهيكلي والعلاقاتي، ومع ذلك فإن نوعية الكشف عن الرأس المال الهيكلي كان أعلى من الرأس المال البشري والعلاقاتي. وحددت الدراسة العناصر المكونة لأبعاد الرأس المال الفكري حيث حددت عناصر الرأس المال البشري ب (المعرفة، مؤهلات أعضاء التدريس، نوعية برامج التدريب)، أما الرأس المال الهيكلي فحدد بالعناصر التالية (الملكية الفكرية، المشاريع الفكرية، العلاقات المالية)، الرأس المال العلاقاتي فحدد ب (رضا الطلاب، معايير الجودة، التعاون). كما توصلت الدراسة إلى تأثير رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي في التغيرات الايجابية والسلبية التي تحصل في الجامعات الاسبانية، بينما لا تأثير لرأس المال العلاقاتي في هذه التغيرات.

أوصت الدراسة بضرورة فتح النقاش بين الجامعات وواضعي السياسات فيما يتعلق بالفوائد المتعلقة بتقارير الإدارة المتكاملة كأداة لتلبية احتياجات أصحاب المصالح المختلفين وتزويدهم بالمعلومات باعتبار أنه يمثل جانبا رئيسيا في سياسة الاتصال بالجامعة.

03- دراسة (Arash bakhsha, et.al, 2018)¹، بعنوان:

Identifying The Variables Of Intellectual Capital And Its Dimensions With The Approach Of Structural Equations In The Educational Technology Of Iran".

هدفت هذه الدراسة تحديد عوامل ومؤشرات الرأس المال الفكري بناءً على مؤشرات التكلفة في التكنولوجيا التعليمية الإيرانية، وتحديد العوامل المكونة لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري في الجامعة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، ومحاولة بناء نموذج مناسب وقابل لتطبيق لرأس المال الفكري في التكنولوجيا التعليمية في إيران.

تكونت عينة الدراسة من رؤساء، ونواب رؤساء، والمدرسون ومديري المراكز التعليمية، والطلاب وخبراء التكنولوجيا التعليمية، وبعد توزيع استمارات الاستبيان على 340 شخصاً، حيث اختيرت العينة بطريقة عشوائية، تم استرجاع 308 استمارة استبيان، مع استبعاد 8 استمارات، ليبقى لدى الباحثين 300 استمارة صالحة لدراسة، وقد استخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل النتائج.

وقد توصلت الدراسة إلى العوامل المكونة لرأس المال البشري وهي (الرضا الوظيفي، القدرات والمهارات البشرية، الكفاءة الوظيفية، مستوى تدريب الموظفين)، أما رأس المال الهيكلي فتوصلت الدراسة إلى أنه يتكون من ثلاثة عوامل (عوامل لنظم تكنولوجيا المعلومات، عوامل لنظم العمليات، العلامة التجارية)، أما رأس المال العلاقتي فيتكون من عاملين (معلومات عن العملاء، رضا العملاء)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن نموذج رأس المال الفكري في التكنولوجيا التعليمية الإيرانية مناسب وقابل لتطبيق.

¹Arashbakhsha, Abbas afrazeh, Akbar esfahanipour, 2018, Identifying the Variables of Intellectual Capital and Its Dimensions with The Approach of Structural Equations in The Educational Technology Of Iran, Eurasia journal of mathematics, science and technology education, 2018, 14(5), 1663-1682

04- دراسة (Amjad Iqbal et al,2018)¹، بعنوان:

From knowledge mediating role of innovation and intellectual capital in higher education" .

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في الجامعات الباكستانية، والدور الذي يلعبه الرأس المال الفكري بأبعاده (الرأس المال البشري، الرأس المال الهيكلي، الرأس المال العلاقتي) والابتكار كوسيط في تعزيز هذه العلاقة.

تكونت عينة الدراسة من 325 من أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في جامعات الأبحاث لدولة باكستان، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تم استلام ما يعادل 241 استمارة، 24 منها غير صالحة، ليبقى لدى الباحثين 217 أي بنسبة 67% صالحة للدراسة، اعتمد الباحثون على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لمعالجة البيانات وتحليلها والوصول إلى النتائج التالية:

النتيجة الأولى: العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في الجامعات الباكستانية، حيث توصل الباحثون إلى تحديد العوامل التي يمكن من خلالها تسهيل الأنشطة المتعلقة بالمعرفة منها القيادة، الثقافة، الحوافز، حيث هذه العوامل تؤثر بشكل إيجابي على عمليات اكتساب المعرفة واستخدامها.

النتيجة الثانية: أن التنفيذ الفعال لعمليات إدارة المعرفة في الجامعات البحثية يمكن أن يؤدي إلى زيادة في إنتاجية البحث، ورضا الطلاب، وتطوير المناهج الدراسية وسهولة الاستجابة لها.

النتيجة الثالثة: إن عمليات إدارة المعرفة لها تأثير كبير وإيجابي على مكونات الرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقتي)، حيث أن مكونات رأس المال الفكري هي التي تعزز من أداء الجامعة.

¹Amjad Iqbal, Fawad latif, Frederic marimon, Umar Farooq sahibzada, Sadamhussain (2018), **From knowledge management to organizational performance: modelling mediating role of innovation and intellectual capital in higher education**, cite this document: <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083> We have been visiting the site on 26_04_2019 AT 14H54.

05- دراسة (عيسى بنوية، بن موسى ام كلثوم، 2017)¹، بعنوان: "رأس المال الفكري ودوره في تفعيل ونجاعة المؤسسة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تلمسان".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة الرأس المال الفكري في جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، ومحاولة التعرف على الطرائق والأساليب التي تعتمد عليها الجامعة لتطوير وتنمية القدرات والإمكانيات وكل ما له علاقة بالرأس المال الفكري المتواجد بها، وتزويد الإدارة العليا في الجامعة بالمعلومات والتصور العلمي الذي من خلاله يمكن تطوير البرامج والطرائق والأساليب الإدارية المعتمدة من قبلها، لتطوير خبرات ومهارات وقدرات وإمكانيات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وذلك لتحقيق النجاعة بها.

تكونت عينة الدراسة من مجموعة أعضاء هيئة التدريس من كلية العلوم الاقتصادية للجامعة، اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية، استلم الباحثان ما يعادل 95 استمارة، 10 منها غير صالحة، حيث بقي لدى الباحثان 85 استمارة أي بنسبة 90% من الاستبيانات الصالحة لدراسة، اعتمد الباحثان على البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها.

توصلت الدراسة التي أجريت في كلية العلوم الاقتصادية لجامعة أبو بكر بالقائد بتلمسان، أن الرأس المال الفكري هو مصدر التقدم الاقتصادي على العموم ونجاح المؤسسات بصفة خاصة، حيث يعتبر الركيزة الأساسية لبلوغ المؤسسات الجامعية أهدافها، تعتمد الكلية على عملية الاستقطاب للحصول على الرأس المال الفكري أي استقطاب الفكر للعمل في المؤسسة، للاستفادة من الأفكار النادرة وتوظيفها في مجال الابتكار والتجديد. اهتمام الكلية في إيجاد وتطوير الرأس المال الفكري من خلال إرسال أعضاء هيئة التدريس في بعثات علمية أو تدريبية ومشاركتهم في المؤتمرات، كما توجد على مستوى كلية العلوم الاقتصادية لجامعة أبو بكر بالقائد بتلمسان قاعدة بيانات ملائمة تساعد على استقطاب وصناعة وتنشيط الرأس المال الفكري وتعمل الكلية على المحافظة عليه والاهتمام بالطلبة. يمكن استخدام الرأس المال الفكري في تطوير الاستراتيجيات التي تعزز التغيير بين أعضاء هيئة التدريس والزبائن المتعاملين خدمة لتوجهات المجتمع. الابتكارات موجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أبو بكر بالقائد، وذلك نتيجة لاستخدام أساليب متطورة ومتجددة في التدريس، إضافة إلى الرؤية الشاملة والصحيحة من طرف أعضاء هيئة التدريس للمشاكل التي تواجههم في أداء أعمالهم وقدرتهم على التنبؤ بحدوثها.

¹لعيسى بنوية، بن موسى ام كلثوم (2017)، رأس المال الفكري ودوره في تفعيل ونجاعة المؤسسة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم

الاقتصادية لجامعة تلمسان، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد (1)، العدد (2)، جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، ديسمبر 2017، ص ص

أوصت الدراسة بضرورة تشجيع أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات الجامعية على تنمية قدراتهم ومهارتهم الشخصية، وإعطائهم الفرصة للإبداع والابتكار، مع ضرورة المحافظة على الفريق العلمي، والاهتمام بالبحث العلمي.

06- دراسة (Abu rachedosman ,Et .al,2017)¹، بعنوان:

DeterminantsOf Student Satisfaction In The Context Of Higher Education: A Complete Structural Equation Modeling Approach "

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين جودة الخدمة وجودة البرنامج ورضا الطلاب في مجال التعليم العالي، لأن معظم الجامعات الخاصة في دولة البنغلادش غير قادرة على دعم جودة الدراسات العليا. بعد ما أثبت بعض الدراسات عدم رضا الطلاب عن الجودة في المؤسسة الجامعية الخاصة في دولة البنغلادش، حيث فشلت هذه المؤسسات الجامعية في تكوين صورة إيجابية في عقول أصحاب العمل.

انطلقت الدراسة من طرح الفرضيتين التاليتين من طرف الباحثين والمتمثلة فيما يلي:

الفرضية الأولى: جودة الخدمة مرتبطة بشكل إيجابي برضا الطلاب.

الفرضية الثانية: ترتبط جودة البرامج بشكل إيجابي برضا الطلاب.

كان المجتمع المستهدف في هذه الدراسة 5397 طالبا في السنة النهائية في تخصص إدارة الأعمال من تسع جامعات خاصة مختلفة مصنفة في الصف الأول، تم اختيار ما يعادل 450 طالبا كعينة لدراسة من خلال تقنية أخذ العينات العشوائية المنهجية، وكان السبب اختيار العينة بهذه الطريقة هو إتاحة الفرص بشكل متساوي لعينات الدراسة، وبعد توزيع استمارة الاستبيان على الطلبة المشاركين في هذه الدراسة، استرجع الباحثون ما يعادل 334، وتم إلغاء 03 استمارات لعدم اكتمال المعلومات بها. استخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلأن جودة الخدمة وجودة البرامج لديهما علاقات ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلاب. ومع ذلك، فقد أوضحت الدراسة أن جودة البرامج أظهرت تباينا كبيرا في رضا الطلاب مقارنة بجودة الخدمة. وبالتالي فإن جودة البرامج هي عامل مؤثر أكثر من جودة الخدمة في رضا الطلاب، ومنه فإن الفرضيتين الأولى والثانية كلاهما مدعومتين إحصائيا.

¹Abu rachedosman,Ruswiatasurya,saputra, Jashodhansaha,2017, **Determinants of Student Satisfaction In The Context Of Higher Education: A Complete Structural Equation Modeling Approach**, british journal of marketing stidies, vol.5, N° 06, PP.1-14,

وقد أوصت الدراسة بضرورة إيلاء قادة التعليم العالي اعتباراً أكثر صرامة لجودة البرامج للحفاظ على رضا الطلاب دون تجاهل جودة الخدمة.

07- دراسة (Nitichatterji ,Ravi kiran,2017)¹ ، بعنوان:

Role of human and relational capital of universities as underpinnings of a knowledge economy: A structural modelling perspective from north Indian universities»

بعد ظهور اقتصاد المعرفة في مفهومه المعاصر والحديث، أصبح لرأس المال الفكري دوراً مهماً ورئيسياً في مختلف اقتصاديات الدول.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين متغيرات أبعاد الرأس المال الفكري (الرأس المال البشري، الرأس المال العلاقتي) في تحقيق أداء متميز وتحديد الكيفية التي يمكن للجامعات من خلالها المساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الهند وصولاً إلى خلق اقتصاد المعرفة.

قام الباحثان في أول المطاف بتوزيع 75 استمارة لتحكيم على مجموعة من المحكمين، استرجع 60 منها، وبعد ضبطها وتعديلها حيث أصبحت الاستمارة جاهز في صورتها النهائية. قام الباحثان بتوزيعها 750 استمارة على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 13 جامعة خاصة من جامعات شمال الهند. تم استرجاع 620 استمارة، 30 استمارة منهم غير صالحة تم حذفها ليبقى لدينا 590 فرداً إحصائياً يمثلون 13 جامعة خاصة شمال الهند. تم استخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل آثار أبعاد الرأس المال الفكري (الرأس المال البشري، الرأس المال العلاقتي)، في تحقيق الأداء المتميز.

وفقاً للنتائج المتوصل إليها توصلنا إلى أنه كلما كان الاهتمام بالرأس المال البشري، من خلال توفير لأعضاء هيئة التدريس التسهيلات والمكافآت المادية والحوافز سواء كانت مادية أو معنوية، مع المحافظة على أعضاء هيئة التدريس الموهوبين، كلما كان الأداء متميز، إلا أن تأثير الرأس المال العلاقتي على الأداء كان نسبياً.

08- دراسة (حسين عبد القادر، 2016)¹ ، بعنوان: "رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز

الميزة التنافسية.

¹Nitichatterji, Ravi kiran,(2017) **Role of human and relational capital of universities as underpinnings of a knowledge economy: A structural modelling perspective from north Indian universities**, cite this

article:Chatterj,N,International journal of educational development

<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.06.004> We have been visiting the site on 12_04_2019 AT 19H38.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام إدارة جامعة الاستقلال الفلسطينية بالرأس المال الفكري لتعزيز الميزة التنافسية. استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم عدة أدوات لجمع البيانات منها المقابلات الشخصية، الاستبيان، وغيرها من الطرق المناسبة في هذا المنهج، استخدم أسلوب ليكرت الخماسي كأنسب أسلوب لجمع وتحليل البيانات، ونظراً لقدرة هذا المقياس على التمييز بين الدرجات المختلفة ولسهولة فهمه من قبل المستقيين. تكونت عينة الدراسة من 72 من أكاديمي جامعة الاستقلال بفلسطين، حيث تم استرجاع 66 من استمارات الاستبيانات التي وزعت على الأكاديميين أي بنسبة استجابة قدرت ب 92%، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جامعة الاستقلال بفلسطين تقوم باستقطاب الأكاديميين المميزين ذوي الرتب العلمية العالية، وتتميز ببرامجها النوعية. رغم ذلك فإن سمعة الجامعة متدنية نتيجة لعدم تمييزها في الأبحاث العلمية، لا تقدم حوافز مالية أو معنوية للباحثين المميزين. لا تضع برامج تدريبية مستمرة لتنمية الرأس المال الفكري، ولا تولي أي اهتمام لرأس المال الفكري. علاقة الجامعة مع المجتمع المدني قوية وأنها تشارك مع المؤسسات الأخرى في المؤتمرات العلمية.

أظهرت النتائج المتوصل لها أنه لا يوجد أي دلالة إحصائية بين اهتمام جامعة الاستقلال بفلسطين بالرأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية لديها.

¹حسين عبد القادر، 2016، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية، والإدارية، العدد السادس، ديسمبر 2016، صص 10-28، جامعة الاستقلال فلسطين.

09-دراسة (يوسف مريم، 2016) ⁶: بعنوان: أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر الرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (الرأس المال البشري، الرأس المال الهيكلي، الرأس المال الزبائني)، على جودة التعليم العالي بأبعادها الخمسة (مؤهلات أعضاء هيئة التدريس، جودة البرامج والمناهج التعليمية، جودة أساليب التقييم، جودة النظام الإداري، جودة التسهيلات المادية والبحث العلمي). تكونت عينة الدراسة من مجموعة أعضاء هيئة التدريس، وطلبة (ماجستير، طلبة دكتوراه ل م د)، اعتمدت الباحثة على عدة أدوات لجمع قدر عالي من المعلومات، منها المقابلات المباشرة مع رؤساء الأقسام، وأعضاء هيئة التدريس، واعتمدت الباحثة على الوثائق الإدارية والسجلات باعتبارها سند مكمل للأدوات المستخدمة. استناداً للمعلومات التي تحصلت عليها الباحثة، قامت بتصميم استمارة استبيان، وبعد ضبطها وتعديلها أصبحت الاستمارة جاهزة في صورتها النهائية، اختيرت عينة الدراسة بطريق العينة العشوائية الطبقية، أي 10% من مجموع أعضاء هيئة التدريس البالغ عددهم 969، ونفس النسبة بالنسبة لطلبة البالغ عددهم 503. حيث بلغت عينة الدراسة 98 أستاذاً بنسبة استجابة 100 %، و50 طالباً مع استبعاد استمارة واحدة لعدم اكتمال المعلومات المملوءة. اعتمدت الباحثة على البرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة V23 لمعالجة البيانات وتحليلها وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

بالنسبة لعينة الأساتذة: لم يثبت وجود أي أثر جوهري لرأس المال البشري على جودة التعليم العالي، أما الرأس المال الهيكلي، والرأس المال الزبائني فلهما أثر كبير على جودة التعليم العالي. بالنسبة لعينة الطلبة: لم يثبت وجود أي أثر لرأس المال الزبائني على جودة التعليم العالي، عكس الرأس المال البشري والرأس المال الهيكلي فلهما أثر كبير في جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة.

يوسف مريم (2015-2016)، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.

10- دراسة (Sumiamumtaz, Qaisar abbas, 2014)¹ بعنوان:

**An Empirical Investigation Of Intellectual Capital Affecting Performance:
A Case Of Private Universities In Pakistan".**

انصب موضوع هذه الورقة إلى دراسة تأثير رأس المال الفكري على أداء الجامعات الخاصة في دولة باكستان، ودرجة تأثير كل بعد على حدى والمتمثل في كل من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء، وتحديد الكيفية التي يؤثر بها كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري بشكل مباشر أو غير مباشر على البعد الآخر.

تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس لمجموع الجامعات الخاصة، قام الباحثان بتوزيع استمارات الاستبيان على الأساتذة البالغ عددهم 500 عضو، حيث اختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية، تم استلام ما يعادل 352 استمارة، منها 27 غير صالحة لدراسة لعدم اكتمال المعلومات بها، لبقى لدى الباحثان 325 استمارة استبيان صالحة لدراسة، استخدم الباحثان النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) (لتحليل النتائج. وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير بشكل كبير لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري والمتمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي على الأداء في الجامعات الخاصة في دولة باكستان، وقد توصلت الدراسة أيضا أن هناك تأثير كبير لرأس المال الفكري على الأداء في الجامعات الخاصة في باكستان، كما توصلت الدراسة إلى أن رأس المال البشري هو المساهم الرئيسي في الجامعات الخاصة حيث يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على كل من رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي.

¹Sumiamumtaz, Qaisar abbas, 2014, **An Empirical Investigation of Intellectual Capital Affecting Performance: A Case of Private Universities in Pakistan**, word applied sciences journal 32(7): 1460-1467, Comsats institute of information technology, Islamabad, Pakistan.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة للعلاقة بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي.

01- دراسة: (sama f .al-kurdiet.al,2020):¹ بعنوان:

The Role Organisational Climate In Managing Knowledge Sharing Among Academics In Higher Education".

تسعى مؤسسات التعليم العالي جاهدة لتعزيز ثقافة تبادل المعرفة، حيث يرتبط هذا التبادل المعرفي بسلوك الفعلي للأكاديميين، والذي بدوره يرتبط بعدة عوامل قد تكون في أغلبها عوامل تنظيمية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ودراسة العوامل، التي تؤثر على تبادل المعرفة بين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي من منظور تنظيمي.

تكونت عينة الدراسة في بادئ الأمر من 1000 عضو من هيئة التدريس من جامعات المملكة المتحدة، ونظرا لضعف نسبة الاستجابة، قام الباحثون في إدراج أكاديميين العاملين في مختلف جامعات التعاون الخليجي منها، الإمارات، البحرين، الكويت، قطر، عمان، بإضافة إلى الأردن ومصر، وبعد إرسال 3000 استبيان عبر البريد الإلكتروني للأكاديميين، كانت نسبة الاستجابة اقل من 10%، وصلت حجم العينة إلى 257، رغم ضعفها إلا أنها قابلة لدراسة، بعد تحليل النتائج باستعمال كل من برنامج (SMART-PLS) والنمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM).

وقد توصلت النتائج إلى أن المناخ التنظيمي له تأثير قوي وبشكل استثنائي على ممارسات الأكاديميين في تبادل المعرفة، كما توصلت الدراسة إلى أنه كان للقيادة التنظيمية والثقة بين الأكاديميين علاقة ايجابية مع السلوك الفعلي للأكاديميين في تبادل المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

أوصت الدراسة بضرورة مراعاة العناصر التنظيمية وتفاعلاتها لفهم وتعزيز سلوك التبادل المعرفة للأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي.

¹Osama f .al-kurdi,Ramzi elhaddadeh, Tillaleldabi,2020, **The Role Organisational Climate In Managing Knowledge Sharing Among Academics in Higher Education**, international journal of information management 50 (2020),217-227

02- دراسة (العوفي أفنان، 2019)¹: بعنوان: «المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة دراسة ميدانية جامعة الطاهري محمد بشار».

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي بأبعاده (الميكمل التنظيمي، نمط القيادة واتحاد القرارات، الحوافز، الاتصال)، وعمليات إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب وتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، النشر والمشاركة بالمعرفة، وتطبيق إدارة المعرفة).

تكونت عينة الدراسة من 235 أستاذ العاملين بجامعة الطاهري محمد بشار، تم استرجاع 175 استمارة، تم استبعاد 6 استمارات لعدم اكتمالها، ليصبح عدد الاستمارات الصالحة لدراسة 169 بنسبة 72%، تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً، تم استخدام المنهج الوصفي، استعانت الباحثة بأسلوب التحليل الإحصائي من خلال استخدام البرنامج (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود إجماع إلى حد ما من قبل عينة المجتمع المدروس، على أبعاد المناخ التنظيمي والمتمثلة فيالميكمل التنظيمي، نمط القيادة واتحاد القرارات، الحوافز، الاتصال)، وجود موافقة إلى حد ما على مجال إدارة المعرفة، عدم توفر بجامعة طاهري محمد على وسائل التكنولوجيا التي تساهم في زيادة الرصيد المعرفي لدى الأساتذة، وجود تأثير إيجابي لأبعاد المناخ التنظيمي على تطبيق إدارة المعرفة بالجامعة.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير الأنماط القيادية السائدة وذلك بتوفير مناخ تنظيمي يساعد في ظروف عمل الأستاذ الجامعي، تحسين في الميكمل التنظيمي للجامعة لتسهيل الاتصالات وإنجاز المهام ويمتاز باللامركزية، توفير العدالة والمساواة بين كافة أعضاء الفريق العلمي، مع تشجيع العمل الجماعي كفريق واحد.

¹العوفي أفنان، 2019، المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة دراسة ميدانية جامعة الطاهري محمد بشار، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير،

تخصص تسيير منظمات الأعمال، جامعة الطاهري محمد بشار.

03- دراسة (Mohammad ali achraf,2018)¹، بعنوان:

"Influences Of WorkingCondition And FacultyRetention On Quality Education In PrivateUniversities In Bangladesh".

انصب موضوع هذه الورقة إلى دراسة العلاقة بين ظروف العمل، والكيفية التي يمكن من خلالها استبقاء على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة في دولة البنغلادش، والتي بدورها تؤثر على جودة التعليم العالي باعتبار أن الجامعات الخاصة في البنغلادش تسعى جاهدة لإيجاد الكيفية المناسبة التي يمكن من خلالها استبقاء على الأكاديميين المميزين، والاحتفاظ بهم لمدة طويلة، من أجل كسب ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات الجامعية الخاصة الأخرى.

اعتمد الباحث على عدة أدوات لجمع قدر عالي من المعلومات، منها المقابلات المباشرة مع 537 موظف، منهم أعضاء من هيئة التدريس من جميع الجامعات الخاصة في البنغلادش، واستعمل تسلسل الهرمي للحاجة لماسلو، حيث تم على أساسه تصميم جداول القياس من أجل تقييم بيئة العمل، وتم طرح الفرضيات التالية:

الفرضية 1: ترتبط حالة العمل بشكل إيجابي مع استبقاء أعضاء هيئة التدريس.

الفرضية 2: يرتبط استبقاء أعضاء هيئة التدريس إيجاباً بالتعلم الجيد.

الفرضية 3: ترتبط ظروف العمل بشكل إيجابي مع جودة التعليم.

الفرضية 4: الاحتفاظ بالكلية بشكل إيجابي يتوسط بين حالة العمل وجودة التعلم.

تم توزيع 516 استمارة استبيان على العاملين في الجامعات الخاصة بالبنغلادش منهم أعضاء من هيئة التدريس، تم استرجاعها كلها، حيث كانت نسبة استجابة عينة الدراسة 100%، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS)، والنمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لمعالجة البيانات وتحليلها وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أثبتت الفرضية 1، 2، 4، صحتها أما الفرضية 3 فقد أثبتت البحث أن ظروف العمل وجودة التعليم أضعف بكثير من العلاقات الأخرى، ويحتفظ أعضاء هيئة التدريس بالوساطة بين ظروف العمل والتعلم الجيد في الجامعات

¹Mohammad aliachraf,(2018),**Influences of WorkingCondition and Faculty Retention on Quality**

Education in Private Universities in Bangladesh, cite this document: <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2018-0121>, We have been visiting the site on 16_08_2019 AT 17H00.

الخاصة في البنغلادش. حيث أن ظروف العمل الجيدة تعمل على استبقاء على أعضاء هيئة التدريس مما يحقق التميز في التعليم أو جودة التعليم.

04- دراسة (ابراهيم عاشوري، 2017)¹: بعنوان: المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية.

انصب موضوع هذه الدراسة إلى إبراز أثر المناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، الاتصالات التنظيمية، التكنولوجيا المستخدمة)، على جودة التعليم العالي بأبعاده (جودة عضو هيئة التدريس، جودة الإدارة الجامعية، جودة الطالب الجامعي، جودة الوسائل والإمكانيات، جودة المناهج الدراسية).

تكون مجتمع الدراسة من مجموع الأساتذة الدائمين من مختلف المؤسسات الجامعية، البالغ عددهم 54000 أستاذ جامعي في الموسم الجامعي 2015-2016، أما المجتمع المستهدف في الدراسة فهم أساتذة كليات ومعاهد الاقتصاد، لكونهم الأقرب لتخصص. اقتصر الباحث على طريقة (TORO YAMEN, 1967)* لحساب حجم العينة وبعد التطبيق العددي توصل الباحث إلى حجم العينة المساوي ل 397، أي كلما كان حجم العينة أكبر من 397 كانت العينة أكثر تمثيلاً للمجتمع المدروس. قام الباحث بتوزيع 605 استبيان، تم اختيار عينات الدراسة من ثلاث جامعات منها جامعة المسيلة من الشرق الجزائري، جامعة البويرة من الوسط، جامعة تيارت من الغرب، إضافة إلى ثلاثة مراكز جامعية منها، المركز الجامعي لميلة عن الشرق، المركز الجامعي للبيض عن الغرب، المركز الجامعي لتيغازة من الوسط، نظراً لطبيعة هذه المراكز التي تتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية، تم استرجاع 415 استبيان، 13 منها غير صالحة، لبقى لدينا 402 أي بنسبة 97% صالحة لدراسة، اختيرت عينة الدراسة عشوائياً، استعان الباحث بأسلوب التحليل الإحصائي من خلال استخدام البرنامج (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها.

¹إبراهيم عاشوري (2017)، المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، اطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، اطروحة منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

* يحسب حجم العينة وفق المعادلة التالية: $n = N / 1 + Ne^2$ (حيث $n =$ حجم العينة، $N =$ حجم المجتمع، $e =$ مستوى الدقة، حيث أخذ الباحث 5%: كخطأ معياري، مستوى الدقة: 95%) ، كلما كان حجم العينة أكبر من قيمة المحسوبة تصبح العينة أكثر تمثيلاً للمجتمع المدروس.

خلصت الدراسة أن هناك قبول متوسط لواقع المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كليات ومعاهد الاقتصاد، مع تباين في إجابات الباحثين نحو أبعاد المناخ التنظيمي السائد ونحو أبعاد محور الجودة. وتوصلت الدراسة أيضا إلى وجود مساهمة للهيكل التنظيمي في تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وخصوصا الكليات والمعاهد المدروسة، وجود أثر لقيادة الجامعة في تحقيق الجودة في الجامعات والكليات المدروسة، وجود مساهمة فاعلة للاتصالات التنظيمية في تحقيق الجودة، وكذلك وجود أثر للتكنولوجيا المستعملة في مجال البحث العلمي في تحقيق الجودة في الجامعات والمراكز المدروسة.

أوصت الدراسة بضرورة تشكيل فرق عمل داخل الجامعة مهمتها الأساسية تتبع وتشخيص واقع المناخ التنظيمي السائد، والعمل على وضع آليات الإصلاح مع تقديمها للإدارة العليا، العمل على التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة الجودة الشاملة، كما أوصت الدراسة إلى استحداث داخل هيكل الجامعة وحدة تعمل على تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، ووضع برامج تدريبية وتكوينية لقيادات الجامعة بهدف تعزيز مهارات التواصل وحل المشاكل والصراعات، تشجيع الباحثين المبدعين، من خلال استحداث جوائز محلية ووطنية، تفعيل دور خلايا ضمان الجودة من خلال إكسابها صفة المخطط الاستراتيجي لسياسات ومناهج الكليات والمعاهد.

05- دراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016)¹، بعنوان: "مساهمة المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، من وجهة أعضاء هيئة التدريس بجامعة البويرة".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور وأهمية المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك إلى توضيح العلاقة وآلية التأثير لأبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، القيادة الجامعية، الاتصال، التكنولوجيا) وأبعاد جودة التعليم العالي (جودة الطالب، جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة إدارة الجامعة، جودة المناهج الدراسية، جودة الوسائل والإمكانيات).

تكونت عينة الدراسة من 45 أستاذ جامعي، منها 16 أستاذ من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 15 أستاذ من كلية العلوم الاقتصادية، 14 من كلية الحقوق والعلوم السياسية، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعماله البرنامج الإحصائي (SPSS).

¹ إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016، مساهمة المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، من وجهة أعضاء هيئة التدريس بجامعة البويرة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية-28 (1)، جامعة زيان عاشور الجلفة.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة تحسين المناخ التنظيمي لتحقيق جودة التعليم العالي، حيث يشكل جو العمل المساعد على التحسين والتطوير والتجديد والإبداع لطلاب الجامعي، والأستاذ، وإدارة الجامعة. يساهم الهيكل التنظيمي في توضيح المهام وتحديد السلطات وتجديد اللوائح بما يتوافق والتغيرات الحاصلة في بيئة المؤسسة الجامعية. نمط القيادة السائد يساهم في توجيه الأسرة الجامعية نحو الإبداع والتجديد، تلعب قنوات الاتصال بين كافة العاملين في الجامعة دورا جوهريا في تحسين جودة التعليم من خلال تبادل المعرفة والعمل كفريق واحد من تحقيق الأهداف المسطرة من القيادة العليا للجامعة، تساهم التكنولوجيا المستعملة إلى تجويد أداء الأستاذ الجامعي والطالب.

كما أوصت الدراسة إلى ضرورة تولي إدارة الجامعة باهتمام بجميع أبعاد المناخ التنظيمي، باعتبارها متغير هام في التأثير في جوانب عديدة كالأداء والرضا والصراعات، مع فتح قنوات الاتصال مع جميع العاملين في الجامعة بما يخدم الأهداف والغايات، وألحت الدراسة بضرورة تقديم الدعم المادي والمعنوي للأساتذة والطلبة المميزين.

06- دراسة¹ (David jimohkayode, Et .Al,2016)، بعنوان:

Validating Quality Process Management Instrument for Higher Education Using Structural Equation Modelling".

هدفت هذه الدراسة إلى تحقق من الطرائق والأدوات المستخدمة في إدارة العمليات الجودة في مؤسسات التعليم العالي في دولة نيجيريا، وتحديد الآليات التي يمكن من خلالها تحسين إدارة عمليات الجودة على مستوى الجامعة، من اجل توفير قيمة لزيائن (الطلبة).

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في شمال وسط دولة نيجيريا، اعتمدت الدراسة التقنية على العينات المتعددة المراحل، حيث صنفت الجامعات الحكومية في شمال وسط البلاد إلى جامعات فيدرالية وجامعات الولايات، تم اختيار جامعة فيدرالية واحدة وجامعة ولاية واحدة بشكل عشوائي من كل الجامعات.

¹David jimohkayoeed,Nurahimmohdyusoff,Arsaythambyveloo,2016, **Validating Quality Process Management Instrument for Higher Education Using Structural Equation Modelling**, international journal for quality research,10(2), PP,341_354

وزعت استمارات الاستبيان على 160 أستاذ من الجامعتين المختارتين، حيث تم استرجاع كل الاستبيانات الموزعة، استخدم الباحثون على الحزم الإحصائية (SMART-PLS) و (SPSS) كما استخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) .

وقد توصلت الدراسة إلى أن إدارة العمليات هي نموذج عاكس من الدرجة الثالثة له بنى متعددة الأبعاد، فالبعد الأول من العملية الإدارية لإدارة عمليات الجودة يتكون من أربعة عناصر وهي تعيين الموظفين، قبول الطلاب، البيئة و المرافق الداعمة والسياسات و الاستراتيجيات، كلها عناصر مهمة للغاية في تحقيق إدارة عملية الجودة، اما البعد الثاني لإدارة عملية الجودة فهي العمليات الأكاديمية للجودة وتتكون من خمسة عناصر وهي المناهج الدراسية، التعليم، وتعلم الخدمة، التقييم، وكذلك البحث والتطوير، أيضا هي عناصر تلعب دورا مهما في تحقيق العمليات الأكاديمية للجودة.

وأوصت الدراسة إلى ضرورة إدراك المسؤولين لمقياس إدارة العمليات الذي سوف يسهل تحديد العناصر التي تؤثر على فعالية جودة التعليم العالي

07- دراسة: (Aneta sokolet, al, 2015)¹، بعنوان :

Organization Climate Of Higher Education Institution Its Implication For The Development Of Creativity".

هدفت هذه الورقة إلى إبراز العلاقة بين المناخ التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي وتأثيره على تنمية الإبداع لدى الطلاب.

تكونت عينة الدراسة من طلاب ثلاث جامعات في بولندا وهي، جامعة شتشيتسين، جامعة غرب بوميرانيا لتكنولوجيا، وأكاديمية الفنون، استند اختيار عينة البحث على تنوع مؤسسات التعليم العالي، والتي كانت حاسمة في التعبير عن أنواع الإبداع المستخدمة في الأعمال، وهي تقنية، علمية، والإبداع الفني.

قام الباحثون بتوزيع 232 استمارة استبيان على طلاب الجامعات الثلاثة، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، تم استرجاع 209 استبان صالحة لدراسة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بطريقة العينة وذلك ليلائم طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، اقتنع الباحثون أن الأداة الأكثر فعالية والأكثر

¹Aneta sokol, Agnieszka gozdek, Irena figursk, Martina blaskov, 2015. **Organization Climate Of Higher Education Institution Its Implication For The Development Of Creativity**, *procedia-social and behavioral sciences*, 182, P P 279-288

ملائمة في هذا النوع من الدراسة هي الاستبانة، وذلك لطبيعة البيانات التي يسعى لجمعها، والمنهج المتبع في الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى العوامل التي تدعم عملية الإبداع في المؤسسات التعليمية العالي، من أكبر أهمية إلى أقل أهمية، هيكل الجامعة، العمليات الإدارية، والتكامل التنظيمي، والتحفيز الفكري، والدعم من الزملاء سواء كانوا طلبة أو باحثين. بالنسبة لطلاب جامعة شنتشيتسين (التقنية) كان الدافع في المركز الأخير، بين جميع المحددات، ومع ذلك كان أعلى بقليل من جامعة غرب بوميرانيا لتكنولوجيا، وأكاديمية الفنون، وتفاجأ الباحثون إلى الغياب التام لعامل التحفيز المادي لأنه وبكل بساطة عدم وجود طلاب المتميزين، كما توصلت الدراسة إلى إلزامية منح الطلاب إلى نوع من الحرية في اتخاذ القرارات والإجراءات التي تحد من التحكم المفرط أي حكم ذاتي في العمل والإبداع وخلق نوع من الثقة، والانفتاح، والدعم بعيدا على السيطرة، حيث ألقت الدراسة الضوء على التصور التنظيمي جديد، قد يصبح مساهمة في المزيد من البحث في إمكانيات تطور الإبداع في مؤسسات التعليم العالي.

08- دراسة: (Betul balkar, 2015)¹، مقال بعنوان:

The Relationship Between Organizational climate, Innovative Behavior and Job Performance Of teachers".

يؤثر المناخ التنظيمي على الأداء في بيئة العمل، فالمؤسسة التعليمية هي إحدى هذه البيئات، التي تتأثر بطبيعة المناخ التنظيمي السائد بها، إن خلق الظروف المثالية في العمل، وتشجيع المعلمين على إظهار السلوك المبتكر، يساعد الحصول على وظيفة ذات أداء عالي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر المناخ التنظيمي على السلوك المبتكر، والأداء الوظيفي للمعلمين، وتحديد أيضا أثر السلوك المبتكر على أداء المعلمين.

تكونت عينة الدراسة من 398 من أعضاء هيئة التدريس، من الطورين الابتدائي، والثانوي في محافظة ارضة في تركيا، استخدم الباحث عدة أدوات لجمع قدر عالي من المعلومات منها قياس الأداء الوظيفي والسلوك المبتكر على عينة البحث وذلك لجمع البيانات، وتحديد آثار المناخ التنظيمي على السلوك المبتكر، والأداء الوظيفي للمعلمين، وكذلك السلوك المبتكر على الأداء. بعد تحليل النتائج باستعمال النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM).

¹Betulbalkar,2015, The Relationship Between Organizational climate, Innovative Behavior and Job Performance Of teachers, international online journal of educational sciences,7(2), P P 81-92.

توصل الدراسة إلى وجود أثر للمناخ التنظيمي على الأداء، من خلال عملية الدعم أو الضغط، فإذا كان المناخ داعماً، فإنه يعمل على تشجيع أعضاء هيئة التدريس على مستوى المدرسة على الأداء العالي، حيث يخفف الضغط الذي يواجهه المعلمين سواء من الإدارة أو أصحاب المصالح الآخرين مثل (التلاميذ، أوليائهم، الخ)، ويحقق العدالة والمساواة وتوحيد الجهود من خلال التعاون بين أعضاء الفريق، وأيضا توصل الباحث إلى وجود أثر للمناخ التنظيمي على السلوك المبتكر للمعلمين، والسلوك المبتكر على الأداء الوظيفي للمعلمين في المقاطعة.

09- دراسة (Mousayaminfirooz, Et .al, 2015)¹، بعنوان:

Structural Equation Model Of Organizational Climate In Iranian

Academic Libraries

يرتبط المناخ التنظيمي بالسلوك التنظيمي مع العديد من العوامل في المؤسسات منها المزاج ودوافع الموظفين والثقافة التنظيمية والفعالية السلوكية للمدراء، حيث تحتاج المنظمات إلى تطوير مناخاتها التنظيمية عن طريق إجراء تغييرات سريعة وفي الوقت المناسب على سياساتها وإدارتها وسلوكها من أجل تحسين تحفيز الموظفين، وكذلك تحقيق أهدافهم.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المناخ التنظيمي في المكتبات الأكاديمية المركزية للجامعات الحكومية الإيرانية باعتبارها جوهر الجامعات، ونظراً لأهمية القوى العاملة بها ومنهامقدمي الخدمة إلى كل من الطلبة، أعضاء هيئة التدريس أو إلى فئة أخرى من المجتمع. قام الباحثون بتصميم نموذج نظري لدراسة، لاستكشاف العوامل التي تؤثر على المناخ التنظيمي للمكتبات الأكاديمية المركزية للجامعات الحكومية الإيرانية، حيث اختيرت أربعة عوامل منها مناخ التعليم المستمر، مناخ العدالة، ومناخ العمل الجماعي، ومناخ القيادة كمتغيرات مستقلة، أما العوامل الأخرى بما في ذلك المناخ لخدمة العملاء، مناخ الأمن النفسي، ومناخ التنوع الديموغرافي، ومناخ التنوع العميق، ومناخ الابتكار كمتغيرات تابعة، واعتبر المناخ التنظيمي متغيراً كامناً، شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في 117 من المكتبات الحكومية في دولة إيران، اختار الباحثون ما يعادل 520 موظف بطريقة عشوائية كعينة دراسة، وبعد توزيع استمارات الاستبيان على الموظفين، أكمل 415 موظف فقط ملاً الاستمارات الاستبيان، وبعد ما تم

¹Mousayaminfirooz, Fatemehnooshinfard, Hasan siamian, 2015, Structural Equation Model Of

Organizational Climate In Iranian Academic Libraries, the electronic library ,vol.33 ISS

5, <http://dx.doi.org/10.1108/EL-05-2014-0076>, I was see to this cite 15/09/2019 at 15h11.

إدخال إجابات المستفيدين، تم اختبار دقة هذه العوامل عبر البرنامج الإحصائي (LISREL) والنمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM).

وقد توصل الباحثون إلى رسم نموذج نهائي الذي يبين العلاقات المباشرة وغير المباشرة لهذه المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة مع المناخ التنظيمي. وقد توصلت الدراسة على أنه لا بد على صانعي القرار في المكتبات الأكاديمية المركزية للجامعات الحكومية الإيرانية على تحسين مناخ الأمان النفسي للموظفين، وتغيير السياسات الإدارية، وتشجيع الموظفين على أن يكون مبتكرين، لأنها عوامل غير متوفرة أو منعدمة، وأكدت الدراسة إلأن كل العوامل المدرجة في النموذج كانت فعالة في تحسين المناخ التنظيمي.

وأوصت الدراسة بضرورة تركيز صناع القرار في هذه المكتبات على المؤشرات الثلاثة وهي المناخ لابتكار، مناخ القيادة، مناخ الأمان النفسي على التوالي لأهمية الدور التي تلعبه هذه المؤشرات في تحسين المناخ التنظيمي.

10- دراسة (C.neelaveni, S.manimaran ,2015)¹، بعنوان:

Structural Equation Modeling For Analysing The Impact Of Quality Of Administrative Practices In Higher Educational Institutions.

يقاس تأثير الجودة في الهند من خلال معايير مختلفة في مؤسسات التعليم العالي، ويتم تقييم هذه المعايير من قبل الجامعات عن طريق التقييم الذاتي على مستويات مختلفة، كما يتم تقييمها من قبل بعض الوكالات الخارجية، حيث ارتبطت الممارسات الإدارية المختلفة بجودة التعليم العالي، وبرغم الجهود المبذولة وجميع السياسات والمعايير التي يتم اعتمادها إلأقصى حد لا تكون عملية الجودة المحققة دائما كافية ودائمة.

انصب موضوع هذه الورقة على تقييم تأثير بعض الممارسات الإدارية للجودة من خلال عملية مقارنة بين الممارسة الإدارية المعتمدة كمعايير للجودة منها الرؤية والرسالة والقيادة والحوكمة، وأعضاء هيئة التدريس وتأهيل، والبنية التحتية والمرافق والمناهج ومدى تطبيق هذه المعايير في جامعة في منطقة مادوراي الهندية أي الممارسة الإدارية المطبقة.

¹C.neelaveni, S. manimaran,2015, Structural Equation Modeling for Analysing The Impact of Quality of Administrative Practices in Higher Educational Institutions, spinger science business media Dordrecht 2015, anna university regional office, Madurai, tn, India

تم جمع المعلومات والبيانات من خلال المقابلات الشخصية والتأجريت مع أشخاص على مستوى عالي، منهم مديري الفئات ورؤساء المؤسسات، ومن خلال استمارات استبيان وزعت على أعضاء هيئة التدريس والطلبة في جامعة في منطقة مادوراي الهندية، استخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى انه لابد للمؤسسات الجامعية الموجودة في منطقة مادوراي الهندية من مراجعة هياكلها ومعاييرها مثل إدارة الموظفين المؤهلين، وتقييم الأداء، والمناهج المحدثة في أساليب التدريس، ومرافق البنية التحتية بما يتناسب مع استيعاب الطلاب، لذلك تستلزم على الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي في منطقة مادوراي الهندية التفاعل بين الطلاب والمحاضرين والأولياء والخريجين وأصحاب العمل والمجتمع والحكومة. كما أكدت الدراسة أيضا أن جودة تنفيذ المعايير والممارسات الإدارية وعملية التنفيذ تحتاج إلى عناية ومراعاة، وأخيرا أكدت هذه الدراسة مرة أخرى أن هناك نقص في الجودة لأن جميع السياسات والممارسات الإدارية يتم اعتمادها إلى الحد الأقصى لكن هناك نقص كبير في ممارسات التنفيذ.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة للعلاقة بين رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي.

01- دراسة (A.Naseer,B.Mini devi,2019)¹، بعنوان:

Effect Of Organisational Climate On Employees Motivation In University Libraries In Kerala :An Investigative Study".

كل منظمة لها هيكلها ونظامها وثقافتها ومعاييرها وقيمها وتقاليدها. وتعتبر السلطات والموظفين والعملاء المكونات الرئيسية في المنظمات، كل هذه المكونات التنظيمية تخلق مناخ تنظيمي في المنظمة، فأصبح المناخ التنظيمي مفهوما ناضجا في الإدارة، حيث تعددت الطرائق والأساليب لقياس ودراسة المناخ التنظيمي من منظمة إلى أخرى.

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب تحليلي لقياس تأثير المناخ التنظيمي على تحفيز الموظفين العاملين في المكتبات الجامعية لدولة الهند، وتحديد العناصر المناسبة المكونة للنموذج لكل من المناخ التنظيمي وتحفيز الموظفين. وقد تم صياغة الفرضيتين التاليتين من طرف الباحثان:

الفرضية الأولى: يؤثر المناخ التنظيمي على تحفيز الموظفين في المكتبات الجامعية في ولاية كيرالا.

¹A. Naseer,B. Mini devi,2019,Effect of Organisational Climate on Employees Motivation In University Libraries In Kerala: An Investigative Study, india journal of information sources and services, vol 9, N° 1, PP 71-75, university of keralathiruvananthapuramkerala, india

الفرضية الثانية: لا تساهم مكونات المناخ التنظيمي ومكونات تحفيز الموظفين في المناخ التنظيمي وتحفيز الموظفين. تكونت عينة الدراسة من المتخصصين المؤهلين ودائمين في مجال المكتبات والمعلومات في ثماني جامعات حكومية مختارة بطريقة عشوائية في ولاية كيرالا في دولة الهند، قام الباحثان بتوزيع 266 استمارة الاستبيان على عينة الدراسة، تم استرجاعها كلها، دون حذف أي استبيان، كما أعتمد الباحثان على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل لمعالجة البيانات وتحليلها.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي للمكتبات في ولاية كيرالا له تأثير كبير على زيادة تحفيز الموظفين. تظهر نتيجة الدراسة أنه يمكن القيام بذلك عن طريق إنشاء علاقة شخصية جيدة، وتوفير مرافق مادية وبنية تحتية مناسبة، والتواصل والتفاهم بين محترفي المكتبات في جامعة كيرالا وهذا ما يؤيد صحة الفرضية الأولى.

وأظهرت الدراسة إلى أن جميع مكونات المناخ التنظيمي تساهم بشكل كبير في تحفيز الموظفين، ويقاس المناخ التنظيمي في هذه الدراسة على أنه أحدث متغير يتكون من ست مكونات وهي الاتصال، التفاهم، المكافأة والاعتراف، العلاقات الشخصية، والقيادة وروح الفريق، والمرافق المادية والبنية التحتية، والتخطيط واتخاذ القرارات. كما أوضحت النتيجة التي توصل إليها الباحثان أن جميع مكونات دوافع الموظفين التي تساهم بشكل كبير في المناخ التنظيمي، تم قياس تحفيز الموظفين على أنه متغير مركب من ستة عناصر وهي الاهتمام بالعمل، زملاء العمل، الترقية، والأجر الجيد، وفرص الدراسات العليا والتدريب، والتأهيل والتقدم.

كما قام الباحثان بترتيب العناصر المكونة لكل من المناخ التنظيمي وتحفيز الموظفين حسب أهميتها، فالعلاقات الشخصية هي أهم عنصر في المناخ التنظيمي، ويليهها المرافق المادية والبنية التحتية، ثم الاتصالات والتفاهم والقيادة وروح الفريق، أما التخطيط وصنع القرار فلها أقل تأثير. أما أهم العناصر المكونة لتحفيز الموظفين هم زملاء العمل، ثم الترقية الأجر الجيد، أما أقل العناصر تأثيرا في تحفيز الموظفين هو فرص الدراسات العليا والتدريب.

وبينت نتائج الدراسة إلى أن كالمكونات المناخ التنظيمي ومكونات تحفيز الموظفين تساهم في المناخ التنظيمي وتحفيز الموظفين وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية.

02- دراسة (Maria dabic et.al, 2018)¹، بعنوان :

Intellectual Capital, Organisational Climate, Innovation Culture, And SME Performance : Evidence From Croatia".

¹Maria dabic, Jasminka, Laznjak, David smallbone, Jadranka svarc, 2018, Intellectual Capital, Organisational Climate, Innovation Culture, And SME Performance: Evidence from Croatia, journal of small business and enterprise development, <https://doi.org/10-1108/JSBED-04-2018-0177>

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر كل بعد من أبعاد الرأس المال الفكري (الرأس المال البشري، الرأس المال الهيكلي، الرأس المال العلاقي) والمناخ التنظيمي بشكل عام، وثقافة الابتكار على أداء الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة كرواتيا، وقياس تأثير الرأس المال الفكري كمتغير واحد (منخفض، متوسط عالي) والمناخ التنظيمي، على ثقافة الابتكار وتأثيرهم على أداء الأعمال أيضا.

تكونت عينة الدراسة من 253 من الشركات الصغيرة والمتوسطة الكرواتية، ذات صناعات مختلفة، اعتمد الباحثون على استمارة الاستبيان التي قام بتوزيعها الكترونيا، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينية العشوائية الغير الاحتمالية، من أجل اختبار موثوقية كل بعد من أبعاد الرأس المال الفكري على حدى، وقياس موثوقية الرأس المال الفكري كمتغير واحد باستعمال أداة قياس واحدة وهو معامل الارتباط ألفا كروباخ ALPHA (CRONBACH'S)، واعتمد على البرنامج الإحصائي (ANOVA) لاختبار الفرضيات.

أثبتت نتائج البحث أن الرأس المال البشري والرأس المال الهيكلي والمناخ التنظيمي وثقافة الابتكار مهمة لنجاح هذه الشركات، بينما يؤثر الرأس المال العلاقي بدرجة أقل، وأن الأداء الأعلى لشركات يرتبط أساسا بمستويات أعلى لرأس المال الفكري والمناخ التنظيمي وثقافة الابتكار، وتوصلت الدراسة إلى أهمية كل من لرأس المال الفكري والمناخ التنظيمي في عملية الإبداعية واعتبرتهما ضمن ثقافة الابتكار في الشركة وأداء الأعمال

03- دراسة (La ode muhshalihim, et. al, 2018)¹، بعنوان:

The Effect Of Learning Organization, Organizational Climate, And Work Motivation on Work Satisfaction and Teachers Performance Of Teachers Of The State High Schools In Kendari City, Indonesia".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير المنظمات المتعلمة، المناخ التنظيمي والدافع العمل، على كل من رضا الوظيفي وأداء المعلم.

تكونت عينة الدراسة من 115 مدرسا في المدارس الثانوية الحكومية من مدينة كنداري من دولة إندونيسيا، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينية العشوائية الطبقية، اعتمد الباحثون على اختبار الفروض (الفرض الصفري، الفرض البديل)، لاختبار فرضيات البحث، استخدم الباحثون القيمة الاحتمالية P-VALUE، وهو أقصى

¹La ode muhshalihim, Murdjanikamaluddin, La iru, Syahrinehrihusain, 2018, The Effect of Learning Organization, Organizational Climate, And Work Motivation On Work Satisfaction And Teachers Performance Of Teachers Of The State High Schools In Kendari City, Indonesia, international journal of education, learnig and development, vol 6, N° 12, PP 92-103

احتمال ممكن لرفض الفرضية الصفرية H_0 ، حيث جاءت كل الفرضيات الصفرية لدراسة بنفي، أي عدم وجود أي أثر في العلاقات بين متغيرات الدراسة، كما اعتمد الباحثون على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل الفرضيات .

تبين من نتائج الدراسة التأثير القوي والمباشر للمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي وأداء المعلم، حيث أنه كلما كان مناخ المدرسة أفضل، يؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي للمعلم، وهذا ما ينعكس إيجاباً على أداء المعلم، وهذا ما توصل له الباحث من خلال حساب القيمة الاحتمالية $P\text{-VALUE}=0.037$ بالنسبة لرضا الوظيفي، و $P\text{-VALUE}=0.009$ بالنسبة لأداء المعلم، وكلاهما أقل من 0.05 ، بما أن القيمة الاحتمالية أقل من المستوى المعنوية الاسمية 0.05 يرفض الفرض الصفرية، ويقبل الفرض البديل الذي يؤكد وجود تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي وعلى أداء المعلم، وجاءت النتائج الأخرى على التوالي، بالنسبة للقيمة الاحتمالية $P\text{-VALUE}$ لأثر المنظمات المتعلمة على الرضا الوظيفي وأداء المعلم ($0.029, 0.047$)، أثر دوافع العمل المتعلمة على الرضا الوظيفي وأداء المعلم ($0.000, 0.000$).

04- دراسة (Zhubaizhang, 2018)¹، بعنوان:

The Effect Of Library Indoor Environments On Occupant Satisfaction And Performance In Chinese Universities Using SEMs".

تعتبر المكتبة الجامعية رمزاً من رموز تطور الدول المتقدمة، وتقف المكتبات الجامعية على قمة الهرم لكل نوع من أنواع المكتبات، لكونها تقدم خدماتها لصفوة المجتمع، والعقل القائد والمفكر فيه، ومنه يسعى المسيرون لجعلها تنجح في أداء مسيرتها، والتي تعتمد على الإدارة التي توصف بالواعية العلمية، القادرة على الاستفادة المثلى. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة البيئة الداخلية للمكتبة الجامعية (الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، الموارد الملموسة، الموارد الغير ملموسة)، ورضا الوافدين لها (طلبة، أعضاء هيئة التدريس)، وأداء شاغلي الوظيفة (موظفين في المكتبة) في ثلاث مكتبات جامعية في مقاطعات شمال شرق الصين وهي تشانغتشون، شنيانغ، هارين.

تم جمع 615 استمارة استبيان الموزعة على الطلبة، منها 556 صالحة لدراسة، تم استبعاد 59 استمارات لعدم اكتمالها، أي بنسبة 90%، تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً، استعان الباحث بأسلوب التحليل الإحصائي من

¹Zhubaizhang, 2019, **The Effect Of Library Indoor Environments On Occupant Satisfaction And Performance In Chinese Universities Using SEM**, *journal elsevier building and environment* 150, P P 322-329, CHINA.

خلال استخدام البرنامج (SPSS)، كما اعتمد الباحث على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل لمعالجة البيانات وتحليلها.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تأثير البيئة الداخلية للمكتبة على الطلبة الوافدين لها، من خلال مقدمي الخدمة، الذين بدورهم يتأثرون ويؤثرون في البيئة الداخلية لمكتبة الجامعة، حيث تأثر البيئة على رضا شاغلي الوظيفة إيجابا أو سلبا، فإذا كان هذا التأثير ايجابيا زاد من نسبة الرضا، مما تزيد جودة الخدمات المقدمة من عمال المكتبة، وهذا ما يزيد من رضا الطلبة، أما سلبا فإنها تنقص من رضا شاغلي الخدمة، حيث يؤثر هذا الأخير على أداء مقدمي الخدمة، وبالتالي تأثر سلبا على طالبي الخدمة، حيث تكون العلاقة غير مباشرة بين البيئة والأداء من خلال الوسيط وهو رضا الوظيفي

05 - دراسة (Sri isfantinpuji lestari, et. al, 2018)¹: بعنوان:

The Impact Of Organizational Climate On Lecturer Performance: The Role Mediation Of Individual Commitment.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير المناخ التنظيمي والسمات الفردية والكفاءة لعضو هيئة التدريس لالتزامه الفردي لتحسين الأداء، وتوضيح الدور المهم الذي يقوم به للأستاذ داخل الجامعة، حيث يعتبر المحرك الرئيسي لجميع العمليات ونتائج المنظمة. تكونت عينة الدراسة من جميع الأساتذة الدائمين في إدارة برودي كوبيرتس (kopertis) السادس المعتمدة في سوراكارتا، جافا الوسطى، وهي جامعات خاصة في دولة إندونيسيا والتي تشمل سوراكارتا، كلاتن، بويولالي، كارانجانيارسراجن، ونوقيري (wonogiri)، والتي يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس فيها 626 محاضر، استخدم الباحثون أسلوب العينة الهادفة، حيث وزعوا استمارات استبيان على مجموع عينة الدراسة والبالغ عددهم 200 أستاذ، كما اعتمدوا على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل لمعالجة البيانات و تحليلها.

وقد توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي والسمات الفردية، وكفاءة المحاضر يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء عضو هيئة التدريس، وأثبتت الدراسة أيضا إلى عدم وجود إي تأثير للالتزام الفردي على تحسين الأداء، كما

¹Sri isfantinpujilestari, Widjiastuti, sunardi, 2018, The Impact of Organizational Climate on Lecturer Performance: The Role Mediation of Individual Commitment, journal of resources development and management an international peer-reviewed vol 45, 2018, university of merdeka, indonesia

توصلت الدراسة إلى أنه يمكن لتأثيرات الفردية والالتزام التنظيمي أن تكون كوسيط في المناخ التنظيمي، ولسمات الفردية والكفاءة العضو المحاضر التأثير الكلي أكبر من المباشر على المناخ التنظيمي.

06- دراسة (عاكف لطفي خصاونة والأخرون، 2017)¹، بعنوان: "مستوى الرضا لدى الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية عن المناخ التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية عن المناخ التنظيمي بأبعاده (القيادة الإدارية، جودة الهيكل التنظيمي، الخدمات الإدارية، سلوكيات الطلبة، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الحوافز) السائد فيها، وأثره على الولاء الوظيفي.

تكونت مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات السعودية البالغ عددهم 12000، انحصرت عينة الدراسة على 1200 أكاديمي (ماجستير، دكتوراه) أي ما يعادل نسبة 10% من مجتمع الدراسة ككل، وبعد توزيع استمارة الاستبيان على جميع عينة الدراسة، حيث تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية، تم استرجاع 870 استبيان من أصل 1200 الموزعة، تم استبعاد 23 استبيان منها لعدم اكتمالها، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

وقد توصلت نتائج البحث عن وجود رضا وبدرجة مرتفعة لدى الأكاديميين العاملين في الجامعات السعودية عن القيادة الإدارية، وعن جودة المناخ التنظيمي، كما تبين من الدراسة عن الرضا المرتفع لأعضاء هيئة التدريس عن الخدمات الإدارية المقدمة من طرف الموظفين العاملين بهذه الجامعات، سلوكيات الطالب السعودي اتجاه الأساتذة مرتفعة، الرضا المرتفع من طرف هذه النخبة العاملة في الجامعات السعودية عن أسلوب الحوافز، إلا أن أعضاء هيئة التدريس يقيمون العلاقات الاجتماعية بينهم بالمتوسطة، حيث أكدت هذه الدراسة على وجود أثر وبدرجة مرتفعة للمناخ التنظيمي السائد في الجامعات السعودية على الولاء الوظيفي للأكاديميين الأردنيين العاملين بهذه الجامعات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار والحرص من قيادات هذه الجامعات الحفاظ على المناخ التنظيمي السائد بها، ومحاولة تطويره لتحقيق الميزة التنافسية العالمية، زيادة الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس المبدعة والمتميزة وتقديم لهم

¹عاكف لطفي خصاونة، فادي حامد القضاة، حمدي جبر بركات، 2017، مستوى الرضا لدى الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات

السعودية عن المناخ التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد السابع، جامعة البلقاء التطبيقية، المملكة الأردنية الهاشمية. ص ص 244-269.

حوافز عادلة وبما يليق بمستواهم، مع إعادة النظر بسياسات المتبعة حول العلاقات الاجتماعية بين الأساتذة والعمل على تفعيلها وتطويرها من خلال إنشاء لجان اجتماعية على مستوى كل قسم أو كلية.

07- دراسة (زروخي فيروز، 2017)¹، بعنوان: "دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور وأهمية المناخ التنظيمي بأبعاده (القيادة، الدعم والتحفيز، تدفق المعلومات والاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات، الانتماء التنظيمي)، في تبني وتدعيم السلوك الإبداعي بأبعاده (الطلاقة، حل المشاكل، قابلية التغيير، المخاطرة والمجازفة).

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، وزع الباحثة استمارات استبيان على عينة الدراسة والمقدرة ب 48 استمارة، حيث تم استرجاعها كلها، تم استبعاد استمارتين لعدم اكتمالها، لتصبح العينة القابلة لدراسة ب 46 موظف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعماله البرنامج الإحصائي (SPSS).

جاءت النتائج الخاصة بمستوى تقييم الموظفين للمناخ التنظيمي السائد في كلية الاقتصاد بجامعة الشلف بالمتوسط، وذلك راجع لمجموعة من العوامل منها، غياب الدعم والتحفيز سواء كان ماديا أو معنويا، الغياب التام للموظفين في المشاركة في اتخاذ القرارات، عدم الاهتمام بمقترحات والمبادرات المقدمة من طرف المرؤوسين، غياب نظام المعلومات ووسائل الاتصال الفعال، وجاء ترتيب أبعاد المناخ التنظيمي وفق متوسطاتها الحسابية على التوالي، بعد الانتماء التنظيمي، بعد القيادة، بعد تدفق المعلومات والاتصال، بعد المشاركة في اتخاذ القرارات، ليأتي بعد الدعم والتحفيز في ذيل الترتيب، وجاء استجابات مستوى السلوك الإبداعي بمرتفع نسبيا لدى موظفي كلية الاقتصاد بالجامعة، فالموظفين واعون بضرورة التغيير وتدعيم الأفكار، والممارسات الجديدة، كما لهم قابلية المخاطرة والمجازفة وتحمل كامل مسؤولية النتائج المرتبة عنها، ولهم القدرة على فهم المشاكل والحرص على حلها، وجاءت أبعاد السلوك الإبداعي مرتبة على التوالي، بعد قابلية التغيير، بعد روح المخاطرة والمجازفة، بعد الطلاقة، بعد حل المشاكل.

¹زروخي فيروز، 2017، دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 10 الجزء 3، جامعة حمه لخضر الوادي، ص 231-242

كما أوصت الدراسة بضرورة خلق مناخ تنظيمي محفز على الإبداع، والحرص على تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرارات، منح الدعم والتحفيز للموظفين من اجل تنمية أفكارهم وسلوكياتهم الإبداعية، إعطاء أهمية للعمل الجماعي، الحرص على الاستقرار الوظيفي في الكلية.

08- دراسة (Andi syahrmet.Al ,2016)¹، بعنوان:

Effect Of Competence, Organizational Culture And Climate Of Organization To The Organizational Commitment, Job Satisfaction And The Performance Of Employees In The Ccope Of Makassar City Gouvernment".

انصب موضوع البحث هذه الورقة، على دراسة تأثير الكفاءة والثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وأداء الموظفين على مستوى حكومة مدينة ماكاسار في اندونيسيا. تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين الحكوميين في مدينة ماكاسار، ذوي الدرجات 2 و3، و4 والذي يصل عددهم الى 453 شخصا، قام الباحثون بتوزيع 298 استمارة استبيان على موظفي القطاع، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، بعد تحليل النتائج باستعمال النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM).

بناء على نتائج التحليل، توصلت الدراسة إلى التأثير الايجابي للكفاءة على الالتزام التنظيمي ورضا الموظفين، يعني كلما زادت الكفاءة فان الالتزام التنظيمي ورضا الموظفين سيزداد أيضا، ويتحسن أداء الموظف، الثقافة التنظيمية لها اثر ايجابي على الالتزام التنظيمي ورضا الموظفين، يعني تحسين الثقافة التنظيمية يزيد من الالتزام التنظيمي، ويرفع أيضا أداء الموظفين، أيضا للمناخ التنظيمي أثر كبير نحو الالتزام التنظيمي في نطاق حكومة ماكاسار، وهذا يعني أنه إذا تحسن المناخ التنظيمي سيتم زيادة الالتزام التنظيمي، كذلك المناخ التنظيمي له تأثير كبير على الرضا الوظيفي، وتحسين المناخ التنظيمي سيؤثر على تحسين أداء موظفي الخدمة المدنية للحكومة ماكاسار، والالتزام التنظيمي له أثر على أداء الموظفين.

¹Andi syahrmet,Al,2016, **Effect of Competence, Organizational Culture and Climate Of Organization To The Organizational Commitment, Job Satisfaction And The Performance Of Employees In The Ccope Of Makassar City Gouvernment**, international journal of business and management, volume 5, issue 4, P P 52-64

09- دراسة (مزياي الوناس، 2016)¹، بعنوان: «علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي والأداء لأساتذة التعليم العالي».

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع وطبيعة المناخ التنظيمي السائد في جامعات كل من الجزائر، ورقلة، وهران، قسنطينة، وعلاقته بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في ضل بعض المتغيرات الشخصية، ومحاولة مقارنته بالمناخ التنظيمي لجامعات أخرى، وتحديد بعض العوامل التي يمكن أن يكون لها تأثير على الأداء مثل، ظروف العمل، الحوافز، مستوى التأهيل، ومحاولة علاجها، والتعرف على مستوى جودة أداء الأستاذ قصد تعديله وتحسينه.

تكونت عينة الدراسة من أساتذة كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية لكل من جامعة الجزائر، قسنطينة، وهران ورقلة، وبعد توزيع الباحث استمارات الاستبيان على 320 من أعضاء هيئة التدريس، التي تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث تم استرجاعها كلها، وبعد فحصها تم إلغاء 11 استبيان منها ليقى لدينا 309 عضوا إحصائيا يمثلون عينة الدراسة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعماله البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وقد وصلت الدراسة إلى النتائج التالية.

لا وجود لأية علاقة بين المناخ التنظيمي السائد في كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كل من جامعات، قسنطينة، الجزائر، وهران، ورقلة، وهذا ما يدل إن ليس للمناخ التنظيمي أي دور أساسي في الرضا الوظيفي بين الأساتذة، وقد يكون الرضا الوظيفي مرتبط بخصائص أخرى خاصة بعينة البحث، منها السن والجنس، عدد سنوات الخبرة، مستوى دخل الفرد، القيمة الاجتماعية للوظيفة.... الخ.

كما توصلت الدراسة إلى أنه لا وجود لأية علاقة بين المناخ السائد في هذه الكليات والأداء لأساتذة التعليم العالي في الجامعات محل الدراسة، وقد يكون غياب هذه العلاقة راجع إلى إما إلى بعض الخصائص المرتبطة بالعينة، وإما إلى سياسة الإعداد المعتمدة للأستاذ، وكذلك إلى قصور الإصلاح على الجوانب الهيكلية، وإهمال التركيبة البشرية في يتعلق باتخاذ القرارات، الدعم المادي والمعنوي.... الخ.

¹مزياي الوناس، 2016، «علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي والأداء لأساتذة التعليم العالي»، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، العدد 16، جامعة ورقلة، ص 101-114.

10- دراسة (Mohammed borhandden, Et. al, 2016)¹، بعنوان:

Organisational Climate As a Predictor Of Workforce

Performance In The Malysian Higher Education Instutions".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مؤشرات المناخ التنظيمي التي يمكن من خلالها التنبؤ بأداء القوى العاملة، وتقييم (الخصائص السيكومترية)* للبيئتين الكاملتين، والبحث عن تصميم وبناء النموذج الصحيح والموثوق لأبعاد المناخ التنظيمي والتي تتوافق مع أداء القوى العاملة والرضا الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الماليزية، حيث قام الباحثون بصياغة خمس فرضيات:

الفرضية الأولى: يفسر المناخ التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي بتسع عوامل وهي (هيكل، المسؤولية، المكافأة، المخاطرة، الدفء، الدعم، المعايير، الصراع والهوية).

الفرضية الثانية: عوامل المناخ التنظيمي صالحة وموثوقة.

الفرضية الثالثة: يساهم المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في أداء عملهم في مؤسسات التعليم العالي الماليزي.

الفرضية الرابعة: يتأثر أداء القوى العاملة في مؤسسات التعليم العالي الماليزية بالرضا الوظيفي والعمل.

الفرضية الخامسة: عوامل أداء القوى العاملة صالحة وموثوقة.

تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس لثمانية جامعات لدولة ماليزيا هي الجامعة الإسلامية الدولية في ماليزيا، جامعة مالايا ماليزيا، جامعة بوترا ماليزيا، جامعة كيانغسان ماليزيا، جامعة التكنولوجيا ماليزيا، جامعة اوتارا ماليزيا، جامعة سينز ماليزيا، جامعة التكنولوجيا مارا،، حيث وزعت 800 استمارة استبيان، واختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية، استرجع منها 519 استمارة، تم إلغاء 29 استبان لعدم اكتمال المعلومات بها، ليبقى

¹Mohammed borhandden, Musahhairuddin, Mohdalishafeeq, Hussain vazhathodi, Al hudawilokman, Mohdtahirhadijah, 2016, **Organisational Climate as a Predictor of Workforce Performance in The Malysian Higher Education Instutions**, quality assurabce in education vol 24 ISS 3, PP1-20

*الخصائص السيكومترية: عبارة عن مجموعة مؤشرات تعبر عن إمكانية الثقة في نتائج الاختبار واستقرار نتائجه واتساقه كما أنها تعبر عن الأسس التي يعتمد عليها الاختبار في تفسير نتائجه، من خلال صدق المقياس بكل من طريقة الاتساق الداخلي، وصدق المقارنة الطرفية، أما عن ثباته فيتم استخراجها بطريقة التجزئة النصفية، وطريقة الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل (الفا كروبيخ) : تعريف (فضيمة الزهرة الاشراف، مشري سلاف، 2017، استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس التحول في القيم الشخصية على عينة من التلاميذ في البيئة الجزائرية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 35، تشرين الأول 2017، جامعة بابل.

لدى الباحثون 490 استبان صالحة لدراسة بنسبة استجابة 61.25%، كما اعتمد الباحثون على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لتحليل لمعالجة البيانات و تحليلها.

وقد توصلت الدراسة إلى تحديد مؤشرات المناخ التنظيمي وهي، (المكافأة، الدفء، الدعم، البنية التحتية، المعايير) التي يمكن من خلالها التنبؤ بأداء القبولعاملة، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى، وحددت الدراسة بعدين لأداء القوى العاملة وهما (أداء العمل، والرضا الوظيفي)، وهي الخواص السيكموترية للبنيتين الكاملتين والتي يمكن من خلالها تصميم وبناء النموذج الصحيح وتوافقي بين أبعاد المناخ التنظيمي وأداء القبولعاملة. وقدمت الدراسة أيضا دليلا أن النموذج المفترض يفسر قوة قابلية التنبؤ بالمناخ التنظيمي لأداء أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي في ماليزيا، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية. وخلصت الدراسة أن الموظفين الذين يرون بشكل إيجابي المناخ التنظيمي يمارسون المزيد من الجهد في العمل مقارنة بأولئك الذين يرون أن بيئتهم غير داعمة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والرابعة، كما توصلت هذه الدراسة إلى أن نموذج أداء القوى العاملة وفر بنية مفيدة لوصف العلاقات السببية بين العوامل السياقية لمناخ التنظيمي وحالة العمل الأكاديمي والرضا الوظيفي في مؤسسات التعليم الخاصة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة. كما أستنتج من هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وأداء العمل يتأثر بدرجة كبيرة بالحساسية الموجودة في العمل، وأوصت الدراسة إذا كانت الإدارة العليا ترغب باحتفاظ بأعضاء أكاديميين نشطين ومنتجين فان عليها تطوير المناخ التنظيمي.

المبحث الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة.

مما لا شك فيها أن المعرفة العلمية هي معرفة تراكمية لا يمكنها أن تتطور وتتقدم ما لم يتم البناء الجديد انطلاقاً من البناء السابق له، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مقارنة الدراسات السابقة فيما بينها، حيث سنقارن في المطلب الأول بين الدراسات التي تناولت العلاقات الثنائية بين (رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي)، أما في المطلب الثاني نقارن بين الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة ما بين (المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي)، ثم نقارن بين الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة ما بين (رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي) في المطلب الثالث، ثم سنحاول وضع ملخص لما سبق و مقارنته بدراستنا الحالية.

المطلب الأول: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي.

أولاً: أوجه التشابه:

استخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما اشتركت في اختيار الجامعة كمجتمع وعينة للدراسة، أما من حيث الهدف فقد اتفقت كل من دراسة (Nitichatterji ,Ravi ، Sumiamumtaz, Qaisarabbas,2014) إلى اختبار العلاقة بين متغيرات أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) وأداء الجامعات الخاصة في كل من دولتي الهند وباكستان على التوالي، أما من حيث المتغيرات فقد اختارت كل من دراسة (Jesus de et.al,2019 ، frutos-belizon)، (Yolanlaramirez et.al,2019) ، (Arashbakhsha, et.al,2018) ، (عيسي بنوية، بن موسى أم كلثوم ،2017) ، (Nitichatterji ، Ravi kiran,2017) ، (حسين عبد القادر،2016) ، (يوسف مريم، 2016) ، (Sumiamumtaz, Qaisarabbas,2014) رأس المال الفكري كمتغير مستقل، ومن حيث المتغير التابع فقد اشتركت دراستين في اختيار نفس المتغير التابع وهو الأداء في الجامعات نذكر منها كل من دراسة (Nitichatterji ,Ravi kiran,2017) ، (Sumiamumtaz, Qaisar abbas,2014) ، وكان أعضاء هيئة التدريس العينة المستهدفة في كل من دراسة (et.al,2018Amjad lqbal)، (عيسي بنوية، بن موسى ام كلثوم ،2017) ، (Nitichatterji ,Ravi kiran,2017) ، (يوسف مريم،2016) ، (Sumiamumtaz, Qaisar abbas,2014) ، أما من حيث نوعية التعليم فقد

اختارت كل من دراسة (Abu rachedosman ,Et .al,2017) ، (Nitichatterji ,Ravi) ، (kiran,2017) ، (Sumiamumtaz,Qaisarabbas,2014) ، في اختيار الجامعات غير الحكومية أي الجامعات الخاصة لإجراء الدراسة، حيث تتمتع المؤسسات الجامعية الخاصة بالحرية المطلقة والاستقلالية والسلطة، ويعتبر تأثير الحكومي في هذه المؤسسات محدود، حيث يقع كامل المسؤولية على عاتق المؤسسة التعليمية من حيث تنظيم نفسها والبحث على مصادر التمويل بنفسها، والحرص أكثر على مبدأ الجودة أكثر من الجامعات الحكومية، وإلا فقدت مواردها وطلابها والذين سيتجهون لا محالة إلى منافسها¹، واستخدمت خمس دراسات نفس الطريقة الإحصائية والمتمثلة في النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) ونذكر منها دراسة (Jesus de frutos-belizon et.al,2019) ، (Arashbakhsha,et.al,2018) ، (Nitichatterji ،(Abu rachedosman ,Et .al,2017) ، (et.al,2018Amjad lqbal Ravi kiran,2017) ، أما البرنامج الإحصائي (SPSS) فتم الاعتماد عليه في كل من دراسة (عيسى بنوية، بن موسى أم كلثوم ،2017)، (حسين عبدالقادر، 2016)، (يوسف مريم، 2016) (Nitichatterji ، (Sumiamumtaz,Qaisarabbas,2014) ، وقد توصلت كل من دراسة Nitichatterji (Ravi kiran,2017) ، (Sumiamumtaz,Qaisarabbas,2014) إلى أن: رأس المال البشري يؤثر بشكل مباشر على الأداء في الجامعات وبشكل غير مباشر على رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي.

ثانياً: أوجه الاختلاف

اختلفت الدراسات السابقة في نقاط عديدة نذكر منها:

اختلفت معظم الدراسات السابقة من حيث الهدف من الدراسة ونذكر منها كل من دراسة (Jesus de frutos-belizon et.al,2019) ، (Yolanlaramirez et.al,2019) ، (Arashbakhsha,et.al,2018) ، (et.al,2018Amjad lqbal) ، (عيسى بنوية، بن موسى ام كلثوم ،2017) ، (Abu rachedosman ,Et .al,2017) ، (حسين عبدالقادر، 2016) ، (يوسف مريم، 2016) ، أما من حيث المتغيرات فاختلفت دراستين من الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل حيث اختارت دراسة (et.al,2018Amjad lqbal) إدارة المعرفة كمتغير مستقل ، أما دراسة (Abu rachedosman ,Et .al,2017) فاختارت جودة الخدمة وجودة البرامج كمتغير مستقل، أما من حيث

¹شأن خديجة، بلخيري مراد، 2016، مرجع سبق ذكره، ص 248.

المتغير التابع فقد حددت كل من دراسة (Jesus de frutos-belizon et.al,2019) أداة لقياس رأس المال الفكري كمتغير تابع، أما دراسة (Yolanlaramirez et.al,2019) نوعية الكشف عن رأس المال الفكري، كما حددت دراسة (Arashbakhsha, et.al,2018) مؤشرات التكلفة في التكنولوجيا التعليمية الإيرانية، دراسة (et.al,2018 Amjad lqbal) الأداء التنظيمي، دراسة (عيسي بنوية، بن موسى ام كلثوم، 2017) الطرائق والأساليب التي تعتمد عليها الجامعة لتطوير وتنمية القدرات والإمكانيات كل ما له علاقة بالرأس المال الفكري المتواجد بها، دراسة (Abu rachedosman ,Et .al,2017) ورضا الطلاب في مجال التعليم العالي، دراسة (حسين عبدالقادر، 2016) الميزة التنافسية، دراسة (يوسف مريم، 2016) جودة التعليم العالي كمتغير تابع، أما دراسة (et.al,2018 Amjad lqbal) فقد حددت رأس المال الفكري والابتكار كمتغير وسيط بين ادرة المعرفة والأداء التنظيمي، وكانت عينة الدراسة المستهدفة متباينة بين بعض الدراسات بين الخبراء، أعضاء المجالس الاجتماعية للجامعات الحكومية، رؤساء نواب مديري المراكز التعليمية، طلاب، أكاديميين ونذكر منها كل من دراسة (Jesus de frutos-belizon et.al,2019)، (Yolanlaramirez et.al,2019)، (Arashbakhsha, et.al,2018)، (Abu rachedosman ,Et .al,2017)، (حسين عبدالقادر، 2016)، أما من حيث البرنامج الإحصائي فقد اختارت دراسة واحدة (Yolanlaramirez et.al,2019) الطرق الكمية والنوعية كورقة تحليل المحتوى، حيث توفر هذه الورقة الاستنتاجات الاستدلالية تتعلق بالسياق المحدد لتحقيق في تحليل المواقع الالكترونية، أما من حيث النتائج المتوصل إليها فقد اختلفت معظم الدراسات السابقة في النتائج التي توصلت إليها، حيث يظهر هذا الاختلاف واضحاً في النتائج باختلاف الأهداف البحثية ونذكر منها كل من دراسة (Jesus de frutos-belizon et.al,2019)، (Yolanlaramirez et.al,2019)، (Arashbakhsha, et.al,2018)، (عيسي بنوية، بن موسى ام كلثوم، 2017)، (Abu rachedosman ,Et .al,2017)، (حسين عبدالقادر، 2016)، (يوسف مريم، 2016).

ثالثاً: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

يتضح من العرض السابق قلة الدراسات المحلية والأجنبية التي تطرقت إلى دراسة أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، حيث تطرق معظم الباحثين إلى مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم الجودة والتي تمحورت في الأداء

المتميز في الجامعات، ولذلك فإن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن معظم الدراسات السابقة هو تطرقها لأحد المتغيرين السابقين فقط الرأس المال الفكري أو جودة التعليم العالي، أما دراسة (يوسف مريم، 2016) فقد جاءت مشابهة لدراسة الحالية حيث تطرقت إلى أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، أما فيما يخص مجتمع وعينة الدراسة فقد اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في اختيار الجامعة كمجتمع وعينة الدراسة. ولقد تطرقت الدراسة الحالية إلى مدى استخدام رأس المال الفكري كمفهوم بحد ذاته في جامعة الطاهري محمد بيشار، وكيفية تنميته وما مدى ارتباطه بالجودة التعليم العالي وأثر ذلك على مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بين المناخ التنظيمي

وجودة التعليم العالي

أولاً: أوجه التشابه:

استخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما اشتركت في اختيار الجامعة كمجتمع وعينة للدراسة، أما من حيث الأبعاد فقد اتفقت كل من دراسة (ابراهيم عاشوري، 2017) ودراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016) على أبعاد المناخ التنظيمي والمتمثلة في (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، الاتصالات التنظيمية، التكنولوجيا المستخدمة)، وأبعاد جودة التعليم العالي (جودة عضو هيئة التدريس، جودة الإدارة الجامعية، جودة الطالب الجامعي، جودة الوسائل والإمكانيات، جودة المناهج الدراسية). أما من حيث المتغيرات فقد اختارت كل من دراسة (sama f .al-kurdi et.al,2020)، دراسة (العوفي أفنان، 2019)، دراسة (إبراهيم عاشوري، 2017) ، دراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016)، دراسة (Aneta sokol et.al,2015)، دراسة (Betul balkar,2015)، المناخ التنظيمي كمتغير مستقل، ومن حيث المتغير التابع فقد اشتركت كل من دراسة (Mohammad aliachraf,2018)، دراسة (إبراهيم عاشوري، 2017) ، دراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016) ، دراسة (David jimohkayode,Et .Al,2016) في اختيار نفس المتغير التابع وهو جودة التعليم العالي، وكان أعضاء هيئة التدريس العينة المستهدفة في كل مندراسة (sama f .al-kurdi et.al,2020)، دراسة (العوفي أفنان، 2019)، دراسة (Mohammad aliachraf,2018)، دراسة (ابراهيم عاشوري، 2017) ، دراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016)، دراسة (David jimohkayode,Et .Al,2016) ، دراسة (Betul balkar,2015)، واستخدمت دراستين نفس البرنامج الإحصائي النمذجة بالمعدلات

الهيكيلية (SEM) ونذكر منها، (Betul balkar,2015) ودراسة (C.neelaveni,S.manimaran ,2015) ، فقد اشتركت ثلاثة دراسات في استعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل النتائج ونذكر منها دراسة (العوفي أفنان، 2019، دراسة (إبراهيم عاشوري،2017) ، دراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016).

ثانيا: أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسات السابقة في نقاط عديدة نذكر منها:

اختلفت جميع الدراسات السابقة من حيث الهدف من الدراسة ، واختلفت دراسة (Betul balkar,2015) في اختيار المؤسستين الابتدائية والثانوية كمجتمع وعينة الدراسة، أما من حيث المتغيرات فاختلفت كل من دراسة (Mohammad aliachraf,2018)، دراسة (David jimohkayode,Et .Al,2016) ، دراسة (Mousayaminfirooz,Et .al,2015)، ودراسة (C.neelaveni,S.manimaran,2015) في اختيار كل من (ظروف العمل، الطرائق والأدوات المستخدمة في إدارة العمليات الجودة، العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي، الممارسات الإدارية المعتمدة) على التوالي كمتغيرات مستقلة ، أما من حيث المتغير التابع فقد حددت كل من دراسة (sama f.al-2020) (kurdi , et.al, تبادل المعرفة كمتغير تابع، أما دراسة (العوفي أفنان، 2019) فقد اختارت إدارة المعرفة كمتغير تابع، أما كل من دراسة (Aneta sokol et.al,2015) ، ودراسة (Betul balkar,2015)، ودراسة (Mousayaminfirooz,Et .al,2015) ، ودراسة (C.neelaveni,S.manimaran ,2015) ، فاخترت (تنمية الإبداع، السلوك المبتكر، والأداء الوظيفي للمعلمين، المناخ التنظيمي ، تطبيق معايير الجودة) على التوالي كمتغيرات تابعة ، ، أما من حيث البرنامج الإحصائي فقد اختلفت بعض الدراسات السابقة في اختيار نوعية هذه البرامج ، فقد استخدمت دراسة (sama f.al-kurdi et.al, 2020) البرنامج الإحصائي (SMART PLS) والبرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل النتائج، أما دراسة (Mohammad aliachraf,2018) فاستخدمت البرنامج الإحصائي (SPSS) والنمذجة بالمعدلات الهيكيلية (SEM) لتحليل النتائج، واستخدمت دراسة (David jimohkayode,Et .Al,2016) البرنامج الإحصائية (SMART PLS) و (SPSS) والنمذجة بالمعدلات الهيكيلية (SEM) في تحليلها للنتائج، واستخدمت دراسة (Aneta sokol et.al,2015) المنهج الوصفي التحليلي بطريقة العينية وذلك ليلائم

طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها ، وتم اختبار دقة العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي وذلك باستخدام كل من البرنامج الإحصائي (LISREL) والنمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) فيدراسة (Mousayaminfirooz, Et .al, 2015)، أما من حيث النتائج المتوصل إليها فقد اختلفت كل الدراسات السابقة في النتائج التي توصلت إليها، حيث يظهر هذا الاختلاف واضحاً في النتائج باختلاف الأهداف البحثية.

ثالثاً: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تعتبر الدراسات السابقة لبنة أساسية في فهم موضوعي المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي، ولم تتطرق معظم الدراسات إلى التأثير المباشر للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي، بعد أن حاولت بعض الدراسات السابقة إلى تحديد تأثير المناخ التنظيمي في تبادل المعرفة أو إدارة المعرفة أو تنمية الإبداعات التحقق على مدى تطبيق المعايير والممارسات الإدارية المعتمدة، دون التطرق إلى تأثير كل بعد من الأبعاد المناخ التنظيمي على كل بعد على حدة لأبعاد جودة التعليم العالي وذلك لضبط الأبعاد الأكثر تأثير في المعادلة ، أما من حيث اختيار أبعاد المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي فقد اختلفت دراستنا على كل من دراستين سابقتين دراسة (إبراهيم عاشوري، 2017) ودراسة (إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016) في اختيار الأبعاد حيث تطرقنا في اختيار الأبعاد التي توافق أكثر الباحثين على إيرادها الهيكل التنظيمي، الاتصالات، الحوافز، نمط القيادة، اتخاذ القرارات، وكون المؤسسات الجامعية خدمية فقد تم إسقاط أبعاد الجودة المعروفة في الاعتمادية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الأمان أو الضمان Assurances، الملموسية Tangibles، التعاطف Empathy، وبالتالي سوف نركز على المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي والذي يعتمد على نفس أبعاد جودة الخدمة لكل من المقياسين SERVPERF وSERVQUAL.

ولقد تطرقت دراستنا إلى أثر أبعاد المناخ التنظيمي على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطاهري محمد بشار، وتأثير على بعد من الأبعاد على حدة وتأثيره على أبعاد جودة التعليم العالي وأثره على مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية بينرأس المال

الفكري والمناخ التنظيمي

أولاً: أوجه التشابه:

استخدمت تسع دراسات من بين الدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما اشتركت هذه الدراسات التسع في اختيار الجامعة كمجتمع وعينة للدراسة، أما من حيث المتغيرات فقد اختارت كل من دراسة (A.Naseer,B.Minidevi,2019)، دراسة (زرروخي فيروز،2017)، دراسة (مزياي الوناس، 2016)، دراسة (Mohammed borhandden,Et.al,2016)، المناخ التنظيمي كمتغير مستقل، ومن حيث المتغير التابع فقد اشتركت كل من دراسة (Maria dabic et.al ,2018)، دراسة (Sri isfantinpujilestari,et.al,2018)، دراسة (Mohammed borhandden,Et.al,2016) في اختيار نفس المتغير التابع وهو الأداء القوى العاملة ، وكان أعضاء هيئة التدريس العينة المستهدفة في كل مندراسة (Sri La ode muhshalihim,et.al,2018)، دراسة (Sri isfantinpujilestari,et.al,2018)، دراسة (زرروخي فيروز،2017)، دراسة (مزياي الوناس، 2016)، دراسة (Mohammed borhandden,Et.al,2016)، وكان الموظفين العينة المستهدفة في كل من دراسة (A.Naseer,B.Minidevi,2019)، دراسة (Maria dabic et.al,2018)، دراسة (زرروخي فيروز،2017)، دراسة (Andi syahrmet.Al,2016)، واستخدمت خمس دراسات نفس البرنامج الإحصائي النمذجة بالمعدلات الهيكلية (SEM) لتحليل النتائج ونذكر منها، دراسة (A.Naseer,B.Minidevi,2019)، دراسة (Sri isfantinpujilestari,et.al,2018)، دراسة (Andi syahrmet.Al,2016)، دراسة (Mohammed borhandden,Et.al,2016) فقد اشتركت ثلاثة دراسات في استعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل النتائج ونذكر منها دراسة (عاكف لظفي خصاونة و الأخر ون،2017)، دراسة (زرروخي فيروز،2017)، دراسة (مزياي الوناس، 2016)، وقد توصلت دراستين إلى نفس النتائج تأثير المناخ التنظيمي على تحفيز العاملين ورضا الوظيفي ونذكر منها كل من دراسة (A.Naseer,B.Minidevi,2019) ودراسة (La ode muh, 2018shalihim,et.al).

ثانياً: أوجه الاختلاف: اختلفت الدراسات السابقة في نقاط عديدة نذكر منها:

اختلفت دراسة (Maria dabic et.al, 2018) عن جميع الدراسات السابقة في اختيار الشركات الصغيرة والمتوسطة كمجتمع وعينة للدراسة، واختلفت جميع الدراسات السابقة من حيث الهدف من الدراسة، أما من حيث المتغيرات فاختلفت كل من دراسة (Maria dabic et.al, 2018)، دراسة (La ode, 2018)، (muhshalihim, et.al, 2018)، دراسة (Zhubaizhang, 2018)، دراسة (Sri isfantinpujilestari, et.al, 2018)، دراسة (عاكف لطفي خصاونة و الأخر ون، 2017)، دراسة (Andi syahrmet. Al, 2016)، في اختيار كل من (رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي وثقافة التنظيمية، المنظمات المتعلمة والمناخ التنظيمي والدافع العمل، جودة البيئة الداخلية، المناخ التنظيمي والسمات الفردية والكفاءة، رضا الأكاديميين، الكفاءة والثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي)، على التوالي كمتغيرات مستقلة، أما من حيث المتغير التابع فقد حددت كل من دراسة (A.Naseer, B.Minidevi, 2019) تحفيز العاملين كمتغير تابع، أما دراسة (La ode muhshalihim, et.al, 2018)، فقد اختارت رضا الوظيفي وأداء المعلم كمتغير تابع، أما كل من دراسة (Zhubaizhang, 2018)، دراسة (Sri isfantinpujilestari, et.al, 2018) دراسة (عاكف لطفي خصاونة و الأخر ون، 2017)، دراسة (Zrochi فيروز، 2017)، دراسة (Andi syahrmet. Al, 2016)، دراسة (مزياي النوناس، 2016) فاختارت (رضا الوافدين وأداء شاغلي الوظيفة، المناخ التنظيمي والسمات الفردية والكفاءة، المناخ التنظيمي والولاء التنظيمي، السلوك الإبداعي، الالتزام التنظيمي ورضا الوظيفي وأداء الموظفين، الرضا الوظيفي) على التوالي كمتغيرات تابعة، أما من حيث البرنامج الإحصائي فقد اختلفت بعض الدراسات السابقة في اختيار نوعية هذه البرامج، فقد استخدمت دراسة (Maria dabic et.al, 2018) البرنامج الإحصائي (ANOVA) لتحليل النتائج، أما دراسة (Zhubaizhang, 2018) فاستخدمت البرنامج الإحصائي (SPSS) والنمذجة بالمعدلات الهيكلية (SEM) لتحليل النتائج، واستخدمت دراسة (La ode, 2018)، (muhshalihim, et.al) طريقة اختبار الفروض بطريقة العينية وذلك ليلائم طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، أما من حيث النتائج المتوصل إليها فقد اختلفت كل الدراسات السابقة عن كل من دراسة (A.Naseer, B.Minidevi, 2019) ودراسة (La ode muhshalihim, et.al, 2018)، في النتائج التي توصلت إليها، حيث يظهر هذا الاختلاف واضحاً في النتائج باختلاف الأهداف البحثية.

ثالثا: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

من خلال العرض السابق لمختلف الدراسات السابقة والنتائج التي توصلت إليها ، وبعد تحديد أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة فيما بينها والمتعلقة بالعلاقة بين رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي يتضح أن دراستنا تختلف عن الدراسات السابقة حيث أن كل الدراسات تناولت أحد عناصر المناخ التنظيمي وربطه بالرضا الوظيفي أو تحفيز العاملين، إلا دراسة (Maria dabic et.al, 2018) فقد اشتركت مع دراستنا في اختيار رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) وربطه بالمناخ التنظيمي بشكل عام إلا أن هذا الاختيار لا يعطي صورة متكاملة عن المناخ التنظيمي، لأن دراستنا حاولت إعطاء صورة متكاملة في العلاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) ومحاولة تحديد علاقته بالمناخ التنظيمي بأبعاده الخمسة (الهيكلي التنظيمي، الاتصالات، الحوافز، نمط القيادة، اتخاذ القرارات) ، واختلفت دراستنا على الدراسة السابقة لأنها لا تحدد الألية تأثير المناخ التنظيمي على رأس المال الفكري سواء من الجانب النظري أو التطبيقي.

إلا أن دراستنا تحدد آلية تأثير كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري على أبعاد المناخ التنظيمي، وقد حصرت الدراسات السابقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي أو جودة البيئة الداخلية أو الالتزام التنظيمي، إلا أن دراستنا تطرقت إلى كل أبعاد المناخ التنظيمي والمتفق عليها بالإجماع بين مختلف الباحثين، واختلفت دراستنا على الدراسات السابقة، حيث ركزت على المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي والذي يعتمد على نفس أبعاد جودة الخدمة لكل من المقاييس SERVPERF وSERVQUAL.

خلاصة الفصل الثالث:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الدراسات السابقة والحديثة التي تم اعتمادها كمرجعية طويلة فترة إنجاز الدراسة الحالية، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى سرد أهم ما جاء في الدراسات السابقة من حيث الأهداف، المنهج المتبع، عينة الدراسة، والأساليب والبرامج الإحصائية المتبعة في الدراسة، وخلصت جميع الدراسات السابقة إلى أهم النتائج المتوصل إليها، وتطرقنا في المبحث الثاني إلى مقارنة الدراسات السابقة بدراستنا من حيث أوجه التشابه وأوجه الاختلاف، وذلك للوصول إلى أهم ما يميز دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة.

ووصلنا إلى أهم ما ميز دراستنا الحالية على الدراسات السابقة على أنها جمعت بين ثلاث متغيرات منها المتغير المستقل وهو رأس المال الفكري، والمتغير التابع وهو جودة التعليم العالي، والمناخ التنظيمي كمتغير وسيط بين المتغيرين، وأيضاً ركزت الدراسة الحالية على المدخل المبني على الأداء فقط عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي والذي يعتمد على نفس أبعاد جودة الخدمة لكل من المقياسين SERVPERF وSERVQUAL.

كما سيتم إبراز في الفصل الخامس المتعلق بالنتائج الدراسة ومناقشتها إلى أهم النتائج المتوصل لها وما يميزها على الدراسات السابقة

الفصل الرابع

المنهجية المعتمدة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصول الثلاثة السابقة إلى أهم المفاهيم النظرية والمتعلقة بالرأس المال الفكري، المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة وتحديد مختلف الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تعتبر الدراسة الميدانية من الجوانب المهمة في عملية المعرفة، وتساهم في توضيح مختلف العلاقات والآثار التي تنطلق منها الدراسة، وتساهم الدراسات التطبيقية أيضا في سرد الآراء حول التوجهات العامة للموضوع، الأمر الذي يمكن من إبداء الاقتراحات والأفكار التي يكمن من خلالها حل المشكلة، وسيتم في هذا الفصل إسقاط ما جاء به الجانب النظري على أعضاء هيئة التدريس في مختلف الكليات الموجودة في جامعة الطاهري محمد بشار. ويعتبر الإطار المنهجي للدراسة محور أساسيا يتم من خلاله إنجار الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الاحصائي والوصول إلى نتائج والتي يمكن تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع البحث، وبتالي تحقيق الأهداف، حيث انطوى هذا الفصل على توضيح المنهجية المتبعة والمعتمدة وتحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها حيث يتضمن هذا الفصل ثلاث مباحث

المبحث الأول: مدخل إلى جامعة طاهري محمد بشار

المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: إجراءات الدراسة

المبحث الرابع: صدق وثبات الاستبيان

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محور الدراسة¹.

تأسست جامعة طاهري محمد بشار بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-07 المؤرخ في 07 محرم 1430 الموافق ل 04 يناير 2009، ولكون جامعة طاهري محمد من الجامعات الجزائرية وحسب المشرع الجزائري كما ورد في المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 25 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 24 اوت 2003 والذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيورها فإن " الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"².

المطلب الأول: جامعة طاهري محمد بشار (نشأة والتطور، الكليات، المهام والأهداف)

أولاً: نشأة وتطور جامعة طاهري محمد بشار.

مرت جامعة طاهري محمد بشار بعدة مراحل لتصبح اليوم جامعة تضم عدة كليات ومديريات وهيئات ويكمن تلخيصها فيما يلي:

• إحداث المعهد الوطني للدراسات العليا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 170-86 المؤرخ بتاريخ 1986/08/05.

• مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 296-92 المؤرخ في 1992/07/07.

• جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-09 المؤرخ في 2009/01/04.

ثانياً: كليات جامعة طاهري محمد بشار³.

منذ أن أصبحت جامعة في سنة 2009 شهدت جامعة طاهري محمد تزايد ملحوظ ومستمر في عدد الكليات، فبعد أن كانت تضم أربع كليات ازداد العدد في 2013 إلى ست كليات، ثم أصبحت جامعة بشار مهيكلة إدارياً بثمانية كليات في سنة 2014 وتتمثل هذه الكليات فيما يلي:

✓ كلية العلوم الدقيقة.

✓ كلية الطب.

¹ لقد تم زيارة الموقع يوم 2020/09/20 الموقع الرسمي لجامعة WWW-UNIV-bechar.dz

² الجريدة الرسمية، 25 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 24 اوت 2003، المتعلقة بالتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكليات والمعهد

وملحقه الجامعة ومصالحها المشتركة، المادة 2، العدد 51، ص 5.

³ العوفي افنان، مصدر سبق ذكره، ص 85 .

✓ كلية العلوم التكنولوجية.

✓ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

✓ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية.

✓ كلية الأدب واللغات.

✓ كلية العلوم وطبيعة الحياة.

تضم جامعة طاهري محمد 12000 طالبا و764 عضو هيئة التدريس وطاقم إداري مكون من 700 موظف، كما شهدت الجامعة عدة تطورات وتوسيعات في العديد من المجالات والتي لها صلة بالطلبة ومنها إنشاء قطب جامعي جديد بطريق لخمير ويضم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أما من حيث مخابر البحث فقد تم انشاء مخابر للبحث معتمدة في عدة تخصصات، حيث كانت الجامعة تضم سوى أربع مخابر بحث فقط في 2009، ليرتفع العدد الى 16 مخبر معتمد للبحث العلمي سنة 2015.

ثالثا: مهام جامعة طاهري محمد بشار.

لكونها مرفق عمومي للتعليم العالي، فإن لجامعة طاهري محمد نوعين من المهام الأساسية تتمثل في مهام أساسية في مجال التعليم العالي وأخرى في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي¹.

1.3. المهام الأساسية في مجال التكوين العالي²:

✓ تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

✓ تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.

✓ المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.

✓ المشاركة في التكوين المتواصل.

2.3. المهام الأساسية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي³:

✓ المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

1 الجريدة الرسمية، مرجع سبق ذكره، المادة 4، ص 5.

2 الجريدة الرسمية، مرجع سبق ذكره، المادة 5، ص 5.

3 الجريدة الرسمية، مرجع سبق ذكره، المادة 6، ص 6.

- ✓ ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- ✓ المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- ✓ تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- ✓ المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

رابعا: أهداف جامعة طاهري محمد بشار.

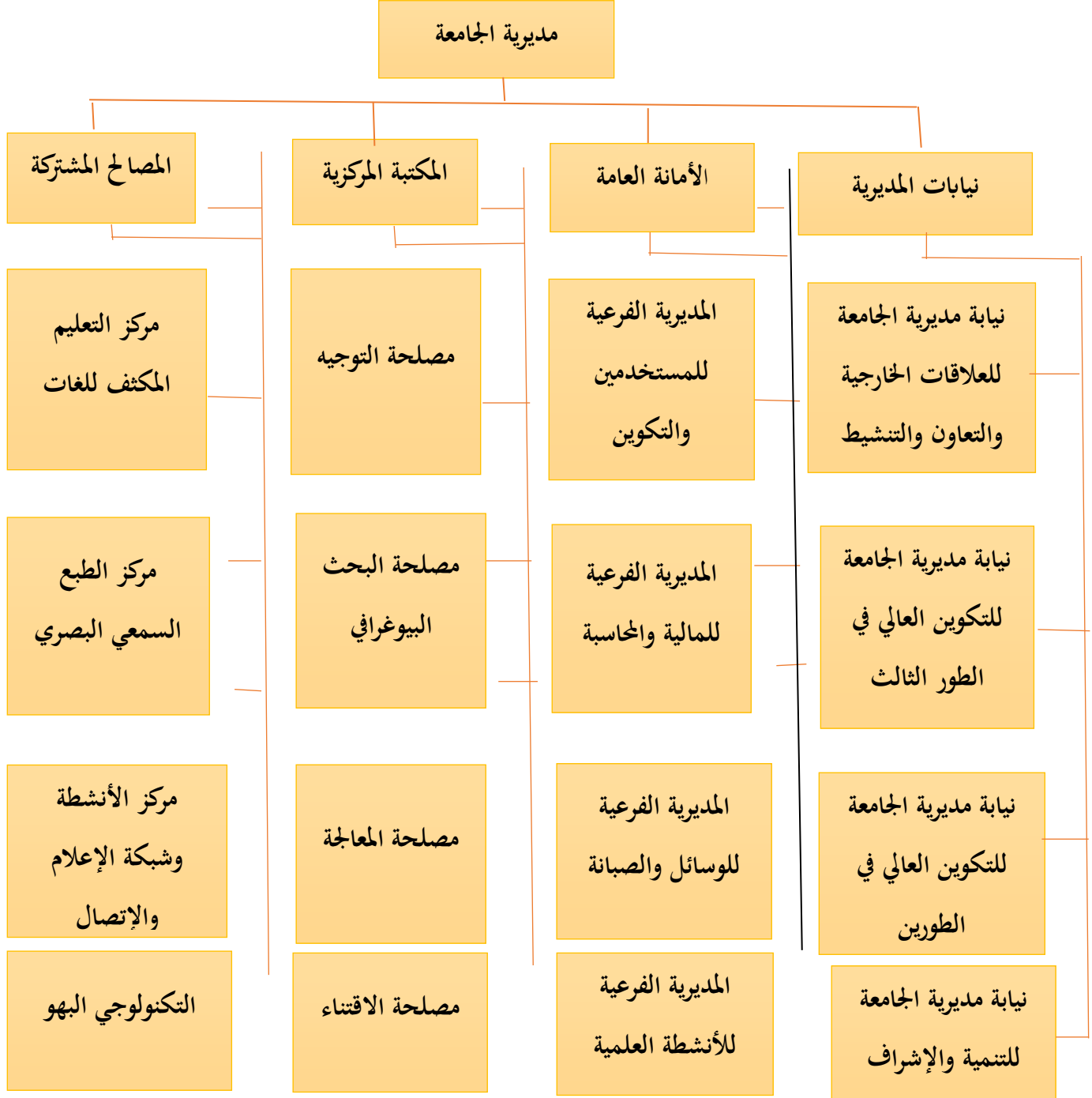
من خلال قيامها بالمهام سالفة الذكر ومن خلال استراتيجية التنمية التي تعمل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تسعى الجامعة إلى تحقيق الأهداف التالية¹:

- ✓ تعمل جامعة الطاهري محمد على ضمان تكوين بيداغوجي رفيع المستوى لطلبتها من خلال تطوير مناهج وطرق التدريس.
- ✓ محاولة تكييف التخصصات البيداغوجية تماشيا ومتطلبات التنمية المحلية والوطنية.
- ✓ العمل على استقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي مؤهلات علمية رفيعة المستوى، وذلك لرفع مستوى التكوين البيداغوجي وتدعيم البحث العلمي.
- ✓ تطوير الشبكة الإلكترونية للجامعة تماشيا ومتطلبات العصر وكذلك من أجل مواكبة التطورات العلمية العالمية.
- ✓ العمل على إنشاء مكتبة إلكترونية لكل كلية في الجامعة.
- ✓ توسيع وخلق مخابر البحث لجميع التخصصات وتطويرها.
- ✓ النهوض بالبحث العلمي وذلك للمساهمة في تنمية كل القطاعات سواءً كانت اقتصادية واجتماعية وثقافية.

¹العوفي افنان، مصدر سبق ذكره، ص ص86-87.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لجامعة طاهري محمد بشار:

الشكل رقم (IV-1): الهيكل التنظيمي لجامعة طاهري محمد



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على معلومات نيابة مديرية الجامعة للتنمية والإشراف والتوجيه، تنظيم وسير مديرية الجامعة في ضوء النصوص التنظيمية، جامعة طاهري محمد الجزائر.

المطلب الثالث: التعريف بمختلف الهياكل الإدارية للجامعة

يتكون الهيكل الإداري لجامعة طاهري محمد حسب هيكلها التنظيمي من نيابات المديرية، الأمانة العامة، المكتبة المركزية، والمصالح المشتركة للجامعة حيث تخضع هذه الهياكل الإدارية لسلطة مدير الجامعة وهو المسؤول الأول عن ضمان السير العام للجامعة.

1. مديرية الجامعة¹:

تتمثل في شخص مدير الجامعة وتوكل له الصلاحيات التالية:

- ✓ يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- ✓ يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين.
- ✓ يبرم كل الصفقات والاتفاقيات وعقود في إطار المعمول به.
- ✓ يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بهما في مجال التعليم والتدريس.
- ✓ هو الأمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة.
- ✓ يعين مستخدمي الجامعة الذين لم تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.
- ✓ يتخذ كل تدبير من شأنه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث للجامعة مع مراعاة صلاحيات هيئاتها الأخرى.
- ✓ يعد المسؤول عن حفظ الأمن والانضباط داخل الجامعة.
- ✓ يمنح الشهادات بتفويض من وزير التعليم العالي.
- ✓ يضمن حفظ الأرشيف وصيانتها.

2. نيابات مديرية الجامعة :

تتكون نيابات مديرية جامعة الطاهري محمد ببشار من أربع نيابات كما هو موضح في الهيكل التنظيمي للجامعة حسب الملحق رقم 1، ويحدد عدد النيابات وصلاحياتها وفق مرسوم إنشاء الجامعة، حيث توضع تحت مسؤولية نواب مديرية الجامعة المعنيين ولكل نائب مهامه الخاص، بناء على اقتراح من وزير التعليم العالي، وتتمثل نيابات الجامعة فيما يلي:

¹ الجريدة الرسمية، مرجع سبق ذكره، المادة 27، ص 8-9.

1.2 نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية :

تتكون هذه النيابة من مصلحتين مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية، مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة، وتمثل مهامها فيما يلي:

- ✓ ترقية علاقات الجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.
- ✓ المبادرة بكل نشاط من اجل ترقية التبادل ما بين الجامعات والتعاون في مجالي التعاون والبحث.
- ✓ القيام بأعمال التنشيط والاتصال.
- ✓ تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.
- ✓ ضمان متابعة برامج تحسين المستوى وتحديد المعلومات للأساتذة والسهر على انسجامه.

2.2. نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث وكذا التكوين العالي لما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي:

تتكون هذه النيابة من ثلاثة مصالح وهي مصلحة متابعة أنشطة البحث و تميم نتائجها، مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص، مصلحة التأهيل الجامعي وتمثل أهم مهام هذه النيابة فيما يلي:

- ✓ متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي.
- ✓ السهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
- ✓ متابعة أنشطة البحث لوحدها ومخابر البحث وإعادة الحصيلة بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- ✓ القيام بكل نشاط من شأنه تميم نتائج البحث.
- ✓ ضمان سير المجلس العلمي للجامعة والحفاظ على أرشيفه.
- ✓ جمع ونشر المعلومات الخاصة بأنشطة البحث التي تنجزها الجامعة.

3.2. نيابة مديرية الجامعة لتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتدرج والتكوين المتواصل والشهادات:

تتكون نيابة مديرية الجامعة لتكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتدرج والتكوين المتواصل والشهادات من ثلاثة مصالح وتمثل في مصلحة الشهادات والمعادلات، مصلحة التكوين المتواصل، مصلحة التعليم والتدريب والتقييم وهي للقيام بالمهام التالية:

- ✓ متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريبات المنظمة من قبل الجامعة.
- ✓ السهر على انسجام عروض التكوين المقدمة من الكليات والمعاهد مع مخطط تنمية الجامعة.

✓ السهر على احترام التنظيم الساري المفعول في مجال التسجيل وإعادة التسجيل ومراقبة المعارف وانتقال الطلبة.

- ✓ متابعة أنشطة التكوين عن بعد الذي تضمنه الجامعة وتطوير أنشطة التكوين المتواصل.
- ✓ السهر على احترام التنظيمات والإجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعادلات.
- ✓ ضمان مسك القائمة الاسمية للطلبة وتحيينها.

4.2. نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه:

تتكون هذه النيابة من ثلاثة مصالح وهي مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة، مصلحة التوجيه والإعلام، مصلحة الإحصاء والاستشراف وهي مكلفة للقيام بالمهام التالية:

- ✓ جمع العناصر الضرورية لإعداد مشاريع مخططات تنمية الجامعة.
- ✓ القيام بكل دراسة استشرافية حول توقعات تطوير التعداد الطلابي للجامعة واقتراح كل إجراء من أجل التكفل بهم، لا سيما في مجال تطور التأطير البيداغوجي والإداري.
- ✓ مسك البطاقيّة الإحصائية للجامعة والسهر على تحيينها دورياً.
- ✓ القيام بإعداد الدعائم الإعلامية في مجال المسار التعليمي التي تضمنه الجامعة ومنافذها المهنية.
- ✓ وضع تحت تصرف الطلبة كل معلومة من شأنها مساعدتهم على اختيار توجيههم.
- ✓ ترقية أنشطة إعلام الطلبة.
- ✓ متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعن.

3. الأمانة العامة :

تحتل الأمانة العامة المرتبة الثانية من حيث أهم جهاز مكون لمديرية الجامعة، ويعتبر الأمين العام المسؤول المباشر المكلف بتسيير مختلف الهياكل الموضوعة تحت سلطته والتي تعمل مختلف المصالح الإدارية والتقنية المشتركة على تنفيذ العديد من المهام، وتتكون الأمانة العامة من عدة مديريات ومنها:

1.3. المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين:

تتكون هذه المديرية من ثلاثة مصالح وهي مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعلومات، مصلحة الموظفين

الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح، مصلحة مستخدمي الأساتذة، ومن أهم مهام هذه المصالح:

✓ تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم،

✓ إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتحديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة،

✓ ضمان تسيير تعداد مستخدمي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات،

✓ تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.

2.3. المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة:

تضم المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة ثلاثة مصالح وهي مصلحة الميزانية والمحاسبة، مصلحة تمويل أنشطة البحث،

مصلحة مراقبة التسيير والصفقات ومن أهم مهامها:

✓ تحضير مشروع ميزانية الجامعة على أساس اقتراحات عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات.

✓ متابعة تنفيذ ميزانية الجامعة.

✓ تحضير تفويض الاعتمادات إلى عمداء الكليات ومديري المعاهد والملحقات وضمان مراقبة تنفيذها.

✓ متابعة تمويل أنشطة البحث التي تضمنها المخابر والوحدات.

✓ تحسين محاسبة الجامعة.

3.3. المديرية الفرعية للوسائل والصيانة:

تتكون هذه المديرية من ثلاثة مصالح وهي مصلحة الأرشيف، مصلحة النظافة والصيانة، مصلحة الوسائل والجرد،

وتقوم بالمهام التالية:

✓ ضمان تزويد الهيئات التابعة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة بوسائل السير.

✓ ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.

✓ مسك سجلات الجرد.

✓ ضمان الحفاظ على أرشيف الجامعة وصيانتته.

✓ ضمان تسيير حظيرة السيارات لمديرية الجامعة.

4.3. المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية:

وتشمل على كل من مصلحة الأنشطة الرياضية والترفيهية، مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية، وهي تتولى بالمهام التالية:

✓ ترقية وتنمية الأنشطة العلمية والثقافية في الجامعة، لفائدة الطلبة.

✓ تنظيم الأنشطة الترفيهية.

✓ دعم الأنشطة الرياضية في إطار الرياضة الجامعية.

✓ القيام بأنشطة اجتماعية لفائدة مستخدمي الجامعة.

4. المكتبة المركزية :

يفوض مدير الجامعة مدير مكلف حيث توضع المكتبة المركزية تحت مسؤوليته وكذلك توضع مختلف هيكلها ومصالحها والمتمثلة في مصلحة التوجيه، مصلحة البحث الببليوغرافي، مصلحة المعالجة، مصلحة الاقتناء تحت سلطته، حيث يتلقى بهذه الصفة تفويضا بالإمضاء من مسؤوله الأول والمباشر، وتقوم المكتبة المركزية بالمهام التالية:

✓ اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكاتب الكليات والمعاهد.

✓ مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.

✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق والوسائل للمعالجة والترتيب.

✓ مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.

✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحيين المستمر لعملية الجرد.

✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.

✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية

5. المصالح المشتركة للجامعة :

تحدد صلاحيات المصالح المشتركة للجامعة بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشترك وهي تتكون من:

1.5. مركز التعليم المكثف للغات:

- يتكون مركز التعليم المكثف للغات من فرعين وهما فرع البرمجة، فرع الصيانة وهو يعمل على ما يلي:
- ✓ الدعم التقني للدروس التمهيئية وتحسين المستوى وتحديد المعلومات في اللغات المنظمة من قبل الكليات.
 - ✓ سير وصيانة الأجهزة المتخصصة في تعليم اللغات.

2.5. مركز الطبع السمعي البصري:

- يتكون من فرعين وهما فرع الطبع وفرع السمعي البصري ويتكفل بالمهام التالية:
- ✓ طبع كل وثيقة إعلامية حول الجامعة.
 - ✓ طبع الوثائق البيداغوجية والتعليمية والنشرات العلمية.
 - ✓ الدعم التقني لتسجيل كل سمعي بصري للوثائق البيداغوجية والتعليمية.

3.5. مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد:

- لمركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد ثلاثة فروع وتتمثل في فرع الأنظمة وفرع الشبكات وفرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد ومن أهم مهامه:
- ✓ استغلال هياكل الشبكات وإدارتها وتسييرها.
 - ✓ استغلال تطبيقات الإعلام الآلي لتسيير البيداغوجية وتطويرها.
 - ✓ متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
 - ✓ الدعم التقني للتصميم وإنتاج الدروس عن طريق الإعلام الآلي.
 - ✓ تكوين وتأطير المتدخلين في التعليم عن بعد.

4.5. البهو التكنولوجي:

- وهو الذي يقدم الدعم التقني للكليات والمعاهد في تنظيم وسير الأعمال الموجهة والتطبيقية في العلوم التكنولوجية، ويتولى تسيير وصيانة التجهيزات الضرورية لسير الحسن للأعمال التطبيقية والموجهة.

لمبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهجية الدراسة:

يعرف المنهج العلمي على أنه "مجموعة من القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة، فقد تكون هذه الحقيقة جديدة، أو أن الباحث يرغب إيصالها للآخرين بلغة يفهمونها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية"¹.

وانطلاقاً من طبيعة الدراسة، ولغرض الوصول إلى معرفة الحقائق من طرف الباحث عن الظاهرة محل الدراسة انطلاقاً من آراء الأساتذة الجامعيين، قام الباحث باستعمال المنهج الوصفي الذي يعتبر أكثر المناهج استخداماً وذلك إلى شمولية المنهج الوصفي، ولأنه يشير إلى مجموعة واسعة من الفعاليات التي تشترك في كونها تهدف إلى وصف الظاهرة، وقد يكون هذا الوصف ضرورياً لاتخاذ قرار لدعم أغراض البحث الوصفي². قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات عليها.

إن هذا المنهج يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي عليها في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عليها تعبيراً كميّاً وكيفياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى³، ولكون المنهج الوصفي التحليلي يجمع بين الجانب الكمي والكيفي، ونظراً لتوافق الدراسة وطبيعة الموضوع المدروس مع هذا المنهج، تم اختيار المنهج الوصفي والتحليلي من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية يتم فيها تحليل واستخراج النتائج العملية المطلوبة وفق أساليب علمية بحثية.

¹ أحمد الرفاعي، 2005، منهج البحث العلمي، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان الأردن، ص 121.

² مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، 2000، مناهج وأساليب البحث العلمي: 1 لنظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص ص 44-45

³ عبد المجيد قدي، 2009، أسس البحث في العلوم الاقتصادية والإدارية-الرسائل والأطروحات-الطبعة الأولى، دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر ص 50.

وبناءً على ما سبق، فإن الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي، كما تم اختبار نماذج الدراسة باستخدام البرامج الإحصائية وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) إصدار 25، وبرنامج تحليل البنية اللحظية (AMOS) اختصاراً (Analysis of Moment structure). إصدار 24.

المطلب الثاني: متغيرات ونموذج الدراسة:

أولاً: متغيرات الدراسة: من أجل تحقيق أهداف البحث، واختبار فرضيات الدراسة، اشتملت الدراسة على متغيرات شخصية ووظيفية، متغير مستقل، متغير وسيط، ومتغير تابع، وبالاعتماد على الأدبيات النظرية والتطبيقية تم تحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

1.1. المتغيرات الشخصية والوظيفية: وتم التعبير عنها من خلال خمس متغيرات وهي الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية، الرتبة العلمية والكلية المنتمي إليها.

1.2. المتغير المستقل: رأس المال الفكري ويشمل ثلاثة أبعاد، وكل بعد يتكون من عدة عناصر:

1-1-2. البعد الأول: رأس المال البشري: ويتكون من خمس عناصر وهي (المعرفة، الابتكار، الخبرة العلمية، المهارات والقدرات، فرق العمل).

2-1-2. البعد الثاني: رأس المال الهيكلي: ويتكون من أربعة عناصر وهي (أنظمة المعلومات وقواعد البيانات، السياسات والإجراءات، العمليات الإدارية، البرامج).

3-1-2. البعد الثالث: رأس المال العلاقي: ويتكون من ثلاثة عناصر وهي (العلاقة مع الطلبة، العلاقة مع الأساتذة، التعاون بين الجامعات).

3-1. المتغير الوسيط: المناخ التنظيمي: تم التعبير عنه من خلال أربعة أبعاد (الهيكلي التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال).

4-1. المتغير التابع: جودة التعليم العالي: وتم التعبير عنها من خلال خمسة أبعاد (الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف أو العلاقة مع الطلبة).

والجدول التالي يوضح متغيرات الدراسة انطلاقاً من المصادر والدراسات المعتمدة.

الجدول رقم (1- IV): قياس متغيرات الدراسة

المتغير	الأبعاد	العناصر	الدراسة المعتمدة
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	المعرفة-الابتكار-الخبرة العلمية-المهارات والقدرات-فرق العمل	فرحاني لويذة، 2015-2016، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة حالة شركة الإسمنت عين توتة باتنة، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، باتنة، الجزائر.
	رأس المال الهيكلي	أنظمة المعلومات وقواعد البيانات- السياسات والإجراءات-العمليات الإدارية-البرامج	
	رأس المال العلاقاقي	العلاقة مع الطلبة-العلاقة مع الأساتذة- التعاون بين الجامعات.	
المناخ التنظيمي	الهيكل التنظيمي نمط القيادة واتخاذ القرارات. الحوافز الاتصال		العوي افنان، 2019، المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق ادارة المعرفة دراسة ميدانية جامعة الطاهري محمد بشار، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات الأعمال، جامعة الطاهري محمد بشار.
جودة التعليم العالي	الاعتمادية والموثوقية الأمان الملموسية الاستجابة التعاطف او العلاقة مع الطلبة		مقال في مجلة البشائر " The impact of intellectual capital on the quality of highereducation, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of Tahri Mohammed University, as a model using SEM". العدد الثاني المجلد السابع أوت 2021 من (ص ص 955-972)

المصدر: من اعداد الباحث انطلاقا من الدراسات السابقة.

المبحث الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: مجتمع الدراسة: يمثل مجتمع البحث "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشرك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"¹. تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طاهري محمد بشار بمختلف رتبهم والمنتسبون إلى جميع كليات الجامعة (العلوم الدقيقة، العلوم الطبيعية والحياة، الطب، الحقوق والعلوم السياسية، العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العلوم الإنسانية والاجتماعية، الأدب واللغات، كلية العلوم التكنولوجية) (والبالغ عددهم 764 عضو هيئة التدريس منهم 672 عضو دائماً و 92 غير دائمين لسنة الجامعية 2020-2021)²، ولم يكن اختيار هذا المجتمع وليد الصدفة بل راجع إلى قرب الجامعة من مكان إقامة الباحث، وإلى العلاقات الجيدة التي تربط الباحث بمختلف مصالحها، إضافة إلى أن الأستاذ الجامعي أكثر قرباً وفهماً لتغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي، جودة التعليم العالي)

ثانياً: عينة الدراسة: وتمثل العينة جزءاً من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، يختارها الباحث لإجراء دراسته عليها وفق قواعد خاصة لكي تمثل مجتمعاً تمثيلاً صحيحاً³، ومن خصائصها أن تكون ممثلة للمجتمع، وحجمها يكون مناسباً، ويتم اللجوء للعينة عندما يصعب على الباحث دراسة كافة وحدات المجتمع.

قصد تحقيق الهدف الأساسي من هذه الدراسة، ونظراً لخصوصية مصطلحات رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي، فقد تم اختيار أعضاء هيئة التدريس دون غيرهم من الموظفين العاملين في الجامعة للإجابة على الاستبيان وذلك لدرجة وعيهم وبفهمهم العميق للإشكالات الحقيقية لواقع الحقيقي الذي تعيشه الجامعة عامة وجامعة طاهري محمد بشار خاصة، وكذلك لقدرتهم للإجابة بكل دقة وموضوعية على فقرات الاستبيان والذي يساعد الباحث للوصول لحل هذا الإشكال المطروح.

حسب (Ding, et AL) فإن أقل حجم للعينة المسموح لاستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية فإنه محصور بين 100 و 150 وهذا اتفاق معظم الباحثين⁴.

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، 2003، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، مصر، القاهرة، ص 438.

² نيابة المديرية للبيداغوجية لجامعة طاهري محمد بشار

³ رحيم يونس كرو العزاوي، 2008، مقدمة في المنهج العلمي، دار الدجلة، الأردن، ص 161.

⁴Ding, Lin, Wayne F, Velicer § Lisa L. Harlow, 1995, **Effets of Estimation Methods, Number of IndicatorsPerfactor, and Improper Solutions on Structural Equation Modeling Fit Indices**, Structural Equation Modeling, A Multidisciplinary journal, Vol 2, N° 2, University of Rhode Island, P 120.

وتم تحديد حجم العينة بالاعتماد على معادلة (Taro yaman, 1967) وفق المعادلة التالية¹:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حيث تمثل: n: حجم العينة؛ N: حجم المجتمع؛ e: مستوى الدقة ويقبل في الدراسة الحالية 5% كخطأ للمعاينة.

$$262.54 = \frac{764}{1 + 764(0,05)^2}$$

بالتقريب يكون حجم العينة 263 مفردة وقد تم توزيع 350 استبيان استرجع منها 320 فقط واستبعد منها 20 لعدم صلاحيتها، ليبقى لدى الباحث 300 استمارة استبيان صالحة للدراسة، ومن ذلك نستنتج أنه كلما كان حجم العينة يفوق 263 كلما أصبحت العينة أكثر تمثيلاً للمجتمع المدروس (أعضاء هيئة التدريس) والمقدر ب 764.

ونظراً لكبر واتساع حجم مجتمع الدراسة وطبيعته وتعذر دراسته بواسطة المسح الشامل فإنه تم الاعتماد في طريقة المعاينة على العينة العشوائية الطبقية. ويلجأ إلى هذا النوع من المعاينة عندما يكون مجتمع الدراسة مكون من طبقات مختلفة وكل طبقة فيها مفردات متجانسة، وهنا يجب على الباحث أن يضع شروطاً معينة لاختيار أفراد العينة، بحيث يختار الباحث لكل طبقة وبطريقة العينة العشوائية البسيطة عدد من المفردات يتناسب مع حجمها الحقيقي في المجتمع الأصلي، تم الاعتماد على المعادلة التالية لحساب عينة أعضاء هيئة التدريس لكل كلية حجم العينة الخاصة بكل كلية يساوي حجم العينة مضروب في حجم الطبقة مقسوم على حجم المجتمع ويعبر عنها رياضياً²:

$$\text{حجم العينة} = \left(\frac{\text{حجم الطبقة}}{\text{حجم المجتمع}} \right) X \text{ حجم العينة لكل كلية}$$

إضافة لذلك فإن هذه الطريقة تعرف إحصائياً بالطريقة التوزيع المتناسب، والتي تأخذ في الحسبان نسبة معينة من كل طبقة مقارنة بمجتمع الدراسة، والذي يسمح بإشراك العينات المختلفة في اختبار فرضيات البحث دون استثناء، بحيث يختار الباحث عدد من المفردات يتناسب مع حجمها الحقيقي في المجتمع الأصلي.

¹Yamane, taro, 1967, **Statistics, An Introductory Analysis**, 2nd Ed, Harper and Row, New York, USA, P 886

²ساوس شيخ، 2017-2018، **الإحصاء 3 دروس وتمارين**، مطبوعة الدروس في مقياس: الإحصاء 3، جامعة أحمد درارية أدرار، الجزائر، ص 19.

الفصل الرابع المنهجية المعتمدة والادوات المستخدمة في الدراسة

والجدول التالي يبين توزيع أفراد عينة الأساتذة على كليات جامعة طاهري محمد بشار لسنة 2020-2021، والذي يحسب وفق المعادلة سالفة الذكر.

الجدول رقم (2-IV): توزيع أفراد عينة الأساتذة على كليات جامعة طاهري محمد بشار لسنة الجامعية 2020-2021.

الرقم	الكلية	عدد الأساتذة الدائمين	عدد الأساتذة الغير الدائمين	حجم العينة	عدد مفردات العينة
01	العلوم الدقيقة	100	12	38.55	39
02	العلوم الطبيعية والحياة	46	14	20.65	21
03	الطب	27	07	11.70	12
04	الحقوق والعلوم السياسية	73	17	29.60	30
05	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	82	13	32.70	33
06	العلوم الإنسانية والاجتماعية	61	11	24.78	25
07	الأدب واللغات	82	13	32.70	33
08	العلوم التكنولوجية	201	05	70.91	71
	لمجموع	672	92	261.59	264

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معلومات إحصائية من مصلحة المستخدمين لجامعة الطاهري محمد بشار.

يتضح من الجدول رقم (4) أنه سيتم إجراء مسح شامل لكل كليات جامعة الطاهري محمد، وفي المقابل سيتم اختيار عينة من كل كلية من الأساتذة وفق ما هو مبين في الجدول رقم (2-IV).

المبحث الثالث: أداة الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

المطلب الأول: أداة الدراسة:

أولاً: مكونات استمارة استبيان الدراسة

اعتمدنا في دراستنا الحالية على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات والبيانات قصد الوصول إلى أهداف البحث، ويعتبر الاستبيان أكثر الأدوات البحث العلمي استخداماً واستعمالاً من أجل جمع المعلومات، وتعرف الاستمارة بأنها " نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد¹، حيث تكون الاستبيان

من أربعة أقسام:

القسم الأول: يمثل متغير رأس المال الفكري ويتكون من ثلاثة أبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي).

القسم الثاني: فيمثل متغير جودة خدمة التعليم العالي ويتكون من خمسة أبعاد (الاعتمادية، الأمان، الملموسية، الاستجابة والتعاطف).

القسم الثالث: يمثل المناخ التنظيمي ويتكون من أربعة أبعاد (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال).

القسم الرابع: يتكون من أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، الاقدمية، الرتبة العلمية، الكلية المنتمي إليها).

من أجل تحليل الاستبيان تم وضع مقاييس الإجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق الاستبيان وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert scale) الخماسي والمتدرج.

والتي هي كما يلي في الجدول التالي:

¹ إبراهيم عاشوري، مصدر سبق ذكره، ص 181.

الجدول رقم (3-IV) مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها.

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة (الوزن)	5	4	3	2	1

المصدر: وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية لشباب الإسلام 1430 هجري، ص 7.

بعدها يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح Weighted Mean ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً وهي عبارة عن حاصل قسمة (4/5) حيث (4) تمثل عدد المسافات (من 1) إلى (2) مسافة أولى، من (2) إلى (3) مسافة ثانية، من (3) إلى (4) مسافة ثالثة، من (4) إلى (5) مسافة رابعة) و(5) تمثل عددا لاختيارات، عند قسمة (4) على (5) ينتج طول الفترة ويساوي 0.80 ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) لتحديد الحد الأدنى لهذه الفترة وبذلك يصبح التوزيع حسب الجدول التالي مع تحديد الاتجاه حسب المتوسط المرجح:

الجدول رقم (4-IV): المتوسط المرجح مع اتجاه العينة

الإجابة	المتوسط المرجح
معارض بشدة	من 1 إلى 1.79
معارض	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، 2007، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، الطبعة الأولى، ص 540.

ثانياً: طريقة تصميم استبيان الدراسة:

وتم إتباع الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

1- تم الاطلاع على الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع دراستنا الحالية وحاونا الاستفادة من الكيفية التي تم بها صياغة فقرات الأسئلة وبناء استبيان منسجما والذي له صلة بموضوع البحث.

2- فيما يخص المتغير المستقل رأس المال الفكري فقد اعتمدنا على دراسة فرحاني لويزة أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية تحت عنوان " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الاسمنت عين توتة باتنة" السنة الجامعية 2015-2016.

3- فيما يخص المتغير الوسيط المناخ التنظيمي فقد اعتمدنا على دراسة العوفي أفنان أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات الأعمال تحت عنوان "المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة دراسة ميدانية جامعة طاهري محمد" السنة الجامعية 2018-2019.

4- فيما يخص المتغير التابع جودة التعليم العالي فقد اعتمدنا على مقال للباحث نفسه المنشور في مجلة البشائر، "The impact of intellectual capital on the quality of higher education, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences of Tahri Mohammed University, as a model using SEM. "، العدد الثاني المجلد السابع أوت 2021 من (ص ص 955-972)

5- في ضوء ما أشار له المشرف ثم المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافات وتعديل حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية ملحق رقم (1-IV).

6- تم تقسيم الاستبيان كالتالي كما هو مبين في الملحق رقم (1-IV).

المحور الأول: يمثل متغير رأس المال الفكري ويتكون من ثلاثة أبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقي).

البعد الأول: رأس المال البشري ويتكون من 16 فقرة مقسمة على خمسة عناصر:

1. المعرفة : ورمزنا لها بالرمز a1 وتتكون من 04 فقرات من (a11، a14).

2. الابتكار: ورمزنا لها بالرمز a2 وتتكون من 03 فقرات من (a21، a23).

3. الخبرة العلمية: ورمزنا لها بالرمز a3 وتتكون من 03 فقرات من (a31، a33).

4. المهارات والقدرات: ورمزنا لها بالرمز a4 وتتكون من 03 فقرات من (a41، a43).

5. فرق العمل: ورمزنا لها بالرمز a5 وتتكون من 03 فقرات من (a51، a53).

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي ويتكون 13 من فقرة مقسمة على أربعة عناصر:

1. أنظمة المعلومات وقواعد البيانات : ورمزنا لها بالرمز b1 وتتكون من 03 فقرات من (b11، b13).

2. السياسات والإجراءات : ورمزنا لها بالرمز b2 وتتكون من 03 فقرات من (b21، b23).

3. العمليات الإدارية : ورمزنا لها بالرمز b3 وتتكون من 04 فقرات من (b31، b34).

البرامج : ورمزنا لها بالرمز b4 وتتكون من 03 فقرات من (b41، b43).

البعد الثالث: رأس المال العلاقاقي: ويتكون من 12 فقرة مقسمة على أربعة عناصر:

1. العلاقة مع الطلبة : ورمزنا لها بالرمز c1 وتتكون من 06 فقرات من (c11، c16).

2. العلاقة مع الأساتذة : ورمزنا لها بالرمز c2 وتتكون من 03 فقرات من (c21، c23).

3. التعاون بين الجامعات : ورمزنا لها بالرمز c3 وتتكون من 03 فقرات من (c31، c33).

المحور الثاني: المناخ التنظيمي ويتكون من 22 فقرة.

1. الهيكل التنظيمي : ورمزنا لها بالرمز y1 وتتكون من 06 فقرات من (y11، y16).

2. نمط القيادة واتخاذ القرارات : ورمزنا لها بالرمز y2 وتتكون من 06 فقرات من (y21، y26).

3. الخوافز : ورمزنا لها بالرمز y3 وتتكون من 05 فقرات من (y31، y36).

4. الاتصال : ورمزنا لها بالرمز y4 وتتكون من 05 فقرات من (y41، y46).

المحور الثالث: ويتكون من 20 فقرة:

1. الاعتمادية والموثوقية : ورمزنا لها بالرمز x1 وتتكون من 04 فقرات من (x11، x15).

3. الملموسية : ورمزنا لها بالرمز x2 وتتكون من 05 فقرات من (x21، x25).

2. الأمان : ورمزنا لها بالرمز x3 وتتكون من 07 فقرات من (x31، x38).

4. الاستجابة : ورمزنا لها بالرمز x4 وتتكون من 04 فقرات من (x41، x44).

5. التعاطف (العلاقة مع الطلبة) : ورمزنا لها بالرمز x5 وتتكون من 05 فقرات من (x51، x56).

المحور الرابع: البيانات العامة ويتكون من أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المؤهل

العلمي، الاقدمية، الرتبة العلمية، الكلية المنتمي إليها).

7- تم توزيع الاستبيان على أعضاء هيئة التدريس لكل كليات جامعة الطاهري محمد بشار.

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أولاً: الأساليب الإحصائية والاستدلالية لتحليل بيانات الدراسة:

من أجل الوصول إلى مؤشرات معتمدة تحقق أهداف الدراسة الحالية وتختبر الفرضيات المطروحة، اعتمدنا على نوعين من البرامج الإحصائية لاختبار فروض الدراسة، حيث اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية v25 (Spss) أي إصدار 25 من أجل تحليل بيانات الدراسة وصفيًا، ومن أجل إنشاء قاعدة بيانات يمكن تشغيلها من خلال البرنامج الثاني في الدراسة والمتمثل في البرنامج (Amos 24) أي إصدار 24، وذلك طبعًا بعد أن يتم تبويب البيانات وإدخالها في الحاسوب باستعمال البرنامج الإحصائي (Spss v25) .

وعليه فقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية وصفية واستدلالية لتحليل بيانات الدراسة:¹

1. التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة.

2. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "WeightedMean": يقيس مدى استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية، سواء كانت هذه الاستجابات مرتفعة أو منخفضة، مع العلم أنه يفيد في إعطاء صورة واضحة عن ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون مرجح، ولهذا استخدمنا في الدراسة الحالية مقياس ليكرت (Likert scale) الخماسي والمتدرج.

3. المتوسط الحسابي "Mean": يستخدم هذا المؤشر لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، زيادة عن ذلك فإنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

4. الانحراف المعياري "Standard Deviation": يقيس مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن متوسطها الحسابي، وكذلك يعطي ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسطات.

5. المتوسط المحسن "Trimmedmean": لتحديد القيم المتطرفة والتي يكون لها تأثير في النتائج لاحقًا.

¹عياط سعاد، 2018-2019، الإدارة الإستراتيجية ودورها في بناء منظمة ذكية، دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعة الإلكترونية الجزائرية، enie, condor, starlight، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، ص 168.

6. معامل الثبات الفا كرونباخ "Alpha Cronbah": لقياس ثبات الاستبيان، ولقياس قوة الاتساق والتجانس بين فقرات الاستبانة¹.

7. معامل الالتواء "Skewness" ومعامل التفلطح "Kurtosis": لتتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

8. أشكال الانتشار للبواقي مع القيم المتوقعة "Scatterplots": لاختبار خطية العلاقة وثبات التباين لكل علاقة بين متغيرين الدراسة.

9. اختبار معامل تضخم التباين "variance inflation factor. VIF" واختبار التباين المسموح "Tolerance": ويستخدم لاختبار مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة لتأكد من تحقق شروط الانحدار.

10. معامل الارتباط بيرسون "Pearson": لقياس صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الدراسة.

11. مؤشرات النمذجة البنائية: إن الهدف الأساس لاستخدام النمذجة (SEM) يتمثل في محاولة التحقق من البنية المقترحة لنظام الظاهرة المدروسة كما تم تصوره بأبعاده المختلفة، والكشف عن العلاقة فيما بينها أو بينها وبين بقية الظواهر، وتمثل أهداف البحث باستخدام النمذجة فيما يلي²:

أ. التحقق من صدق البنية المكونة لعناصر الموضوع كما تم تصورها.

ب. دراسة العلاقات والارتباطات بين مكونات الظاهرة وبين بقية الظواهر المرتبطة بها.

ج. إمكانية دراسة تأثير متغير الدور الوسيط بين المتغيرات التابعة والمستقلة في النموذج المفترض.

د. إمكانية تعديل النموذج المفترض وفقاً للحاجة العلمية لذلك.

هـ. التحكم في أخطاء القياس.

¹علي كزار مجذاب، 2018، التفكير الإستراتيجي وأثره على الميزة التنافسية في ظل التحديات البيئية في العراق، دراسة على عينة من القادة

الإستراتيجيين في شركات قطاع النفط العراقي، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، جامعة العراق، ص 240.

²عبد الله الصحرابي، عبد الحكيم بوصلب، 2016، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية نموذج بناء

العالمي لعلاقات كفاءات التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 3، العدد 2، جامعة الوادي، الجزائر، ص 68.

ثانيا: التحليل العاملي الاستكشافي: يعد التحليلي العاملي الاستكشافي أسلوب إحصائي يستخدم لتحديد عدد العوامل* (المفاهيم) المطلوبة لتفسير العلاقات البينية بين درجات الاختبار¹، وهو يفسر معاملات الارتباط التي لها دلالة إحصائية بين مختلف المتغيرات، وهو يعمل على تقليص المتغيرات أو العوامل بين مختلف المتغيرات الداخلة في التحليل وصولا إلى العوامل المشتركة التي تصف العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها، مستندا في ذلك إلى معامل الارتباطين كل متغير وغيره من المتغيرات الأخرى²، ويتم من خلال المراحل التالية باستعمال البرنامج الإحصائي (Spss):

ثالثا: معايير الحكم على صلاحية مصفوفة الارتباطات للتحليل العاملي الاستكشافي³:

- أغلب معاملات الارتباط ينبغي أن تتعدى (0.30) ودالة، كما أنها أقل من (0.90).
- يجب أن تكون القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباط "Déterminant" أكبر من (0.00001)، فإذا كانت أكبر من هذه القيمة دل على ذلك على عدم وجود ارتباطات مرتفعة جدا أو عدم وجود اعتماد خطي بين المتغيرات (تكرار واستنساخ للمعلومات التي يشارك بها كل متغير).
- ينبغي أن يكون اختبار بارتليت "Bartlett's test of Sphericity" دالا إحصائيا، ويفيد عندما يكون دالا إحصائيا (ألفا دون 0.05) بأن مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة الوحدة (خالية من العلاقات) وإنما تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات.
- إذا كان اختبار بارتليت دالا فهذا لا يعني أن كافة الارتباطات ملائمة من حيث شدتها أو مستواها، بل يدل فقط على توفر حد أدنى من الارتباطات بين المتغيرات وذلك يجب أن يعزز باختبارات أخرى.
- يجب أن يكون اختبار "Kaiser-Mayer-Olkin-KMO" لكافة المصفوفة أعلى من (0.05) وفقا لمحاكات كيرز، وهو مقياس عام ملائم لتعيين، ويدل على مقدار الارتباط الجزئي بين المتغيرات.

*العوامل هي المتغيرات الكامنة في نماذج التحليل العاملي، وتقاس بوحدات الانحراف المعياري.

¹ العربي خديجة، مصدر سبق ذكره، ص 157.

² مصطفى حسين الباهي، محمود عبد الفتاح، حسني محمد عز الدين، 2002، التحليل العاملي «النظرية التطبيقية»، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، ص 17.

³ دحمان سويسي، 2018-2019، البنية العاملية للسلوك الإنسحابي لدى العمال باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM)، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص ص 64-69.

- مقياس كفاية التعيين أو العينة "Measures of Sampling Adequacy MSA" لكل متغير (أو فقرة إذا كانت المتغيرات فقرات) أعلى من (0.5) مما يدل على أن مستوى الارتباط بين كل متغير من المتغيرات الأخرى في مصفوفة الارتباطات كاف لإجراء التحليل العاملي.

2- محاكات تحديد عدد العوامل المستخرجة¹: لقد اختلفت طرق تقليص العوامل المستخرجة إلى العوامل التي تحقق الأهداف النظرية، سنتطرق إلى أكثر الطرق استخداما واستعمالا في هذه الحالة :

1-محك كيزر (قاعدة الجذر الكامن أكبر من الواحد): يعد محك كيزر محك رياضي في طبيعته يعتمد على حجم التباين الذي يعبر عنه العامل، فلكي يكون العامل بمثابة فئة تصنيفية فلا بد أن يكون تباينه أو جذره الكامن أكبر أو مساو على الأقل للتباين الأصلي للمتغير²، وينصح باستعمال هذا المعيار لأنه من غير المعقول أن تقبل عوامل لا تستوعب تباينا أكبر مما هو متوفر في المتغيرات الأصلية ذاتها، أي أن العامل الذي يقل الجذر الكامن له من واحد صحيح يشير إلى قدر ضئيل من التباين في المتغيرات الأصلية ذاتها لذا فمن الأجدر استبعاده لعدم دلالة³، لأنه في التحليل العاملي الاستكشافي يحول تباين المتغيرات المقاسة وكذلك المتغير الكامن إلى وحدات معيارية بحيث أن كل متغير مقياس يساهم في تباين المتغير الكامن بتباين مقداره واحد صحيح.

2-محك اختبار المنحدر لكارتل: وهي طريقة تقوم أيضا على الجذور الكامنة وذلك برسم المحور السيني الأفقي الذي يدل على العوامل في مقابل الجذور الكامنة التي ترسم نقاطها على المحور العمودي، وينتج على ذلك منحنى ينطلق من أعلى جذر عند العامل الأول ثم يأخذ في التناقص إلى أن يصل إلى نقطة ما تقابل عاملا معيناً تتباطأ درجة انحداره أو انخفاضه عندها كاسرا وتيرة انخفاضه أو ارتفاعه، وعدد النقاط على المنحنى التي تسبق النقطة التي يتباطأ عندها انحدار المنحنى هي التي تأخذ بعين الاعتبار وتدل على عدد العوامل التي ينبغي استخراجها⁴.

¹أحمد بوزيان تيغزة، 2012، التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة **Spss** و**Lisrel**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص 45.

²صفوت فوج، 1991، التحليل العاملي في العلوم السلوكية، الطبعة 02، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 244.

³بن عمر فاطمة، غربي صبرينة، 2019، البنية العاملية لمقياس الضغوط النفسية والمهنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص 93.

⁴أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 49-50.

3-طريقة نسبة التباين المفسر : تقوم هذه الطريقة بالتركيز على نسبة التباين التراكمي الذي تفسره العوامل التي يتم استخراجها بالتتابع ، وأهمية هذه الطريقة تكمن في أنها تؤكد على الأهمية التطبيقية أو العملية لمدى قدرة العوامل المنتقاة على استيعاب أو تمثيل المعلومات (تفسير التباين) في البيانات¹.

4-محك المعنى والدلالة النظرية : إن التشكيلة العوامل التي يتم اختيارها باستعمال المحاكات السابقة أو باستعمال بعضها لا بد أن تكون ذات معنى، أو دلالة نظرية ذات صلة بالإطار النظري للباحث، أو ذات مغزى عملي، فالفقرات أو المتغيرات التي تشبع على العامل يجب أن تشترك في دلالة نظرية ذات معنى².

3-التدوير : تستعمل إستراتيجية التدوير Rotation أو التدوير العملي Facteur Rotation في إعادة توزيع التباين المفسر على العوامل مع الإبقاء على التباين الكلي ثابتا بدون تغيير ، مما يؤدي ذلك في تغيير في نمط التشبعات محققا بما يسمى البنية البسيطة، حيث يوجد نوعين من التدوير وهما ، التدوير المتعامد والتدوير المائل، وكلاهما ينطلقان من افتراضات مختلفة لكنهما يشتركان في غاية تحقيق البنية البسيطة لتسيير آلية التأويل³.
التدوير نوعين وهما⁴:

1-3 التدوير المتعامد : تكون العوامل مستقلة وغير مرتبطة في عملية التدوير المتعامد، بحيث أن مصفوفة التشبعات التي تنتج عن أسلوب التدوير المتعامد تمثل معاملات ارتباط الفقرات أو المتغيرات بالعوامل، والأهم من ذلك فهي تمثل معاملات الانحدار الجزئية المعيارية والتي تدل مدى المساهمة الصافية لكل عامل في تفسير تباين متغير معين، أي أن التشبع يدل على مدى مقدار ارتباط الفقرة بالعامل، وتربيع هذا الارتباط يدل على مقدار التباين في المتغير الذي يفسر العامل لوحده، أو مقدار المعلومات في المتغير الذي يمثله العامل.

2-3 التدوير المائل : يختلف التدوير المائل عن التدوير المتعامد هو أن المتغيرات تتجه معظمها إلى التشبع تشبعا مرتفعا على العوامل المستخرجة مما يضعف من خاصية البنية البسيطة التي تعني على تأويل العوامل، لذلك تم اختيار التدوير المتعامد.

¹ أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 58.

² أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 61.

³ أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 66.

⁴ أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 148-149.

ويوجد ثلاثة أساليب لتدوير المتعامد طريقة الفاريمكس (Varimax)، الكوارتيماكس (Quartimax)، الإكواماكس (Equimax)، ويعد أسلوب الفاريمكس (Varimax) أكثر استخداماً من طرف الباحثين، ولذلك نجد أن الحزم الإحصائية كبرنامج (Spss) يستعملها تلقائياً إذا لم يحدد المستخدم أسلوب التدوير، ويختلف أسلوب الفاريمكس (Varimax) عن أسلوب الكوارتيماكس (Quartimax)، فإن الفاريمكس (Varimax) يؤدي إلى إبراز التشعبات المرتفعة والتشعبات الضعيفة على نفس العامل حتى يتسنى سهولة تأويل العامل لأنه يؤدي إلى التقليل من عدد المتغيرات التي تشبعت تشعباً مرتفعاً على عامل معين، ومؤدياً أيضاً إلى تحقيق نوع معين من التوزيع.

المطلب الثالث: النمذجة بالمعادلات البنائية:

يرى (عباس البرق والآخرون)¹ النمذجة بالمعادلات البنائية (SEM) بأنها أحد العلوم المنهجية الإحصائية (Statistical Methodology)، حيث يقوم البرنامج على استخدام أكثر من نموذج في دراسة واحدة (Framework /Model) لإيجاد تأثير العلاقات بين المتغيرات (Between Variables) مع بقاء نفس هدف الدراسة وهو اختبار الفرضيات.

أولاً: تعريف النمذجة بالمعادلات البنائية :

يعرف (أحمد بوزيان تيغزة)² النمذجة بالمعادلات البنائية (Structural Equation Modeling SEM) بأنها جملة طرق أو إستراتيجيات إحصائية متقدمة في تحليل البيانات بهدف اختيار صحة شبكة العلاقات بين المتغيرات (النماذج النظرية) التي يفترضها الباحث، جملة واحدة بدون الحاجة إلى تجزئة العلاقات المفترضة إلى أجزاء، واختبار كل جزء من العلاقات على حدة، ذلك أن اختبار صحة العلاقات المفترضة في النموذج بين المتغيرات أو المفاهيم ككل، بدون تفصيلها أو تجزئتها إلى علاقات جزئية أقوى على إمداد الباحث بصورة أدق عن سلوك المتغيرات الحقيقي.

¹عباس البرق، عايد المعلا، أمل سليمان، 2016، دليل المبتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج أموس (Amos)، دار الثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ص 34.

²أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص ص 155-156.

ويعرف¹ (Rachna Shah ,et AL) النمذجة بالمعادلات الهيكلية على أنها تعبير عن نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمقاسة، وهي تقنية لتحديد وتقدير وتقييم النماذج الخطية للعلاقات بين مجموعة من المتغيرات الملاحظة وغير الملاحظة.

ويرى (أيمن سليمان القهوجي والآخرين)² بأن عملية النمذجة بالمعادلات البنائية هي إحدى الطرق الإحصائية المتقدمة في عملية تحليل البيانات، بهدف اختيار صحة العلاقات المتشابكة بين المتغيرات (النماذج النظرية) التي يفرضها الباحث، دون تجزئة العلاقات المفترضة إلى أجزاء ولقد عرفت هذه الطرق بتحليل المسار، ولكن الاسم الأكثر شيوعاً هو نمذجة المعادلات البنائية وحرفها (SEM)، ويمكن اعتبار النمذجة نمطاً مفترضاً للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات والمشاهدة، أو هو نموذج مسار كامل للعلاقة بين مجموعة من المتغيرات يمكن وصفه أو تمثيله في شكل رسم بياني.

فالنمذجة بالمعادلات البنائية (SEM) هي منهجية إحصائية تقدم مجموعة من الإجراءات مثل باقي الطرق والأساليب الإحصائية مثل تقنية الانحدار المتعدد، التحليل العاملي وتحليل التباين...، فهي تستخدم لاختبار نموذج نظري بتطبيق سلسلة من معادلات الانحدار واستخدامه يوفر إمكانية جيدة لتحليل النماذج التفسيرية للظواهر الاجتماعية والاقتصادية وغيرها من الظواهر على متغيرات متعددة ومعقدة³.

وفقاً لنموذج المعادلات البنائية يتكون النموذج الكلي من نموذجين فرعيين كما يلي:

1- نموذج القياس Measurement Model: يربط مجموعة من المتغيرات الكامنة بمجموعة من المتغيرات الملاحظة أو المشاهدة⁴.

¹Shah Rachna, Susan Meyer Goldstein, 2006, Use Of Structural Equation Modeling In Operations Management Research : Looking Back And Forward, Journal Of Operations Management, University Of Minnesota, USA, P 148-169.

²أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، 2018، النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج أموس، دار وائل للنشر والتوزيع (دراسة تطبيقية)، الأردن، ص 13.

³محمد بدوي، 2016، النمذجة بالمعادلات البنائية وتطبيقها في بحوث التسويق، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 05، ديسمبر 2016، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، ص 22.

⁴عابد عثمان، محمد قماري، 2017، النمذجة بالمعادلة البنائية نماذج القياس فب البحوث النفسية والتربوية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، (2)4 جوان 2017، جامعة مستغانم، الجزائر، ص 202.

2- النموذج البنائي أو الهيكلي **Structural Model**: يربط بين المتغيرات الكامنة من خلال سلسلة من العلاقات المتكررة وغير المتكررة¹. وهو يعبر عن العلاقات السببية بين المتغيرات المؤثرة والمتأثرة، ويعتمد عليه في اختبار صحة الفروض ويطلق عليه أحياناً النموذج السببي².

وتوجد عدة برامج التي يمكن من خلالها تطبيق النمذجة بالمعادلات البنائية ونذكر منها³: برنامج ليزرل Lisrel، برنامج EQS، برنامج سمارت بي الاس Smart Pls، برنامج أموس Amos والذي سوف نعتمد عليه في دراستنا الحالية، كما سنتطرق إلى أسلوب تحليل العامل التوكيدي والنموذج البنائي المتكامل.

ثانياً: خطوات النمذجة بالمعادلات البنائية:

رغم اختلاف المراجع في تحديد خطوات اختبار حسن مطابقة النموذج النظري الذي بضعه الباحث، سواء كان نموذجاً عاملياً توكيدياً أو بنائياً أو نموذج تحليل المسار، إلا أن أغلب الباحثين يستقرون على خطوات والمراحل الخمس التي جاء بها كل من (Schumacher & Lomax) سنة 2004، وتمثل هذه الخطوات فيما يلي⁴:

1- **تحديد النموذج Model specification**: تزويد البرنامج بنموذج مفترض من خلال رسم المتغيرات والعبارات المفسرة للأطر النظرية للنموذج محل الدراسة⁵، ويقصد بتحديد النموذج هو أنه يجب أن يكون الهدف الأساسي هو مراجعة الأدبيات من خلال تطوير النموذج وذلك بتوظيف النظريات، ويكون للباحث القدرة على التنظير في تطوير النموذج النظري، وعلى الباحث أولاً أن يحل مشكلة تحديد النموذج قبل الخوض في تقدير المعلمات في نماذج القياس⁶.

2- **تعيين النموذج Model Identification**: إن افتقار النموذج لتعيين يعني استحالة تقدير قيمة وحيدة محددة، ووحيدة لكل معلمة من المعلمات الحرة للنموذج المفترض، فيكون لكل معلمة عدد كبير من القيم التي تمثل

¹Timothy, A. Brown, 2006, Confirmatory Factor Analysis for Applied Research, Guildford Press, New York, London, P 49.

²عياض سعاد، مصدر سبق ذكره، ص 171.

³أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، مصدر سبق ذكره، ص 41.

⁴أحمد بوزيان تيفزة، مصدر سبق ذكره، ص 185.

⁵Barbara M. Byrne, 2009, Structural Equation Modeling with AMOS, Basic Concepts, Applications, and Programming, Second Edition, Routledge Taylor & Francis group, New York, London, P 60.

⁶Randall E. Schumacker, Richard G. Lomax, 2010, A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling, Third Edition, Routledge Taylor & Francis group, New York, London, P 215.

حلا له، وبالتالي يستحيل انتقاء الحل الأنسب لكل معلمة¹، ويقصد بتعيين النموذج هو مدى توفر المعلومات الكافية في بيانات العينة للتوصل إلى حل وحيد ومحدد للبارامترات* الحرة للنموذج العاملي المفترض، ويوجد ثلاثة أنواع للتعيين²:

-نموذج متعدي التعيين أو نموذج معين Over-identified: وتكون فيه بيانات العينة تحتوي على وفرة للمعلومات تفوق حجم المعلومات الذي يحتاجها النموذج النظري المفترض، وهو الوضع الجيد للنموذج.

-نموذج دون تعيين Under-identified: وتكون فيه عدد البارامترات الحرة (المجهولة القيمة والتي تحتاج لتقدير قيمتها) للنموذج المفترض أكبر من المعلومات المتاحة في بيانات العينة، أي عدد المعلومات المتوفرة في البيانات أقل من المعلومات التي يحتاجها النموذج (الوضع السيئ للنموذج).

-نموذج مشبع Just Saturated-identified: وتكون فيه عدد البارامترات الحرة للنموذج المفترض تساوي تماما عدد العناصر غير المتكررة لمصفوفة التباين، أي حجم المعلومات المتوفرة في البيانات تساوي تماما حجم المعلومات التي يتطلبها النموذج. بحث لا نستطيع في هذه الحالة أن نحكم على جودة مطابقة النموذج للبيانات، لأن جودة المطابقة يجب أن تكون نسبية وليست تام، ويسمى بالوضع المبهم.

3-تقدير النموذج Model Estimation: تعتمد تقنية تقدير النموذج على تحديد الأسلوب الذي نعتمد عليه لتقدير أو حساب المعاملات أو البارامترات في نموذج القياس والنموذج الهيكلي³، وتعني هذه المرحلة بإيجاد قيم عددية لهذه البارامترات الحرة في النموذج، بحيث يجب أن تكون مصفوفة البيانات المشتقة من النموذج (مصفوفة التباين والتغاير لنموذج المفترض) قريبة جدا من بيانات العينة، أي من مصفوفة التباين والتغاير والتي تمثل الإطار المرجعي⁴، وتعتمد معظم البرامج الحاسوبية طريقة الاحتمالات الكبرى Maximum like lihood أو بما تسمى الطريقة الأرجحية العظمى كطريقة افتراضية، كما هو الحال لبرنامج Amos⁵.

3-1 تعريف بالطريقة الأرجحية العظمى: وهي الطريقة الحرة Default لمعظم برامج SEM، ويقوم البرنامج باستخدامها إذا لم تحدد طريقة تقدير أخرى، وتعرف أيضا هذه الطريقة باسم طريقة الاحتمالية القصوى ML

¹نظور بلال، بلبخاري سامي، 2009، بناء النماذج الكمية في البحوث التسويقية باستخدام المعادلات البنائية، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، ص 241.

*البارامتر هو أي شيء غير مقيد بقيمة ثابتة يقوم البرنامج بحسابه وهو نفسه، محددات، معالم معاملات وهي كلها معاملات إحصائية.
²أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 193-195.

³Randall E .Schumacker, Richard G. Lomax, OP .cit, P 216.

⁴نظور بلال، بلبخاري سامي، مرجع سبق ذكره، ص 242.

⁵عياط سعاد، مصدر سبق ذكره، ص 172.

(Maximum likelihood)، ويصف هذا المصطلح المبدأ الإحصائي وراء اشتقاق تقديرات معالم النموذج، وتسمح هذه الطريقة بحساب مؤشرات حسن التطابق المختلفة من خلال اشتقاق حلول أولية ثم محاولة تحسين هذه التقديرات من خلال سلسلة من الحسابات، وهذا التحسن يطلق عليه حسن مطابقة النموذج¹، وهذه الطريقة جملة من المزايا منها دقة النتائج المتحصل عليها، وأنها جد حساسة للبيانات غير الموزعة توزيعاً غير طبيعي، وتعالج القيم المتطرفة والمفقودة، كما تستعمل في حالة توزيع البيانات توزيع طبيعي².

وقد استعملنا في الدراسة الحالية طريقة الاحتمالية القصوى (Maximum likelihood) ML لأنها تقلل من التناقض والاختلاف بين النموذج النظري والنموذج الحقيقي³.

4- اختبار صحة النموذج Model Testing : ويطلق عليها أيضاً اختبار جودة النموذج عن طريق مؤشرات المطابقة، ويقصد بالمطابقة إلى أي حد استطاع النموذج أن يوظف كافة المعلومات التي تنطوي عليها البيانات الأصلية⁴، حيث تضع البنية النظرية على البيانات الميدانية، وهنا يقاس مدى التطابق بين النموذج المفترض وبيانات العينة، ومن المتعارف عليه أنه لا يوجد تطابق تام عند عملية الاختبار بين التصور النظري والتصور الميداني، وإلا لما يكون هناك اختبار، إن الفوارق والتعارض التي تظهر عند عملية الاختبار يطلق عليها بما يسمى البواقى، فإذا كان هناك حسن مطابقة كافية فإن النموذج يدعم صحة العلاقات المفترضة بين المتغيرات، أما إذا كانت المطابقة غير مناسبة وسيئة فتفرض جميع العلاقات⁵. وتوجد العديد من مؤشرات التقدير المطابقة، إلا أننا نذكر القوائم التصنيفية التي أوردتها تيغزة والتي قسمها إلى ثلاثة مجموعات كبرى⁶:

4-1- المجموعة الأولى : مؤشرات المطابقة المطلقة (AbsoluteFit Index (AFI: لقد سميت بمؤشرات المطابقة المطلقة لأنها تقوم بمطابقة النموذج على المستوى العام، ويحدد فقط مدى القبول، بمعنى لا يحدد إن كانت

¹عبد الناصر السيد عامر، 2018، نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية الأسس والتطبيقات والقضايا، الجزء الأول، دار جامعة نايف للنشر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، ص 215-217.

²بوسيف سيد أحمد، 2017-2018، تأثير المهارات المقاولاتية على النية المقاولاتية لدى الطلبة الجامعيين، دراسة باستعمال نمذجة المعادلات الهيكلية **SEM**، أطروحة دكتوراه، تخصص المالية والمؤسسة، جامعة أبو بكر بالقائد، جامعة تلمسان، الجزائر، ص 86.

³أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، مصدر سبق ذكره، ص 116.

⁴كتفي عزوز، إبراهيم بوترع، سليمان صابرينة، 2020، التدريب على معالجة الفرضيات السببية باستخدام النمذجة البنائية (تحليل المسار نموذجاً)، مجلة الروائر، المجلد 4، العدد 1، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، ص 43.

⁵ياسر فتحي المهدي الهداوي، 2007، منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقها في بحوث الإدارة التعليمية، مجلة التربية والتنمية، السنة 15، العدد 40، جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر، ص 21-22.

⁶أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 242-243.

العوامل والإطار العام لدراسة مناسب أو غير مناسب، سيئ أو جيد، بدون مقارنة مطابقة النموذج المفترض بنماذج الأخرى المقيدة، .

4-2- المجموعة الثانية : مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية IcrementalFit Index : وهي المؤشرات التي تقدر مقدار التحسن النسبي في المطابقة التي يتمتع بها النموذج المفترض مقارنة بالنموذج القاعدي، والمقصود به مدى زيادة وقبول وموافقة النتائج للعوامل أو الإطار العام لدراسة.

4-3- المجموعة الثالثة : مؤشر الحزم في صلاحية النموذج أو مؤشرات تصحيح الافتقار للاقتصاد ParsimoniousFit Index : تصنف مؤشرات تصحيح الافتقار للاقتصاد في البارامترات الحرة وغير المقيدة، وتحتوي هذه المؤشرات على مكون عقابي في معادتها ، عند تحرير أو إضافة بارامترات حرة للنموذج (إضافة علاقة مثلا) ، لا يؤدي ذلك لتحسن النموذج المفترض، ويستعمل لمقارنة النموذج الأصلي بنماذج الأخرى، والهدف منه تحديد نموذج العوامل مناسب بعد إضافة معلمات حرة للنموذج أم لا.

ويستخدم برنامج أموس (AMOS) مجموعة كبيرة من مؤشرات المطابقة ولكن ليس شرطاً استخدامها كلها، وعليه ركزت الدراسة الحالية على مؤشرات التي تستخدم بشكل واسع ومتكرر في مثل هذا النوع من الدراسات، وأشار تيغزة على إلزامية تمثيل هذه المؤشرات للأصناف أو المجموعات الثلاثة لمؤشرات المطابقة، وهذا ما تم الاعتماد عليه في دراستنا الحالية باختيار المؤشرات التالية:

-مؤشر الجذر المتوسط مربع الخطأ التربيعي (RMSEA) Root mean SquareError of Approximation : يعتبر مؤشر رمسي من أهم مؤشرات المطابقة، ويهدف إلى دراسة الفروق بين

العينة والمجتمع ككل من خلا بعض المواصفات¹، ويرتبط هذا المؤشر بالبقاقي في النموذج ، حيث يأخذ هذا المؤشر في حسابه خطأ الاقتراب في المجتمع ويتمثل في كيفية مطابقة بيانات العينة لمصفوفة تغاير مجتمع الأصل².

-مؤشر كاي مربع (Chi Square (x²) : يستخدم مربع كاي للكشف عن مدى حسن المطابقة بين مصفوفة التباين الملاحظة والمتوقعة، فهو يهدف إلى اختبار الفرضية الصفرية والتي مفادها أنه لا توجد فروقات بين

¹حناش أحلام، 2018-2019، أثر التسويق المرتبط بالقضايا على صورة المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة أوريدو بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التجارية، تخصص التسويق، جامعة فرحات عباس سطيف 1-، الجزائر، ص 148.

²عبد الناصر الهاشمي عزوز، 2018، استخدام النمذجة بالمعادلة البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة، المجلد 15، العدد 1، جامعة الشارقة، الإمارات، ص 311.

النموذج المفترض والنموذج الحقيقي، ونظرا لكثرة السلبيات في استخدامه منها حساسيته لمعاملات الارتباط، وحساسيته لحجم العينة وعدم واقعيته ينصح استعماله بمعية مؤشرات أخرى لحسن المطابقة¹.

- **مؤشر المطابق المقارن (CFI) Compative Fit Index**: يعتبر مؤشر المطابق المقارن من أفضل المؤشرات القائمة على المقارنة²، حيث يسمح هذا المؤشر بمقارنة مربع كاي للنموذج البحث المفترض بمربع كاي للنموذج المستقل³.

- **مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index**: ويسمى أيضا مؤشر المقارنة المعياري، ويحتوي هذا المؤشر فضلا عن منطق المقارنة بين النموذج المفترض والنموذج المستقل على دالة عقابية عند تعقيد النموذج وذلك رغم إضافة بارامترات لا تؤدي هذه الإضافات إلى تحسين جودة المطابقة للنموذج المفترض، وليس لهذا المؤشر قاعدة واضحة ومسطرة ويتم تأويله مثل مؤشر المطابقة المقارن⁴.

- **مؤشر مربع كاي المعياري (NC) Normed Chi Square**: نظرا لكثرة سلبيات مربع كاي في استخدامه منها حساسيته لحجم العينة وعدم واقعيته، قام بعض الباحثين بقسمته على درجات الحرية لينتج مربع كاي المعياري⁵.

- **مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index**: يقيس هذا المؤشر مقدار التباين بين النموذج المفترض وبيانات العينة⁶، ويحدد هذا المؤشر إلى أي حد يمكن للنموذج المفترض أن يزودنا بمعلومات عن العلاقات ووضع النموذج النظير له في المجتمع⁷.

¹ أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، مصدر سبق ذكره، ص ص 123-124.

² عبد الناصر الهاشمي عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 309.

³ Dennis L Jackson, J Arthur Gillaspay, Rebecca Purc-Stephenson, 2009, **Reporting Practices in Confirmatory Factor Analysis : and Overview and Some Recommendations**, Psychol Methods, 14(1), P P 6-23.

⁴ دحمان سويسي، مرجع سبق ذكره، ص 138.

⁵ Rex B. Kline, 2016, **Principles and Practice of Structural Equation Modeling**, 4th Edition, The Guilford Press, New York, P 272.

⁶ Bougueraaoutif, Bouguera Halima, 2019, **Strategies of Contemporary Statistical Analysis in Social Sciences : Structural Equation Modling as Model**, Route Education § Social Science Journal, Volume 6(4), Turkey, P

311

⁷ زيان أمنة، مصدر سبق ذكره، ص 153.

- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index : ابتكر هذا المؤشر كل من (Bentler, Bonett) ويعطي هذا المؤشر المعلومات على حسن المطابقة في حالة تطور النموذج في مكوناته وعوامله إلى نموذج أكثر تعقيدا¹.

- مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي (RMSR) Root mean Square Residual : من مؤشرات المطابقة الهامة ويعتبر من مؤشرات سوء المطابقة، فإذا كانت قيمته تساوي صفر دل ذلك على مطابقة تامة للنموذج المفترض، وكلما ارتفعت قيمته دل ذلك على سوء المطابقة، وعموما إذا قلت قيمته على 0.1 دل ذلك على المطابقة جيدة².

. وفيما يلي تصنيف مؤشرات جودة المطابقة ومعاييرها والمبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5-IV): مؤشرات جودة المطابقة المستعملة في الدراسة

مستويات قبول المطابقة Levels of acceptable Fit	التسمية المختصرة Shorthand	مقياس حسن المطابقة Goodness-of Fit Measures
---	----------------------------------	--

مؤشرات المطابقة المطلقة Absolute Fit Measures

يساوي أو أكبر من 0.90	GFI	مؤشرات جودة المطابقة Goodness-of Fit Measures
يجب ألا يكون دال إحصائيا ويجب أن تتعدى قيمته 2 أو 3.	(χ^2)	مؤشر كاي مربع Chi Square
لكي تكون قيمه مقبولة يجب أن تكون أقل من 0.08	(RMSEA)	مؤشر الجذر المتوسط مربع الخطأ التريبيعي Root mean Square Error of Approximation
يجب أن تقل قيمه عن 0.1 وكلما اقتربت من الصفر تكون المطابقة جيدة	(RMSR)	مؤشر جذر متوسط مربعات البواقي Root mean Square Residual

¹عبد الناصر الهاشمي عزوز، مصدر سبق ذكره، ص 310.

²بوقصارة منصور، زياد رشيد، 2015، تطبيق منهجية النماذج العاملية التوكيدية في دراسة صدق البناء للاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية مقياس DASS21 كأ نموذج، مداخلة في المنتدى الوطني حول الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، حلقة وصل بين الجامعة والمؤسسة، 23-24 نوفمبر 2015، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، ص 11.

مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية IcrementalFit Index/Comparative Fit Measures

مؤشر توكر لويس Tucker -Lewis Index	(TLI)	المستوى المقبول يساوي أو أعلى من 0.9
مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index	(NFI)	المستوى المقبول يساوي أو أعلى من 0.9
مؤشر المطابق المقارن Comparative Fit Index	(CFI)	من الصفر إلى الواحد، عند الواحد تعتبر مطابقة تامة

مؤشر الحزم في صلاحية النموذج أو مؤشرات تصحيح الافتقار للاقتصاد ParsimoniousFit Index

مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi Square	(NC)	من 1 إلى 5
---	------	------------

المصدر: زيان امنة، 2018-2019، مصدر سبق ذكره، ص ص 154-155.

بين الجدول رقم (5-IV) أعلاه أهم مؤشرات المطابقة والتي توافق عليها معظم الباحثين، والموزعة في القوائم التصنيفية التي أوردها تبغزة والتي قسمها إلى ثلاثة مجموعات منها، مؤشرات المطابقة المطلقة Absolute Fit Measures، مؤشرات المطابقة المقارنة أو التزايدية IcrementalFit Index/ Comparative Fit Measures، مؤشر الحزم في صلاحية النموذج أو مؤشرات تصحيح الافتقار للاقتصاد ParsimoniousFit Index، إلا أن¹ (Rex B.Kline , 2016) حددها في أربعة مؤشرات والتي تكفي لقبول النموذج وهي، مؤشر الجدر المتوسط مربع الخطأ التربيعي (RMSEA) ، مؤشر كاي مربع (x^2) ، مؤشر جدر متوسط مربعات البواقي (RMSR)، مؤشر المطابق المقارن (CFI).

5-تعديل النموذج Model Modification: في حالة لم تتحقق مؤشرات المطابقة ، أو كانت مؤشرات المطابقة غير كافية، ولفحص موطن الخلل في مواقع موضعية في النموذج المفترض، فيتم فحص قيم البواقي ومؤشرات التعديل باعتبارها مخرجات جد هامة لبرنامج Amos ، حيث تعتبر هتين الطارقتين أو الاستراتيجيتان

¹Rex B.Kline, OP .cit, P 269.

واسعتنا الاستعمال والتي توفرها كل الحزم الإحصائية¹. وذلك من خلال حذف البارامترات أو المسارات غير الدالة وإضافة البارامترات التي تحسن من مطابقة النموذج، حتى يصبح النموذج أكثر مطابقة وملائمة للبيانات التجريبية، وعلى الباحث أن يخفف البارامتر الذي له أكبر مؤشر التعديل إذا كان ممكن تفسير ذلك نظريا ومنطقيا، أما إذا كان هذا الإجراء ليس له أساس منطقي فيمكن للباحث أن يختار ثاني أعلى مؤشر التعديل حتى تتحقق أفضل مطابقة للنموذج².

المبحث الرابع: صدق وثبات الاستبيان

يعرف سليمان أحمد عودة الصدق (Validity) بلغة الإحصاء على أنه نسبة التباين الحقيقي المرتبط أو المنسوب للسمة المقاسة إلى التباين الكلي³، ويتوقف الصدق على عاملين مهمين وهما الغرض من القياس، والفئة أو الجماعة التي سيطبق عليها القياس⁴، أما الثبات (Reliability) بأنه قدرة الأداة على قياس الدرجة الحقيقية، وبأقل قدر ممكن من الخطأ العشوائي، ويشير ثبات الأداة إلى اتساق درجاتها في قياس ما يجب قياسه، وإعطاء نتائج مماثلة أو متقاربة لو كررت عملية القياس على الأفراد أنفسهم، وباختلاف العوامل والظروف الخارجية⁵. وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى قياس صدق وثبات استبيان الدراسة من خلال: الصدق الظاهري للاستبيان، صدق وثبات الاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي، ثم اختبار صدق وثبات مقياس الدراسة باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، ويستخدم هذا الأخير لتأكد من الصدق البنائي للمقاييس المختلفة التي تم بنائها في ظل الأطر النظرية السابقة، ويعتبر التحليل العاملي التوكيدي أحد أهم أساليب النمذجة بالمعادلات البنائية وقبل التطرق إلى طرق قياس صدق وثبات أداة الدراسة فلا بد التحقق من تطبيق واختبار شروط التحليل العاملي التوكيدي.

المطلب الأول: اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

بما أن عملية النمذجة بالمعادلات البنائية هي إحدى الطرق الإحصائية المتقدمة في عملية تحليل البيانات، وبهدف اختيار صحة العلاقات المتشابهة بين المتغيرات (النماذج النظرية) التي يفرضها الباحث، دون تجزئة العلاقات المفترضة إلى أجزاء، حيث تستخدم معظم برامج النمذجة بالمعادلة البنائية افتراضيا طريقة الاحتمالات العظمى،

¹ أحمد بوزيان تيغزة، مصدر سبق ذكره، ص 286

² أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، مصدر سبق ذكره، ص 22-23.

³ سليمان أحمد عودة، 1998، القياس والتقويم في العملية التدريسية، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن، ص 338-339.

⁴ زكريا محمد الظاهر والأخرون، 1999، مبادئ القياس والتقويم في التربية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 132-133.

⁵ بن صافي عبد الرحمان، 2016-2017، دراسة تقييمية لطرق تقدير صدق وثبات أدوات جمع المعطيات، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس وعلوم التربية، جامعة عبد الحميد بن باديس، جامعة الجزائر 2، ص 28.

وتسمح هذه الطريقة بحساب مؤشرات حسن التوافق المختلفة من خلال اشتقاق حلول أولية ثم محاولة تحسين هذه التقديرات من خلال سلسلة من الحسابات، وتتطلب هذه الطريقة جملة من الشروط الواجب التحقق منها قبل التحليل من أجل الحصول على نتائج يمكن تعميمها، وقد لخصها¹ (Schumacker et al) في أربعة عوامل والتي تؤثر بشكل عام في تقدير المعلمة، وبشكل خاص في النمذجة بالمعادلة البنائية وهي: القيم المفقودة، القيم المتطرفة، والتعددية الخطية، والتوزيع الغير الطبيعي للبيانات.

الفرع الأول: معالجة البيانات المفقودة والقيم المتطرفة (تنقيح البيانات)

أولاً: معالجة البيانات المفقودة

بالنسبة لبرنامج أموس (AMOS) وخاصة إذا كانت نسبة البيانات المفقودة تزيد عن 50% لا يمكن إجراء أي تحليل، وإن وجدت فلا بد على الباحث معالجتها بإحدى الطرق المعتمدة مثل حذفها، وتوزيع البيانات المفقودة أو استبدالها وتعتبر الخطوة الأولى في البرنامج (SPSS.V25) قبل الانتقال إلى برنامج أموس (AMOS).

وفي دراستنا الحالية ولتفادي هذه المشكلة فقد طلب الباحث من أفراد عينة الدراسة على ضرورة وأهمية الإجابة على كل أسئلة الاستبيان الموجه لهم، ورغم ذلك فقد تم استبعاد الاستمارات والتي لم يتم الإجابة على أسئلتها بالكامل، والتي بلغ عددها 20 استبيان، حيث حرص الباحث على الإدخال الدقيق والصحيح لكل الاستبيانات المملوءة بالكامل إلى قاعدة البيانات الخاصة ببرنامج (SPSS.V25) وذلك لتفادي أي خطأ.

ثانياً: معالجة القيم المتطرفة

الخطوة التي تأتي بعد معالجة البيانات المفقودة تأتي مرحلة فحص القيم المتطرفة أو القيم الشاذة، ويقصد بالقيم الشاذة هي تلك المشاهدات التي تقع بعيداً عن خط الانحدار، حيث أن العينة التي تضم بعض القيم المتطرفة على متغير فردي أو على مجموعة من المتغيرات تعمل على التأثير على النتائج الإجمالية للدراسة حيث تؤثر على الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية وحتى على قيم معاملات الارتباط، ولمعالجتها وحسب بعض الباحثين هناك من يبحث على حذفها، والبعض الآخر لا يبحث على حذفها لأن القيمة 1 و 5 حسب مقياس ليكرت تعبر عن آراء المستجوبين².

¹Randall E .Schumacker, Richard G. Lomax, OP .cit, P 50.

² العربي خديجة، مصدر سبق ذكره، ص 164.

ولمعرفة مدى تأثير القيم المتطرفة على نتائج الدراسة يقترح Mat Roni المقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي المحسن Trimmed Mean بين المتغيرات، إذ يتم حساب هذا الأخير بعد حذف 5% من القيم المتطرفة الدنيا والعليا، ومن خلال مقارنة قيمتي المتوسطين يمكن معرفة فيما إذا كان هناك اختلاف كبير تستدعي القول أن هناك قيم متطرفة سوف تؤثر على نتائج الدراسة لاحقاً¹. ومن خلال الملحق الثالث يتبين أنه لا يوجد فروقات كبيرة بين المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي المحسن بالنسبة لكل المتغيرات، حيث نلاحظ أن جميع القيم لا تتجاوز سواء في حدها الأعلى أو الأدنى القيمة (4.31) ومنه يمكننا القول على أنه لا مجال للحديث عن القيم المتطرفة أو الشاذة في دراستنا الحالية.

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي خطية العلاقة للبيانات

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

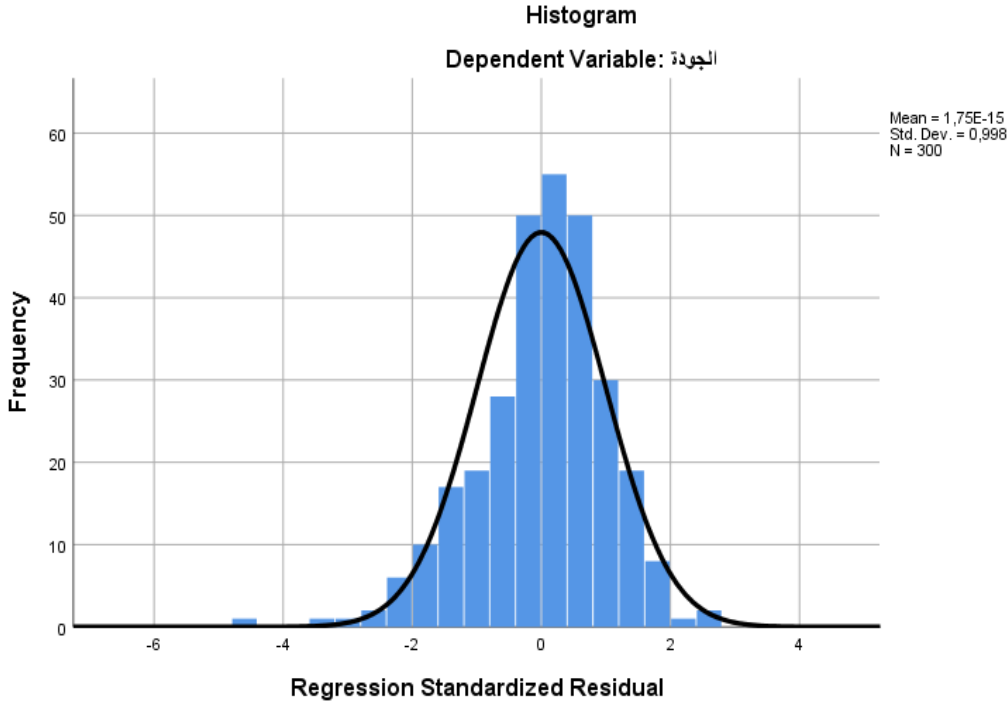
تعد عملية اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من بين شروط النمذجة بالمعادلات البنائية وتمثل أساليب الإحصاء الوصفي من بين الحلول لهذه الاختبارات مثل مقارنة الوسط الحسابي (Mean) بالوسيط (Median) والمنوال (Mode)، أو باستخدام الرسوم البيانية (Histograms) والتي تعد أكثر الممارسات الإحصائية سهولة استخداماً مقارنة بطرق الأخرى، وحسب قاعدة Thumd فإن التوزيع البياني يكون طبيعياً عندما تكون القيم في حدود $[2-, 2+]$ ، وحسب دراسة west et al سنة 1996 والتي تشير على أنه كلما كانت قيمة الالتواء تتراوح بين $[2-, 2+]$ ومعامل التفلطح محصور بين $[7-, 7+]$ فإن التوزيع يكون طبيعياً²، ولقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على هذه المعايير الأخيرة، وحسب نتائج المدونة في الملحق الثالث والتي تحدد قيمتي الالتواء والتفلطح والتي لا تتجاوز درجات القطع المذكورة سابقاً، وبالتالي وعلى ضوء الملحق الثالث فإن دراستنا تؤكد على احتمال خضوع البيانات إلى التوزيع الطبيعي، والتي تتماشى مع التحليل العاملي التوكيدي ونمذجة بالمعدلات البنائية، أما الطريقة الثانية وأكثر استخداماً وهو المخطط التكراري لتوزيع بيانات من خلال جودة التعليم العالي والشكل الموالي يوضح توزيع بيانات من خلال جودة التعليم العالي كمتغير تابع

¹رياض عيشوش، 2016، دور إدارة المعرفة الاستراتيجية في تعزيز الاستجابة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية (دراسة على عينة من

مؤسسات الصناعية الإلكترونية بولاية برج بوعريج، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ص 152.

²Osama A.Hazzi, Issa Maldaon, 2015, A Pilot Study : Vital Methodological Issues, Business Tehory and Practice, Vol 16 , Issue 1, P 57.

الشكل رقم (3-IV): المخطط التكراري لتوزيع بيانات من خلال جودة التعليم العالي.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

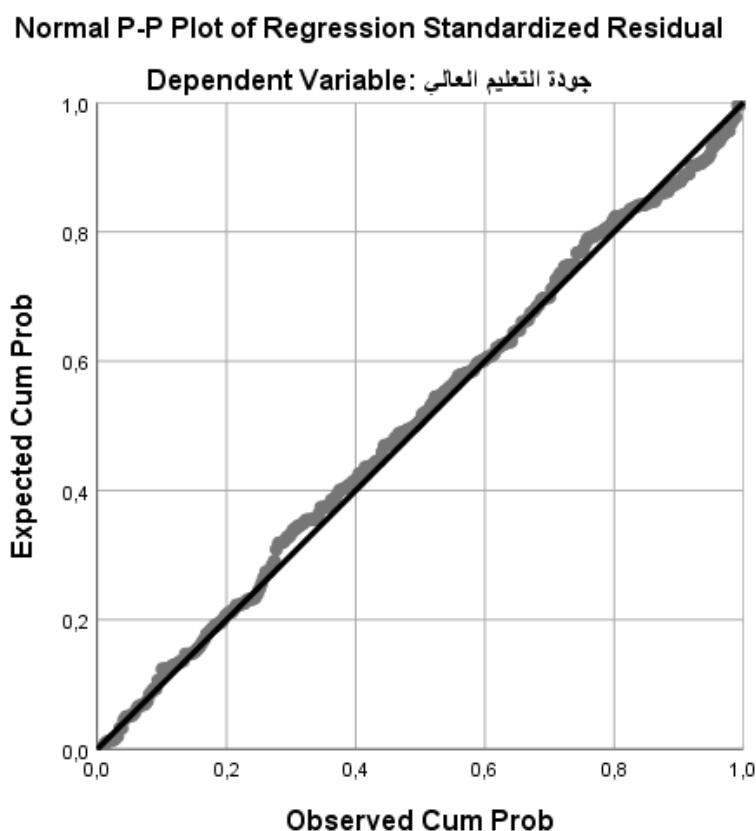
يوضح الشكل أعلاه أن شرط التوزيع الطبيعي للبيانات من خلال جودة التعليم العالي محقق، حيث نلاحظ من خلال الشكل أن البواقي متجانسة لأنها موزعة على يمين ويسار الصفر.

ثانياً: اختبار خطية العلاقة.

ومن بين الشروط في النمذجة بالمعادلات البنائية توفر العلاقة الخطية بين المتغيرات التابعة والمستقلة، ويقصد بالعلاقة الخطية مدى مقدار انحراف إجابات العينة عن الإجابات المثالية، وتعتبر مؤشر هام ومهم لسلامة البيانات من أي أخطاء وتساعد على الحصول على نتائج منطقية تساهم في تحقيق أهداف البحث¹، حيث تعكس العلاقة الخطية لمتغيرين أو أكثر والتي توضح بنقاط متقطعة قريبة من بعضها البعض وبطريقة مستقيمة، والشكل الموالي يوضح التوزيع الخطي للبيانات.

¹عباس البرق، عايد المعلا، أمل سليمان، مصدر سبق ذكره، ص 74.

الشكل رقم (4-IV): التوزيع الخطي للبيانات.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

نلاحظ من الشكل أعلاه النقاط قريبة من بعضها البعض، وقريبة من خط الانحدار وبالتالي توفر شرط العلاقة الخطية.

ومن أجل التأكد أيضا من خطية العلاقة بين المتغيرات وثبات التباين، ثم استخدام أشكال الانتشار للبواقي مع القيم المتوقعة (Scatterplots) لكل علاقة بين متغيرين في الدراسة¹، كما هو موضح في الملحق رقم.الثالث، ومنه نلاحظ أن النقاط "الأخطاء العشوائية" تتوزع بشكل شريط أفقي متساوي، وهذا ما يوضح ويعني تحقق افتراض التباين الثابت للأخطاء العشوائية (Homoscedasticity)، كما يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل.

¹Joseph F.Hair Jr, William C.Black, Barry J.Babin, RolphE.Anderson, 2014, Multivariate Data Analysis, Pearson Education Limited, 7 th ed, P 79.

ثالثا: اختبار التعددية الخطية (استقلالية متغيرات الدراسة)

من أجل التأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (التعددية الخطية Milticollinearity)، قمنا باختبار كل من معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF - Variance Inflation Factory) للقيمة (10)، وتكون قيمة التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.01)¹، وقد تم حساب هذين المعاملين باستخدام الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم (6-IV): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به.

TOLERANCE	VIF	المتغير التابع	
		المتغيرات المستقلة	
0.533	1.875	رأس المال البشري	رأس المال الفكري
0.652	1.533	رأس المال الهيكلي	
0.545	1.835	رأس المال العلاقاقي	
0.509	1.966	الهيكل التنظيمي	المناخ التنظيمي
0.463	2.161	نمط القيادة واتخاذ القرارات	
0.734	1.363	الحوافز	
0.685	1.460	الاتصال	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

نلاحظ من الجدول (6-IV) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع متغيرات الدراسة تقل عن (10)، حيث تراوحت ما بين [1.533، 1.875] بالنسبة للمتغير المستقل رأس المال الفكري، وما بين [1.363، 2.161] بالنسبة للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي والتي تمثل كلها متغيرات مستقلة عن المتغير التابع، وتراوحت قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) للمتغير رأس المال الفكري ما بين [0.652، 0.533]، وما بين [0.463، 0.734] بالنسبة للمتغير المناخ التنظيمي وكلها أكبر من (0.1)، وهذا ما يثبت على عدم وجود ارتباط قوي وعال بين المتغيرات، إذ يعد مؤشر حقيقي على وجود ارتباطات ضعيفة جدا

¹Rex B.Kline, OP .cit, P 53.

بين من المتغيرات، لذلك يمكن القول أن دراستنا هذه لا تعاني من مشكلة التداخل الخطي، وهذا ما يدل على قوة المتغيرات المستقلة في تفسير الأثر على المتغير التابع وتفسيره.

المطلب الثالث: الصدق الظاهري والاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى الصدق الظاهري لمتغيرات الدراسة، ثم صدق وثبات مقياس الدراسة (الاستبيان) بطريقة الاتساق الداخلي بعد إجراء دراسة استطلاعية على عينة مكون من (39) عضو هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة طاهري محمد بشار.

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

يقيس الصدق الظاهري مدى تمثيل الأسئلة تمثيل جيداً للموضوع. ويعتمد هذا الأسلوب على مدى تمثيل بنود العبارات تمثيل جيداً للموضوع المراد دراسته بحيث يكون من (المنطقي) أن يكون محتوى الاستبيان صادقا طالما أنه يشمل جميع عناصر الموضوع المطلوب قياسه ويمثلها. ولذلك فإن الحصول على صدق الاستبانة من خلل هذا الأسلوب يتوقف على تحديد الموضوع المراد قياسه تحديداً جيداً ثم بناء مجموعة من العبارات تغطي هذا المجال¹. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء صدق المحكمين باعتبارهم من ذوي الخبرة والكفاءة في الموضوع الذي أعدت من أجله أداة الدراسة. وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم يتوصل الباحث إلى الصدق في الاستبانة، وتكون صالحة للتطبيق بعد أن تصبح في شكلها النهائي، تم عرض الاستبيان على ستة أساتذة من كل من جامعة الطاهري محمد بشار وجامعة أحمد درارية بأدرار (أسمائهم بلملحق الثاني) من أجل التحقق من الصدق الظاهري، وفي ضوء ما أشار له المشرف ثم المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافات وتعديل حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: الاتساق الداخلي هي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه الفقرة. يتم القياس عبر حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والقيمة الكلية للمجال، وتتراوح قيمة معامل بيرسون بين (+1) و(-1)، وتدلل الإشارة الموجبة بطردية العلاقة بين المتغيرين، أما الإشارة السالبة فتدل على العلاقة العكسية، وكلما اقترب معامل الارتباط (+1) كلما كانت العلاقة قوية بين المتغيرين، والعكس صحيح سواء كانت العلاقة طردية أو عكسية، وقد أشار² Hazzi, Issa Maldaon إلى أن لا تقل

¹محمد إبراهيم محمد، 2016، صدق المحتوى في البحوث التربوية: الواقع والتطوير، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا، مصر، ص 1.

²Osama A.Hazzi, Issa Maldaon, OP .cit, P 59.

قيمة هذه المعاملات عن (0.30) بالنسبة للعينات صغيرة الحجم، و(0.20) في حالة العينات الكبيرة الحجم بغض النظر عن الدلالة الإحصائية لأنها تتأثر بحجم العينة.

1-صدق الاتساق الداخلي لمقياس رأس المال الفكري : يظهر من الجدول (IV-7) الخاص بالمتغير المستقل رأس المال الفكري أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات والدرجة الكلية للبعد مرتفعة وتتراوح بين [0.418، 0.853] ودالة عد مستوى (0.01)، وبالتالي يعتبر المقياس صالح لما وضع لقياسه. الجدول رقم (IV-7): قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد رأس المال الفكري والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه.

رأس المال الفكري					
رأس المال العلاقي		رأس المال الهيكلي		رأس المال البشري	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
**0.587	01	**0.677	01	**0.853	01
**0.652	02	**0.705	02	**0.846	02
**0.699	03	**0.721	03	**0.857	03
**0.614	04	**0.615	04	**0.395	04
**0.658	05	**0.655	05	**0.433	05
**0.574	06	**0.653	06	**0.499	06
**0.649	07	**0.597	07	**0.557	07
**0.702	08	**0.684	08	**0.612	08
**0.629	09	**0.726	09	**0.607	09
/		**0.699	10	**0.703	10
/		**0.664	11	**0.709	11
/		**0.707	12	**0.801	12
/				**0.808	13
/		/		**0.446	14
/		/		**0.545	15
/		/		**0.418	16

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

2- صدق الاتساق الداخلي لمقياس المناخ التنظيمي : أما في يخص المتغير الوسيط المناخ التنظيمي فإن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات والدرجة الكلية التي ينتمي إليها البعد فهي مرتفعة وموجبة، حيث تراوحت ما بين [0.512، 0.819] ، وكلها دالة عند مستوى (0.01) ، وبذلك يمكننا أن المقياس صالح لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (8-IV): قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه.

المناخ التنظيمي					
الهيكل التنظيمي		نمط القيادة واتخاذ القرارات		الحوافز	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
01	**0.670	01	**0.600	01	**0.754
02	**0.670	02	**0.667	02	**0.748
03	**0.654	03	**0.588	03	**0.733
04	**0.702	04	**0.700	04	**0.695
05	**0.699	05	**0.642	05	**0.632
06	**0.512	06	**0.612		
الاتصال					
رقم الفقرة	معامل الارتباط				
01	**0.648				
02	**0.736				
03	**0.819				
04	**0.762				
05	**0.724				

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

3- صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة التعليم العالي : يوضح الجدول رقم (8-IV) قيم معاملات الارتباط للمتغير جودة التعليم العالي بين كل فقرة من فقرات لكل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية للبعد، حيث كل قيم

معاملات الارتباط موجبة ومرتفعة وتراوح ما بين [0.300، 0.852] ، وكلها دالة عند مستوى (0.01) ، وبذلك يمكننا أن المقياس صالح لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (9-IV): قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد جودة التعليم العالي والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه.

جودة التعليم العالي					
الموسمية		الأمان		الاعتمادية والموثوقية	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
**0.755	01	**0.671	01	**0.740	01
**0.668	02	**0.726	02	**0.707	02
**0.825	03	**0.786	03	**0.704	03
**0.749	04	**0.766	04	**0.731	04
**0.755	05	**0.497	05	/	/
/	/	**0.609	06	/	/
/	/	**0.364	07	/	/
/	/	التعاطف (العلاقة مع الطلبة)		الاستجابة	
		معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
		**0.629	01	**0.797	01
		**0.679	02	**0.852	02
		**0.672	03	**0.783	03
		**0.300	04	**0.516	04
		**0.331	05	/	/

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

4- صدق الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة (رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي، جودة التعليم العالي) يوضح الجدول رقم (9-IV) معاملات الارتباط لأبعاد الدراسة الثلاثة أي جميع متغيرات الدراسة، فقد تراوحت ما بين [0.528، 0.822]، وهي كلها موجبة ومرتفعة، وكلها دالة عند مستوى (0.01)، وبذلك يمكننا أن المقياس صالح لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (10-IV): الصدقالاتساق الداخلي لأبعاد الثلاثة للدراسة

المتغير	الأبعاد	الاتساق الداخلي
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	**0.845
	رأس المال الهيكلي	**0.795
	رأس المال العلاقي	**0.793
المناخ التنظيمي	الهيكل التنظيمي	**0.739
	نمط القيادة واتخاذ القرارات	**0.822
	الحوافز	**0.722
	الاتصال	**0.702
جودة التعليم العالي	الاعتمادية والموثوقية	**0.710
	الأمان	**0.780
	الملموسية	**0.701
	الاستجابة	**0.632
	التعاطف (العلاقة مع الطلبة)	**0.613

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي

ليس كافياً أن تكون أداة القياس صادقة فقط وإنما لابد من توفر صفة أخرى فيها وهي الثبات ويعرف الثبات بأنه الاختبار الذي يعطي النتائج نفسها إذا ما أعيد على الأفراد أنفسهم في نفس الظروف، وتوجد عدة طرق لتحديد ثبات أداة القياس منها: طريقة إعادة الاختبار، طريقة النماذج المتكافئة، طريقة ثبات الاتساق الداخلي، وكل الطرق أعلاه جميعها تعتمد في حساباتها على فكرة معاملات الارتباط، وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على طريقة ثبات الاتساق الداخلي ، ولإجراء الاختبار وفق هذه الطريقة والتي تعتمد على حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) أو التجزئة النصفية (Split-half)، ويعد معامل ألفا كرونباخ أكثر شيوعاً واستخداماً وخاصة تلك التي تعتمد على سلم ريكرت.

وقد استخدمنا في دراستنا الحالية على معامل ألفا كرونباخ والذي يأخذ قيم تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، حيث إذا كان معامل ألفا كرونباخ مساويا لصفر فهذا يعني أنه لا يوجد ثبات في البيانات، وفي العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي واحد صحيح، والذي يجب أن يكون أكبر من (0.7 أي أكبر من 70%)¹، والجدول التالي يبين ويوضح قيمة معاملات الثبات لكل متغير من متغيرات الدراسة، وكذلك لكل بعد من أبعاد الدراسة وكذلك معامل ثبات للاستبيان ككل.

الجدول رقم (11-IV): قياس الصدق الداخلي لمتغيرات الدراسة الثلاثة

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	16	0.753
	رأس المال الهيكلي	12	0.756
	رأس المال العلاقي	09	0.764
المناخ التنظيمي	الهيكل التنظيمي	06	0.739
	نمط القيادة واتخاذ القرارات	06	0.822
	الحوافز	05	0.722
	الاتصال	05	0.702
جودة التعليم العالي	الاعتمادية والموثوقية	04	0.710
	الأمان	07	0.780
	الملموسية	05	0.701
	الاستجابة	04	0.632
	التعاطف (العلاقة مع الطلبة)	05	0.613
كل فقرات الاستبيان		85	0.939

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

من خلال الجدول (11-IV) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغت قيمته (0.939) فهو قريب من الواحد، حيث يعتبر ممتاز ومناسب لأغراض الدراسة حيث تجاوز المستوى المقبول والمقدر ب(0.7) أي

¹عياض سعاد، مصدر سبق ذكره، ص 185.

70%، حيث بلغ معامل المتغير المستقل رأس المال الفكري (0.818)، أما بالنسبة للمتغير الوسيط فقد بلغ معامل الثبات (0.857)، بنما حقق المتغير التابع جودة التعليم العالي معامل الثبات (0.834)، وبهذا قد تم التأكد من ثبات الاستبيان مما يجعل الاستمارة صالحة للدراسة والتحليل.

الفرع الرابع: الخصائص الديموغرافية للعينة

يلخص الجدول التالي البيانات الديموغرافية لأفراد العينة، من الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية، الرتبة العلمية والكلية.

الجدول رقم (IV-12): البنية الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة	العدد	السمات	
62%	186	ذكر	الجنس
38%	114	أنثى	
100%	305	المجموع	
8.5%	26	دكتورة دولة	المؤهل العلمي
52.1%	159	دكتورة علوم	
24.9%	76	دكتورة الطور الثالث	
14.4%	44	ماجستير	
100%	305	المجموع	
29.5%	90	أقل من 05 سنوات	الأقدمية
36.1%	110	من 05 إلى 10	
22%	67	من 10 إلى 15	
12.5%	38	أكثر من 15	
100%	305	المجموع	
3.6%	11	أستاذ التعليم العالي	الرتبة
33.4%	102	أستاذ محاضر أ	
22%	67	أستاذ محاضر ب	
13.4%	41	أستاذ مساعد أ	
3.9%	12	أستاذ مساعد ب	
23.6%	72	أستاذ مؤقت	
100%	305	المجموع	
11.1%	34	العلوم الإنسانية والاجتماعية	الكلية

11.5%	35	العلوم الدقيقة
8.9%	27	العلوم الطبيعية والحياة
14.1%	43	الأدب واللغات
14%	42	العلوم السياسية والاجتماعية
26.6%	80	العلوم التكنولوجية
12.8%	39	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
00%	00	الطب
100%	300	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية.

نلاحظ من الجدول (IV-12) أن النسبة الأعلى كانت للذكور بفارق قدر ب 24% وهذا راجع إلى أن الاستثمارات وزعت في الظرف الاستثنائي (كوفيد 19) والذي كانت تطبق فيها العطل الاستثنائية لفائدة النساء العاملات والتي لديهن أطفال،

المطلب الرابع: التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة.

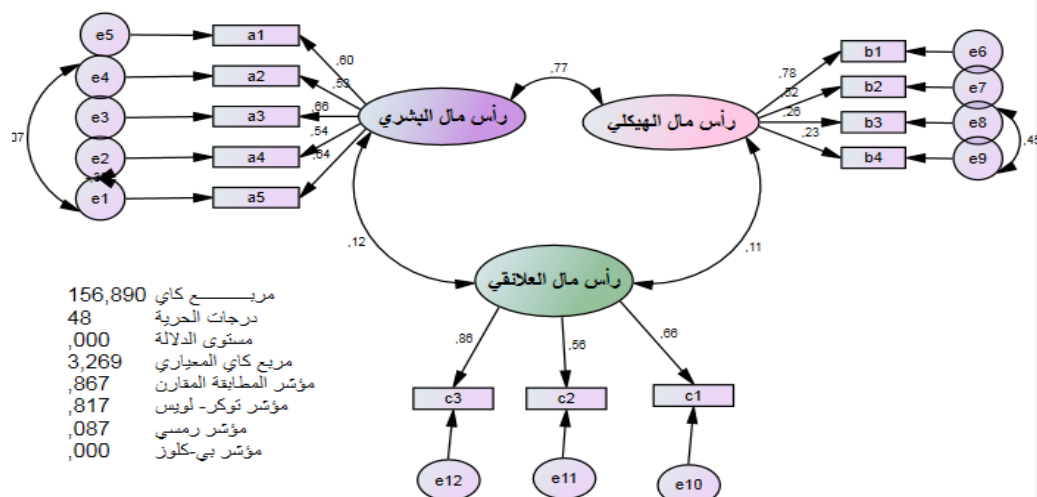
يمثل التحليل العاملي (Factor Analysis) أحد الأساليب الإحصائية الهامة التي تساعد الباحثين من التوصل إلى مقاييس صالحة للاستخدام وملائمة للبيئة التي يتم إجراء الدراسة فيها، كما يساعد أيضاً في اختبار صدق تلك المقاييس، ويتم الفحص إما بالتحليل العاملي الاستكشافي عندما لا تتوفر عند الباحث معلومات مسبقة وكافية عن البنية العاملية للاختبار، أو عن طريق التحليل العاملي التوكيدي لتقييم مدى تطابق النموذج النظري مع بيانات البحث الجديدة.

وفي دراستنا هذه تم تخطي التحليل العاملي الاستكشافي وتوجها مباشرة إلى التحليل العاملي التوكيدي لتحليل أداة القياس (الاستبيان) وذلك لتوفر مقاييس تم تأكيد صحتها وثباتها مسبقاً، حيث يؤكد التحليل العاملي التوكيدي بأن العوامل المستخرجة تدخل ضمن تكوين متغيرات الدراسة من خلال خطوتين أساسيتين تتمثل في التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية، وذلك بعد التحقق من أدلة الصدق التقارب والتمايز للنموذج الأول، ويعد التحليل العاملي التوكيدي جزء من المعادلات البنائية، والذي يتعامل مع المتغيرات الكامنة ومؤشراتها، ويصف العلاقات بين المتغيرات المشاهدة (المؤشرات) والمتغيرات غير المشاهدة (الكامنة)، كما أنه أيضاً يصف صدق وثبات المتغيرات المشاهدة.

وستتطرق في هذا المبحث إلى خمسة مطالب، حيث يشمل المطلب الأول على التحليل العملي التوكيدي للمتغير المستقل رأس المال الفكري، وندرس في المطلب الثاني التحليل العملي التوكيدي للمتغير التابع جودة التعليم العالي، أما المطلب الثالث سوف نتطرق إلى التحليل العملي التوكيدي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي، أما المطلب الخامس سوف تقوم بدراسة نموذج أموس المتكامل مع نموذج تحديد المسار للنموذج الدراسة.

1. اختبار مطابقة نموذج مقياس رأس المال الفكري: يوضح الشكل (3-IV) نموذج التحليل العملي التوكيدي لمفهوم رأس المال الفكري، ويتكون هذا المتغير من ثلاثة أبعاد وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي والمثلة في النموذج بأشكال بيضوية تتجه منها أسهم تشير إلى قيم أو درجات التشعبات التي تخص عبارات كل بعد من الأبعاد المذكورة سلفاً والتي تسمى أيضاً بالمتغيرات المشاهدة والتي تأخذ شكل مستطيل، أما القيم الموجودة بين الأبعاد فتسمى نسبة التباين، مع وجود أخطاء القياس والمتمثلة في الدوائر الصغيرة الموجودة فهي مرتبطة بعبارات كل بعد من أبعاد المقياس .

الشكل رقم (5-IV) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري قبل التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال الجدول رقم (13-IV) نلاحظ أن أغلبية مؤشرات المطابقة محققة ما عدا مؤشر المطابقة

المقارن (CFI) ومؤشر توكر-لوييس (TLI) غير مقبولين، وبالتالي يتوجب تعديل النموذج .

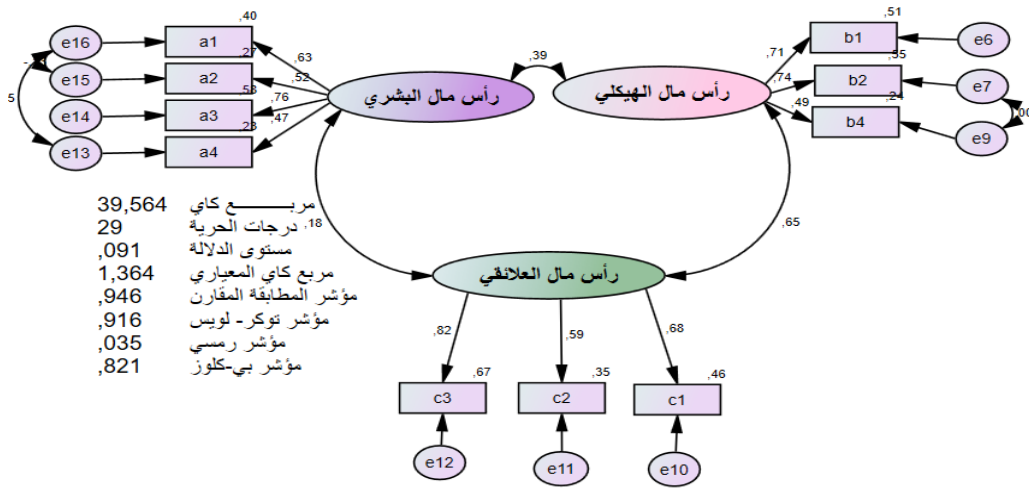
الجدول رقم (13-IV): مؤشرات المطابقة لمقياس رأس المال الفكري

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	156.890	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	48	DF >= 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value >= 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	3.269	[3-1] جيد [5-3] مقبول	جيد
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.867	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر توكر-لوييس TLI	0.817	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رمسي RMSEA	0.087	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	مقبول

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

وعليه يتضح من الشكل رقم (IV-3) والجدول رقم (IV-12) عدم مطابقة نموذج الرأس المال الفكري المفترض مع بيانات الدراسة، حيث جاءت كل من قيم مؤشر المطابقة المقارن (CFI) ومؤشر توكر لوييس (TLI) منخفضة ولم تتجاوز الحد الأدنى المقترح من طرف الإحصائيين حيث قدرت قيمتهما ب (0.867) و(0.817) على التوالي، إن عدم مطابقة مؤشرات جودة المطابقة لنموذج الرأس المال الفكري المفترض تؤكد على ضرورة توصيف نموذج الدراسة المفترض للمتغير المستقل الرأس المال الفكري لكي يتطابق مع المقترحة من طرف الإحصائيين، حيث تطلب الأمر إلى حذف بعض الفقرات من كل بعد من أبعاد هذا المتغير بسبب ضعف ارتباطها بالبعد، وعليه تم حذف الفقرات التالية، بالنسبة لبعد الرأس المال البشري حذفت الفقرات (a51، a52، a53)، أما بالنسبة للمتغير رأس المال الهيكلي فقد حذفت الفقرات التالية (b31، b32، b33)، ولم يتم حذف أي فقرة من الفقرات بعد الرأس المال العلاقتي، والشكل التالي يوضح التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري بعد التعديل

الشكل رقم (IV-6) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري من الدرجة الأولى بعد التعديل

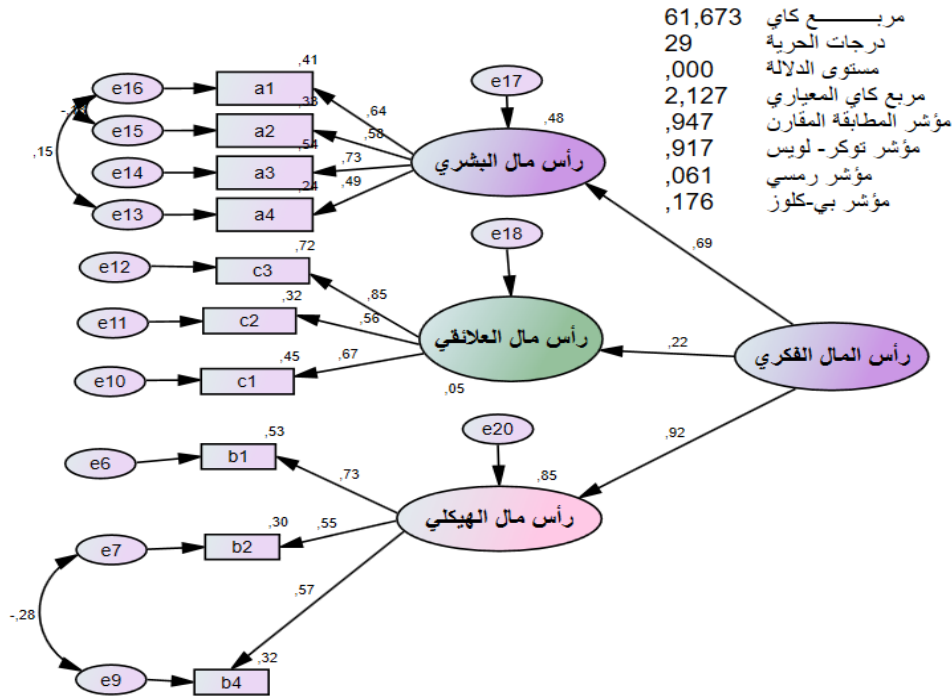


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يمثل الشكل رقم (IV-4) نموذج الرأس المال الفكري الأكثر مطابقة لبيانات الدراسة الحالية، وذلك وفقا لقيم مؤشرات المطابقة التي تم اعتمادها في الدراسة (أنظر الجدول رقم (IV-5))، فلقد بلغت قيمة مربع كاي

ب(61.673) مع درجة حرية (29) وبمستوى دلالة (P-Value (0.091))، وباعتبار مربع كاي حساس لحجم العينة، فقد استخدمنا مربع كاي المعياري فهو حاصل قسمة مربع كاي على درجة الحرية، فكانت قيمته (1.364)، فهي نتيجة ممتازة باعتبارها محصورة بين [1-3]، ونلاحظ أن أيضا أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) تساوي (0.946) فهي جيدة باعتبار هذه القيمة ضمن مجال قبول المطابقة المقدرة ب (0.90) فما فوق، مما يسمح لنا بقبول النموذج، أما بنسبة لمؤشر توكر لويس (TLI) فكانت قيمته (0.916) فهي قيمة جيدة باعتبارها ضمن مجال القبول المقدرة ب (0.90) فما فوق، فهي تدل بأن المطابقة المقبولة للنموذج، كما نجد أن قيمة مؤشر رمسي والتي قدرت ب0.035، تدل على مطابقة النموذج للبيانات بصورة جيدة لأن قيمته ضمن المدى المحدد لقبول المطابقة وهي أقل من (0.08).

الشكل رقم (IV-7) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رأس المال الفكري من الدرجة الثانية بعد التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يوضح الجدول رقم (IV-14) أهم مؤشرات المطابقة للمتغير المستقل رأس المال الفكري

الجدول رقم (IV-14): مؤشرات المطابقة لمقياس رأس المال الفكري من الدرجة الثانية بعد التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	61.673	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	29	DF >= 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value >= 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	2.127	[3-1] جيد [5-3] مقبول	جيد
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.947	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر توكر-لويس TLI	0.917	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رمسي RMSEA	0.061	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	مقبول

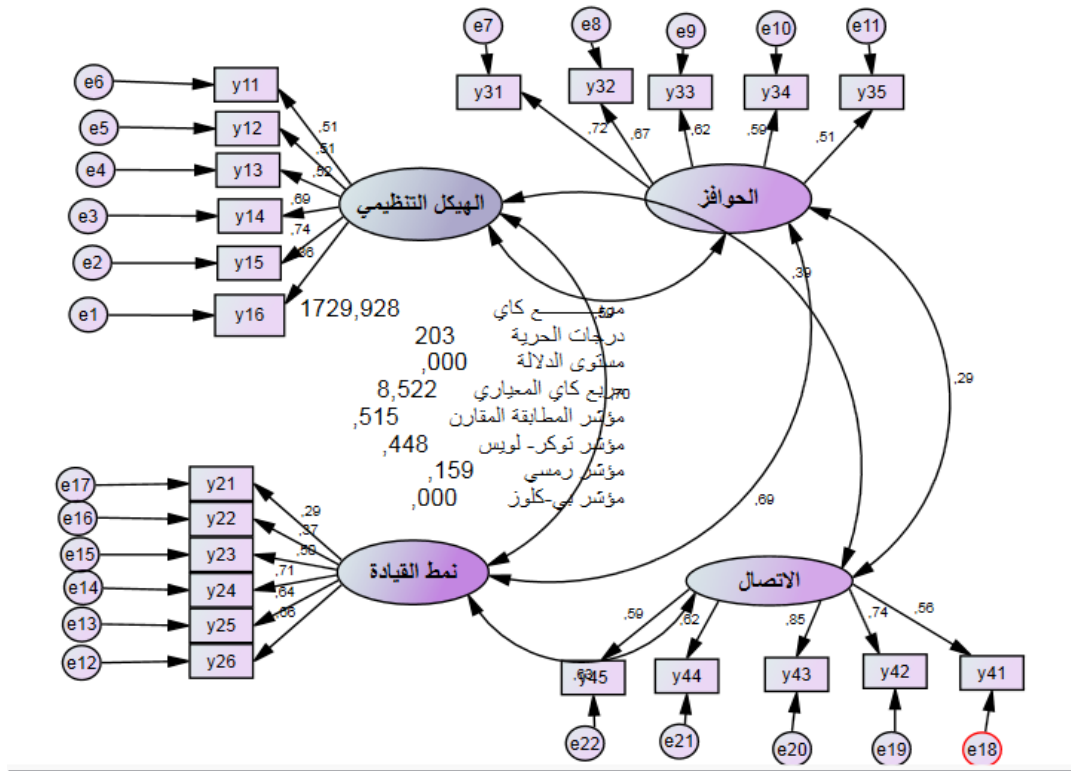
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من خلال الجدول رقم (IV-13) بأن النموذج قد حاز على قيم جيدة لجميع المؤشرات ماعدا مؤشر مربع كاي الذي لا يعد مقبول لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وفي هذه الحالة يتم تعويضه بمؤشر مربع كاي المعياري والتي تعد قيمته جيد وقدرت ب (2.127) وهي أقل من (05) مما يدل عدم وجود فروق بين النموذج المفترض والبيانات المأخوذة من المجتمع الكلي، وجاءت المؤشرات الأخرى مثل مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته (0.947) فهي جيدة باعتبار هذه القيمة ضمن مجال قبول المطابقة المقدر ب (0.90) فما فوق، مما يسمح لنا بقبول النموذج، أما بنسبة لمؤشر توكر لويس (TLI) فكانت قيمته (0.917) فهي قيمة جيدة باعتبارها ضمن مجال القبول المقدر ب (0.90) فما فوق، فهي تدل بأن المطابقة المقبولة للنموذج، كما نجد أن قيمة مؤشر رمسي والتي قدرت ب 0.061 جيدة لأن قيمته ضمن المدى المحدد لقبول المطابقة وهي أقل من (0.08)، إن هذه القيم تدل على مطابقة النموذج التوكيدي لرأس المال الفكري من الدرجة الثانية للبيانات بصورة جيدة، ويعتبر رأس المال الهيكلية أهم مكونات رأس المال الفكري بنسبة ارتباط فاقت 0.90 وصلت إلى قيمة 0.92 ويليه رأس المال البشري ب0.69، وفي الأخير رأس المال العلاقتي ب 0.22 مما يعني أن رأس المال الهيكلية يجلب رأس المال البشري ورأس المال العلاقتي.

2- اختبار مطابقة نموذج مقياس المناخ التنظيمي

يمثل الشكل رقم (IV-5) نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج المناخ التنظيمي، ويتضمن هذه المتغير أربعة أبعاد (الهيكـل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال)، والذي يوضح درجة التشبعات كل بعد بفقراته لدى أفراد العينة

الشكل رقم (IV-8) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي قبل التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال الجدول رقم (IV-14) نلاحظ أن أغلبية مؤشرات المطابقة غير مقبولة، وبالتالي يتوجب تعديل النموذج.

الجدول رقم (15-IV): مؤشرات المطابقة لمقياس المناخ التنظيمي قبل التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	1729.928	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	203	DF ≥ 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value ≥ 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	8.522	[3-1] جيد [5-3] مقبول	غير مقبول
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.515	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر توكر-لويس TLI	0.448	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رمسي RMSEA	0.159	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	غير مقبول

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

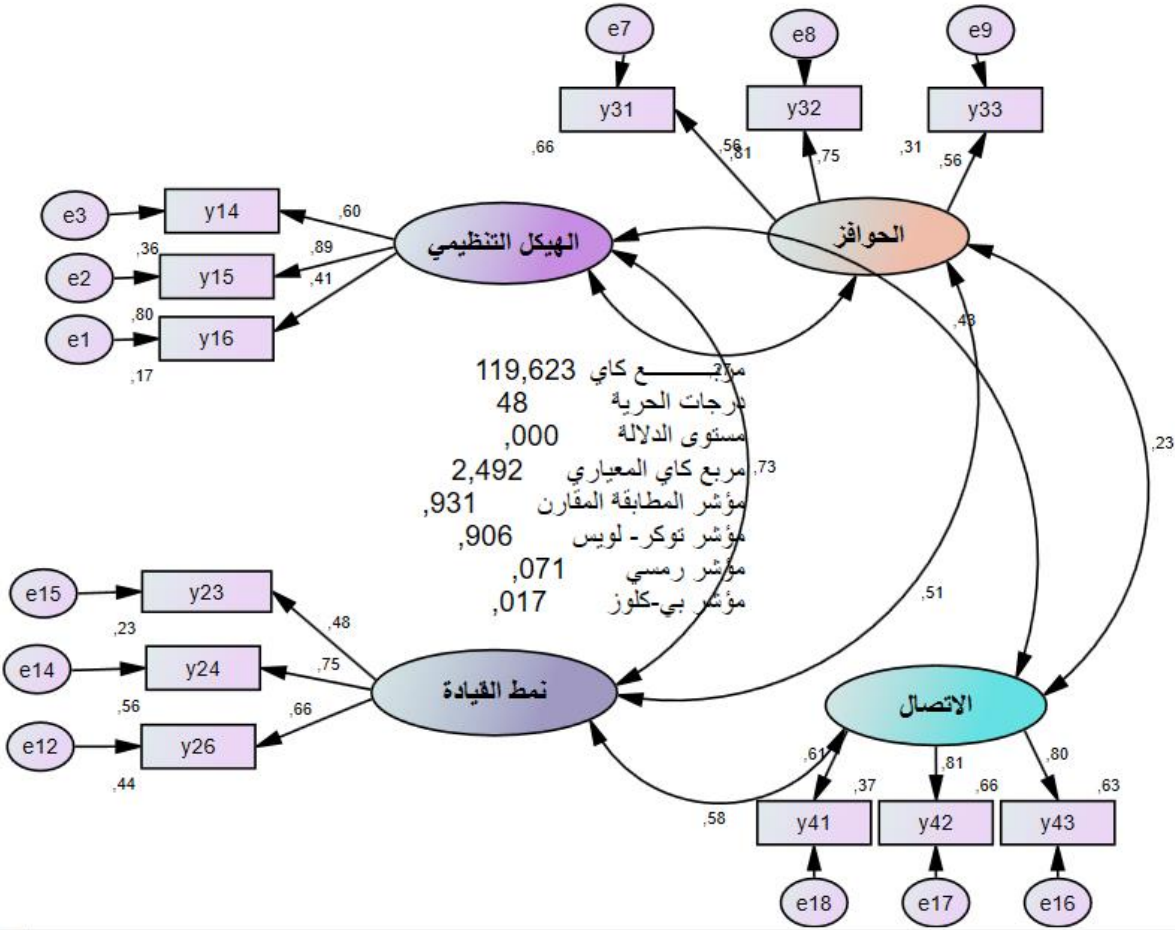
وعليه يتضح من الشكل رقم (5-IV) والجدول رقم (14-IV) عدم ملائمة نموذج المناخ التنظيمي، ورغم تجاوز معظم قيم معاملات التحميل القيمة (0.5)، إلا أن قيمة مربع كاي جاءت مرتفعة جداً وقدرت ب (8.522)، أما مؤشر المطابقة المقارن (CFI) فجاءت قيمته منخفضة ومؤشر توكر لويس (TLI) منخفضة المفترض مع بيانات الدراسة، حيث جاءت كل من قيم مؤشر المطابقة المقارن (CFI) وقيمة مؤشر توكر لويس (TLI) جاءت منخفضة جداً حيث لم تتكون ضمن مجال قبول المطابقة منخفضة، وجاءت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي رمسي RMSEA مرتفعة جداً، وتدل هذه المؤشرات بعدم تطابق النموذج المفترض المناخ التنظيمي مع بيانات الدراسة، وعليه يجب تعديل النموذج بحذف بعض المؤشرات لعدم تجاوز ارتباطها بالبعد قيمة (0.6) حسب¹ (Bagozzi)، مع ضرورة الاحتفاظ بلحد الأدنى المسموح به في النمذجة بالمعادلة البنائية لعدد الفقرات للبعد الواحد والمقدرة بثلاث فقرات²، وتمثلت الفقرات المحذوفة من كل بعد الهيكل التنظيمي (y11، y12، y13)، أما بالنسبة لبعد نمط القيادة واتخاذ القرارات فتم حذف العبارات التالية (y21، y22، y25)، وحذفت من بعد الحوافز الفقرات (y34، y35)، وحذف من

¹Richard P.Bagozzi, Youjac Yi, On the evaluation of structuralequationmodels, Journal of acadamy of marketing sciences, Vol 16, N°1, 1998.p :8

²Joseph Hair et al, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling(PLS-Smart) , 2 ed, sage publication, 2016

البعد الأخير وهو الاتصال العبارات التالية (y44، y45)، ثم أجرينا التحليل العاملي التوكيدي مرة أخرى وكانت النتائج مرضية وأسفرت عن ملائمة النموذج بشكل مقبول مع بيانات الدراسة، كما نلاحظ في الشكل التالي:

الشكل رقم (9-IV): التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الأولى بعد التعديل

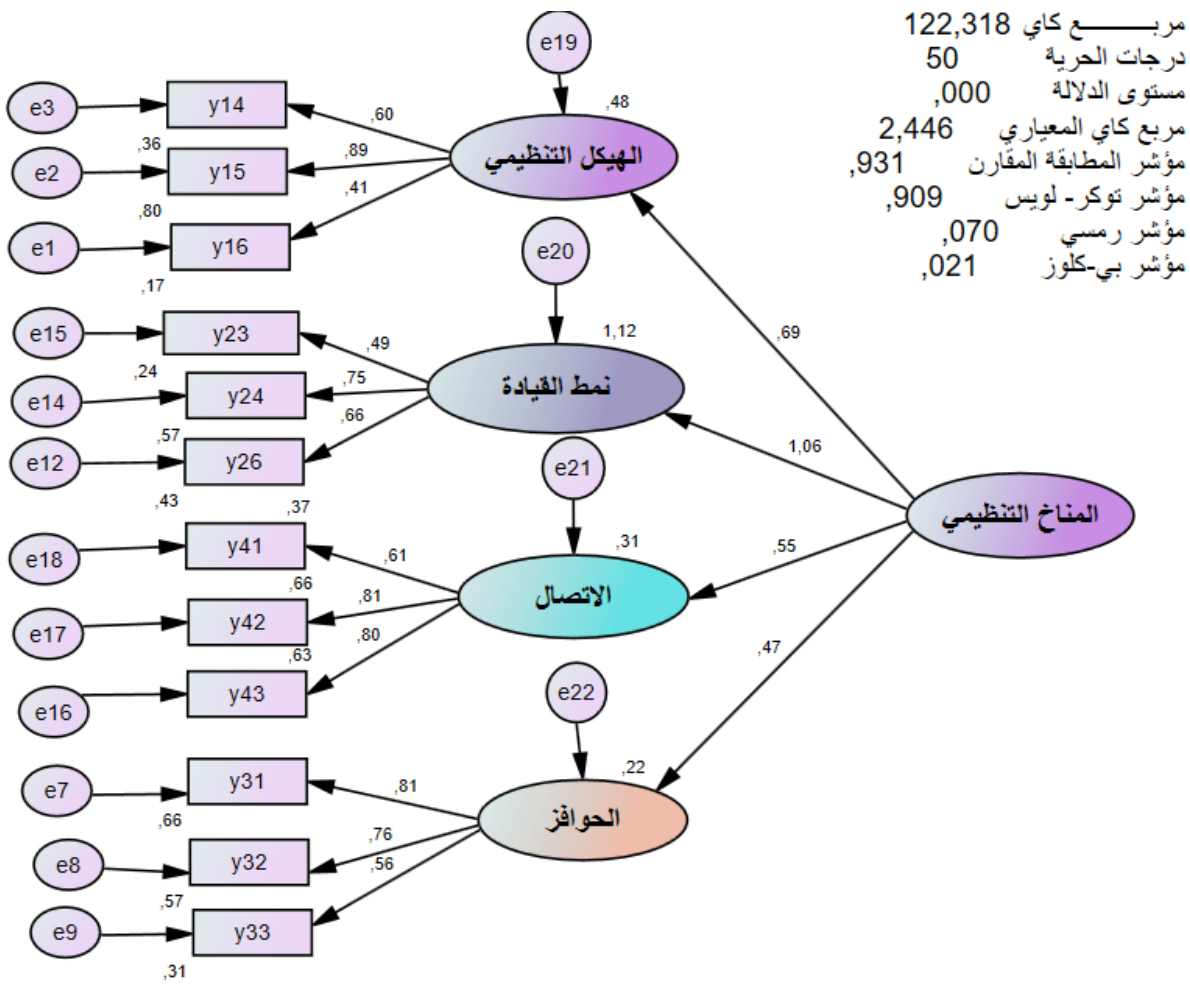


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يمثل الشكل رقم (6-IV) نموذج مقياس المناخ التنظيمي بعد توصيفه وتعديله وهذا بعد حذف بعض الفقرات من أبعاد هذا المتغير، حيث أصبح النموذج أكثر مطابقة لبيانات الدراسة الحالية، وذلك وفقا لقيم مؤشرات المطابقة التي تم اعتمادها في الدراسة (أنظر الجدول رقم (5-IV))، فلقد بلغت قيمة مربع كاي ب(119.623) مع درجة حرية (48) وبمستوى دلالة (0.000) (P-Value)، وباعتبار مربع كاي حساس لحجم العينة، فقد استخدمنا مربع كاي المعياري فهو حاصل قسمة مربع كاي على درجة الحرية، فكانت قيمته (2.492)، فهي

نتيجة ممتازة باعتبارها محصورة بين [3-1]، ونلاحظ أن أيضا أن قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI) تساوي (0.931) فهي جيدة باعتبار هذه القيمة ضمن مجال قبول المطابقة المقدرة ب (0.90) فما فوق، مما يسمح لنا بقبول النموذج، أما بنسبة لمؤشر توكر لويس (TLI) فكانت قيمته (0.906) فهي قيمة جيدة باعتبارها ضمن مجال القبول المقدرة ب (0.90) فما فوق، فهي تدل بأن المطابقة المقبولة للنموذج، كما نجد أن قيمة مؤشر رمسي والتي قدرت ب 0.071، تدل على مطابقة النموذج للبيانات بضورة جيدة لأن قيمته ضمن المدى المحدد لقبول المطابقة وهي أقل من (0.08)

الشكل رقم (10-IV) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الثانية بعد التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

إن مؤشرات المطابقة لمتغير المسيطر المناخ التنظيمي مبينة في الجدول رقم (15-IV) كما يلي:

الجدول رقم (16-IV): مؤشرات المطابقة لمقياس المناخ التنظيمي من الدرجة الثانية بعد التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	122.318	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	50	DF >= 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value >= 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	2.446	[3-1] جيد [5-3] مقبول	جيد
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.931	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر توكر-لويس TLI	0.909	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رسمي RMSEA	0.070	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	مقبول

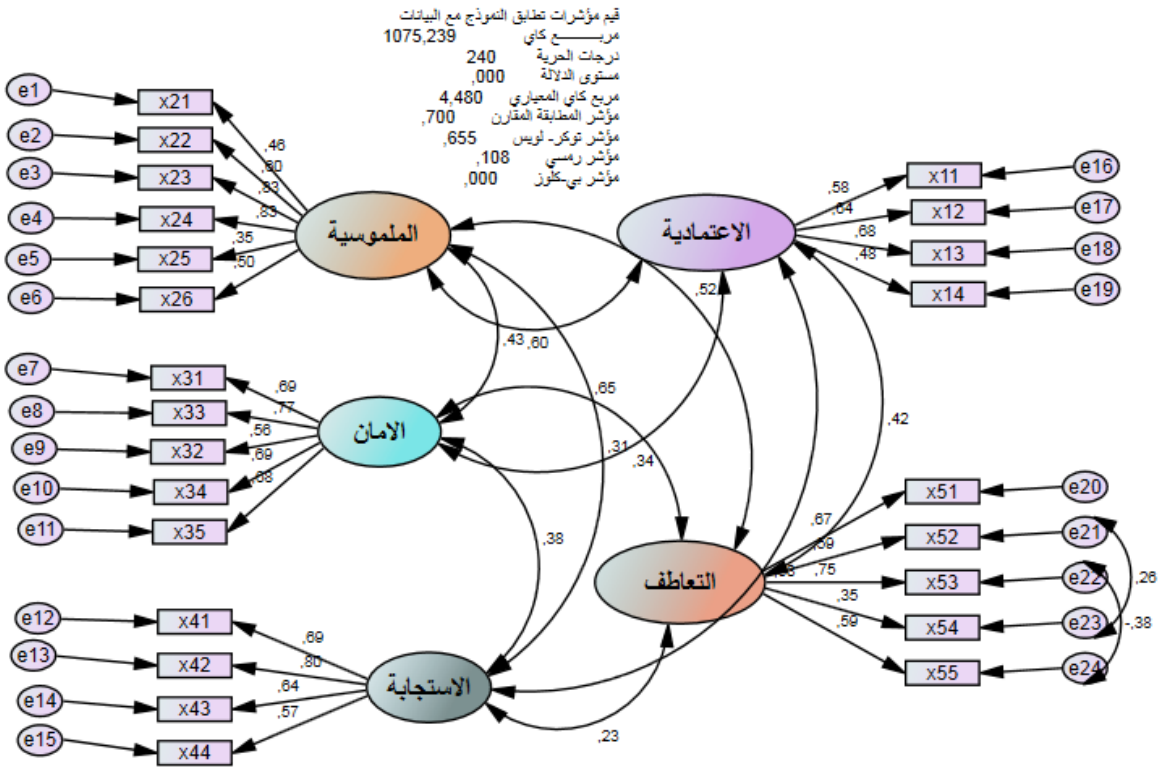
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من خلال الجدول رقم (16-IV) بأن النموذج قد حاز على قيم جيدة لجميع المؤشرات ماعدا مؤشر مربع كاي الذي لا يعد مقبولاً لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وفي هذه الحالة يتم تعويضه بمؤشر مربع كاي المعياري والتي تعد قيمته جيد وقدرت ب (2.446) وهي أقل من (05) مما يدل على عدم وجود فروق بين النموذج المفترض والبيانات المأخوذة من المجتمع الكلي، وجاءت المؤشرات الأخرى مثل مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته (0.931) فهي جيدة باعتبار هذه القيمة ضمن مجال قبول المطابقة المقدر ب (0.90) فما فوق، مما يسمح لنا بقبول النموذج، أما بنسبة لمؤشر توكر لويس (TLI) فكانت قيمته (0.909) فهي قيمة جيدة باعتبارها ضمن مجال القبول المقدر ب (0.90) فما فوق، فهي تدل بأن المطابقة المقبولة للنموذج، كما نجد أن قيمة مؤشر رسمي والتي قدرت ب 0.070 جيدة لأن قيمته ضمن المدى المحدد لقبول المطابقة وهي أقل من (0.08)، إن هذه القيم تدل على مطابقة النموذج التوكيدي للمناخ التنظيمي من الدرجة الثانية للبيانات بصورة جيدة.

3- اختبار مطابقة نموذج مقياس جودة التعليم العالي

يمثل الشكل أدناه نموذج التحليل التوكيدي والذي يبين درجة التشبع لأبعاد جودة التعليم العالي والمتمثلة في (الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) كما يوضح الجدول رقم (IV-17) مؤشرات المطابقة لنموذج جودة التعليم العالي مع مقارنتها بمعايير مؤشرات المطابقة (أنظر الجدول رقم (IV-5)).

الشكل رقم (IV-11) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي قبل التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال الجدول رقم (IV-16) نلاحظ أن أغلبية مؤشرات المطابقة غير مقبولة، وبالتالي يتوجب

تعديل النموذج أنظر.

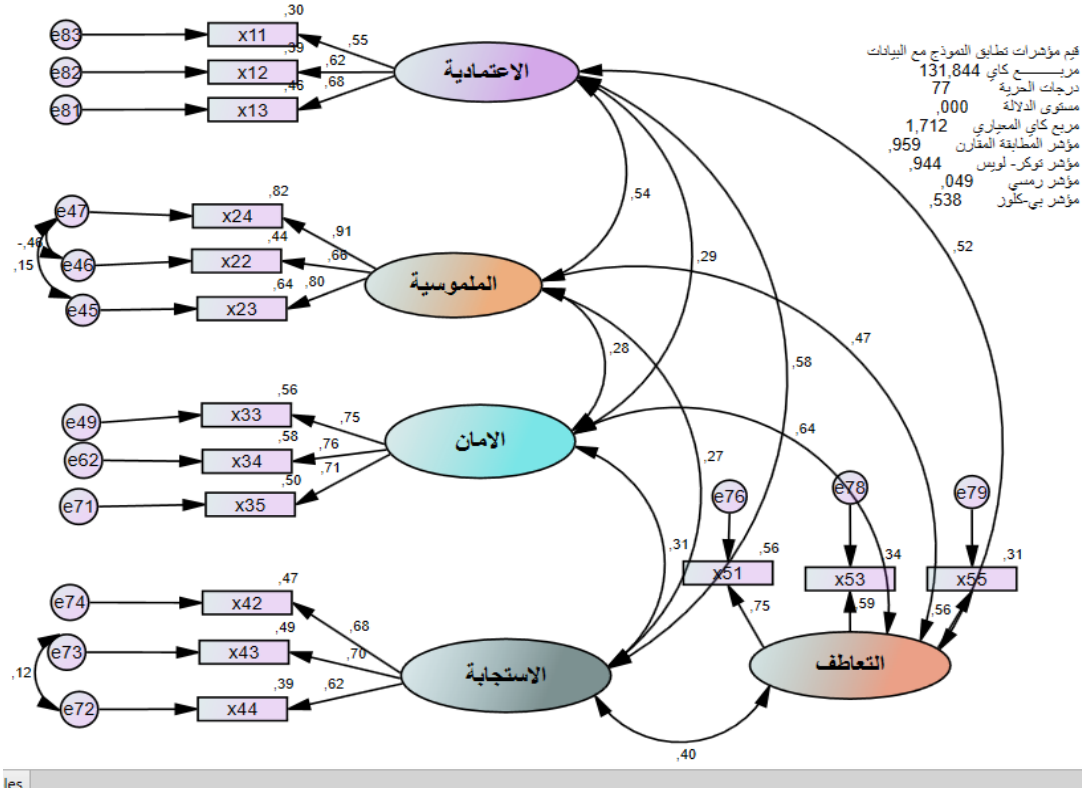
الجدول رقم (17-IV): مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي قبل التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	1075.239	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	240	DF >= 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value >= 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	4.4802	[3-1] جيد [5-3] مقبول	غير مقبول
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.700	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر توكر-لويس TLI	0.655	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رسمي RMSEA	0.108	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	غير مقبول

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يمثل الشكل أدناه نموذج التحليل التوكيدي لجودة التعليم العالي بعد التعديل والمتمثلة في (الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف فكل مكل مؤشرات المطابقة كانت غير مقبولة، فقمنا بحذف الفقرات من كل بعد من أبعاد جودة التعليم العالي، فحذفنا من البعد الأول الاعتمادية والموثوقية الفقرات التالية (x14، x26، x54)، ومن بعد الأمان حذفنا الفقرة (x32، x31، x25، x21)، أما بعد الملموسية فحذفنا الفقرات التالية (x26، x54)، وحذفنا من بعد الاستجابة (x41)، وحذفنا من اخر بعد وهو التعاطف الفقرات التالية (x52، x54)، ثم أجرينا التحليل العاملي التوكيدي مرة أخرى وكانت النتائج مرضية وأسفرت عن ملائمة النموذج بشكل مقبول مع بيانات الدراسة، كما نلاحظ في الشكل التالي:

الشكل رقم (IV-12) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الأولى بعد التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

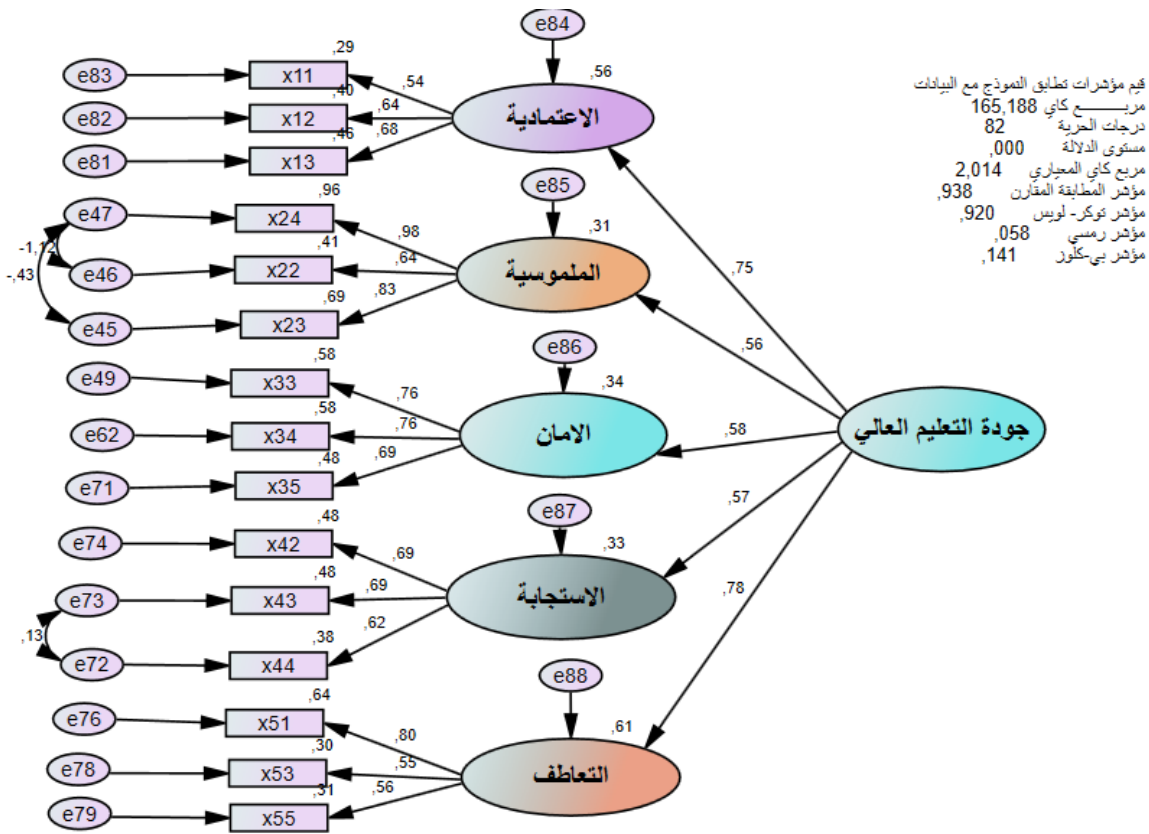
الجدول رقم (IV-18): مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي بعد التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	131.844	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	77	DF ≥ 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value ≥ 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	1.712	جيد [3-1] مقبول [5-3]	جيد
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.955	أكبر من 0.9	مقبول
مؤشر توكير-لوبيس TLI	0.944	أكبر من 0.9	مقبول
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي -رمسي RMSEA	0.049	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	جيد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من خلال الجدول رقم (IV-18) بأن النموذج قد حاز على قيم جيدة لجميع المؤشرات ماعدا مؤشر مربع كاي الذي لا يعد مقبول لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا ما يبين إلى حساسية مربع كاي للعينة وقيم الارتباطات بين العوامل ، فهو لا يؤثر على عدم تحقق النموذج، وبذلك يتم تعويضه بمربع كاي المعياري وهو في المستوى الجيد حيث بلغت قيمته 1.712 وهو أقل من 5 ما يدل عدم فروق بين نموذج جودة التعليم العالي والبيانات المأخوذة من المجتمع الكلي، وكانت قيمة مؤشر المطابق المقارن 0.955، أما قيمة توكر-لويس فقد بلغت 0.944 فهي كلها أكبر من 0.9، ويعتبر مؤشر رمسي أهم مؤشرات حسن المطابقة حيث بلغت قيمته 0.049 فهي أقل من 0.08 فهي قيمة جيدة ، وهذا ما يدل على مطابقة البيانات للنموذج مطابقة جيدة.

الشكل رقم (IV-13) : التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الثانية بعد التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

إن مؤشرات المطابقة لمتغير المسيطر المناخ التنظيمي مبينة في الجدول رقم (IV-15) كما يلي:

الجدول رقم (19-IV): مؤشرات المطابقة لمقياس جودة التعليم العالي من الدرجة الثانية بعد

التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	165.188	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	82	DF >= 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value >= 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	2.014	[3-1] جيد [5-3] مقبول	جيد
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.938	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر توكر-لويس TLI	0.920	أكبر من 0.9	جيد
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رسمي RMSEA	0.058	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	جيدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من خلال الجدول رقم (19-IV) بأن النموذج قد حاز على قيم جيدة لجميع المؤشرات ماعدا مؤشر مربع كاي الذي لا يعد مقبول لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وفي هذه الحالة يتم تعويضه بمؤشر مربع كاي المعياري والتي تعد قيمته جيد وقدرت ب (2.014) وهي أقل من (05) مما يدل عدم وجود فروق بين النموذج المفترض والبيانات المأخوذة من المجتمع الكلي، وجاءت المؤشرات الأخرى مثل مؤشر المطابقة المقارن (CFI) والذي بلغت قيمته (0.938) فهي جيدة باعتبار هذه القيمة ضمن مجال قبول المطابقة المقدر ب (0.90) فما فوق، مما يسمح لنا بقبول النموذج، أما بنسبة لمؤشر توكر لويس (TLI) فكانت قيمته (0.920) فهي قيمة جيدة باعتبارها ضمن مجال القبول المقدر ب (0.90) فما فوق، فهي تدل بأن المطابقة المقبولة للنموذج، كما نجد أن قيمة مؤشر رسمي والتي قدرت ب 0.058 جيدة لأن قيمته ضمن المدى المحدد لقبول المطابقة وهي أقل من (0.08)، إن هذه القيم تدل على مطابقة النموذج التوكيدي للمناخ التنظيمي من الدرجة الثانية للبيانات بصورة جيدة، حيث يعتبر بعد التعاطف والاعتمادية أهم بعدين مكونين للجودة التعليم العالي بقيم قدرت ب 0.75 و 0.78 على التوالي ويليهما بعد الأمان والملموسية والاستجابة بقيم قدرت ب 0.58، 0.57 و 0.056 على التوالي، مما يعني أ، التعاطف والاعتمادية يحققان الأمان والملموسية والاستجابة.

المطلب الخامس: أدلة الصدق البنائي لمقاييس الدراسة

نحاول في هذا المطلب إلى اختبار الصدق البنائي للمقاييس المستخدمة في الدراسة وهذا بعد تعديلها وإعادة توصيفها حتى تتلاءم مع بيانات عينة الدراسة وفيما يلي أهم نتائج اختبار كل من الصدق التقاربي والتمييزي لكل مقياس من مقاييس الدراسة.

1- اختبار الصدق لمقياس رأس المال الفكري

من خلال الشكل رقم (IV-4) والجدول رقم (IV-19) يظهر أن جميع أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري تمتعت بصدق تقاربي وتمييزي جيد، وأن نموذج رأس المال الفكري خال من أي ارتباط غير منطقي والذي يتجاوز (1) صحيح وأن جميع التشبعات التحميل فقد تجاوزت (0.5) مع مستويات معنوية (P-value) أقل من (0.001) و (CR ou T < 1.96) والتي تمثل القيمة الحرجة أما التباين المستخلص لا يمثل أي مشكلة كونه أقل من (0.5)، وبما أن الثبات المركب أكبر من (0.6)، فإنه يمكن قبول AVE حتى إذا كانت أقل من 0.5 الجدول رقم (IV-20): مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج رأس المال

الفكري

CR	AVE	مستوى الدلالة	القيمة الحرجة	الخطأ المعياري	الدرجة المعيارية	الدرجة الغير المعيارية	التشبعات	أبعاد رأس المال الفكري
0.706	0.380	***** ***	7.014	0.190	1.390	0.637	F1----→ a1	رأس المال البشري
			6.002	0.224	1.346	0.575	F1----→ a2	
			6.443	0.216	1.330	0.735	F1----→ a3	
					1.000	0.494	F1----→ a4	
0.647	0.383	***** ***	6.156	0.111	1.000	0.725	F2----→ b1	رأس المال الهيكلية
			6.311	0.098	0.686	0.548	F2----→ b2	
					0.620	0.569	F2----→ b4	
0.739	0.493	***** ***	7.954	0.106	1.000	0.668	F3----→ c1	رأس المال العلاقاتي
			7.811	0.170	0.846	0.562	F3----→ c2	
					1.331	0.847	F3----→ c3	

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال الجدول نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط بين العوامل الثلاثة لمتغير رأس المال الفكري هي محصورة بين (0.20) و (0.90) وتدلل على ارتباط معتدل، ما يعزز تمايز العوامل عن بعضها البعض أي تمتعها بالصدق التمييزي.

الجدول رقم (IV-21): مصفوفة الارتباطات بين أبعاد رأس المال الفكري

العوامل الكامنة	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال العلاقي
رأس المال البشري	1		
رأس المال الهيكلي	0.668	1	
رأس المال العلاقي	0.792	0.728	1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من بين أدلة الصدق التمييزي لا بد أن يكون الجذر التربيعي لقيم التباين المستخلص (AVE) أعلى من قيم التباين المشترك (MSV) الذي يمثل مربع الارتباط بين أي بعدين من أبعاد رأس المال الفكري، ومنه المقياس المعدل الخاص بالمتغير المستقل صادق لما وضع لقياسه.

2- اختبار الصدق لمقياس المناخ التنظيمي

من خلال الشكل رقم (IV-7) والجدول رقم (IV-21) يظهر أن جميع أبعاد المتغير الوسيط المناخ التنظيمي تتمتع بصدق تقاربي وتمييزي جيد، فالنتائج الظاهرة في الشكل رقم (IV-7) لنموذج المناخ التنظيمي توضح درجة التشبعات أبعاد المناخ التنظيمي بكل الفقرات المنتمية لها، لأن درجة الإشباع تعتمد على الدرجة الانحدارية المعيارية وغير معيارية، وإن نموذج خال من إرتباط الغير المنطقي والذي يتجاوز واحد صحيح، وأن جميع التشبعات فاقت (0.5)، وقيمة (CR) فاقت (0.6) إذن قبول AVE حتى ولو كانت أقل من (0.5).

الجدول رقم (IV-22): مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج المناخ التنظيمي

CR	AVE	مستوى الدلالة	القيمة الخرجة	الخطأ المعياري	الدرجة المعيارية	الدرجة الغير المعيارية	التشبعات	أبعاد المناخ التنظيمي
0.785	0.553	***** ***	6.090	0.192	1.169	0.599	F2--→ y14	الهيكل التنظيمي
			6.278	0.257	1.615	0.892	F2--→ y15	
			6.443	0.216	1.000	0.413	F2--→ y16	
0.684	0.442	***** ***	7.016	0.089	0.628	0.484	F4--→ y23	نمط القيادة واتخاذ القرارات
			9.720	0.125	1.215	0.748	F4--→ y24	
			6.311	0.098	1.000	0.661	F4--→ y26	
0.755	0.513	***** ***	9.744	0.114	1.114	0.751	F3--→ y31	الحوافز
			8.301	0.086	0.717	0.558	F3--→ y32	
			8.301	0.086	0.717	0.558	F3--→ y33	
0.669	0.410		9.571	0.069	0.661	0.605	F1--→ y41	الاتصال
			11.425	0.079	0.903	0.811	F1--→ y42	
					1.000	0.796	F1--→ y43	

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

أما بالنسبة لصدق التمييزي فنلاحظ من خلال الشكل رقم (IV-7) والجدول رقم (IV-22) أن معاملات الارتباط بين العوامل الأربعة للمناخ التنظيمي المتمثلة في (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال) فهي محصورة بين (0.20، 0.90) مما يدل على ارتباط معتدل.

الجدول رقم (IV-23): مصفوفة الارتباطات بين العوامل الكامنة لمقياس المناخ التنظيمي

العوامل الكامنة	الهيكل التنظيمي	نمط القيادة واتخاذ القرارات	الحوافز	الاتصال
الهيكل التنظيمي	1			
نمط القيادة واتخاذ القرارات	0.809	1		
الحوافز	0.823	0.743	1	
الاتصال	0.788	0.701	0.576	1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من الجدول رقم (IV-23) أن جميع قيم الجذر التربيعي لقيم التباين المستخلص (AVE) أعلى من قيم التباين المشترك (MSV) الذي يمثل مربع الارتباط بين أي بعدين من أبعاد المناخ التنظيمي، ومنه المقياس المعدل الخاص بالمتغير المستقل صادق لما وضع لقياسه.

3- اختبار الصدق لمقياس جودة التعليم العالي

الجدول رقم (IV-24): مختلف التقديرات وقيم التباين المستخلص والثبات المركب لنموذج جودة التعليم العالي

CR	AVE	مستوى الدلالة	القيمة الخارجة	الخطأ المعياري	الدرجة المعيارية	الدرجة الغير المعيارية	التشعبات	أبعاد جودة التعليم العالي
0.650	0.384	***** ***	7.186	0.113	0.810	0.548	F1--→ x11	الاعتمادية والموثوقية
			7.825	0.111	0.866	0.625	F1--→ x12	
					1.000	0.680	F1--→ x13	
0.838	0.636	***** ***	7.016		1.000	0.745	F3--→ x33	الأمان
			10.712	0.091	0.977	0.760	F3--→ x34	
			10.336	0.087	0.903	0.708	F3--→ x35	
0.782	0.544	***** ***	6.567	0.155	1.016	0.665	F2--→ x22	الملموسية
					1.000	0.802	F2--→ x23	
			10.824	0.114	1.236	0.907	F2--→ x24	
0.669	0.407		5.926	0.144	0.854	0.682	F4--→ x42	الاستجابة
			8.442	0.110	0.928	0.702	F4--→ x43	
					1.000	0.621	F4--→ x44	
0.709	0.448				1.000	0.751	F5--→ x51	التعاطف
			8.104	0.087	0.703	0.586	F5--→ x53	
			7.806	0.089	0.692	0.559	F5--→ x55	

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

أما بالنسبة لأدلة الصدق التمايزي للنموذج جودة التعليم العالي ، تشير النتائج الظاهرة الشكل رقم (IV-10) للتحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة التعليم العالي بعد التعديل، و الجدول رقم (IV-24) أن جميع معاملات الارتباط بين العوامل الأربعة للمناخ التنظيمي أكبر من 0.20 وأقل من 0.90 وهذا ما يدل على اعتدال الارتباطات ، وفي الوقت نفسه يوجد اختلاف وتمايز، وهذا ما يعززها بتمتعها بالصدق التمايز.

الجدول رقم (IV-25): مصفوفة الارتباطات بين العوامل الكامنة لمقياس جودة التعليم العالي

العوامل الكامنة	الاعتمادية	الأمان	الملموسية	الاستجابة	التعاطف
الاعتمادية	1				
الأمان	0.659	1			
الملموسية	0.878	0.712	1		
الاستجابة	0.783	0.620	0.797	1	
التعاطف	0.694	0.637	0.738	0.638	1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يتضح من الجدول رقم (IV-25) أن جميع قيم الجذر التربيعي لقيم التباين المستخلص (AVE) أعلى من قيم التباين المشترك (MSV) الذي يمثل مربع الارتباط بين أي بعدين من أبعاد جودة التعليم العالي ومنه المقياس المعدل الخاص بالمتغير المستقل صادق لما وضع لقياسه.

خلاصة الفصل الرابع:

تناول هذا الفصل المنهجية المعتمدة لمعالجة إشكالية الدراسة والأدوات المعتمدة في ذلك، من خلال إعطاء لمحة على جامعة طاهري محمد بشار، وذلك من خلال هيكلها التنظيمي، مختلف كليتها، وكذلك إلى مهامها وأهدافها، كما تطرقنا إلى مجتمع الدراسة وعينته، حيث تكون المجتمع المستهدف من جميع أعضاء هيئة التدريس بمختلف كلياته والذي بلغت فيه عينة الدراسة (305) مفردة، واستخدمنا استمارة الاستبيان لجمع مختلف المعلومات والبيانات التي نحتاجها في دراستنا الحالية، والذي تكون من مقاييس تصف متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، جودة التعليم العالي، المناخ التنظيمي)، كما استخدمنا عدة أدوات إحصائية وصفية واستدلالية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة بواسطة البرنامج الإحصائي للحزم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج (Amos) بهدف استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية.

واستخدمنا العديد من الوسائل الإحصائية لتحليل البيانات واختبار أولاً من تحقق كافة الشروط لتطبيق هذه الأساليب منها القيم المتطرفة والبيانات المفقودة وتحقق من اعتدالية التوزيع إلى غيرها من الشروط المذكورة في الفصل الرابع، وفي الأخير التأكيد من الصدق البنائي لمقاييس الدراسة، وقد توصلنا إلى نماذج القياس لمتغيرات الدراسة.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة

ومناقشتها

تمهيد:

بعد استخدام مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، وبعد اختبار نماذج القياس للمتغيرات رأس المال الفكري، جودة التعليم العالي والمناخ التنظيمي، والتحقق من صدقها وبنائها، سوف نعمل في هذا الفصل على بناء النموذج البنائي للدراسة، والتحقق من صلاحيته، ثم نقوم باختبار الفرضيات الفرعية، ومن ثم اختبار الفرضية الرئيسية على أساس النموذج البنائي، ونقوم في الأخير بمقارنة نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة وذلك من خلال مبحثين:

المبحث الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض نتائج التحليل الوصفي لكل متغير من متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي، جودة التعليم العالي) كل على حدة مع مختلف أبعاده مع مناقشة بالتدقيق النتائج.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للمتغير المستقل رأس المال الفكري مع أبعاده

من أجل التعرف على مستوى وقيمة الرأس المال الفكري الموجود في جامعة الطاهري محمد بيشار من وجهة نظر عينة الدراسة والمتمثلة في أعضاء هيئة التدريس سواء الأساتذة الدائمين أو المؤقتين، تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لكل عبارة من عبارات المحور الثاني من الاستبيان الخاص بالرأس المال الفكري، والذي يتكون من الأبعاد التالية: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي.

الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال البشري

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن عبارات بعد رأس المال البشري حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة:

الجدول (V-1) التحليل الوصفي لرأس المال البشري

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
المعرفة					
01	تعمل الجامعة على الاحتفاظ بالأساتذة ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	3.900	1.054	3	موافق
02	تعمل الجامعة على رسملة المعرفة من خلال تأليف الأساتذة وتثمين معارفهم	3.893	1.019	4	موافق
03	تتناسب مؤهلات اعضاء هيئة التدريس مع الوظائف الموكل لهم.	3.906	1.030	2	موافق
04	تحرص الجامعة على مشاركة الأساتذة في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.	3.953	0.905	1	موافق
الابتكار					
05	يملك عضو هيئة التدريس القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	3.906	1.071	3	محايد
06	تشجع الجامعة الأساتذة على الإبداع والتطوير بشكل مستمر	4.173	0.863	1	موافق

				وتفتح لهم المجال لذلك
موافق	2	0.878	4.153	07 يمتلك عضو هيئة التدريس الشجاعة الكافية للقيام بأعمال الابتكارية.
الخبرة العملية				
موافق	3	0.966	3.853	08 تعمل الجامعة على الاستعانة بالأساتذة الخارجيين ذوي الخبرة الطويلة في مجال عملهم
موافق	2	0.848	4.136	09 تركز الجامعة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة
موافق	1	0.857	4.166	10 تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.
المهارات والقدرات				
موافق	3	1.142	3.910	11 تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز.
موافق	2	0.989	3.950	12 يتوفر لدى الافراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.
موافق	1	1.007	3.960	13 تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات المتنوعة.
فرق العمل				
محايد	2	0.676	4.316	14 تكرس الجامعة اساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين افرادها.
موافق	3	0.812	4.093	15 تستفيد الجامعة من عمل افرادها كفريق عمل واحد.
موافق بشدة	1	0.654	4.550	16 يشارك الافراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة
موافق	16	0.353	4.065	17 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعده رأس المال البشري

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول (V-1) مستوى رأس المال البشري في جامعة الطاهري محمد بيبشار، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين [3.906،4.550] بانحرافات معيارية قدرت ب [0.654،1.142] مما بين أن معظم فقرات بعد رأس المال البشري تشكل قبول مرتفعاً (موافق) لدى أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتشكل العبارة " يشارك الافراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة" الأعلى بموافق بشدة والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي يقدر (4.550) وانحراف معياري (0.654)، حيث

نلاحظ أن هذه العبارة توضح مدى اهتمام جامعة الطاهري محمد بشار حسب العينة المستجوبة بالمشاركة في إبداء آرائهم في مختلف العمليات، والعمل على توحيد صفوف أعضاء هيئة التدريس من أجل العمل كفريق مما يساعد على تبادل وجهات النظر بين مختلف الشرائح، واحتلت العبارة " تشجع الجامعة الأساتذة على الإبداع والتطوير بشكل مستمر وتفتح لهم المجال لذلك " المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي قدر (4.173) وانحراف معياري (0.863) فإنه يعود إلى اهتمام الجامعة بالإبداع والتطوير بشكل دائم ومستمر مما يدل على التشجيعات والتسهيلات التي تقدمها الجامعة محل الدراسة إلى أعضاء هيئة التدريس والباحثين، وجاءت العبارة " تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل. " المرتبة الثالثة وأما من حيث الأهمية النسبية فقد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.166) وانحراف معياري (0.857) وهذا يدل امتلاك الجامعة محل الدراسة إلى مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرات التي تسمح لهم بحل مشاكل عملهم بطرق سلسلة، وجاءت عبارة " يمتلك عضو هيئة التدريس الشجاعة الكافية للقيام بأعمال الابتكارية" في المرتبة الرابعة وأما من حيث الأهمية النسبية فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.153) وانحراف معياري (0.878) وهذا ما يدل أن عضو هيئة التدريس يملك روح عالية من أجل القيام بإبداع، أما عبارة " تركز الجامعة اساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين افرادها" فجاءت في المرتبة الخامسة من حيث الترتيب في البعد ككل والثانية من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي (4.316) وانحراف معياري (0.676)، وهذا ما يدل أن جامعة الطاهري محمد بشار تولي أهمية كبيرة باستقطاب أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرات العالية في مجال عملهم، وجاءت عبارة " تركز الجامعة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليهم مكانة خاصة" فاحتلت المرتبة السادسة والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (4.136) وانحراف معياري (0.878) وهذا يدل أيضا على أن جامعة الطاهري محمد بشار تولي مكان خاصة لأعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرات العالية في مجال عملهم، أما المرتبة السابعة فكانت لعبارة " تستفيد الجامعة من عمل افرادها كفريق عمل واحد" والمرتبة لثالثة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (4.093) وانحراف معياري (0.812) وهذا راجع دائما على وجود فرق عمل تعمل بشكل جماعي على مستوى الجامعة محل الدراسة، واحتلت عبارة " تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات المتنوعة. " المرتبة الثامنة والأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي (3.960) وانحراف معياري مقدر (1.007) وهذا يدل على مدى اهتمام كبار المسؤولين بعملية التدريب وتحمل التكاليف في إطار بعثات إلى الخارج من أجل نقل المعرفة التي تسمح بكسب مختلف المهارات،

أما عبارة " تحرص الجامعة على مشاركة الأساتذة في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية." فجاءت في المرتبة التاسعة والأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي وانحراف معياري (0.953) و(0.905) على التوالي وهذا إن ذل فيدل على الاهتمام الذي توليه الجامعة لدورات التكوينية، من أجل رفع من جودة المخرجات، وجاءت في المرتبة العاشرة عبارة " يتوفر لدى الافراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل" و بمتوسط حسابي (0.950) وانحراف معياري يقدر (0.989) والثانية من حيث الأهمية النسبية ، ويكون راجع ذلك إلى الخبرات التي يكتسبها عضو هيئة التدريس، أما عبارة " تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز" فجاءت في المرتبة الحادية عشر ، واحتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية و بمتوسط حسابي (0.910) وانحراف معياري (1.142) وهذا راجع إلى امتلاك الجامعة مهارات علمية ، وجاءت العبارتين التاليتين " تتناسب مؤهلات أعضاء هيئة التدريس مع الوظائف الموكل لهم " و " يمتلك عضو هيئة التدريس القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال" في الثانية وثالثة عشر على التوالي وبأهمية نسبية تقدر بثانية والثالثة على التوالي و بنفس المتوسط الحسابي (0.906) وانحرافين معيارين مختلفين (1.030) و(1.073) على التوالي وهذا ما يذل على المؤهلات والمكتسبات العلمية التي تحصل عليها هذا العضو من أجل الإبداع و التفاني في العمل، أما عبارات التالية "تعمل الجامعة على الاحتفاظ بالأساتذة ذوي المهارات والمعارف المتنوعة." و " تعمل الجامعة على رسملة المعرفة من خلال تأليف الأساتذة و تامين معارفهم " و " تعمل الجامعة على الاستعانة بالأساتذة الخارجيين ذوي الخبرة الطويلة في مجال عملهم" فجاءوا في المراتب الرابعة والخامسة والسادسة عشر على التوالي و بمتوسطات حسابية (0.900)، (0.893) و(0.853) على التوالي وانحرافات معيارية (1.054) و(1.019) و(0.966) واحتلت كل من العبارات سالفه الذكر المرتبة (3)، 4، (3) من حيث الأهمية النسبية، وتذل هذه العبارات مدى اهتمام الجامعة بالأساتذة ذوي الخبرات الكبيرة في مجال عملهم وتشجيع روح الجماعة من أجل تامين المعرف.

الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال الهيكلي

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن عبارات بعد رأس المال الهيكلي حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (V-2) التحليل الوصفي لرأس المال الهيكلي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
انظمة المعلومات وقواعد البيانات.					
01	تحرص الجامعة على استفادة الأستاذ من كافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة للأداء العمل.	4.346	0.762	2	موافق بشدة
02	تهتم الجامعة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.	4.326	0.722	3	موافق بشدة
03	تتوفر الجامعة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل الانشطة.	4.356	0.714	1	موافق بشدة
السياسات والإجراءات.					
04	تتمتع سياسات وإجراءات الجامعة بالمرونة والقابلية من طرف الأساتذة.	4.100	0.807	3	موافق بشدة
05	تسعى الجامعة الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتفنيدها بكفاءة وفاعلية.	4.320	0.752	1	موافق بشدة
06	تعمل إدارة الجامعة على شرح السياسات والإجراءات المتبعة لجميع الأساتذة بوضوح.	4.286	0.725	2	موافق بشدة
العمليات الإدارية.					
07	تقوم الجامعة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.	4.283	0.733	1	موافق بشدة
08	تقوم الجامعة بعملياتها الإدارية على أكمل وجه	4.213	0.789	2	موافق بشدة
09	تقوم الجامعة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطار في العمل.	4.013	0.795	3	موافق بشدة
البرامج					
10	تسعى الجامعة الى بناء برامج تعنى بالحفاظ وتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها.	4.330	0.759	2	موافق بشدة

بشدة					
موافق	3	0.700	4.316	11	تخصص الجامعة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب الأساتذة.
بشدة					
موافق	1	0.719	4.333	12	البرامج المتبعة ففي الجامعة تلقى الرضا والقبول من طرف الأساتذة.
بشدة					
موافق	12	0.514	4.249	14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعده رأس المال الهيكلي
بشدة					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول (V-2) مستوى رأس المال الهيكلي في جامعة الطاهري محمد بشار، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين [4.013, 4.356] بانحرافات معيارية قدرت ب [0.700, 0.807] مما بين أن معظم فقرات بعد رأس المال الهيكلي تشكل قبول مرتفعة جداً وبدرجة موافق بشدة لدى أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتشكل عبارة " تتوفر الجامعة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل الأنشطة." المرتبة الأولى بالنسبة لكل عبارات البعد والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية وقدر المتوسط حسابي ب (4.356) وبانحراف معياري (0.714)، وهذا ما يفسر على أن لدى جامعة الطاهري محمد بشار قاعدة بيانات تحوي جميع المعلومات عن الأنشطة المختلفة الموجودة بها، وهذا راجع إلى درجة التنظيم الكبيرة التي وصلت إليها الجامعة، وجاء في المرتبة الثانية عبارة " تحرص الجامعة على استفادة الأستاذ من كافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة للأداء العمل" بمتوسط حسابي (4.346) وبانحراف معياري (0.762) وجاء بدرجة ثانية من حيث الأهمية النسبية، ويفسر ذلك بأن الجامعة تضع كل الإمكانيات من التجهيزات تحت خدمة الأستاذ، وجاءت في المرتبة الثالثة عبارة " البرامج المتبعة ففي الجامعة تلقى الرضا والقبول من طرف الأساتذة." وبدرجة أولى من حيث الأهمية النسبية وبتوسط حسابي قدر ب (4.333) وبانحراف معياري (0.719)، وتشير العبارة إلى رضا الأساتذة على البرامج المتبعة من طرف إدارة الجامعة، وحازت عبارة " تسعى الجامعة الى بناء برامج تعنى بالحفاظ وبتطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها." على المرتبة الرابعة من أصل اثنتا عشر عبارة من بعد الرأس المال الهيكلي والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي قدر ب (4.330) وبانحراف معياري (0.759)، ويعود ذلك إدراك الجامعة أن بناء البرامج يساعد على تطوير المكونات البشرية

وكذلك المادية على مستوى الجامعة، وجاءت في المرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي (4.326) وبانحراف معياري (0.722)، وبدرجة ثانية من حيث الأهمية النسبية وقد نصت هذه العبارة "تهتم الجامعة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار"، وهذا يعني أن عملية اتخاذ القرار في الجامعة مبنية على أسس علمية بحتة، أما عبارة "تسعى الجامعة الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية" فقد حازت على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4.320) وبانحراف معياري (0.752) والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهذا ما يفسر عمل الجامعة من أجل التطبيق وتنفيذ السلس لكل العمليات، أما المرتبة السابعة فكانت من نصيب العبارة التي نصت "تخصص الجامعة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب الأساتذة." بمتوسط حسابي يقدر ب (4.316) وبانحراف معياري (0.700)، وأما من حيث الأهمية النسبية فقد حصل هذه العبارة الرتبة الثالثة، بحث رأت عينة الدراسة أن جامعة تخصص ميزانية كافية من أجل تكوين فرقهم وتدريبهم بشكل مقبول، ونصت العبارة التالية "تعمل إدارة الجامعة على شرح السياسات والإجراءات المتبعة لجميع الأساتذة بوضوح" والتي جاءت في المرتبة الثامنة من حيث ترتيبها في بعد رأس المال الهيكلي والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، وبمتوسط حسابي (4.286) وبانحراف معياري (0.725)، ورأت العينة المستجوبة أن العلاقة الجيدة بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس هو من سهل التواصل بين الطرفين، وحازت عبارة "تقوم الجامعة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر" المرتبة التاسعة، أما من حيث الأهمية النسبية فقد حصلت العبارة على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.283) وبانحراف معياري مقدر ب (0.733)، وهذا راجع لتواصل الحاصل والمستمر بين إدارة الجامعة وعينة الدراسة، وجاءت العبارات التالية على التوالي "تقوم الجامعة بعملياتها الإدارية على أكمل وجه"، "تتمتع سياسات وإجراءات الجامعة بالمرونة والقابلية من طرف الأساتذة" و"تقوم الجامعة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطار في العمل"، في المرتبة العاشرة والحادية وثاني عشر بمتوسطات حسابية قدرت ب (4.213) و (4.100) و (4.013) وبانحرافات معيارية (0.789) و (0.807) و (0.795)، وبدرجات متباينة من حيث ترتيبها بالأهمية النسبية (2، 3، 3) وهذا ما يذل اهتمام جامعة الطاهري محمد بالدرجة الأولى بعمليات الإدارة خدمة للعنصر البشري والمتمثل في عضو هيئة التدريس.

الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لرأس المال العلاقتي

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن عبارات بعد رأس المال العلاقتي حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة:

الجدول (3-5) التحليل الوصفي لرأس المال لعلاقتي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
العلاقة مع الطلبة					
01	تتحم الجامعة بتحقيق رضا الطلبة والحفاظ على علاقات طيبة معهم..	4.010	0.901	3	موفق
02	تتحم الجامعة بمعرفة اراء واقتراحات طلبتها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم.	4.266	0.714	2	موافق بشدة
03	تساهم كل الأقسام والإدارات في الجامعة في تلبية متطلبات ورغبات الطلبة	4.400	0.684	1	موافق بشدة
العلاقة مع الأساتذة					
04	لدى الجامعة قاعدة بيانات كاملة توضح وضعية الأستاذ داخل وخارج الجامعة.	4.196	0.692	1	موافق
05	تتحم الجامعة ببناء علاقات طيبة مع الأساتذة والتواصل دائم معهم.	4.116	0.815	2	موافق
06	تدرس الجامعة باهتمام كل مشاكل وشكاوى الأساتذة وتسعى لحلها..	4.196	0.765	1	موافق
التعاون (بين الجامعات)					
07	تعمل الجامعة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التعاون مع الجامعات الأخرى.	4.163	0.815	2	موافق
08	تتحم الجامعة بدراسة تغيرات البيئة الخارجية لتبقى مواكبة لتطوراتها.	4.116	0.893	3	موافق
09	تسعى الجامعة للتعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال إبرام الاتفاقيات مع المحيط الخارجي لتحسين أداؤها	4.326	0.797	1	موافق بشدة
10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعده رأس المال العلاقتي	4.199	0.503		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي كان يقدر ب 4.400 وبانحراف معياري 0.684، حيث حازت هذه العبارة المرتبة الأولى في مختلف عبارات رأس المال العلاقي، والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية والتي تنص على " تساهم كل الأقسام والإدارات في الجامعة في تلبية متطلبات ورغبات الطلبة"، مما يفسر أن الجامعة محل الدراسة تولي اهتمام كبير لخدمة الطالب في جميع المجالات سواء تعلق الأمر بالدراسة، أو مجالات أخرى من إطفاء وإيواء ونقل، وجاءت عبارة "تسعى الجامعة للتعليم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال إبرام الاتفاقيات مع المحيط الخارجي لتحسين أداؤها" في المرتبة الثانية، أما من حيث الأهمية النسبية فجاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.326) وبانحراف معياري (0.797)، وهذا ما يدل على اهتمام جامعة الطاهري محمد بمحيطها الخارجي وبيئتها الخارجية المحيط بها ، وذلك من أجل مواكبة التغيرات الخارجية والتأقلم معها، وحازت عبارة "تتعمد الجامعة بمعرفة آراء واقتراحات طلبتها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم" المرتبة الثالثة، ومن حيث الأهمية النسبية فكانت للعبارة المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.266)، وبانحراف معياري (0.714)، وهذا يدل على أن أبواب إدارات الجامعة مفتوحة لكل الطلاب دون استثناء، وجاءت العبارتين التاليتين "لدى الجامعة قاعدة بيانات كاملة توضح وضعية الأستاذ داخل وخارج الجامعة" و " تدرس الجامعة باهتمام كل مشاكل وشكاوى الأساتذة وتسعى لحلها" في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، حيث كان لهما نفس المتوسط الحسابي (4.196) وبانحرافين متباينين (0.692) و(0.765) على التوالي، حيث كلتا العبارتين تهدف إلى هدف واحد وتمثل في الاهتمام الكبير التي توليه الجامعة للأساتذة وهذا ما رأته عينة الدراسة، أما الفقرة التي تحتل المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4.163) وبانحراف معياري (0.815)، والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، والتي تنص على " تعمل الجامعة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التعاون مع الجامعات الأخرى"، حيث تهدف الجامعة محل الدراسة إلى نقل خبرات الجامعات الأخرى من خلال تبادل المعلومات والتعاون في مجالات البحث، ونصت العبارتين التاليتين "تتعمد الجامعة ببناء علاقات طيبة مع الأساتذة والتواصل دائم معهم" و"تتعمد الجامعة بدراسة تغيرات البيئة الخارجية لتبقى مواكبة لتطوراتها"، حيث كان لهما نفس المتوسط الحسابي (4.116) وبانحرافين متباينين (0.815) و(0.893) على التوالي مما يعني أن مدى أهمية علاقة إدارة الجامعة بعضو هيئة التدريس، واهتمام الجامعة ببيئتها الخارجية من أجل مواكبة الجامعة لتطورات الحاصلة، وحصلت العبارة " تتعمد الجامعة بتحقيق رضا الطلبة والحفاظ على علاقات طيبة معهم" على المرتبة الأخيرة، والمرتبة الأخيرة من حيث الأهمية

النسبية بمتوسط حسابي قدر ب (4.010) وبانحراف معياري (0.901)، والتي تبرز مكانة الطالب في جامعة الطاهري محمد.

الفرع الرابع: عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور رأس المال الفكري ككل ومناقشته

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن كل أبعاد رأس المال الفكري وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (4-5) التحليل الوصفي لمحور رأس المال الفكري ككل

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	رأس المال البشري	4.065	0.353	3	موافق
02	رأس المال الهيكلي	4.249	0.514	1	موافق بشدة
03	رأس المال العلاقتي	4.199	0.503	2	موافق
	محور رأس المال الفكري ككل	4.184	0.369		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

من خلال الجدول رقم (4-5) نجد أن مستوى رأس المال الفكري في جامعة الطاهري محمد بشار جاء بدرجة موافق وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، إذ بلغ متوسط إجابات أبعاد الرأس المال الفكري مجتمعة (4.184) وبانحراف معياري (0.369)، ويتضح مما سبق أن رأس المال البشري ورأس المال العلاقتي جاء بدرجة موافق، عكس رأس المال الهيكلي الذي جاء بدرجة موافق بشدة حسب إجابات أفراد العينة المدوسة والتي تكونت من جميع أعضاء هيئة التدريس الدائمين والمؤقتين وقد استنتجنا أن هناك تجانس وتكامل بين أبعاد رأس المال الفكري، فكان لكل بعد التأثير على البعد الآخر، وهذا ما يفسر تقارب المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة

المطلب الثاني: التحليل الوصفي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي مع أبعاده

من أجل معرفة درجة ومستوى المناخ التنظيمي المطبق على مستوى جامعة الطاهري محمد بشار، من وجهة نظر عينة الدراسة والمتمثلة في أعضاء هيئة التدريس سواء الأساتذة الدائمين أو المؤقتين، قمنا بحساب المتوسطات

الحسابية والانحراف المعياري مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لكل فقرة من فقرات المحور الثالث من الاستبيان الخاص بالمناخ التنظيمي والذي يتكون من أربعة أبعاد وهي: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال.

الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعده الهيكل التنظيمي

يمثل الجدول التالي الإحصاء الوصفي لبعده الهيكل التنظيمي، بعرض المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مستوى الإجابة لكل عبارة، وكذا ترتيب الفقرات حسب الأهمية النسبية حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (5-5) التحليل الوصفي لبعده الهيكل التنظيمي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	يتصف الهيكل التنظيمي بلامركزية مما يسمح اتخاذ القرارات بوتيرة سريعة مما يسهل العملية الإدارية.	4.073	0.968	4	موافق
02	يساهم الهيكل التنظيمي الحالي بإنجاز المهام بشكل أفضل.	3.806	1.125	6	موافق
03	تتميز الاتصالات بين الأقسام والكليات وإدارة الجامعة بسهولة والإنسانية.	3.983	0.941	5	موافق
04	تعمل إدارة الجامعة على احترام تخصص الأستاذ في توجيهه..	4.130	0.845	2	موافق
05	ترسم إدارة الجامعة الخطوط العريضة للأساتذة مع فسخ المجال للإبداء الأفكار وللآراء وحرية العمل	4.263	0.784	1	موافق بشدة
06	تقوم سياسة الإشراف الجامعة على أساس ترك حرية التصرف للأساتذة.	4.113	1.047	3	موافق
07	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعده الهيكل التنظيمي	4.061	0.616	06	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول أعلاه أن اتجاه العام لآراء أعضاء هيئة التدريس والتي تمثل عينة الدراسة حول فقرات بعده الهيكل التنظيمي بمستوى مقبول، وقد حققت العبارة الخامسة في الجدول المرتبة الأولى وتنص على " ترسم إدارة الجامعة الخطوط العريضة للأساتذة مع فسخ المجال للإبداء الأفكار وللآراء وحرية العمل" بمتوسط حسابي يقدر ب (4.263) وبانحراف معياري (0.784)، كما حازت ذات العبارة المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهذا راجع إلى اهتمام الجامعة بالعنصر البشري والمحاولة خلق جو من العمل من أجل زيادة قيمة مضافة وإعطاء لعضو

هيئة التدريس الحرية من أجل الإبداع والاختراع، وجاءت عبارة " تعمل إدارة الجامعة على احترام تخصص الأستاذ في توجيهه" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.130) وبانحراف معياري (0.845)، وحازت العبارة ذاتها على نفس المرتبة من حيث الأهمية النسبية، وهذا ما يفسر عملية التخصص في العمل والتي توليها الجامعة أهمية كبيرة وذلك من أجل إعطاء الأستاذ الفرصة للإبداع في عمله، أما باقي الفقرات فجاءت متوسطها الحسابي محصورة بين [3.806، 4.113] بانحرافات معيارية [0.947، 1.125]، وبمراتب متباينة من حيث الأهمية النسبية بين [3، 6]، وهذا راجع إلى الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الهيكل التنظيمي من خلال تحقيقه للأهداف والأغراض والتي أنشئ من أجلها، منها توضيح الوظائف، التخفيف من ظهور الصراعات، تخفيفه لحدة التوتر وعدم الرضا الوظيفي للعاملين، حيث تعمل الجامعة من أجل تحقيق التوازن والمرونة والاستمرارية في هيكلها التنظيمي وذلك بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية والاسهام في تحقيق أهداف الجامعة.

الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعث نمط القيادة واتخاذ القرارات

يمثل الجدول التالي الإحصاء الوصفي لبعث نمط القيادة واتخاذ القرارات، بعرض المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مستوى الإجابة لكل عبارة، وكذا ترتيب الفقرات حسب الأهمية النسبية حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (V-6) التحليل الوصفي لبعء نمط القيادة واتخاذ القرارات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	تشجع إدارة الجامعة تبادل المعرفة بين الأساتذة.	4.110	0.875	6	موافق
02	تتمتع إدارة الجامعة بالمقترحات الصاعدة إليها.	4.130	0.917	5	موافق
03	تنتهج إدارة الجامعة مبدأ المشاركة مع الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات.	4.350	0.684	1	موافق بشدة
04	تشجع إدارة الجامعة في الكلية الأساتذة لديها على الابداع في مختلف المجالات.	4.171	0.858	4	موافق
05	تشجع إدارة الجامعة المبادرات الفردية.	4.343	0.817	2	موافق بشدة
06	تشجع إدارة الجامعة المبادرات الجماعية.	4.336	0.799	3	موافق بشدة
07	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعء نمط القيادة واتخاذ القرارات	4.240	0.525	6	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول (V-6) مستوى نمط القيادة واتخاذ القرارات في جامعة الطاهري محمد بيشار، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين [4.110، 4.350] بانحرافات معيارية قدرت ب [0.917، 0.525] مما بين أن معظم فقرات بعد نمط القيادة واتخاذ القرارات تشكل قبول مرتفعة جداً وبدرجة موافق بشدة لدى أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وجاءت المرتبة الأولى للمتوسط الحسابي (4.350) وبانحراف معياري (0.684)، وحازت هذه العبارة والتي تنص "تنتهج إدارة الجامعة مبدأ المشاركة مع الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات" المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، والتي توضح مدى اهتمام الجامعة في إشراك طاقمها في إتخاذ القرارات دون تحديد نوعية القرارات، وجاءت العبارة الخامسة والتي تنص "تشجع إدارة الجامعة المبادرات الفردية." في المرتبة الثانية من حيث ترتيب المتوسطات الحسابية ب (4.343) وبانحراف معياري (0.817)، حيث التمسنا من عينة الدراسة الحرية التي يتمتع بها عضو هيئة التدريس في أداء عمله، أما المرتبة الثالثة فكانت عبارة "تشجع إدارة الجامعة المبادرات الجماعية." بمتوسط حسابي (4.336) وبانحراف معياري (0.799)، أما من حيث الأهمية النسبية فحازت هذه العبارة المرتبة الثالثة، وحسب عينة الدراسة استنتجنا أن إدارة جامعة الطاهري محمد بيشار تعمل على خلق فرق عمل وذلك بتشجيعها المبادرات الجماعية، أما المرتبة الرابعة فكانت عبارة "تشجع إدارة الجامعة في الكلية الأساتذة لديها على الابداع في مختلف المجالات" بمتوسط حسابي

(4.171) وبانحراف معياري (0.858)، وحازت أيضا ذات العبارة على المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية، حيث أن تشجيع الأستاذ لا تقتصر على إدارة الجامعة بل يتعاده إلى الكليات وهذا ما لمسناه من عند عينة الدراسة، وجاءت العبارتين التاليتين " تهتم إدارة الجامعة بالمقترحات الصاعدة إليها"، و" تشجع إدارة الجامعة تبادل المعرفة بين الأساتذة" في المرتبة الخامسة والسادسة على التوالي، وبمتوسطات حسابية (4.130) و(4.110) وبانحرافات معيارية قدرت ب(0.917) و(0.875)، وبنفس المرتبة من حيث الأهمية النسبية، ما يفسر الاحترافية التي تتمتع بها الجامعة بالأخذ بالمقترحات، ودائما تعمل الجامعة في خلق فرق عمل تساعد على تبادل وجهات النظر في ما يخص المادة العلمية.

الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعدهم الحوافز

يمثل الجدول الموالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لبعدهم الحوافز

الجدول (V-7) التحليل الوصفي لبعدهم الحوافز

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	تمتاز الحوافز التي تقدمها الجامعة بالموضوعية والشفافية	4.160	0.892	2	موافق
02	تخصص الجامعة ميزانية للحوافز المالية لتشجيع الأساتذة.	3.896	1.078	5	موافق
03	تتأقلم الحوافز التي تقدمها الجامعة وتتكيف مع المتغيرات ومتطلبات الأستاذ.	4.033	0.935	4	موافق
04	تتوافق الحوافز التي تقدمها الجامعة مع الدوافع.	4.116	0.878	3	موافق
05	يمتاز نظام الحوافز في الجامعة بالوضوح	4.210	0.849	1	موافق بشدة
06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعدهم الحوافز	4.083	0.662	05	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول (V-7) مستوى بعد الحوافز في جامعة الطاهري محمد بيشار، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين [3.896 ، 4.210] بانحرافات معيارية قدرت ب [0.662 ، 1.078] مما بين أن معظم فقرات بعد الاتصال تشكل قبول وبدرجة موافق لدى أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي،

واحتلت العبارة الخامسة والتي تنص "يمتاز نظام الحوافز في الجامعة بالوضوح" المرتبة الأولى من حيث المتوسطات الحسابية مقارنة بالعبارات الأخرى بمتوسط حسابي (4.210) وبانحراف معياري (0.849) وبنفس المرتبة جاءت هذه العبارة من حيث الأهمية النسبية، وهذا ما يفسر الوضوح التام لنظام الحوافز حسب عينة الدراسة، وجاءت عبارة " تمتاز الحوافز التي تقدمها الجامعة بالموضوعية والشفافية" في المرتبة الثانية حيث كان المتوسط الحسابي (4.160) وبانحراف معياري (0.892)، والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، وتظهر أهمية هذه العبارة في المساوات التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس حسب إجابات عينة الدراسة، وجاءت العبارات رقم 2، 3، 4 حسب ترتيبها في الجدول في المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة على التوالي بمتوسطات حسابية (4.033، 4.116، 3.896) وبانحرافات معيارية (0.878، 0.935، 1.078) على التوالي، وهذا ما يفسر العمل التي تقوم به الجامعة في توفير الحوافز للأساتذة في إطار تشجيعهم من أجل العمل أكثر وذلك لزيادة قيمة مضافة المرجوة من طرف إدارة الجامعة.

الفرع الرابع: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعد الاتصال

يمثل الجدول التالي الإحصاء الوصفي لبعد الاتصال، بعرض المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مستوى الإجابة لكل عبارة، وكذا ترتيب الفقرات حسب الأهمية النسبية حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (V-8) التحليل الوصفي الاتصال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	تسود علاقات طيبة بين الأساتذة وإدارة الجامعة.	4.290	0.800	2	موافق بشدة
02	يتميز تعامل إدارة الجامعة مع أعضاء هيئة التدريس بالمساواة.	4.160	0.830	3	موافق
03	يسود جو من الأريحية للاجتماعات غير الرسمية لأعضاء هيئة التدريس.	4.060	0.934	4	موافق
04	يتم الاتصال بإدارة الجامعة بشكل سهل وسلس.	4.043	0.954	5	موافق
05	توفر الجامعة قنوات اتصال تتيح انتقال المعلومات بين الأساتذة.	4.656	1.147	1	موافق بشدة
06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعده الاتصال	4.042	0.690	5	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول أعلاه، وبقراءة هذه النتائج حازت الفقرة الخامسة في الجدول على أعلى متوسط حسابي (4.656) وبانحراف معياري (1.147) والتي تنص "توفر الجامعة قنوات اتصال تتيح انتقال المعلومات بين الأساتذة"، ونظراً لأهمية هذا البعد في الحياة المهنية تعمل الجامعة محل الدراسة على خلق قنوات اتصال بين كافة المستويات والمراكز الإدارية التي تحتويها، والتي تساعد في الانتقال السلس للمعلومات بين مختلف أعضاء هيئة التدريس، وحازت على المرتبة الثانية العبارة التالية "تسود علاقات طيبة بين الأساتذة وإدارة الجامعة" بمتوسط حسابي (4.290) وبانحراف معياري (0.800) والثانية من حيث الأهمية النسبية، إن توفير الجامعة قنوات اتصال مختلفة هو الذي يسمح ببناء علاقات متميزة بين الأساتذة والإدارة، وجاءت عبارة "يتميز تعامل إدارة الجامعة مع أعضاء هيئة التدريس بالمساواة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.160) وبانحراف معياري (0.830)، والثالثة من حيث الأهمية النسبية، ما لمسناه من عينة الدراسة أنه توجد ثقة كبيرة بين الإدارة وعينة الدراسة في إطار السياسات الواضحة والشفافة التي مارسها الجامعة محل الدراسة، وجاءت العبارات المرقمة 3 و4 على الجدول في المرتبة الرابعة والخامسة على التوالي وبمتوسطات حسابية تتراوح بين 4.060 و4.043،

وبانحرافات معيارية من 0.934، 0.954 على التوالي، وتظهر أهمية هتين العبارات في كون أن الجامعة خلقت نوع من الثقة بين أعضاء هيئة التدريس فيما بينهم وبينهم وإدارة الجامعة.

الفرع الخامس: عرض نتائج التحليل الوصفي لمحور المناخ التنظيمي ككل ومناقشته

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن كل أبعاد المناخ التنظيمي وهي الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز والاتصال حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (9-5) التحليل الوصفي لمحور المناخ التنظيمي ككل

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	الهيكل التنظيمي	4.061	0.616		موافق
02	نمط القيادة واتخاذ القرارات	4.240	0.525		موافق بشدة
03	الحوافز	4.083	0.662		موافق
	الإتصال	4.042	0.690		موافق
	محور المناخ التنظيمي ككل	4.106	0.462		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يتبن من خلال النتائج المعروضة في جدول أعلاه في المؤسسة محل الدراسة، أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين [4.042، 4.240] بانحرافات معيارية قدرت ب [0.462، 0.690]، كما يتضح من الجدول أن كل المتوسطات الحسابية لأبعاد محور المناخ التنظيمي شكلت قبول بدرجة موافق إلا البعد الثاني فقد شكل قبول مرتفع بدرجة موافق بشدة، وقد يعود ذلك إلى العلاقات الجيدة التي تربط عينة الدراسة مع مختلف المسؤولين سواء كانوا مدراء أو عمداء، وحتى أعضاء هيئة التدريس فيما بينهم، وقد استنتجنا أن هناك تجانس وتكامل بين أبعاد المناخ التنظيمي، فكان لكل بعد التأثير على البعد الآخر، وهذا ما يفسر تقارب المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة

المطلب الثالث: التحليل الوصفي للمتغير التابع جودة التعليم العالي مع أبعاده

من أجل تحديد قيمة جودة التعليم العالي الموجودة على مستوى جامعة الطاهري محمد بشار، من وجهة نظر عينة الدراسة والمتمثلة في أعضاء هيئة التدريس سواء الأساتذة الدائمين أو المؤقتين، تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لكل عبارة من عبارات المحور الرابع من الاستبيان الخاص بالجودة التعليم العالي، والذي يتكون من خمسة أبعاد والمتمثلة في: الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف او العلاقة مع الطلبة.

الفرع الأول: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية والموثوقية

يمثل الجدول الموالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لبعد الاعتمادية والموثوقية

الجدول (V-10) التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية والموثوقية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	يمكن لطلبة الاعتماد على عضو هيئة التدريس واعتباره مصدر للمعلومة المطلوبة.	4.003	0.923	4	موافق
02	تحرص الجامعة على تقديم الخدمة التعليمية بشكل ملائم	4.123	0.866	3	موافق
03	تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة.	4.993	0.318	1	موافق بشدة
04	المعلومة المقدمة للطلبة موثوقة ومؤكدة.	4.990	1.083	2	موافق بشدة
05	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد الاعتمادية والموثوقية	4.027	0.683	4	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول أعلاه، وبقراءة هذه النتائج حازت الفقرة الثالثة في الجدول على أعلى متوسط حسابي قدر ب (4.993) وانحراف معياري (0.318)، والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، ونصت هذه العبارة على "تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة"، وهذا ما يفسر أن للجامعة محل الدراسة برامج مسطرة وأن هذه البرامج تخضع للمراقبة من طرف الإدارة العليا، ويشكل العامل الزمني دوراً مهماً في

إدارة أعمال الجامعة، وجاءت عبارة " المعلومة المقدمة للطلبة موثوقة ومؤكدة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.990) وبانحراف معياري (1.083) واحتلت ذات العبارة المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، وهذاما يفسر كفاءة أعضاء هيئة التدريس في تقديم المادة العلمية بكل صحة وموثوقية، واحتلت العبارتين الثانية والأولى من الجدول المرتبة الثالثة والرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (4.123، 4.003) وبانحرافات معيارية (0.866، 0.923)، ونتيجة للعلاقات الممتازة بين إدارة الجامعة محل الدراسة وعضو هيئة التدريس حسب إجابات عينة الدراسة والثقة الكبير تقدم المادة العلمية للطلاب بشكل صحيح وموثوق.

الفرع الثاني: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعد الأمان

يمثل الجدول التالي الإحصاء الوصفي لبعد الأمان، بعرض المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مستوى الإجابة لكل عبارة، وكذا ترتيب الفقرات حسب الأهمية النسبية حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (V-11) التحليل الوصفي لبعد الأمان

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	يشعر الطالب بالأمان عند وجوده بالجامعة.	4.010	0.951	5	موافق
02	أسلوب تعامل الأستاذ يشعر الطلبة بالثقة.	3.900	1.086	6	موافق
03	عضو هيئة التدريس صادق وأمين في عمله اتجاه الطلبة.	4.116	0.886	4	موافق
04	خدمة الطلبة هي أولوية بالنسبة للأستاذ الجامعي.	3.956	0.968	7	موافق
05	يتم تقييم أعمال الطلاب بموضوعية وإنصاف دون النظر للعلاقات الشخصية.	4.376	0.755	1	موافق بشدة
06	يسود الاحترام المتبادل بين عضو هيئة التدريس والطلبة.	4.156	0.880	3	موافق
07	تتوفر الجامعة على المعلومات الكافية للإجابة على أسئلة الطلبة.	4.366	0.757	2	موافق بشدة
08	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد الأمان	4.086	0.629	7	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

تشكل هذا البعد من سبع عبارات حصرت متوسطاتها الحسابية بين [3.956، 4.376] وانحرافات معيارية حصرت بين [0.755، 1.086]، وحازت العبارة " يتم تقييم أعمال الطلاب بموضوعية وإنصاف دون النظر للعلاقات الشخصية." المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.376) وانحراف معياري (0.755)، والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية وبمستوى قبول مرتفع جداً أي موافق بشدة ، وحسب هذه العبارة فإن تقييم الطلاب في الجامعة محل الدراسة عادل ومنصف بعيداً عن العلاقات الشخصية وهذا ما يفسر على وجود الأمانة العلمية لدى الأساتذة حسب إجابات عينة الدراسة، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة " تتوفر الجامعة على المعلومات الكافية للإجابة على أسئلة الطلبة" بمتوسط حسابي (4.366) وانحراف معياري (0.757)، وهذا ما يفسر طبيعة الاتصال الفعال بين مختلف طبقات المختلفة في الجامعة، وحازت العبارة المرقمة سادساً في الجدول على المرتبة الثالثة والتي نصت "يسود الاحترام المتبادل بين عضو هيئة التدريس والطلبة." بمتوسط حسابي (4.156) وانحراف معياري (0.880) والمرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية، وهذا ما يوضح عدم وجود علاقات غير رسمية بين الطالب وعضو هيئة التدريس والعلاقات كلها رسمية، وجاءت العبارات المرقمة في الجدول 3، 1، 2، 4 في المراتب الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة على التوالي بمتوسطات حسابية (4.116)، (4.010)، (3.900) و(3.956) وانحرافات معيارية (0.886)، (0.951)، (1.086)، (0.968) على التوالي، وتفسر كل هذه العبارات درجة الثقة التي يتمتع بها الأستاذ تجاه الطالب مما يشعره بأمان، ويشعره أيضاً أن خدمته من الأولويات وهذا حسب إجابات عينة الدراسة.

الفرع الثالث: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعده الملموسية

يمثل الجدول الموالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لبعده الملموسية

الجدول (V-12) التحليل الوصفي لبعء الملموسية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	يتلاءم المظهر العام للجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.	4.270	0.959	1	موافق بشدة
02	كل التجهيزات والتقنيات اللازمة لتعليم العالي متوفرة بجامعة.	4.183	0.811	4	موافق
03	تمتلك الجامعة قاعات تدريس مهيأة.	4.236	0.885	2	موافق بشدة
04	تتوفر الجامعة على التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل عمل الأستاذ.	4.143	0.847	5	موافق
05	تتوفر المواصلات بسهولة بجوار الجامعة..	4.210	0.841	3	موافق بشدة
06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعء الملموسية	4.208	0.638	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يشير الجدول (V-12) أن اتجاه العام لآراء أعضاء هيئة التدريس حول عبارات بعء الملموسية جاء بمستوى قبول متباين بين موافق وموافق بشدة، وقد حققت العبارة " يتلاءم المظهر العام للجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة." بمتوسط حسابي قدر ب (4.270) وانحراف معياري (0.959)، وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى من الأهمية النسبية، وهذا ما بين أن الجامعة محل الدراسة تحتوي على مرافق علمية مختلفة من قاعات ومحابر علمية ومكتبات جامعية وفضاءات الأنترنت، والتي تساعد وتسهل عمليات البحث، وتوفر الراحة للباحثين وهذا حسب إجابات عينة الدراسة، وحازت العبارة التي تنص على " تمتلك الجامعة قاعات تدريس مهيأة." المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.236) وانحراف معياري (0.885) والمرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية، حيث تفسر هذه العبارة عمل الجامعة من أجل توفير المرافق الراجعة يتناسب مع طبيعة وجو المنطقة، وبمتوسط حسابي (4.210) وانحراف معياري يقدر ب (0.841) جاءت العبارة التالية " تتوفر المواصلات بسهولة بجوار الجامعة." في المرتبة الثالثة من حيث المتوسط الحسابي وبنفس المرتبة بالنسبة للأهمية النسبية، حيث فعلا تتوفر

الجامعة محل الدراسة مواصلات يوميا ومن مختلف أحياء الولاية لتخفيف عبئ المواصلات على الطلبة، أما عبارة " كل التجهيزات والتقنيات اللازمة لتعليم العالي متوفرة بجامعة". فاحتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.183) وبانحراف معياري (0.811) وبنفس المرتبة من حيث الأهمية النسبية، وهذا ما يدل على أن الجامعة محل الدراسة تضع الطالب والأستاذ في راحة دائما، واحتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.143) وبانحراف معياري (0.847) العبارة التي تنص على " تتوفر الجامعة على التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل عمل الأستاذ"، حيث تدل هذه العبارة على توفير كل الإمكانيات للأستاذ من أجل أداء مهامه على أحسن وجه.

الفرع الرابع: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعء الاستجابة

يمثل الجدول التالي الإحصاء الوصفي لبعء الاستجابة، بعرض المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، مستوى الإجابة لكل عبارة، وكذا ترتيب الفقرات حسب الأهمية النسبية حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة أو عينة الدراسة والمقدرة ب 300 مفردة

الجدول (V-13) التحليل الوصفي لبعء الاستجابة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	تستجيب الجامعة بتقديم الخدمات المطلوبة..	4.223	0.771	1	موافق بشدة
02	هناك استعداد دائم لمساعدة الطلبة من طرف إدارة الجامعة..	4.126	0.863	2	موافق
03	الأستاذ الجامعي مستعد دائما لمساعدة طلبته.	4.023	0.912	3	موافق
04	تأخذ الجامعة بعين الاعتبار اقتراحات الطلبة	3.580	1.111	4	موافق
05	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعء الاستجابة	4.124	0.688	5	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المرتبة الأولى للمتوسط الحسابي للعبارة التي تنص "تستجيب الجامعة بتقديم الخدمات المطلوبة" حيث قدر ب (4.223) وبانحراف معياري (0.771)، والمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وهذا يعني أن لجامعة الطاهري محمد الإمكانيات البشرية والمادية والتي تسهل في عمليات تقديم الخدمة لكل طاقمها، وحازت العبارة " هناك استعداد دائم لمساعدة الطلبة من طرف إدارة الجامعة" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي

(4.126) وبانحراف معياري (0.863)، والثانية من حيث الأهمية النسبية، ويعني ذلك الاهتمام المستمر من طرف إدارة الجامعة من أجل توفير كل الإمكانيات للطلبة، وبنفس الطريقة عمل إدارة الجامعة يعمل الأستاذ أيضا على مساعدة طلبته ويمكن أن تكون تعليمات الإدارة العليا، وهذا ما جاءت به العبارة التي تنص على "الأستاذ الجامعي مستعد دائما لمساعدة طلبته، وجاءت هذه الأخيرة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.023) وبانحراف معياري (0.912) وبنفس المرتبة بالنسبة للأهمية النسبية، وجاءت في المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على "تأخذ الجامعة بعين الاعتبار اقتراحات الطلبة" بمتوسط حسابي يقدر ب (3.580) وبانحراف معياري (1.111)، وهي عبارة التي تدل على إشراك الطالب في مختلف العمليات الإدارية وذلك بأخذ بجدية كل اقتراحاته..

الفرع الخامس: عرض ومناقشة نتائج التحليل الوصفي لبعد التعاطف (العلاقة مع الطلبة)

يمثل الجدول الموالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة وتحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول لبعد التعاطف

الجدول (V-14) التحليل الوصفي لبعد التعاطف (العلاقة مع الطلبة)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	يبدل عضو هيئة التدريس جهدا مستمرا لفهم ومحاولة إرضاء الطلبة.	3.880	0.960	4	موافق
02	من أولويات الأستاذ الحفاظ على العلاقة العلمية المتينة مع الطالب.	3.556	1.047	5	موافق
03	تهتم الجامعة بتلبية احتياجات الطلبة.	4.086	0.865	1	موافق
04	تتعامل الجامعة مع قضايا الطلاب بإنصاف.	3.890	1.017	3	موافق
05	يساعد الأستاذ الجامعي طلبته حتى خارج مجال التدريس.	4.036	0.893	2	موافق
06	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لبعد التعاطف	3.874	0.590	5	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

يوضح الجدول (V-14) مستوى بعد التعاطف في جامعة الطاهري محمد بيشار، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد بين [3.556، 4.086] بانحرافات معيارية قدرت ب [1.047، 0.590] مما بين أن معظم فقرات بعد التعاطف تشكل قبول (موافق) لدى أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وجاءت العبارة المرقمة ثالثاً في الجدول في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب (4.086) وبانحراف معياري

(0.865) وينفس المرتبة بالنسبة للأهمية النسبية والتي تنص على "تتم الجامعة بتلبية احتياجات الطلبة"، وهذا ما يفسر الاهتمام الكبير التي توليه الجامعة لطالب، أما عبارة "يساعد الأستاذ الجامعي طلبته حتى خارج مجال التدريس." فقد حازت على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.036) وبانحراف معياري (0.893)، حيث حصلت هذه العبارة على المرتبة الثانية من الأهمية النسبية، وبمستوى قبول موافق، وهذا بين العلاقات الجيدة التي تربط الطالب مع أستاذه، أما العبارات المرقمة في الجدول 4، 1، 2 بمتوسطات حسابية (3.890)، (3.880) و(3.556) وبانحرافات معيارية (1.017) و(0.960) و(1.047) على التوالي والتي تنص على "تتعامل الجامعة مع قضايا الطلاب بإنصاف"، "يبدل عضو هيئة التدريس جهدا مستمرا لفهم ومحاوله إرضاء الطلبة" و"من أولويات الأستاذ الحفاظ على العلاقة العلمية المتينة مع الطالب."، تبين مدى الاهتمام بالطالب سواء من طرف إدارة الجامعة محل الدراسة أو من ذرف عضو هيئة التدريس.

الفرع السادس: عرض نتائج التحليل الوصفي لخور جودة التعليم العالي ككل ومناقشتها

يمثل الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع تحديد الأهمية النسبية ومستوى القبول عن كل أبعاد جودة التعليم العالي وهي الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة والتعاطف وهذا حسب إجابات أفراد العينة المستجوبة ب 300 مفردة

الجدول (V-15) التحليل الوصفي لخور جودة التعليم العالي ككل

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	الاعتمادية والموثوقية	4.027	0.683	4	موافق
02	الأمان	4.086	0.629	3	موافق
03	الملموسية	4.208	0.638	1	موافق بشدة
04	الاستجابة	4.124	0.688	2	موافق
05	التعاطف (العلاقة مع الطلاب)	3.874	0.590	5	موافق
	محور جودة التعليم العالي ككل	4.064	0.444		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V25)

من خلال الجدول (V-15) يتضح أن محور جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بيشار جاءت بدرجة مرتفعة (موافق) وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، إذ بلغ متوسط إجابات عمليات جودة التعليم العالي مجتمعة (4.064) وبانحراف معياري (0.444)، ويتضح مما سبق أن جميع أبعاد جودة التعليم العالي جاءت مقبولة وبدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة، باستثناء بعد الملموسية الذي جاء مرتفع جداً بموافق بشدة، واحتل بعد الملموسية بالمرتبة الأولى بموافق بشدة، أما المرتبة الثانية كانت من نصيب بعد الاستجابة، والمرتبة الثالثة عادت لبعده الأمان، ورابعاً لبعده الاعتمادية والموثوقية، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد التعاطف، وعببه استنتجنا أن جامعة الطاهري محمد بيشار حريصة على الارتقاء بمستوى الجامعة إلى مصاف الجامعات الكبرى من خلال توفير كل المرافق العلمية التي يحتاجها عضو هيئة التدريس والطالب معاً، إضافة إلى تلبية الاحتياجات الطالب والأستاذ، وتعمل الجامعة محل الدراسة على خلق بيئة عادلة ومنصفة بعيداً عن العلاقات الشخصية وهذا ما يفسر على وجود الأمانة العلمية لدى الأساتذة حسب إجابات أفراد عينة الدراسة، وتعمل الجامعة على خلق نوع من الثقة بينها وبين الأستاذ والطالب من خلال تدعيم روح العمل الجماعي وذلك لخلق علاقات متينة بين كل الأطراف الفاعلة في الجامعة محل الدراسة وهذا طبعاً حسب إجابات أفراد عينة الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج أموس المتكامل

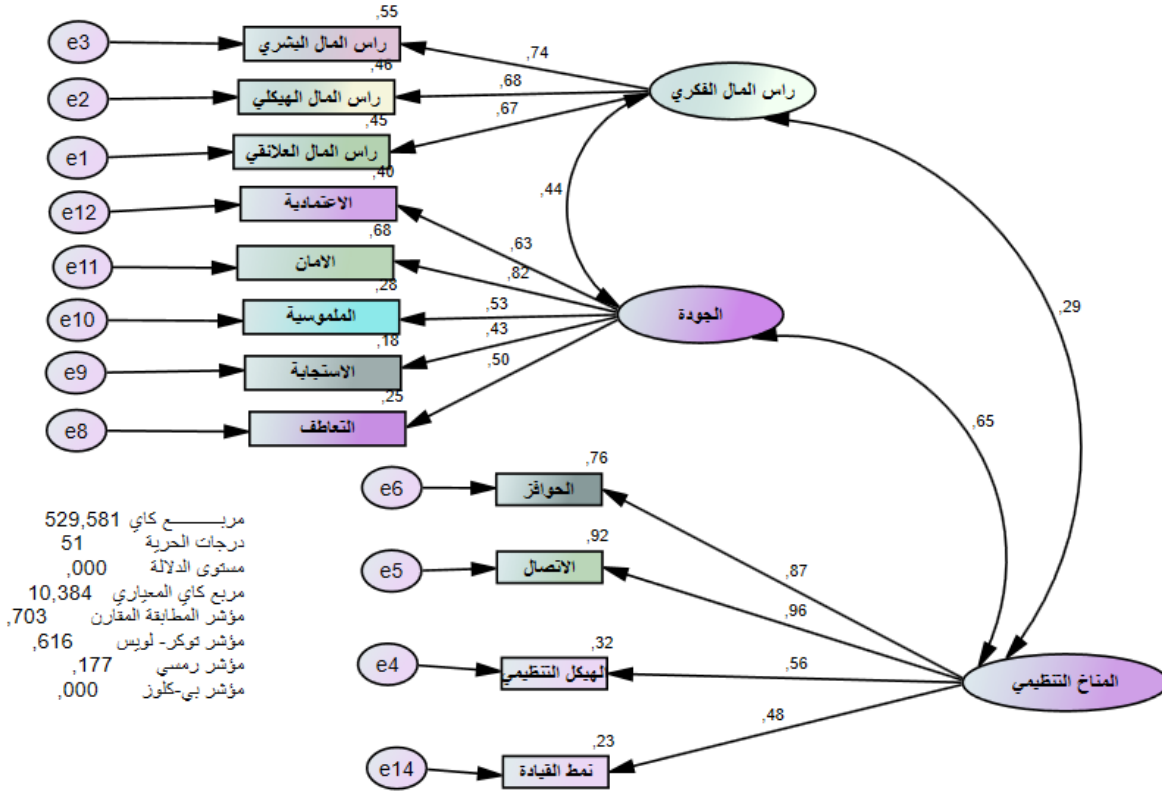
يهدف هذا المبحث إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة والتي تكون مبنية على أساس النموذج المقترح على مستوى الجامعة محل الدراسة، والذي يساهم في النهاية إلى تحقيق أهداف الدراسة، وعليه يتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب، حيث سنتطرق في المطلب الأول نتحقق مدى مطابقة النموذج المقترح لبيانات الدراسة الحالية، والتطرق إلى دراسة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة من خلال نموذج القياس للدراسة، وفي المطلب الثاني سنعرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة، وفي الأخير سنناقش نتائج اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: النموذج القياسي للنموذج النظري الافتراضي للدراسة

قمنا بصياغة النموذج المقترح يوضح مختلف العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات الدراسة والمتمثلة في المتغير المستقل رأس المال الفكري، وجودة التعليم العالي كمتغير تابع، والمتغير الوسيط المناخ التنظيمي، حيث استخدمنا أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية إلى تحديد العلاقات السببية بين هذه المتغيرات

الفرع الأول: اختبار حسن الملائمة والمطابقة للنموذج القياسي للدراسة وبيانات العينة مجمعة يوضح الشكل رقم (V-5) النموذج القياسي العام للنموذج النظري الافتراضي للدراسة في الجامعة محور الدراسة والذي يتكون من ثلاث متغيرات في المتغير المستقل رأس المال الفكري، وجودة التعليم العالي كمتغير تابع، والمتغير الوسيط المناخ التنظيمي

الشكل رقم (V-1) : نموذج الدراسة الخاص بالدراسة قبل التعديل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

وفيما يلي يمكن تلخيص نتائج مخرجات مؤشرات المطابقة لنموذج القياس المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (V-16): مؤشرات المطابقة لنموذج الخاص بالدراسة ككل قبل التعديل

المؤشر	القيمة المسجلة	شروط قبول النموذج	القبول
مربع كاي Cmin	529.581	لا يكون دلاً	/
درجة الحرية DF	51	DF ≥ 0 نموذج معين	مقبول
مستوى الدلالة P-value	0.000	P-value ≥ 0.05	/
مربع كاي المعياري Cmin/DF	10.384	[3-1] جيد [5-3] مقبول	غير مقبول
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.703	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر توكر-لويس TLI	0.616	أكبر من 0.9	غير مقبول
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي-رمسي RMSEA	0.177	[0.05-0] تطابق جيد [0.08-0.05] تطابق مقبول	غير مقبول

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

وعليه يتضح من الشكل رقم (V-1) والجدول رقم (V-16) عدم ملائمة النموذج الخاص بالدراسة ككل، و جاءت قيمة مربع كاي مرتفعة جداً وقدرت ب (10.384)، أما مؤشر المطابقة المقارن (CFI) فجاءت قيمته (0.703)، وجاءت قيمة مؤشر توكر لويس (TLI) منخفضة (0.616)، حيث لم تكونان ضمن مجال قبول وجاءت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي رمسي RMSEA مرتفعة جداً وقدرت ب (0.177)، وتدل هذه المؤشرات بعدم تطابق النموذج الخاص بالدراسة ككل مع بيانات الدراسة، وعليه يجب تعديل النموذج، لأنه في النمذجة بالمعادلات الهيكلية لا يقبل إضافة بارامترات بين الأسئلة أو عبارات وخاصة تلك التي تقع ضمن أبعاد مختلفة، إلا إذا اسند ذلك على أساس نظري.⁷ ويجب على الباحث اختيار المؤشر الذي له أكبر مؤشر تعديل وهكذا حتى تحقق أفضل مطابقة بما يتفق مع المنطق النظري للدراسة⁸، حيث يوضح الشكل رقم (V-6) والجدول رقم (V-17) أهم التعديلات التي تم القيام بها على نموذج القياس الدراسة والتي يمكن أن نلاحظ أنها علاقات تشابكية بين مختلف أبعاد الدراسة وهذا حسب إجابات أفراد عينة الدراسة والتي يمكن أن تكون مصطلحات أبعاد الدراسة غير مفهومة وغير متداولة أو تداولت لأول مرة من طرف العينة التي استهدفت في الدراسة أو التداخل في فهم مصطلحات الأبعاد.

⁷أحمد بوزيان تيفزة، ، الدورة التكوينية في النمذجة بالمعادلات الهيكلية، مصدر سبق ذكره.

²⁸أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، 2018، مصدر سبق ذكره، ص ص 22-23.

الجدول رقم (V-17): مؤشرات تعديل النموذج

التعديلات	أخطاء القياس المراد تعديلها	قيمة التعديل	معامل الارتباط
التعديل 01	e12 < - - > e4	43.111	0.40
التعديل 02	e10 < - - > e14	43.517	0.42
التعديل 03	e09 < - - > e14	42.489	0.41
التعديل 04	e09 < - - > e02	34.803	0.34
التعديل 05	e12 < - - > e03	35.251	0.48
التعديل 06	e11 < - - > e03	21.990	0.62
التعديل 07	E08 < - - > e05	20.727	0.92-
التعديل 08	e14 < - - > e04	16.929	0.23
التعديل 09	e10 < - - > e02	13.426	0.27
التعديل 10	e09 < - - > e04	10.700	0.27
التعديل 11	e02 < - - > e04	10.469	0.16
التعديل 12	e10 < - - > e09	8.570	0.23
التعديل 13	e10 < - - > e08	9.764	0.31
التعديل 14	e11 < - - > e04	9.401	0.26
التعديل 15	e08 < - - > e14	6.858	0.19
التعديل 16	e03 < - - > e09	7.198	0.18

ويكون التبرير النظري لهذه التعديلات، فالتعديل الأول بين خطأ القياس رقم (4) لبعده الهيكل التنظيمي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي و خطأ القياس رقم (12) لبعده الاعتمادية والموثوقية للمتغير التابع جودة التعليم العالي والذي بلغت قيمته (43.111) بأن الهيكل التنظيمي هو الأساس في بناء الاعتمادية والموثوقية والتي تسمح للطلبة الاعتماد على الأستاذ وتعتبره مصدر موثوق للمعلومة، ويمكن تبريره أيضا أن الهيكل التنظيمي هو مصدر لتحقيق الدقة في تشخيص الواقع، فالتعديل الثاني بين الخطأ القياس رقم (14) لبعده نمط القيادة واتخاذ القرارات للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي وخطأ القياس رقم (10) لبعده الملموسية للمتغير التابع جودة التعليم العالي والذي بلغت قيمته (43.517) فيمكن تبريره بأن توفير بيئة عمل لائقة من قاعات والتقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة تسهل أداء الأستاذ حيث نرى بأن الإدارة العليا هي المسؤولة عن البعدين، أما التعديل الثالث بين خطأ

القياس رقم (09) لبعء الاستجابة للمتغير التابع جودة التعليم العالي وخطأ القياس رقم (14) لبعء نمط القيادة واتخاذ القرارات المنتمي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي والذي بلغت قيمته (42.489) حيث يمكن تبريره بأن نوعية القيادة وكيفية اتخاذ القرار من طرف المسؤولين يحددان درجة وسرعة الاستجابة بتقديم الخدمات المطلوبة، أما بالنسبة لتعديل الرابع للخطأ القياس رقم (02) لبعء رأس المال الهيكلي للمتغير رأس المال الفكري وخطأ القياس رقم (09) لبعء الاستجابة للمتغير التابع جودة التعليم العالي والذي بلغت قيمته (34.803) فيمكن تفسيره بأن هذين البعدين متكاملين برغم أنهما ينتميان إلى متغيرين مختلفين لأنه لا يمكن أن تستجيب الجامعة لمتطلبات الطلبة بدون قاعدة بيانات وبدون سياسات وطرف كفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفعالية وهذا دائما حسب إجابات أفراد العينة، فالتعديل الخامس بين خطأ القياس رقم (03) لبعء رأس المال البشري المنتمي للمتغير المستقل رأس المال الفكري وخطأ القياس رقم (12) لبعء الاعتمادية والموثوقية للمتغير جودة التعليم العالي والمقدر ب (35.251) ويمكن تفسيره على أن عضو هيئة التدريس باعتباره رأس مال البشري وهو نفسه الذي يقدم المعلومات لطلبة فإما أت تكون معلومات معتمدة وموثوقة إما يكون العكس وهذا ما رأته عينة الدراسة وبالتالي يمكن لبعء رأس المال البشري المساهمة في بناء اعتمادية، فكان التعديل السادس بين خطأ القياس رقم (03) لبعء رأس المال البشري المنتمي للمتغير رأس المال الفكري وخطأ القياس رقم (11) لبعء الأمان المنطوي تحت المتغير التابع جودة التعليم العالي والمقدر ب (21.990) يمكن تفسيره بوجود علاقة كبير بين البعدين لأن شخصية والمصدقية التي يتمتع بها الأستاذ هي التي تخلق الأمان بينه وبين طلبته، وجاء التعديل السابع بين خطأ القياس رقم (05) لبعء الاتصال للمتغير الوسيط الهيكل التنظيمي وخطأ القياس رقم (08) لبعء التعاطف المنتمي للمتغير التابع جودة التعليم العالي والذي قدر ب (20.727) ويفسر بأنه لا وجود لتعاطف وعلاقات بين الأساتذة والإدارة والطلبة بدون اتصال، أما التعديل الثامن فكان بين خطأ القياس رقم (14) لبعء نمط القيادة واتخاذ القرارات وخطأ القياس رقم (04) لبعء الهيكل التنظيمي ومقدر ب (16.929) والمتميان لنفس المتغير وهو المناخ التنظيمي ويفسره بأنه مرونة الهيكل التنظيمي وصياغة الواضح والمحدد للوظائف وتحديد خطوط السلطة والمسؤولية تساهم في تسهيل عمليات القيادة واتخاذ القرارات وهذا حسب العينة المستجوبة، ويجمع التعديل التاسع بين خطأ القياس رقم (02) لبعء رأس المال الهيكلي للمتغير رأس المال الفكري وخطأ القياس رقم (10) لبعء الملموسية والمنتمي للمتغير جودة التعليم العالي والذي قدر ب (13.426) ويمكن تبريره بأنه إذا كان للجامعة تجهيزات ووسائل تكنولوجيا حديثة فيمكن للجامعة تطوير أنظمة المعلومات والبيانات الخاصة بها، أما التعديل

العاشر بين خطأ القياس رقم (04) والمتمثل لبعده الهيكل التنظيمي المنتمي للمتغير الوسيط المناخ التنظيمي وبين خطأ القياس رقم (09) لبعده الاستجابة للمتغير التابع جودة التعليم العالي والمقدر ب (10.700) فيمكن تفسيره بأن الهيكل التنظيمي يقيس ويقدر معدلات الانجاز والأداء ويعمل على تحقيق الأهداف المأمولة مما تكون فيه سرعة الاستجابة لكل المتطلبات، ويخص التعديل الحادي عشر خطأ القياس رقم (02) لبعده رأس المال الهيكلي والمنتمي لبعده رأس المال الفكري وخطأ القياس رقم (04) لبعده الهيكل التنظيمي التابع للمتغير المناخ التنظيمي والذي قدرت قيمته ب (10.469) فيمكن لرأس المال الهيكلي أن يوفر بيئة أعمال ملائمة لاستغلال وذلك من خلال توضيح الوظائف المختلفة ومستوياتها ومدى أهميتها في تحقيق أهداف الجامعة، أما التعديل الثانية عشر فيخصص خطأ القياس (10) لبعده الملموسية وخطأ القياس رقم (09) لبعده الاستجابة وهما بعدين ينتميان لنفس المتغير جودة التعليم العالي وقدرة القيمة (8.570) ويفسر ذلك إذا كانت تملك الجامعة محل الدراسة التجهيزات ووسائل تكنولوجيا حديثة فيمكن أن تستجيب بسرعة نظرا لامتلاكها للإمكانيات وهما بعدان متكاملان، أما التعديل الثالث عشر فيخصص خطأ القياس رقم (08) لبعده التعاطف وخطأ القياس رقم (10) لبعده الملموسية وهما بعدان ينتميان لنفس المتغير جودة التعليم العالي بقيمة قدرها (9.764) ويفسر بعد الملموسية يساهم في بناء بعد التعاطف، أما التعديل الرابع عشر فيخصص خطأ القياس رقم (04) لبعده الهيكل التنظيمي للمتغير المناخ التنظيمي وخطأ القياس رقم (11) لبعده الأمان للمتغير جودة التعليم العالي بقيمة قدرت ب (9.401) ويفسره بأن الهيكل التنظيمي الجيد يخفف من التوتر والصراعات وعدم الرضا الوظيفي ويساهم في الأداء الجيد مما يكسب الأمان، أما في ما يخص التعديل الخامس عشر خطأ القياس رقم (14) لبعده نمط القيادة واتخاذ القرارات المنتمي للمتغير المناخ التنظيمي وخطأ القياس رقم (08) لبعده التعاطف المنتمي للمتغير جودة التعليم العالي والمقدرة ب (6.858) وهذا ما يفسره أن القيادة الرشيدة تساهم في بناء العلاقات مع مختلف المتعاملين، والتعديل الأخير يخص خطأ القياس رقم (09) لبعده الاستجابة المنتمي للمتغير جودة التعليم العالي وخطأ القياس رقم (03) لبعده رأس المال البشري والمقدرة ب (7.198) ويبرره دور الكادر البشري في الاستجابة لكل متطلبات المتعاملين.

وأخير يمكننا القول أن الأبعاد المنتمية لنفس المتغير فهي أبعاد متجانسة ومتكاملة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن مؤشرات جودة المطابقة المستخرجة، بأن النموذج قد حاز على قيم جيدة لأربعة مؤشرات وهي مربع كاي المعياري بقيمة (3.430) وهي أقل من (5)، مؤشر المطابقة المقارن (CFI) فجاءت قيمته (0.947) أكبر من 0.90، وجاءت قيمة مؤشر توكر لويس (TLI) منخفضة (0.901) فهي أكبر من (0.9)، حيث كانتان ضمن مجال قبول فهي قيم جيدة تدل على مطابقة البيانات لنموذج مطابقة جيدة، كما يعتبران من أهم مؤشرات المطابقة، أما مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ لم يتحقق.

الفرع الثاني: اختبار كفاءة التشبعات العاملية للنموذج القياسي للدراسة والمعايير العامة

نحاول في هذا الاختبار إلى التحقق من وجود علاقات ارتباطية قوية ما بين البعد والعامل من حيث درجات قيم التشبعات أو الارتباط بين العامل الكامن والأبعاد التي تمثله، وهذا الاختبار يبين مدى أهمية الأبعاد المرتبطة بكل متغير من متغيرات الدراسة، ويتضح من الجدول رقم (V-19) أن جميع معاملات التشبع أو التحميل بين المتغير المستقل رأس المال افكري وأبعاده والمتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، والمتغير الوسيط المناخ التنظيمي وأبعاده المتمثلة في (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال)، والمتغير التابع جودة التعليم العالي بأبعادها الخمسة (الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف)، وتعتبر جميعها مقبولة مع مستويات معنوية (P-value) أقل من 0.001 و (T<1.96) أو (CR) التي تمثل القيمة الحرجة.

الجدول رقم (V-19): التقديرات المعيارية واللامعيارية لنموذج قياس الدراسة

المتغيرات	التشبعات	الدرجة المعيارية	الدرجة غير المعيارية	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	مستوى الدلالة
رأس المال الفكري	F1 0.605 m1	0.605	0.822	0.127	6.482	***
	F1 0.535 m2	0.535	0.623	0.095	6.544	***
	F1 0.879 m3	0.879	1.000			
المناخ التنظيمي	F2 0.658 y1	0.658	0.658	0.057	11.587	***
	F2 0.416 y3	0.416	0.516		7.957	***
	F2 0.993 y2	0.993	1.000	0.065		
	F2 0.852 k3	0.852	0.859	0.042	20.359	***
جودة التعليم العالي	F3 0.622 x1	0.622	0.775	0.076	10.243	***

			1.000	0.868	F3 0.868 x2	
***	7.717	0.066	0.506	0.446	F3 0.446 x3	
***	5.163	0.075	0.506	0.325	F3 0.325 x4	
***	6.981	0.067	0.471	0.449	F3 0.449 x5	

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

الفرع الثالث: اختبار درجة العلاقات الارتباطية للنموذج القياسي للدراسة والمعايير العامة

نحاول في هذا الاختبار إلى دراسة علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة المتغير المستقل رأس المال افكري، المناخ التنظيمي كمتغير وسيط، والمتغير التابع جودة التعليم العالي للإجابة على الأسئلة الفرعية لإشكالية الدراسة حول نوع علاقات الارتباطية بين كل متغير من متغيرات الدراسة في جامعة طاهري محمد بيشار، وفي الوقت نفسه نسعى إلى التحقق من وجود علاقة بين العوامل الكامنة دون تجاوز عتبة (0.90)، أي بمعنى وجود علاقة دون أن تؤثر هذه العلاقة على خصوصية كل عامل في تفسير نفسه، وإلا نفقد استقلالية العامل وإلا حذفناه من نموذج الدراسة، الجدول رقم (V-20) يوضح التقديرات المعيارية واللامعيارية لنموذج قياس الدراسة

الجدول رقم (V-20): التقديرات المعيارية واللامعيارية لنموذج قياس الدراسة

مستوى الدلالة	القيمة الحرجة	الخطأ المعياري	الدرجة غير المعيارية	الدرجة المعيارية	العلاقة بين العوامل الكامنة		
0.001	3.178	0.018	0.056	0.227	رأس المال الفكري	<=>	جودة التعليم العالي
***	4.955	0.018	0.089	0.380	رأس المال الفكري	<=>	المناخ التنظيمي
***	8.761	0.022	0.191	0.649	جودة التعليم العالي	<=>	المناخ التنظيمي

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يلخص الجدول أعلاه النتائج المتوصل إليها والتي ثبتت عن وجود علاقة بين العوامل الكامنة في النموذج وفي الوقت نفسه استقل كل متغير عامل بخصوصيته في تفسير الظاهرة، حيث كانت لجميع العلاقات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، كما كانت جميع القيم الحرجة في مناطق قبول العلاقة وأعلى من معيار المحك (1.96)، وجاءت جميع العلاقات الارتباطية دون العتبة أقل من معيار المحك والمقدر (0.90)، حيث بلغت

معاملات الارتباط الخطي R بين رأس المال الفكري وجودة التعليم العالي (0.227)، وبين رأس المال الفكري والمناخ التنظيمي (0.380) وبين جودة التعليم العالي والمناخ التنظيمي (0.649)، مما يعني وجود علاقة طردية بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة.

ومنه فقد تم التحقق من صلاحية النموذج النظري ومطابقته للدراسة، وكذلك البيانات المجمعة من بيئة الدراسة من خلال اختبار النموذج القياسي الرئيسي للدراسة استناداً لهذه.

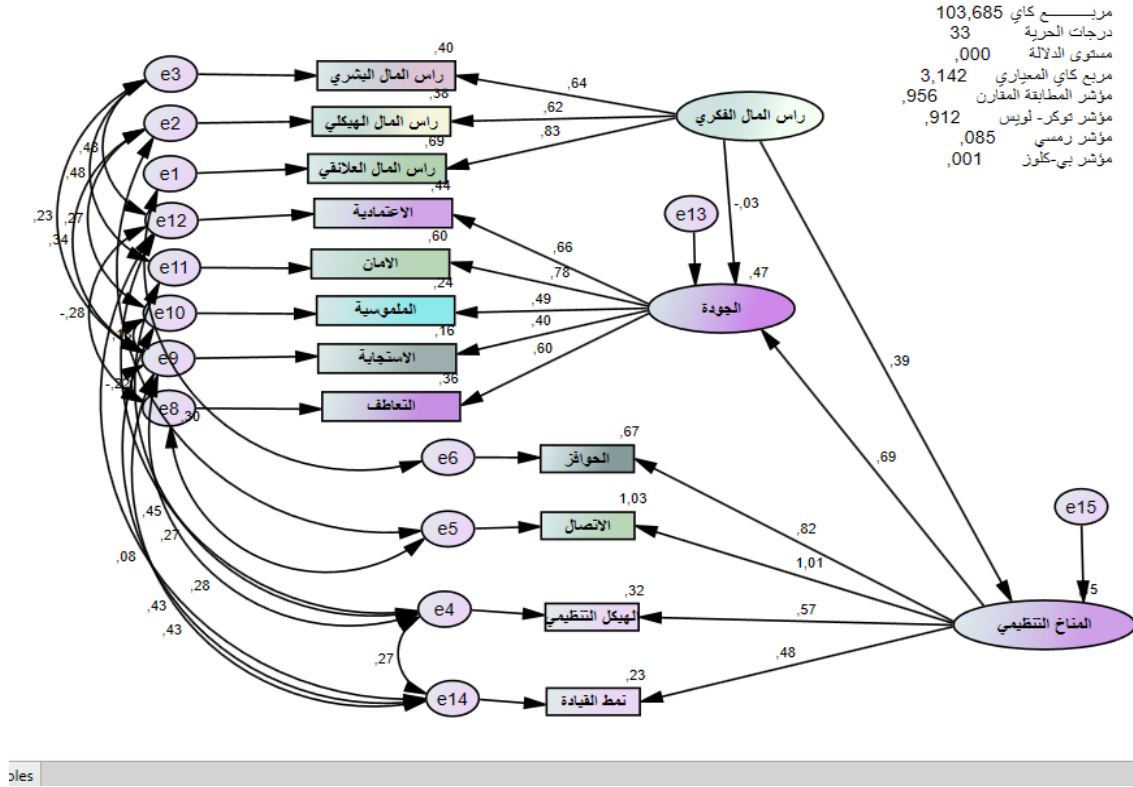
المطلب الثاني: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام النموذج البنائي

لغرض اختبار فرضيات التأثير فإننا سننعمد في هذه الدراسة على النموذج البنائي المتكامل باستعمال النمذجة بالمعادلات البنائية وذلك باستخدام برنامج أموس (Amos.V24)

الفرع الأول: اختبار مطابقة النموذج البنائي العام للدراسة للنموذج القياسي

في النموذج الرئيسي السابق كانت العلاقات بين المتغيرات تمثل ارتباطات حيث لم يكن باستطاعتنا تحديد المتغير المستقل والمتغير الوسيط وكذلك المتغير التابع، أما النموذج التركيبي والذي نحن بصدد التطرق إليه فيحدد العلاقات التأثيرية بين عوامل الدراسة وفيما يلي الشكل البياني للنموذج العام للدراسة باستخدام برنامج أموس (Amos.V24)

الشكل رقم (3-3) V: النموذج البنائي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يبين الشكل رقم (3-3) جميع العلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة وكانت مؤشرات جودة المطابقة محققة وهو ما يدل على التطابق بين النموذج النظري الافتراضي وصلاحيته مع البيانات الحالية في جامعة الطاهري محمد بشار، وأظهرت المؤشرات السابقة لاختبار المطابقة المذكورة مدى صدق وثبات في تحليل العملي التوكيدي لكل متغيرات الدراسة المعدلة جودة مقبولة، وبالتالي يمكن اختبار الفرضيات.

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

انطلاقاً من النموذج البنائي للدراسة ونتائجه فسوف نستخرج تقدير العلاقات بين متغيرات الدراسة

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى : تنص الفرضية الأولى على ما يلي :

H₁ : يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار

وفيما يلي الجدول (3-21) الذي يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى

الجدول رقم (V-21): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	الأثر	المتغير التابع	الدرجة المعيارية	الدرجة غير المعيارية	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	مستوى الدلالة	النتيجة
رأس المال الفكري	---- <-	جودة التعليم العالي	-0.029	-0.034	0.075	-0.458	0.647	قبول الفرضية الأولى

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يبين الشكل رقم (V-7) مخطط النموذج البنائي للعلاقات السببية بين متغيرات الدراسة، والجدول رقم (V-21)، أنه لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار، حيث كانت قيمة (CR) تساوي (-0.458) وكانت أقل من المعيار (1.96) وهذا ما يدل على وجودها في منطقة الرفض. وابتعادها عن منطقة القبول، كما كانت قيمة مستوى الدلالة (0.647) ليست لها دلالة إحصائية معنوية وأكبر من المعيار للدلالة المعنوية (0.05)، بالإضافة إلى قيمة معامل المسار أز التقديرات المعيارية التي تساوي (-0.029). وذات اتجاه سلبي وبذلك يتم رفض الفرضية الأولى.

1- نتائج اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على ما يلي:

H1: يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار

يبين الجدول رقم (V-22) أهم نتائج الفرضية الثانية

الجدول رقم (V-22): نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير المستقل	الأثر	المتغير التابع	الدرجة المعيارية	الدرجة غير المعيارية	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	مستوى الدلالة	النتيجة
المناخ التنظيمي	---- <-	جودة التعليم العالي	0.693	0.641	0.066	9.762	***	رفض الفرضية الثانية

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال قراءة نتائج النموذج البنائي للدراسة والموضح في الشكل الشكل رقم (V-7) والجدول رقم (V-22) بين وجود تأثير مباشر ذو دلالة معنوية للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار عند مستوى المعنوية (0.001) حب بلغت قيمة (CR) ب (9.762) وهي أكبر من 1.96 كما بلغت قيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية (0.693) وباتجاه إيجابي، بمعنى زيادة الاهتمام بدرجة واحدة (1.00) بالمناخ التنظيمي يقابله زيادة ب (0.693) في جودة التعليم العالي بالجامعة محل الدراسة، أما بالنسبة للارتباط التربيعي المتعدد (R^2) أو حجم الأثر فقد بلغ لجودة التعليم العالي (0.150) بمعنى أن المتغير الوسط فسر ما قيمته (15%) من التباين في مستوى جودة التعليم العالي، أما (85%) تعزى إلى عوامل أخرى، ومنه نؤيد الفرضية الثانية

1- نتائج اختبار الفرضية الثالثة : تنص الفرضية الثالثة على ما يلي:

H1 : يوجد أثر معنوي للمناخ التنظيمي على رأس المال الفكري في جامعة الطاهري محمد بشار

الجدول رقم (V-23): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير المستقل	الأثر	المتغير التابع	الدرجة المعيارية	الدرجة غير المعيارية	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	مستوى الدلالة	النتيجة
رأس المال الفكري	---- <-	المناخ التنظيمي	0.387	0.493	0.080	6.194	***	رفض الفرضية الثانية

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

من خلال قراءة نتائج النموذج البنائي للدراسة والموضح في الشكل الشكل رقم (V-7) والجدول رقم (V-23) بين وجود تأثير مباشر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على للمناخ التنظيمي على في جامعة الطاهري محمد بشار عند مستوى المعنوية (0.001) حب بلغت قيمة (CR) ب (6.194) وهي أكبر من 1.96 كما بلغت قيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية (0.387) وباتجاه إيجابي، بمعنى زيادة الاهتمام بدرجة واحدة (1.00) بالرأس المال الفكري يقابله زيادة ب (0.387) في المناخ التنظيمي بالجامعة محل الدراسة، أما بالنسبة للارتباط التربيعي المتعدد (R^2) أو حجم الأثر فقد بلغ لجودة التعليم العالي (0.466) بمعنى أن المتغير الوسط

فسر ما قيمته (46.6%) من التباين في مستوى جودة التعليم العالي، أما (53.4%) تعزى إلى عوامل أخرى، ومنه نؤيد الفرضية الثالثة

1- نتائج اختبار الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة على ما يلي:

H₁: يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بشار في ظل وجود المتغير الوسيط المناخ التنظيمي

الجدول رقم (24-V): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

النتيجة	مستوى الدلالة BC	حدود الثقة		المجموع الكلي لتأثير	الدرجة المعيارية لتأثير غير مباشر	التأثير الغير المباشر
		العليا Upper Bouns	الدنيا LowerBouns			
رفض الفرضية الرابعة	0.035*	0.600	0.013	-0.007	0.268	رأس المال الفكري <----- المناخ التنظيمي <----- جودة التعليم العالي

*** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.001) ** تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.01) * تشير إلى مستوى الدلالة عند (0.05)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

يوضح الجدول رقم (24-V) نتائج فرضية التأثير غير المباشر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي من خلال المناخ التنظيمي باعتماد أسلوب إعادة المعاينة (Bootstrapping) والتي تسمح لنا بتقدير مجال الثقة، ويتضح من خلال الجدول رقم (24-V) أن مجالات الثقة للتأثير غير المباشر تقع بين [0.013، 0.600] بمستوى ثقة (95%)، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.035) أي أقل من (0.5) مما يدل على معنوية الفرضية الرابعة، وقد بلغت قيمة الدرجة المعيارية لتأثير الغير المباشر أو التقديرات المعيارية (0.268) وهي حاصل ضرب قيمة معامل التقديرات المعيارية لرأس المال الفكري والذي بلغ (0.387) في معامل المسار للعلاقة بين المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي والذي بلغ (0.693)، أما التأثير الكلي كان (-0.007)، وهذا ناتج على حاصل ضرب معامل المسار لرأس المال الفكري وجودة التعليم العالي والذي بلغ (-0.029) ومعامل التأثير الغير المباشر (0.268).

وبخلاصة القول واستناداً لنتائج الجدول أعلاه يمكننا القول بوجود تأثير غير مباشر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي من خلال المناخ التنظيمي وبقيمة تساوي (0.268)، أي أن الرأس المال الفكري يؤثر على المناخ التنظيمي وهو بدوره يؤثر على جودة التعليم العالي ومنه نؤيد الفرضية الرابعة

المطلب الثالث: مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يلخص الجدول رقم (V-25): نتائج اختبار الفرضية الأربعة

الجدول رقم (V-25): ملخص نتائج اختبار الفرضية الأربعة

الفرضية	العلاقة بين المتغيرات	النتيجة
الأولى	رأس المال الفكري <----- جودة التعليم العالي	-
الثانية	المناخ التنظيمي <----- جودة التعليم العالي	+
الثالثة	رأس المال الفكري <----- المناخ التنظيمي	+
الرابعة	رأس المال الفكري <----- المناخ التنظيمي <----- جودة التعليم العالي	+

(+) يوجد أثر دال معنوياً (-) لا يوجد أثر دال معنوياً

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos.V24

الفرع الأول: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الأولى

من خلال الجدول رقم (V-25)، أنه لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بيشار، حيث كانت قيمة (CR) تساوي (-0.458) وكانت أقل من المعيار (1.96) وهذا ما يدل على وجودها في منطقة الرفض. وابتعادها عن منطقة القبول، كما كانت قيمة مستوى الدلالة (0.647) ليست لها دلالة إحصائية معنوية وأكبر من المعيار للدلالة المعنوية (0.05)، بالإضافة إلى قيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية التي تساوي (-0.029). وذات اتجاه سلبى

الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثانية

بين الجدول رقم (V-25)، أنه يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بيشار عند مستوى المعنوية (0.001) حب بلغت قيمة (CR) ب (9.762) وهي أكبر من 1.96 كما بلغت قيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية (0.693) وباتجاه إيجابي، بمعنى زيادة الاهتمام بدرجة واحدة (1.00) بالمناخ التنظيمي يقابله زيادة ب (0.693) في جودة التعليم العالي بالجامعة

محل الدراسة، أما بالنسبة للارتباط التربيعي المتعدد (R^2) أو حجم الأثر فقد بلغ جودة التعليم العالي (0.150) بمعنى أن المتغير الوسط فسر ما قيمته (15%) من التباين في مستوى جودة التعليم العالي، أما (85%) تعزى إلى عوامل أخرى.

الفرع الثالث: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثالثة

بين الجدول رقم (V-25)، انه يوجد تأثير مباشر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على للمناخ التنظيمي في جامعة الطاهري محمد بشار عند مستوى المعنوية (0.001) حب بلغت قيمة (CR) ب (6.194) وهي أكبر من 1.96 كما بلغت قيمة معامل المسار أو التقديرات المعيارية (0.387) وباتجاه إيجابي، بمعنى زيادة الاهتمام بدرجة واحدة (1.00) بالرأس المال الفكري يقابله زيادة ب (0.387) في المناخ التنظيمي بالجامعة محل الدراسة، أما بالنسبة للارتباط التربيعي المتعدد (R^2) أو حجم الأثر فقد بلغ جودة التعليم العالي (0.466) بمعنى أن المتغير الوسط فسر ما قيمته (46.6%) من التباين في مستوى جودة التعليم العالي، أما (53.4%) تعزى إلى عوامل أخرى

الفرع الرابع: مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرابعة

يتضح من خلال الجدول رقم (V-25) أن مجالات الثقة للتأثير الغير المباشر تقع بين [0.013، 0.600] بمستوى ثقة (95%)، كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.035) أي أقل من (0.5) مما يدل على معنوية الفرضية الرابعة، وقد بلغت قيمة الدرجة المعيارية لتأثير الغير المباشر أو التقديرات المعيارية (0.268)، أما التأثير الكلي كان (-0.007)،

وبخلاصة القول واستنادا لنتائج الجدول أعلاه يمكننا القول يوجد تأثير غير مباشر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي من خلال المناخ التنظيمي وبقيمة تساوي (0.268)، أي أن الرأس المال الفكري يؤثر على المناخ التنظيمي وهو بدوره يؤثر على جودة التعليم العالي.

خلاصة الفصل الخامس

تم في هذا الفصل إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة، وذلك انطلاقاً من خلال اختبار النموذج البنائي للدراسة، وقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

- مستوى ممارسة متغيرات الدراسة رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بيشار جاءت بدرجة مرتفعة (موافق) وفقاً لمقياس الدراسة ليكرت الخماسي حسب اتجاهات أفراد عينة الدراسة، حيث استنتجنا أنه يوجد تفاوتات مختلفة في الفهم العلمي الصحيح لمتغيرات الدراسة من طرف عينة الدراسة، كما لاحظنا وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في التطبيق العلمي الصحيح على أرض الواقع لهذه المتغيرات.

- تطابق النموذج الافتراضي للمتغيرات الثلاثة رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي مع الواقع في جامعة طاهري محمد محل الدراسة من خلال البيانات المجمعة، كما تعتبر جميع معاملات التشعب أو التحميل بين العوامل الكامنة الثلاثة للدراسة وأبعادها المقاسة جيداً ومعنوية.

- وجود تطابق تام بين مؤشرات المطابق للنموذج الدراسة وبين مؤشرات المطابقة لنموذج القياسي

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

استعرضت هذه الدراسة خمسة فصول، وهدفت هذه الفصول إلى تحديد المعالم الأساسية لموضوع رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي، كما هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس (الدائمين والمؤقتين) من جامعة الطاهري محمد بشار في ضوء المناخ التنظيمي كمتغير وسيط، ولقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والعملي إلى مجموعة من النتائج كخلاصة لدراسة الإشكالية السابقة، وللإجابة على الفرضيات التي م طرحها في المقدمة والتأكد من صحتها، وبناء على النتائج المتوصل إليها حاولنا وضع مجموعة من الاقتراحات، وكذلك الأفاق التي تم تصورها اعتماداً على الدراسة

أولاً: نتائج الدراسة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي ساهمت بشكل أو آخر في الإجابة عن الفرضيات المطروحة، وحل مشكل الدراسة، وأهم هذه النتائج:

- أن رأس المال الفكري مجموعة من الأفراد يمتلكون قدرات عقلية ومعرفية خاصة، أو مجموعة من القدرات المتميزة، أو إنتاج معرفي نتيجة الخبرات المتراكمة، فهو في كل حال من الأحوال نادر ولا تملكه كل المنظمات، فلا بد على المنظمة أن تعمل على استكشافه والتعرف عليه أو البحث عن الكيفية التي يمكن من خلالها استقطابه، ثم استثماره وتطويره من أجل تحقيق ديمومة الميزة التنافسية للمنظمة لأطول وقت ممكن

- أن المناخ التنظيمي يؤثر على سلوكيات الأفراد ودافعيتهم للعمل إما إيجاباً أو سلباً، إلا أنهم اختلفوا في بعض الرؤى أو الاتجاهات، بحث هناك من يرى أن المناخ التنظيمي يقتصر فقط على البيئة الداخلية للمنظمة، ومنهم من يرى أن المناخ التنظيمي يشمل التفاعل مع البيئة الخارجية، ومنهم من يرى أن المناخ التنظيمي هي الثقافة التنظيمية للمنظمة

- أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل (المناهج التدريسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المدني، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة المعترف بها دولياً

عملنا على تعديل نماذج الدراسة الخاصة بمحاور الدراسة كل على حدى (رأس المال الفكري، المناخ التنظيمي، جودة التعليم العالي) كيث أصبحت صالحة للاستخدام وملائمة لبيئة جامعة الطاهري محمد بشار

محور الدراسة، حيث تم حذف عدة فقرات من كل محور وذلك لعدم ملائمة صياغة الفقرات مع بيئة الدراسة الحالية، حيث تتمتع جميع النماذج المعدلة بمصدقية وموثوقية عالية وتم التأكد من صدقها باختبار الصدق التقاربي والتمييزي وتطبيق الثبات المركب.

- أظهرت نتائج الاختبار النموذج القياسي الخاص بدراسة درجة تطابق عالية جداً مع البيانات، وأن جميع معاملات الارتباط بين المتغيرات (رأس المال الفكري مع أبعاده، المناخ التنظيمي مع أبعاده، جودة التعليم العالي مع أبعاده) جاءت جيدة ومعنوية، واستقل كل عنصر بخصوصياته في تفسير الظاهرة، وأشارت الدراسة إلى صدق النموذج الافتراضي للدراسة وصلاحيته من الجامعة التي جمعت منها البيانات وبتالي إتاحة إمكانية قراءة النتائج والمؤشرات لاختبار الفرضيات.

- مستوى ممارسة رأس المال الفكري في جامعة الطاهري محمد بيشار جاء بدرجة مرتفعة (موافق)، حيث أن جميع أبعاد هذا المغير (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقي) جاءت بمستوى مرتفع (موافق) وهذا حسب إجابات أفراد العينة المدروسة مما يدل على الفهم الجيد لهذا المصطلح باعتبار أن الفئة المستجوبة تعد من النخبة لذلك لا يوجد قصور في تطبيق الرأس المال الفكري المؤسسة محل الدراسة.

- مستوى ممارسة المغير الوسيط المناخ التنظيمي في جامعة الطاهري محمد بيشار جاء بدرجة مرتفعة (موافق)، حيث أن جميع أبعاد هذا المغير (الهيكلي التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز، الاتصال) جاءت بمستوى مرتفع (موافق) وهذا حسب إجابات أفراد العينة المدروسة مما يدل على أن المناخ التنظيمي ذو طابع شمولي، يتجاوز الطابع النفسي والادراكي للأفراد، بل يتعداه ليشمل إلى الجانب النفسي جوانب هيكلية ومادية تتعلق أساساً بالهيكل التنظيمي، ونمط القيادة والحوافز، كما استنتجنا أن مناخ الجامعة محل الدراسة من بين المناخات الأكثر تعقيداً وتداخلاً نظراً لتعدد المستفيدين من الخدمة لذلك لا يوجد قصور في تطبيق المناخ التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

- مستوى ممارسة المغير التابع جودة التعليم العالي في جامعة الطاهري محمد بيشار جاء بدرجة مرتفعة (موافق)، حيث أن جميع أبعاد هذا المغير (الاعتمادية والموثوقية، الأمان، الملموسية، الاستجابة، التعاطف) جاءت بمستوى مرتفع (موافق) وهذا حسب إجابات أفراد العينة المدروسة مما يدل على أن الجامعة محل الدراسة حريصة على الارتقاء والسعي نحو الحصول على الاعتماد الأكاديمي من خلال وجود نية حقيقية وإرادة فاعلة من أجل اكتساب قدرة عالية على تحسين المخرجات

- أظهرت اختبار نتائج الفرضية الأولى أنه لا يوجد أثر لرأس المال الفكري على جودة التعليم العالي بجامعة الطاهري محمد بشار

- أشارت نتائج الفرضية الثانية أنه يوجد أثر للمناخ التنظيمي على الرأس المال الفكري بجامعة الطاهري محمد بشار

- كما أوضحت نتائج الفرضية الثالثة أنه يوجد أثر للمناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي بجامعة الطاهري محمد بشار

- أما بالنسبة للفرضية الرابعة يوجد أثر لرأس المال التنظيمي على جودة التعليم العالي في ظل وجود المناخ التنظيمي كمتغير وسيط في جامعة الطاهري محمد بشار

وعموماً أظهرت النتائج المتوصل إليها التأثير الإيجابي والقوي لرأس المال الفكري في تعزيز جودة التعليم العالي بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر وذلك بوجود المناخ التنظيمي كمتغير وسيط

ثانياً: مقترحات الدراسة

استكمالاً لمستلزمات الدراسة الحالية سوف نعرض بعض التوصيات والمقترحات والتي وضعت لتصحيح ومعالجة ما توصلت إليه دراستنا هذه:

- يجب على الجامعة الاهتمام بمواردها الداخلية وكفاءاتها وتمثلة في الموارد البشرية والكفاءات الفردية بسبب قدرتها على خلق القيمة، وبالتالي يجب على الجامعة الاحتفاظ بها، واستقطاب الكفاءات النادرة والفريدة، المتميزة من أجل ضمان الاستمرارية.

- ضرورة إيلاء أهمية لموضوع المناخ التنظيمي، من خلال تشخيص مؤشرات وعناصره المتعددة، والعمل على إصلاح جوانب الضعف وتعزيز جوانب القوة فيه

- تهيئة المناخ المشجع على استبقاء أعضاء هيئة التدريس المتميزين والمحافظة عليهم من خلال ثمين البحوث العلمية والأكاديمية وتقديم حوافز مادية تدفع نحو الإبداع والابتكار مما يساهم في تنمية وتطوير الجودة التعليمية.

- تنمية رأس المال البشري من خلال دورات تكوينية وتدريبية ودعم المبادرة الفردية مما يساهم في أداء متميز وبالتالي مهارات تعليمية.

- تفعيل هيكل تنظيمي يساعد على تعزيز رأس المال الفكري من خلال دعم وتقوية التواصل بين أعضاء هيئة التدريس.

- ضرورة إرساء جو الثقة بين أعضاء هيئة التدريس داخل أقسام الكليات ثم الانتقال إلى مستويات أعلى وبالتالي رفع المستوى التعليمي.
- العمل على تطوير البرامج التعليمية من خلال الاستعانة بتجارب بعض الدول المتميز في الجودة التعليمية.
- بناء قاعدة بيانات متينة ومتميزة تساعد على اثراء الرصيد المعرفي لفريق التكوين مما يساهم في رفع المستوى التعليمي.
- تكيف التخصصات على حسب متطلبات السوق والمجتمع وتوفير بيئة داعمة للثقة والتوجه نحو الإبداع.

ثالثا: آفاق الدراسة

بعد الانتهاء من معالجة إشكالية دراستنا المركزة على إبراز أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس (الدائمين والمؤقتين) من جامعة الطاهري محمد بيشار في ضوء المناخ التنظيمي كمغير وسيط، ومن خلال المسار النظري ظهرت لنا عدة جوانب الجديرة بمواصلة البحث قبيها لأهميتها النظرية والتطبيقية ومنها:

- أثر الرأس المال البشري على جودة التعليم العالي
- الثقافة التنظيمية الداعمة لجودة التعليم العالي
- دور رأس المال الفكري في تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في دعم جودة التعليم العالي
- المعوقات وأوجه القصور في رأس المال الفكري في الجامعات الجزائرية

المراجع

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب :

1. ثابت عبد الرحمان، جمال الدين محمد، 2001، السلوك التنظيمي، نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
2. ثابت عبد الرحمان إدريس، 2003، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، مصر، القاهرة.
3. جمال الدين لعويسات، 2002، السلوك التنظيمي والتطوير التنظيمي، الطبعة الأولى، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر.
4. جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، 2004، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب وترجمة، رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني، دار المريخ، الرياض، السعودية.
5. حامد هشام محمد الراشدي، 2017، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، دار طيبة الخضراء لنشر وتوزيع، الطبعة الأولى، جامعة الملك فهد السعودية.
6. حسن عجلان حسين، 2008، استراتيجيات إدارة المعرفة في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. حمادات محسن حسن، 2007، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
8. حمادات محمد حسن محمد، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، الطبعة الأولى، الأردن.
9. حمود، حضيركاضم، 2002، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. الخطيب أحمد، الخطيب رابع، 2006، الحقائق التدريبية، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث.
11. رائد يوسف الحاج، 2011، إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
12. رحيم يونس كرو العزاوي، 2008، مقدمة في المنهج العلمي، دار الدجلة، الأردن.
13. رواية حسن، 2003، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
14. رضوان شفيق، 1994، السلوكية والإرادة، الطبعة الأولى، المؤسسات الجامعية للدراسات، بيروت، لبنان.

15. زكريا الدوري وآخرون، 2010، وظائف وعمليات منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
16. زكريا محمد الظاهر والآخرون، 1999، مبادئ القياس والتقويم في التربية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
17. زويلف مهدي حسين، 1998، ادارة الافراد:مدخل كمي، دار مجدلاوي للنشر، عمان.
18. سعد علي العنزلي، أحمد علي صالح، 2009، إدارة راس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، المملكة الاردنية الهاشمية.
19. سليمان أحمد عودة، 1998، القياس والتقويم في العملية التدريسية، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن.
20. شوقي ناجي جواد، 2010، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع.
21. صفوت فرج، 1991، التحليل العملي في العلوم السلوكية، الطبعة 02، دار الفكر العربي، القاهرة.
22. طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي ادريسي، 2007، الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
23. عباس البرق، عايد المعلا، أمل سليمان، 2016، دليل المبتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج أموس (Amos)، دار الثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
24. عمر عقلي وصفي، 2010، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. العميان، محمود سلمان، 2005، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
26. عمر وصفي عقيلي، 2005، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل لنشر، الأردن.
27. فريد عبد الفتاح زين العابدين، 1996، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، كلية التجارة، القاهرة، مصر.
28. فليه، فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، 2005، السلوك التنظيمي: في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
29. كامل محمد المغربي، 2004، السلوك التنظيمي- مفاهيم واسباس وسلوك الفرد والجماعة في التنظيم، الطبعة الثالثة، دار الفكر لنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
30. كنج نيغل، نيل اندرسون، 2004، إدارة أنشطة الابتكار والتغيير، دليل انتقادي للمنظمات، ترجمة حسني محمود حسن، دار المريخ لنشر، السعودية.

31. محمد حسن محمد، 2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسة التربوية، دار الحامد، الأردن، عمان.
32. محمود داود الربيعي، 1971، الفكر الإداري المعاصر في التربية والتعليم، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
33. محمد منير مرسي، 1998، الإدارة التعليمية: أصولها وتطبيقها، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
34. محمود سلمان العميان، 2002، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
35. محمود عبد الفتاح رضوان، 2012، مهارات اعداد الهياكل التنظيمية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
36. مدحت محسن منصور، 2009، الإدارة بالحواجز (أساليب التحفيز الوظيفي)، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
37. مصطفى حسين الباهي، محمود عبد الفتاح، حسني محمد عز الدين، 2002، التحليل العملي «النظرية التطبيق» ، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
38. مصطفى أحمد السيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، دار المعارف، القاهرة، مصر.
39. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، 2007، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
40. ناصر دادي عدون، 2004، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية، الجزائر.
41. هاني حامد الضمور، 2005، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
42. هاني محمد السعيد، 2008، رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
43. هشام عبد المعطي، 2015، الجودة والاعتماد على تطوير وتحسين المؤسسات التعليمية، مدارس العمرية الاردن، ورقة قدمت في المؤتمر السنوي السابع، أثر الجودة والاعتماد في التعليم، 7-8 ديسمبر 2015، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، الدار البيضاء، المغرب، الرابط على الانترنت
44. هناء محمود القيسي، 2011، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن.
45. أبو بكر مصطفى محمود، 2005، الإدارة العامة: رؤية استراتيجية لحماية الجهاز الإداري من التخلف والفساد، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
46. أحمد إبراهيم أحمد، 2000، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار الهنا لطباعة، الإسكندرية، مصر.

47. أحمد أحمد، 2003، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الطبعة 01، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر.
48. أحمد الرفاعي، 2005، منهج البحث العلمي، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان الأردن، ص 121.
49. أحمد عبد الرحمان عياصرة، هشام عدنان موسى، 2000، القرارات القيادية في الإدارة التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
50. إسماعيل محمد بلال، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
51. أحمد بوزيان تيغزة، 2012، التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة Spss وليزرل Lisrel، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
52. أيمن سليمان القهوجي، فريال محمد أبو عواد، 2018، النمذجة بالمعادلات البنائية باستخدام برنامج أموس، دار وائل للنشر والتوزيع (دراسة تطبيقية)، الأردن.
53. الحبيب، مصدق جميل، 1981، التعليم والتنمية الاقتصادية، الدار الوطنية للتوزيع والاعلان، بغداد.
54. زاهد محمد ديري، 2011، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
55. عامر الكبيسي، 1998، السلوك التنظيمي، التنظيم الإداري والحكومي بين التقليد والمعاصرة، الجزء الثاني، مطابع دار الشرق، الدوحة، قطر.
56. عبد المجيد قدي، 2009، أسس البحث في العلوم الاقتصادية والإدارية-الرسائل والأطروحات- الطبعة الأولى، دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع، الجزائر .
57. مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، 2000، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

المجلات

58. الحجار، رائد حسين، 2004، التجربة اليابانية في الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي والدروس المستفادة منها، مجلة التربية، العدد 126، الجزء الثاني، دار المنظومة، جامعة الأزهر.
59. إبراهيم عاشوري، 2016، بلقاسم سعودي، مساهمة المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 28، ديسمبر 2016، جامعة زيان عاشور الجلفة.
60. أبو بكر سليمان الصالحي، جمال علي جاب الله، 2016، قياس جودة الخدمات الجامعية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016، جامعة مصراته، العراق.

61. الاقتصادية لجامعة تلمسان، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد (1)، العدد (2)، جامعة ابو بكر بالقايد تلمسان، ديسمبر 2017.
62. أيمن سليمان أبو سويرج، 2015، العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري: دراسة تحليلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
63. بن بوزيد شهيرة، 2019، ترتيب مواقع ويب الجامعات الجزائرية حسب تصنيف webometrics، مجلة الاتصال والصحافة، العدد 10، جامعة الجزائر 02.
64. بن عمر فاطمة، غربي صيرينة، 2019، البنية العاملية لمقياس الضغوط النفسية والمهنية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
65. تركي الشمري، محمد عمر باطويح، 2010، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال (مفهومه، قياسه، أثاره، وتنميته)، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة سعد دحلب البليدة، العدد 4، ديسمبر 2010، جامعة سعد دحلب البليدة.
66. الجريدة الرسمية، 25 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 24 أوت 2003، المتعلقة بالتنظيم الإدارية لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، المادة 2، العدد 51.
67. حسام الدين نزاري، زكريا لطرش، 2016، نماذج المناخ التنظيمي، دراسة تحليلية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد 8، جانفي 2016، جامعة قسنطينة 02، عبد الحميد مهري، الجزائر.
68. حسين عبد القادر، 2016، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية، والإدارية، العدد السادس، ديسمبر 2016، جامعة الاستقلال فلسطين.
69. حسين عبد القادر، 2016، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية، والمحاسبية والإدارية، العدد السادس، ديسمبر 2016، جامعة الاستقلال، فلسطين.
70. الحمامي امال مصطفى، 1993، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، مجلة التنمية الإدارية، العدد 58، القاهرة، مصر.
71. خالد أحمد الصررايرة، عساف ليلي، 2008، الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد 1، العدد 1، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
72. خالد عبد الله إبراهيم، زيد خوام محمد، 2016، المناخ التنظيمي وتأثيره في تسرب الموظفين، بحث استطلاعي في معمل السجاد العراقي، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 8، العدد 16، جامعة الفلوجة، العراق.

73. راضية يوسف، موسى بخاششة، 2018، أثر ممارسة أنماط القيادة الإدارية للعاملين من وجهة نظرهم، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "براهمية مسعود" ببوشقوف، مجلة التنمية الاقتصادية، العدد 05، جوان 2018، قلمة، الجزائر.
74. زروخي فيروز، 2017، دور المناخ التنظيمي في تدعيم السلوك الإبداعي لدى موظفي كلية الاقتصاد بجامعة الشلف، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 10 الجزء 3، جامعة حمه لخضر الوادي.
75. زروخي فيروز، لقلطي الأخضر، بوتلجة عائشة، 2018، ابعاد المناخ التنظيمي كمدخل لتفعيل المواطنة التنظيمية، دراسة حالة مديرية التجهيزات العمومية لولاية الشلف، المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمنت، المجلد 5، العدد 1، مارس 2018، جامعة الشلف.
76. زهير بن صالح عمر عبد الجبار، 2013، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي بالسعودية، المجلة السعودية لتعليم العالي، العدد السابع، جوان 2013، السعودية.
77. سفيان بوعطيط، رانية هادف، 2019، المناخ التنظيمي والعوامل البيئية والتنظيمية والشخصية المساهمة في تكوينه، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 2، العدد 06 افريل 2016، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة.
78. سلاف، 2017، استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس التحول في القيم الشخصية على عينة من التلاميذ في البيئة الجزائرية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 35، تشرين الأول 2017، جامعة بابل.
79. سناء عبد الكريم الحناق، 2012، المناخ التنظيمي والعلاقة مع الإدارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للأكاديميين، دراسة تطبيقية مقارنة في إحدى الجامعات الماليزية، مجلة الباحث، العدد 10/2012، جامعة ملايا، ماليزيا.
80. سيفي يوسف، مزيان محمد، 2019، مبادئ الهيكل التنظيمي ودورها في خلق المناخ التنظيمي، مجلة التدوين، مخبر الاتساق، البنيات، النماذج والممارسات، العدد 12، 31 جانفي 2019، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر.
81. شريف عمر، بن ام السعد نور الايمان، 2017، معايير جودة التعليم العالي ودورها في ترتيب الجامعات عرض تجارب عربية ودولية، مجلة دراسات وابحاث الاقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد 7-1، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.
82. شرين حامد محمد أبو وردة، 2007، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية لدراسات التجارية، كلية التجارة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، الجامعة المنصورة، مصر.

83. شعاع، 1996، الشركة العربية للإعلام العلمي، الدليل العلمي لتطبيق منهج الإدارة على المكشوف، السنة الرابعة، العدد 15، القاهرة، مصر.
84. شناف خديجة، بلخيري مراد، 2016، معايير ضمان جودة التعليم العالي، عرض لبعض النماذج التعليمية، مجلة لدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد الخامس، العدد الرابع، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر.
85. شوقي قاسمي، صباح قاسمي، 2016، التصنيف الدولي للجامعات: قراءة في السياقات المفاهيمية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد 19، جوان 2016، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
86. صالح عبد الرضا رشيد، صباح حسين شناوة الزيايدي، 2014، دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، دراسة تحليلية لآراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 3، جامعة القادسية، كلية الإدارة والاقتصاد، الكويت.
87. صباح النجار، مها كامل جواد، 2014، تجارب بعض الدول الأجنبية والعربية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، مجلة كلية التراث الجامعية، العدد السادس عشر، العراق، بغداد.
88. عاكف لطفي خصاونة، فادي حامد القضاة، حمدي جبر بركات، 2017، مستوى الرضا لدى الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية عن المناخ التنظيمي وأثره على الولاء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد السابع، جوان 2017، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
89. عاكف لطفي خصاونة، فادي حامد القضاة، حمدي جبر بركات، 2017، مستوى الرضا لدى الأكاديميين الأردنيين العاملين في الجامعات السعودية عن المناخ التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، العدد السابع، جامعة البلقاء التطبيقية، المملكة الأردنية الهاشمية.
90. عبد العليم أسامة محمد شاكر، 2003، المناخ المؤسسي في كلية التربية جامعة الأزهر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (دراسة ميدانية)، مجلة التربية، السنة (6)، العدد (9)، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر.
91. عبد الله الصحرابي، عبد الحكيم بوصلب، 2016، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية نموذج بناء العاملين لعلاقات كفاءات التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 3، العدد 2، جامعة الوادي، الجزائر.
92. عبد الناصر الهاشمي عزوز، 2018، استخدام النمذجة بالمعادلة البنائية في العلوم الاجتماعية، مجلة جامعة الشارقة، المجلد 15، العدد 1، جامعة الشارقة، الإمارات.
93. عمر عبد الرحيم رابعه، 2013، درجة تقييم واقع المناخ التنظيمي السائد بجامعة البلقاء التطبيقية، كلية عجلون الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين الإداريين فيها، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 7، العدد 3، جامعة السلطان قابوس، الأردن.

94. غالب محمود سنجدق، 2013، أثر رأس المال الفكري على نجاح الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، العدد 13، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الرياض، المملكة العربية السعودية.
95. غني دحام تناي الزبيدي، امنة عبد الكريم مهدي المشهداني، 2016، دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي، بحث مداني في وزارة النفط العراقية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة الثانية عشر، المجلد الرابع عشر، العدد 28، جامعة بغداد.
96. فؤاد نجيب الشيخ، يحيي سليم، 2009، القيادة والابداع: دراسة ميدانية على منظمات الاتصال في اليمن، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، العدد الأول، السعودية.
97. القيروتي محمد، 1994، المناخ التنظيمي في الجامعة الأردنية من وجهة أعضاء هيئة التدريس، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، العدد 5، المجلد 9، الأردن.
98. كاهيمبروك، 2018، الحكامة في الجامعات المغاربية وتحدي التصنيفات العالمية، مجلة القانون: المجتمع والسلطة، المجلد 7، العدد 1، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
99. كتفي عزوز، إبراهيم بوترع، سليمان صابرينة، 2020، التدريب على معالجة الفرضيات السببية باستخدام النمذجة البنائية (تحليل المسار نموذجاً)، مجلة الروائر، المجلد 4، العدد 1، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر.
100. ليلي بوحديد، الهام يحيايوي، 2013، قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 2013/10، جامعة الحاج لخضر باتنة.
101. محمد بداوي، 2016، النمذجة بالمعادلات البنائية وتطبيقها في بحوث التسويق، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 05، ديسمبر 2016، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر.
102. محمد خثير، أسماء مرايمي، 2017، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03، العدد 4، جامعة خميس مليانة.
103. محمد زاهد جلول، 2016، التجربة الرائدة لتركيا في مجال التعليم، مجلة المجتمع، تجارب رائدة في مجال التعليم بالعالم الإسلامي، العدد 2102، ربيع الأول 1438، ديسمبر 2016، دولة الكويت.
104. محمد محدود محمد عيسى، 2014، اليات تحسين أداء الجامعات في التصنيفات العالمية، مجلة المالية والأسواق، المجلد 1، العدد 1، جامعة مستغانم.
105. محمود علي الروسان، محمود محمد العجلوني، 2010، أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني، جامعة دمشق سوريا.
106. محمود علي الروسان، محمود محمد العلوجي، 2010، أثر رأس المال الفكري في ابداع المصارف الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 02، جامعة جدارا، الأردن.

107. مزياني الوناس، 2016، ابعاد المناخ التنظيمي في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر أساتذة كليات العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، مارس 2016، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
108. مزياني الوناس، 2016، علاقة المناخ التنظيمي بالرضا الوظيفي والأداء لأساتذة التعليم العالي، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، العدد 16، جامعة ورقلة.
109. مسعداوي يوسف، 2014، دور الاستثمار في التعليم في تنمية رأس المال البشري، دراسة تقييمية لحالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 11، المجلد 02-2014، جامعة سعد دحلب البليدة.
110. نسرین صالح صلاح الدين، مريم بنت سعد البرطمانی، 2018، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس: دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد 1، يناير 2018، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، الأردن.
111. نظور بلال، بلبخاري سامي، 2009، بناء النماذج الكمية في البحوث التسويقية باستخدام المعادلات البنائية، مجلة أبحاث الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 02، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر.
112. نهادة اسماعيل عبد الله الحمداني، علي أكرم عبد الله علي، 2010، رأس المال الفكري وأثره في إدارة العاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الراءدين، العدد 98، مجلد 32، جامعة الموصل العراق.
113. هادفا رانيا، بومنقار مراد، عيساوي فلة، 2018، المناخ التنظيمي ودوره في تحسين جودة الخدمات الجامعية، مجلة التراث، العدد 29، المجلد الأول، الجزء الثاني، ديسمبر 2018، جامعة الجلفة.
114. الهادي السياري، العلاقة بين الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي والأداء التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، المجلد 37، العدد 2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن.
115. ياسر فتحى المهدي الهداوي، 2007، منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقها في بحوث الإدارة التعليمية، مجلة التربية والتنمية، السنة 15، العدد 40، جامعة محمد بن أحمد وهران، الجزائر.
116. ياسية سليمة، 2018، تطبيق نظام ل م د كأساس لتحقيق الجودة في التعليم العالي الجزائري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 3، العدد 02، جامعة ابن خلدون، تيارت.
- الأطروحات الجامعية

117. إبراهيم عاشوري (2017)، المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، أطروحة منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
118. إبراهيم عاشوري، 2016-2017، المناخ التنظيمي وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
119. بن صافي عبد الرحمان، 2016-2017، دراسة تقييمية لطرق تقدير صدق وثبات أدوات جمع المعطيات، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس وعلوم التربية، جامعة عبد الحميد بن باديس، جامعة الجزائر 2.
120. بوسيف سيد أحمد، 2017-2018، تأثير المهارات المقاولاتية على النية المقاولاتية لدى الطلبة الجامعيين، دراسة باستعمال نمذجة المعادلات الهيكلية SEM، أطروحة دكتوراه، تخصص المالية والمؤسسة، جامعة أبو بكر بالقايد، جامعة تلمسان، الجزائر.
121. حافظ عبد الكريم محمد البشير، 2008-2017، الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية، أطروحة دكتوراه، الفلسفة في إدارة الاعمال، جامعة النيلين، السودان.
122. حمزة العوادي، 2017-2018، الجودة الشاملة كمحدد أساسي لترقية صادرات المؤسسات الصناعية الجزائرية خارج المحروقات، دراسة استشرافية، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل قطاعي، جامعة محمد حضير، بسكرة.
123. حناش أحلام، 2018-2019، أثر التسويق المرتبط بالقضايا على صورة المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة أوريدو بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه، شعبة علوم التجارية، تخصص التسويق، جامعة فرحات عباس سطيف 1-، الجزائر.
124. دحمان سويسي، 2018-2019، البنية العاملية للسلوك الإنسحابي لدى العمال باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM)، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
125. دحماني عزيز، 2014-2015، مساهمة الانفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بالقايد تلمسان.
126. الراشدي أحمد عبد الله، 2008-2009، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر.

127. رزقي محمد، 2017-2018، تحليل لتأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة، دراسة تجريبية على عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
128. رياض عيشوش ، 2016، دور إدارة المعرفة الاستراتيجية في تعزيز الاستجابة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية (دراسة على عينة من مؤسسات الصناعة الالكترونية بولاية برج بوعريج، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
129. زكية بوسعد، 2018، إستراتيجية التمكين ودورها في تنمية رأس المال الفكري لتعزيز التنمية المستدامة دراسة حالة الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة باتنة 1.
130. زلماط مريم، 2017، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة دراسة حالة ببعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مؤسسة حسناوي CMA, ENIE ،اطروحة دكتوراه ،علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة ابو بكر بالقائد تلمسان.
131. زيان امنية، زيان امنية، 2018-2019، أثر كفاءة راس المال الفكري على اداء منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه ل م د في علوم التسيير، التخصص منظمات الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر.
132. علي حسين الدوغجي، أسامة عبد المنعم سيد علي، 2008، أهمية القياس والافصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري لتعظيم قيمة الشركة، بحث مستل وبتصرف من أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية لدراسات العليا، عمان.
133. علي كزار مجذاب، 2018، التفكير الإستراتيجي وأثره على الميزة التنافسية في ظل التحديات البيئية في العراق، دراسة على عينة من القادة الإستراتيجيين في شركات قطاع النفط العراقي، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، جامعة العراق.
134. عماد الدين عمار عبد السلام الدفاق، 2017-2018، تطوير إدارة الجودة في تنمية الموارد البشرية بجامعتي مالانج والحمدية، أطروحة دكتوراه، قسم الإدارة التربوية السلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، ماليزيا.
135. العوفي أفنان، 2018-2019، المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق إدارة المعرفة، دراسة ميدانية جامعة طاهري محمد بشار، أطروحة دكتوراه، فرع علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات الاعمال، جامعة طاهري محمد بشار.
136. العوفي أفنان، 2019، المناخ التنظيمي ودوره في تطبيق ادارة المعرفة دراسة ميدانية جامعة الطاهري محمد بشار، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصصتسيير منظمات الأعمال، جامعة الطاهري محمد بشار.

137. عياط سعاد، 2018-2019، الإدارة الإستراتيجية ودورها في بناء منظمة ذكية، دراسة حالة عينة من مؤسسات الصناعة الإلكترونية الجزائرية، enie, condor, starlight، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة طاهري محمد بشار.
138. قريد صباح، 2017-2018، تأثير رأس المال الفكري على تنافسية المؤسسة المالية بالسوق المالي، دراسة قياسية للمؤسسات المالية المدرجة ببورصة تونس خلال الفترة 2013-2016، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية، جامعة باجي المختار، عنابة.
139. قوبع خيرة، 2016-2017، أثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى «الظهرة» مستغانم، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة ابي بكر بالقايد، تلمسان.
140. يوسف مريم (2016-2015)، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر.
141. يوسف مريم، 2015-2015، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، باتنة.
- الملتقيات**
142. بوسالم ابو بكر، الدوري زكريا، 2011، رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة ميدانية على حالة شركة اتصالات الجزائر، مداخلة من الملتقى الدولي، يومي 13-14 ديسمبر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الجزائر.
143. بوقصارة منصور، زياد رشيد، 2015، تطبيق منهجية النماذج العاملة التوكيدية في دراسة صدق البناء للاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية مقياس DASS21 كأمودج، مداخلة في الملتقى الوطني حول الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، حلقة وصل بين الجامعة والمؤسسة، 23-24 نوفمبر 2015، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
144. جميل نشوان، 2004، تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين، ورقة قدمت في ملتقى النوعية في التعليم العالي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
145. دربالي سهام، زيتوني عبد القادر، 2013، رأس المال الفكري الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، يومي 9-10 سبتمبر 2013، اسطنبول، تركيا.

146. سامي العزاوي، 2014، إستراتيجية الاحتفاظ برأس المال الفكري للمؤسسات واليات تنفيذها استكشاف كيفي وتصور مقترح، مؤتمر رأس المال الفكري العربي نحو رؤية استراتيجية جديدة للاستثمار والتطوير بالتعاون مع معهد الإدارة العامة بسلطنة عمان، مسقط، 28_30 ابريل 2013، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، الجزء الثاني، مصر.
147. الطاهر ميمون، 2015، استراتيجية الجامعات الجزائرية في تحسين ترتيبها ضمن تصنيف webometrics، مداخلة في المؤتمر العربي الدولي الخامس لجودة التعليم، جامعة الشارقة، الامارات.
148. عمار السامرئي، 2012، أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة، دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذج، ورقة قدمت الى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، 04-05 افريل 2012 جامعة الخليجية، البحرين.
149. غسان العمري، عبد الستار العلي، 2004، مفهوم خريطة المعرفة، دراسة استعراضية تحليلية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، ادرة المعرفة في العالم العربي، 26-28 أفريل 2004، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.
150. إبراهيم عاشوري، بلقاسم سعودي، 2016، مساهمة المناخ التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، من وجهة أعضاء هيئة التدريس بجامعة البويرة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية-28 (1)، جامعة زيان عاشور الجلفة.
151. أحمد محمود الخطيب، عادل سالم المعاينة، 2006، الإدارة الإبداعية للجامعات، نماذج حديثة، الطبعة الأولى، جدار للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، الأردن، ص ص 16-17.
152. ادريس عبدلي، الياس ميدون، 2018، أهمية واقع جودة التعليم العالي في ماليزيا، دراسة حلة الجامعة العالمية الإسلامية بماليزيا (IIUM) كنموذج، مجلة دفاثر الاقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة .
153. البادي محمد، 1979، مدخل الى قياس المناخ النفسي للمؤسسات المعاصرة، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو، القاهرة، مصر.
154. برعي محمد جمال، 1973، فن التدريب والتنمية، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
155. بسمان فيصل محبوب، 2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية العربية، القاهرة، مصر.
156. ثابتي الحبيب، بن عبو الجيلالي، 2009، تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية، دعائم النجاح الأساسية لمؤسسات الالفية الثالثة، الطبعة الأولى، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
157. حسين ليث سعد الله، رأس المال الفكري وتأثيره في تحسين جودة الخدمة الجامعية، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

158. داود شقبوعة، 2001، أنظمة اعداد لمشرفين، المركز العربي للتدريب المهني واعداد المدربين، بيروت، لبنان.
159. رياض بن صوشة، نادية خريف، 2011، أهمية إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية لحيوفيزياء، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس، حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف.
160. زهير غراية، عبد القادر بربش، 2011، رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة في منظمات الأعمال المعاصرة في ظل التوجه نحو منظمات التعلم، ملتقى دولي: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف.
161. ساوس شيخ، 2017-2018، الإحصاء 3 دروس وتمارين، مطبوعة الدروس في مقياس: الإحصاء 3، جامعة أحمد درارية أدرار، الجزائر.
162. شتاتحة عائشة، 2009، ثقافة المنظمة كأحد العوامل المؤثرة في عملية صنع القرار، الملتقى العلمي الدولي صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، أيام 14-15 أبريل 2009، جامعة المسيلة، الجزائر.
163. الشنواني صلاح، 1994، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية-مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.
164. صالحه مصطفى عيسى، 2006، الجغرافيا المناخية، مكتبة المجتمع العربي، عمان.
165. صليحة رقاد، 2013-2014، تطبيق نضام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاق ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر.
166. عابد عثمان، محمد قماري، 2017، النمذجة بالمعادلة البنائية نماذج القياس فب البحوث النفسية والتربوية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 4(2) جوان 2017، جامعة مستغانم، الجزائر.
167. عابدي محمد السعيد، 2014-2015، محاضرات نظرية القرار، الجانب النظري، قسم علوم التسيير، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق اهراس.
168. عادل حرحوش المرفجي، 2003، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه للمنظمة، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
169. عادل حرشوش المرفجي، أحمد علي صالح، 2003، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
170. عالية عصام عباس، 2010، حلقات الجودة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العراق. من الموقع:

<http://alirtikaa.3oloum.com/t3-topic>

171. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2009، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة المعاصرة، مصر.
172. عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، 2004، أساسيات الإدارة وبيئة الاعمال، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، مصر.
173. عبد الله محمد عبد الرحمان، 2000، دراسات في علم الاجتماع، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، دار النهضة العربية لطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
174. عبد الناصر السيد عامر، 2018، نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية الأسس والتطبيقات والقضايا، الجزء الأول، دار جامعة نايف للنشر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
175. عصام الصباغ عبد الوهاب، 1993، إدارة الأفراد، مطبعة الخلود، بغداد، العراق.
176. عيسى بنوية، بن موسى ام كلثوم (2017)، رأس المال الفكري ودوره في تفعيل ونجاعة المؤسسة الجامعية دراسة حالة كلية العلوم
177. الكبيسي عامر، 1998، السلوك التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، الجزء الرابع، مطابع الشرق، الدوحة، قطر.
178. محمد إبراهيم سلمان، 2013، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة SERVPERF، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع عشر، يناير 2013، غزة، فلسطين.
179. محمد إبراهيم محمد، 2016، صدق المحتوى في البحوث التربوية: الواقع والتطوير، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا، مصر.
180. محمد الصيرفي، 2009، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
181. محمد القريوتي، 1994، السلوك التنظيمي-دراسة السلوك الإنساني في المنظمات الإدارية، الطبعة الثانية، مكتبة الشرق، الأردن.
182. محمد راتول، أحمد مصنوعة، 2011، الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف.
183. مدحت محمد أبو النصر، 2005، بناء وتدعيم الولاء المؤسسي، اترك لطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
184. مدني عبد القادر علاقي، 2000، الإدارة: دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، الطبعة السادسة، مكتبة تهامة، الرياض.

185. وفاء بنت حمد التويجري، 2018، المناخ التنظيمي الداعم للحوار في الجامعات السعودية، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الطبعة الثالثة، الرياض، السعودية.

المراجع بالأجنبية

186. Naseer, B. Mini devi, 2019, Effect of Organisational Climate on Employees Motivation In University Libraries In Kerala: An Investigative Study, india journal of information sources and services, vol 9, N° 1, PP 71-75, university of keralathiruvananthapuramkerala, india

187. Abu rachedosman, Ruswiatisurya, saputra, Jashodhansaha, 2017, Determinants of Student Satisfaction In The Context Of Higher Education: A Complete Structural Equation Modeling Approach, british journal of marketing studies, vol.5, N° 06.

188. Andi syahrur, Hj. idaajubrahmasari, Riyad nugroho, 2016, Effect of Competence, Organizational Culture and Climate Of Organization To The Organizational Commitment, Job Satisfaction And The Performance Of Employees In The Ccope Of Makassar City Gouvernment, international journal of business and management, volume 5, issue 4.

189. Aneta sokol, Agnieszka gozdek, Irena figursk, Martina blaskov, 2015, Organization Climate Of Higher Education Instition Its Implication For The Devlopment Of Creativity, procedia-social and behavioral sciences.

190. Arashbakhsha, Abbas afraze, Akbar esfahanipour, 2018, Identifying the Variables of Intellectual Capital and Its Dimensions with The Approach of Structural Equations in The Educational Technology Of Iran, Eurasia journal of mathematics, science and technology education, 2018, 14(5), 1663-1682

191. Barbara M. Byrne, 2009, Structural Equation Modeling with AMOS, Basic Concepts, Applications, and Programming, Second Edition, Routledge Taylor & Francis group, New York, London, P 60.
192. Betulbalkar, 2015, The Relationship Between Organizational climate, Innovative Behavior and Job Performance Of teachers, international online journal of educational sciences, 7(2).
193. Bontis, N, 2001, Assessing Knowledge Assets : A review Of The Models Used To Measure Intellectual Capital, International Journal Of Management Reviews, Vol 3, N° 1.
194. Bouguera aoutif, Bouguera Halima, 2019, Strategies of Contemporary Statistical Analysis in Social Sciences : Structural Equation Modeling as Model, Route Education & Social Science Journal, Volume 6(4), Turkey.
195. C. neelaveni, S. manimaran, 2015, Structural Equation Modeling for Analysing The Impact of Quality of Administrative Practices in Higher Educational Institutions, spinger science business media Dordrecht 2015, anna university regional office, Madurai, tn, India
196. Clark Eustace, Octobre 2000, The Intangible Economy Impact And Policy Issues, Report Of The European High Level Expert Group On The Intangible Economy, European Commission.
197. D. Herllrirlgel, J.W Solcum, June 1974, Organizational Climate : Measures Research And Contingencies, Academy Of Management Journal, Vol 17, N° 02.
198. Daft, R. 2001, Organisation theory and design, 7th editions, southwestern, college publishing USA.
199. David jimohkayoed, Nurahimmohdyusoff, Arsaythambyveloo, 2016, Validating Quality Process Management Instrument for Higher

Education Using Structural Equation Modelling, international journal for quality research,10(2),.

200. Dennis L Jackson, J Arthur Gillaspay, Rebecca Purc-Stephenson, 2009, Reporting Practices in Confirmatory Factor Analysis : and Overview and Some Recommendations, Psychol Methods, 14(1).

201. Dilworth, James,1992, Operation Mnagment,02ed MC-Graw-Hill, New Work.

202. Ding, Lin, Wayne F, Velicer § Lisa L. Harlow, 1995, Effets of Estimation Methods, Number of Indicators Perfactor, and Improper Solutions on Structural Equation Modeling Fit Indices, Structural Equation Modeling, A Multidisciplinary journal, Vol 2, N° 2, University of Rhode Island.

203. Edwin B. Flippo,1976,Principle of Personnel Management 4th, McGraw-Hill CompanyInc, New York.

204. G. Forehan, B. Gilmar,1964, Environment Variation In Studies Of OrganizationalBehaviour, Psychological Bulletin, N°62.

205. Gio Wiederhold, 2014, Valuing intellectual capital multinationals and texhavens ,Springer Science Business media New York, PP,3-,5.

206. GORAN ROOS § Others,2005, Management Intellectuel Capital In Practice, Elsevier, New York.

207. Goran .Roos, others,2005,Mangement intellectual capital in practice,Elsevier,New work.

208. Hanger, Stens, H.§ Rob,2001, OrganizationalClimate and Organizational Performance, Journal of Management Decision, Vol8, N° 4.

209. Joseph F.Hair Jr, William C.Black , Barry J.Babin, Rolph E.Anderson, 2014, Multivariate Data Analysis, Pearson Education Limited, 7 th ed.

210. Joseph Hair et al, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (Pls-Smart) , 2 ed, sage publication, 2016
211. journal of intellectual capital ,vol 1, N°2.
212. La ode muhshalihim,Murdjanikamaluddin,La iru,Syahrinehrihusain ,2018,The Effect of Learning Organization,Organitonal Climate,And Work Motivation On Work Satisfaction And Teachers Performance Of Teachers Of The State High Schools In Kendari City,Indonesia, international journal of education, learrnig and development, vol 6, N° 12.
213. LEIF Edevisson, Michael S.Malon,1977,Intellectual capital:realizing your company true value by finding its hidden brainpower, harper busines,New York.
214. Mark W. McElroy,2003, The New Knowledge Management, Butterworth Heinemann, Amsterdam.
215. Massy, William, Honoring the Trust,2003, Quality and CostContainmentHigher Education, AnkerPublishing, New Work.
216. Mohammed borhandden,Musahhairuddin,Mohdalishafeeq,Hussain vazhathodi,Al hudawilokman,Mohdtahirkhadijah,2016,Organisational Climate as a Predictor of Workforce Performance in The Malysian Higher Education Instutions,quality assurabce in education vol 24 ISS3.
217. Nitichatterji, Ravi kiran,(2017) Role of human and relational capital of universities as underpinnings of a knowledge economy: A structural modelling perspective from north Indian universities, cite this article:Chatterj,N,International journal of educational development
218. Omar farukunal,2001, Application Of Total Quality Management In HigherEducational Instituons, Journal Of QafqazUniversity Spring Baku,Azerbaijan,Number 7.

219. Osama A.Hazzi, Issa Maldaon, 2015, A Pilot Study : Vital Methodological Issues, Business Tehory and Practice, Vol 16 , Issue 1.
220. Osama f.al-kurdi,Ramzi elhaddadeh, Tillaleldabi,2020, The Role OrganisationalClimteIn Managing Knowledge Sharing Among Academics in Higher Education, international journal of information management 50 (2020).
221. Petty. R, Guthrie.j,2000, Intellectual capital literature review measurement, reporting and management
222. Porte, M, What Is Strategy, Harvard Business Review, mc, sc,1996.
223. R. Field .H, A. Abelson,1982, Climate : A Conceptualization And Proposed Model : Human Relations, N°35.
224. R. Tagiuri ,1968, The Concept of Organization of Climate, In R. Tagiuri and GH litwin (Est) OrganizationalClimate : exploration of a concept, (Boston : Harvard UniversityPress, Boston, USA.
225. Randall E . Schumacker, Richard G. Lomax, OP .cit, P 50.
226. Randall E. Schumacker, Richard G. Lomax, 2010, A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling,
227. Rex B. Kline, 2016, Principles and Practice of Structural Equation Modeling, 4th Edition, The Guilford Press, New York.
228. Richard P.Bagozzi, Youjac Yi, On the evaluation of structtural equation models, Journal of acadamy of marketing sciences,Vol 16, N°1, 1998.p :8
229. Shah Rachna, Susan Meyer Goldstein, 2006, Use Of Structural Equation Modeling In Operations Management Research : Looking Back And Forward, Journal Of Operations Management, University Of Minnesota, USA.

230. Sri isfantinpujilestari, Widjiastuti,sunardi,2018,The Impact of Organizational Climate on Lecturer Performance: The Role Mediation of Individual Commitment,journal of resources development and management an international peer-reviewed vol 45,2018, university of merdeka, indonesia
231. Sumiamumtaz,Qaisar abbas,2014, An Empirical Investigation of Intellectual Capital Affecting Performance: A Case of Private Universities in Pakistan, word applied sciences journal 32(7): 1460–1467, Comsats institute of information technology, Islamabad, Pakistan.
232. Third Edition, Routledge Taylor § Francis group, new York, London.
233. Thomas A. Steward, 1997,Intellectual capital: the wealth of organizations,Doubleday. New York, USA.
234. Timothy, A. Brown, 2006, Confirmatory Factor Analysis for Applied Research, Guildford Press,New York, London.

موقع الانترنت

235. William Schultz * ،اقتصادي أمريكي متخصص في اقتصاد التطوير، ساهم طويلا في التعليم العالي في جامعة شيكاغو، أصبح رئيس التجمع الاقتصاد الأمريكي سنة 1960 حصل على ميدالية سنة 1972 ، أكبر تقديري منحه التجمع، تحصل على جائزة نوبل في الاقتصاد 1979. موقع الأنترنت http://en.wikipedia.org/wiki/Theodore_Schultz ،طلع على الموقع يوم 2019/08/14 على الساعة 22h00

236. WWW-UNIV-bechar.dz لقد تم زيارة الموقع يوم 2020/09/20 الموقع الرسمي لجامعة
237. Yamane, taro, 1967, Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed, Harper and Row, New York, USA, P 886
238. Yolánlaramirez, Elena mario, Montserrat manzaneque, (2019), Examining the Intellectual Capital Web Reporting by Spanish

Universities, cite this document: <https://doi.org/10.1108/oir-02-2018-0048> We have been visiting the site on 02_08_2019 AT 14H38.

239. Mousayaminfirooz, Fatemehnooshinfard, Hasan siamian, 2015, Structural Equation Model Of Organizational Climate In Iranian Academic Libraries, the electronic library , vol.33 ISS 5, <http://dx.doi.org/10.1108/EL-05-2014-0076>, I was see to this cite 15/09/2019 at 15h11.

240. Mohammad aliachraf, (2018), Influences of Working Condition and Faculty Retention on Quality Education in Private Universities in Bangladesh, cite this document: <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2018-0121>, We have been visiting the site on 16_08_2019 AT 17H00.

241. Lorrain Jean, Luc Brunet, 1984, Climat Organisationnel, Satisfaction Au Travail et Perception Syndicalisme, Relations Industrielles , Vol 39, N° 4. Pour Citer Cet Article, Utiliser L'information

Suivante : [URI://http://id.erudit.org/iderudit/050077AR](http://id.erudit.org/iderudit/050077AR) , j'ai visité ce cite le 01/01/2020 a 13h57.

242. Maria dabic, Jasminka, Laznjak, David smallbone, Jadranka svarc, 2018, Intellectual Capital, Organisational Climate, Innovation Culture, And SME Preformance: Evidence from Croatia, journal of small business and entreprise development, <https://doi.org/10-1108/JSBED-04-2018-0177>

243. J. Greenberg, Baron, 1993, Behaviour in Organizations, Boston : Allyman d Bacon.

244. Jesus de frutos-belizon, Femando martin-alcazar, Gonzalo sanchez-gardey (2019), Conceptualizing academic intellectual capital: definition and proposal of a measurement scale, cite this document

<https://doi.org/10.1108/JIC-09-2018-0152> We have been visiting the site on 13_06_2019 AT 17H42

245. Houseman, R § J.P.Goodman, Leading with Knowledge, Sage. Publications, London 1997.

246. <http://dx.doi.org/10.1016/J.Ijedudev.2017.06.004> We have been visiting the site on 12_04_2019 AT 19H38.

247. [http://events.aroqa.org/uploads/newsImage/file/proceedings2015_\(9\).pdf](http://events.aroqa.org/uploads/newsImage/file/proceedings2015_(9).pdf)

248. Amjad Iqbal, Fawad latif, Frederic marimon, Umar Farooq sahibzada, Sadamhussain (2018), From knowledge management to organizational performance: modelling mediating role of innovation and intellectual capital in higher education, cite this document: <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083> We have been visiting the site on 26_04_2019 AT 14H54.

الملاحق

الملحق الأول: استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة موجهة للأساتذة الجامعيين

السلام عليكم ورحمة الله

إن هذه الأسئلة الموضوعة بين يديك تهدف إلى إنجاز بحث علمي أكاديمي عنوانه: "الدور الوسيط للمناخ التنظيمي في العلاقة بين الرأس المال الفكري وجودة التعليم العالي جامعة طاهري محمد بشار نموذجاً"، فالرجاء الإجابة على بنود الاستبيان بكل موضوعية ودقة، ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

الطالب قادري عبد المجيد إشراف الدكتور مجاهد احمد

المحور الأول: البيانات العامة

1-الجنس	ذكر <input type="checkbox"/>	أنثى <input type="checkbox"/>	دكتور <input type="checkbox"/> ر الثالث
2-المؤهل العلمي	دكتوراه دولة <input type="checkbox"/>	علم <input type="checkbox"/>	
ماجستير <input type="checkbox"/>			
3-الأقدمية	أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/>	إلى أقل من 10 سنوات <input type="checkbox"/>	
من 10 إلى 15 سنة <input type="checkbox"/>	أكثر من 15 سنة <input type="checkbox"/>		
4-الرتبة العلمية	أستاذ محاضر 'ب' <input type="checkbox"/>	مساعد <input type="checkbox"/>	محاضر 'أ' <input type="checkbox"/>
أستاذ مساعد 'ب' <input type="checkbox"/>	أستاذ محاضر 'ب' <input type="checkbox"/>	مساعد <input type="checkbox"/>	
5-الكلية المنتمي إليها: كلية	كلية العلوم الدقيقة <input type="checkbox"/>	كلية العلوم الطبيعية والحياة <input type="checkbox"/>	كلية العلوم الاجتماعية <input type="checkbox"/>
كلية الآداب واللغات <input type="checkbox"/>	كلية الآداب واللغات <input type="checkbox"/>	كلية الحقوق والعلوم السياسية <input type="checkbox"/>	
كلية التكنولوجيا <input type="checkbox"/>	كلية التكنولوجيا <input type="checkbox"/>	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم <input type="checkbox"/>	

المحور الثاني: الرأس المال الفكري:

ويتشكل من رأس المال البشري، رأس المال الميكانيكي، رأس المال العلائقي.

البعد الاول: رأس المال البشري.1-

ويرتبط بالموارد البشرية للجامعة، حيث يشمل الكفاءات والنخبة المتميزة المألوفة للمعرفة، الابتكار، الخبرة العملية اضافة الى المهارات و القدرات والتي يمكن تحويلها إلى قيمة.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المعرفة						
01	تعمل الجامعة على الاحتفاظ بالأساتذة ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.						
02	تعمل الجامعة على رسملة المعرفة من خلال تأليف الأساتذة وتثمين معارفهم						
03	تناسب مؤهلات اعضاء هيئة التدريس مع الوظائف الموكّل لهم.						
04	تحرص الجامعة على مشاركة الأساتذة في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.						
	الابتكار						
05	يملك عضو هيئة التدريس القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.						
06	تشجع الجامعة الأساتذة على الإبداع والتطوير بشكل مستمر وتفتح لهم المجال لذلك						
07	يملك عضو هيئة التدريس الشجاعة الكافية للقيام بأعمال الابتكارية.						
	الخبرة العملية						
09	تعمل الجامعة على الاستعانة بالأساتذة الخارجيين ذوي الخبرة الطويلة في مجال عملهم						
10	تركز الجامعة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية وتوليفهم مكانة خاصة						
11	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.						
	المهارات والقدرات						
13	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز.						
14	يتوفر لدى الافراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.						
15	تركز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات المتنوعة.						
	فرق العمل						
16	تكرس الجامعة اساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين افرادها.						
17	تستفيد الجامعة من عمل افرادها كفريق عمل واحد.						
18	يشارك الافراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة.						

2- البعد الثاني: رأس المال الهيكلي

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	انظمة المعلومات وقواعد البيانات.						
19	تحرص الجامعة على استفادة الأستاذ من كافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة للأداء العمل.						
20	تتمتع الجامعة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.						
21	تتوفر الجامعة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل الانشطة.						
	السياسات والإجراءات.						
22	تتمتع سياسات واجراءات الجامعة بالمرونة والقابلية من طرف الأساتذة.						
23	تسعى الجامعة الى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتفنيدها بكفاءة وفاعلية.						
24	تعمل إدارة الجامعة على شرح السياسات والإجراءات المتبعة لجميع الأساتذة بوضوح.						
	العمليات الإدارية.						
25	تقوم الجامعة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.						
26	تقوم الجامعة بعملياتها الإدارية على أكمل وجه						
27	تقوم الجامعة بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطار في العمل.						
28	تقارن الجامعة اداء عملياتها الإدارية بجامعات اخرى بهدف تحسين عملياتها.						
	البرامج						
29	تسعى الجامعة الى بناء برامج تعنى بالحفاظ وتبطوير جميع المكونات المادية والبشرية فيها.						
30	تخصص الجامعة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب الأساتذة.						
31	البرامج المتبعة ففي الجامعة تلقى الرضا والقبول من طرف الأساتذة .						

يعبر عن الإطار التنظيمي الذي تنتجه الجامعة وامتلاك الجامعة لهذا النوع من رأس المال يوفر بيئة أعمال ملائمة لاستغلال الأمتل لرأس مال البشري.

3- البعد الثالث: رأس المال العلاقي.

يعكس مستوى رضا الزبون بمستوى الخدمة المقدمة له، حيث يفسر بالعلاقات المتميزة مع جميع الأطراف التي تتعامل مع الجامعة

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	العلاقة مع الطلبة						
32	تتمتع الجامعة بتحقيق رضا الطلبة والحفاظ على علاقات طيبة معهم.						

					تحتّم الجامعة بمعرفة آراء واقتراحات طلبتها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم.	33
					تساهم كل الأقسام والإدارات في الجامعة في تلبية متطلبات ورغبات الطلبة	34
					العلاقة مع الأساتذة	
					لدى الجامعة قاعدة بيانات كاملة توضح وضعية الأستاذ داخل وخارج الجامعة.	35
					تحتّم الجامعة ببناء علاقات طيبة مع الأساتذة والتواصل دائم معهم.	36
					تدرس الجامعة باهتمام كل مشاكل وشكاوى الأساتذة وتسعى لحلها..	37
					التعاون (بين الجامعات)	
					تعمل الجامعة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التعاون مع الجامعات الأخرى.	38
					تحتّم الجامعة بدراسة تغيرات البيئة الخارجية لتبقى مواكبة لتطوراتها.	39
					تسعى الجامعة للتعلم وإضافة قيمة مضافة لها من خلال إبرام الاتفاقيات مع المحيط الخارجي لتحسين أداؤها	40

المحور الثالث: المناخ التنظيمي

يتكون من الهيكل التنظيمي، نمط القيادة واتخاذ القرارات، الحوافز والاتصال التنظيمي.

1- البعد الأول: الهيكل التنظيمي.

هو عبارة عن تركيب بنائي منظم يفصح عن صياغة محددة واضحة للوظائف يفسر مجالات وطبيعة الأعمال.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
41	يتصف الهيكل التنظيمي بلامركزية مما يسمح اتخاذ القرارات بوتيرة سريعة مما يسهل العملية الإدارية.						
42	يساهم الهيكل التنظيمي الحالي بإنجاز المهام بشكل أفضل.						
43	تميز الاتصالات بين الأقسام والكليات وإدارة الجامعة بسهولة والإنسانية.						
44	تعمل إدارة الجامعة على احترام تخصص الأستاذ في توجيهه.						
45	ترسم إدارة الجامعة الخطوط العريضة للأساتذة مع فسح المجال للإبداء الأفكار وللآراء وحرية العمل						
46	تقوم سياسة الإشراف الجامعة على أساس ترك حرية التصرف للأساتذة.						

2- البعد الثاني: نمط القيادة واتخاذ القرارات.

قدرة القائد على التأثير على المرؤوسين للعمل بحماس وثقة الانجاز العمل المكلفين به.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
47	تشجع إدارة الجامعة تبادل المعرفة بين الأساتذة.						
48	تحتّم إدارة الجامعة بالمقترحات الصاعدة إليها.						

49	تنتهج إدارة الجامعة مبدأ المشاركة مع الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات.				
50	تشجع إدارة الجامعة في الكلية الأساتذة لديها على الابداع في مختلف المجالات.				
51	تشجع إدارة الجامعة المبادرات الفردية.				
52	تشجع إدارة الجامعة المبادرات الجماعية.				

3- البعد الثالث: الحوافز.

مجموعة العوامل التي تعمل على التأثير على السلوك الفرد من خلال إشباع حاجته

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
53	تمتاز الحوافز التي تقدمها الجامعة بالموضوعية والشفافية						
54	تخصص الجامعة ميزانية للحوافز المالية لتشجيع الأساتذة.						
55	تتأقلم الحوافز التي تقدمها الجامعة وتتكيف مع المتغيرات ومتطلبات الأستاذ.						
56	تنوافق الحوافز التي تقدمها الجامعة مع الدوافع.						
57	يمتاز نظام الحوافز في الجامعة بالوضوح						

4- البعد الرابع: الاتصال.

عملية إدارة واجتماعية ونفسية تحدث داخل الجامعة، تساهم في تبادل الأفكار عبر القنوات الرسمية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
58	تسود علاقات طيبة بين الأساتذة وإدارة الجامعة.						
59	يتميز تعامل إدارة الجامعة مع أعضاء هيئة التدريس بالمساواة.						
60	يسود جو من الأريحية للاجتماعات غير الرسمية لأعضاء هيئة التدريس .						
61	يتم الاتصال بإدارة الجامعة بشكل سهل وسلس.						
62	توفر الجامعة قنوات اتصال تتيح انتقال المعلومات بين الأساتذة.						

محور الرابع: جودة التعليم العالي.

1- البعد الأول: الاعتمادية والموثوقية.

ثبات الأداء خلال فترة زمنية.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
63	يمكن لطلبة الاعتماد على عضو هيئة التدريس واعتباره مصدر للمعلومة المطلوبة.						
64	تحرص الجامعة على تقديم الخدمة التعليمية بشكل ملائم						

					تلتزم الجامعة بتنفيذ برامجها في الأوقات المحددة.	65
					المعلومة المقدمة للطلبة موثوقة ومؤكدة.	66

2- البعد الثاني: الأمان.

الأهلية واللياقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والأمان

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
67	يشعر الطالب بالأمان عند وجوده بالجامعة.						
68	أسلوب تعامل الأستاذ يشعر الطلبة بالثقة.						
69	عضو هيئة التدريس صادق وأمين في عمله اتجاه الطلبة.						
70	خدمة الطلبة هي أولوية بالنسبة للأستاذ الجامعي.						
71	يتم تقييم أعمال الطلاب بموضوعية وإنصاف دون النظر للعلاقات الشخصية.						
72	يسود الاحترام المتبادل بين عضو هيئة التدريس والطلبة.						
73	تتوفر الجامعة على المعلومات الكافية للإجابة على أسئلة الطلبة.						

3- البعد الثالث: الملموسية.

مظهر العناصر المادية، التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
74	يتلاءم المظهر العام للجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.						
75	كل التجهيزات والتقنيات اللازمة لتعليم العالي متوفرة بجامعة.						
76	تمتلك الجامعة قاعات تدريس مهيأة.						
77	تتوفر الجامعة على التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تسهل عمل الأستاذ.						
78	تتوفر المواصلات بسهولة بجوار الجامعة.						

4- البعد الرابع: الاستجابة

اللياقة والكياسة والغمان

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
79	تستجيب الجامعة بتقديم الخدمات المطلوبة.						

					80	هناك استعداد دائم لمساعدة الطلبة من طرف إدارة الجامعة.
					81	الأستاذ الجامعي مستعد دائما لمساعدة طلبته.
					82	تأخذ الجامعة بعين الاعتبار اقتراحات الطلبة

05-البعد الخامس:التعاطف (العلاقة مع الطلبة)

العناية والانتباه الشخصي الذي يمنحهاأستاذ لطلبيته

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
83	يبدل عضو هيئة التدريس جهدا مستمرا لفهم ومحاولاة إرضاء الطلبة.					
84	من أولويات الأستاذ الحفاظ على العلاقة العلمية المتينة مع الطالب.					
85	تهتم الجامعة بتلبية احتياجات الطلبة.					
86	تتعامل الجامعة مع قضايا الطلاب بإنصاف.					
87	يساعد الأستاذ الجامعي طلبته حتى خارج مجال التدريس.					

الملحق الثاني: قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	إسم ولقب الأستاذ المحكم	الجامعة
01	أ.د دحماني عزيز	جامعة طاهري محمد بشار
02	أ.د بن عبد العزيز سفيان	جامعة طاهري محمد بشار
03	أ.د كرومي سعيد	جامعة طاهري محمد بشار
04	أ.د بن لخضر العربي	جامعة طاهري محمد بشار
05	أ.د تيقاوي العربي	جامعة أحمد درارية أدرار
06	أ.د ساوس الشيخ	جامعة أحمد درارية أدرار

الملحق الثالث : اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

1- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسن لكافة عبارات استبيان الدراسة

المتوسط الحسابي الحسن Trimmedmean	المتوسط الحسابي Mean	المتغير	المتوسط الحسابي الحسن Trimmedmean	المتوسط الحسابي Mean	المتغير
3.0218	3.0196	b31	3.3023	3.2721	a11
3.1785	3.1606	b32	3.1020	3.0918	a12
3.0728	3.0655	b33	3.2550	3.2295	a13
2.8433	2.8590	b41	3.0291	3.0262	a14
3.2295	3.2065	b42	3.2659	3.2393	a21
3.1384	3.1245	b43	3.1384	3.1245	a22
3.4544	3.4590	c11	3.6402	3.6262	a23
3.9207	3.8688	C12	3.6657	3.6491	a31
3.8151	3.7836	c13	3.2768	3.2491	a32
3.7276	3.7049	c21	3.8005	3.7704	a33
2.9380	2.9442	c22	4.2112	4.1901	a41
3.3023	3.2721	c23	3.7058	3.6852	a42
3.1748	3.1573	c31	3.6001	3.5901	a43
3.2112	3.1901	c32	3.5856	3.5770	a51
3.3205	3.2885	c33	3.1967	3.1770	a52
3.2805	3.2524	y11	3.7714	3.7442	a53
3.4408	3.3967	y12	3.3533	3.3180	b11
3.4435	3.4491	y13	3.2367	3.2131	b12
3.5054	3.5049	y14	3.0291	3.0262	b13
3.6484	3.6426	y15	3.3060	3.2754	b21
3.7313	3.7081	y16	3.3460	3.3114	b22
3.6693	3.6524	y21	2.9635	2.9672	b23

الملحق الثالث: اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

2- المتوسط الحسابي والمتوسط المحسني لكافة عبارات استبيان الدراسة

المتوسط الحسابي المحسن Trimmedmean	المتوسط الحسابي Mean	المتغير	المتوسط الحسابي المحسن Trimmedmean	المتوسط الحسابي Mean	المتغير
3.8336	3.8032	x23	3.7349	3.7114	y22
3.8515	3.8163	x24	3.6912	3.6721	y23
3.8843	3.8393	x25	3.0546	3.0491	y24
3.7969	3.7672	x26	3.3642	3.3278	y25
3.9244	3.8819	x31	3.2185	3.1967	y26
3.8447	3.8131	x32	3.1202	3.1081	y31
3.3715	3.3344	x33	3.1202	3.1081	y32
3.0546	3.0491	x34	3.1193	3.1081	y33
3.1530	3.1377	x35	3.1493	3.1344	y34
2.9016	2.9114	x41	3.0473	3.0426	y35
3.2622	3.2360	x42	3.1748	3.1573	y41
3.3825	3.3442	x43	3.6584	3.6426	y42
3.9571	3.9114	x44	2.9817	2.9836	y43
4.2550	4.2295	x51	3.5746	3.5672	y44
3.6548	3.6393	x52	3.4653	3.4229	y45
4.1202	4.1081	x53	3.7349	3.7114	x11
4.2112	4.1901	x54	4.0956	4.0360	x12
3.9717	3.9213	x55	3.8369	3.8032	x13
			3.6511	3.3660	x14
			3.7568	3.7311	x21
			3.6803	3.6602	x22

الملاحق الثالث: اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

1- اختبار التوزيع الطبيعي بواسطة معامل الالتواء والتفلطح

معامل التفلطح Kurtosis	معامل الالتواء Skewness	المتغير	معامل التفلطح Kurtosis	معامل الالتواء Skewness	المتغير
0.766-	0.149-	b31	0.942-	0.186-	a11
0.917-	0.116-	b32	0.806-	0.289-	a12
0.866-	0.007	b33	1.016-	0.150-	a13
0.978-	0.014-	b41	0.787-	0.273-	a14
1.005-	0.074-	b42	0.905-	0.218-	a21
1.0041-	0.064	b43	1.080-	0.148-	a22
0.087	0.608-	c11	0.806-	0.234-	a23
0.268-	0.516-	C12	0.793-	0.303-	a31
0.867-	0.309-	c13	0.672-	0.483-	a32
0.934-	0.060	c21	0.671-	0.203-	a33
0.898-	0.352-	c22	0.418-	0.431-	a41
0.944-	0.402-	c23	0.727-	0.318-	a42
0.942-	0.367-	c31	0.957-	0.143-	a43
0.690-	0.491-	c32	0.935-	0.102-	a51
0.765-	0.374-	c33	0.855-	0.401-	a52
0.700-	0.486-	y11	0.993-	0.371-	a53
1.015-	0.137-	y12	0.942-	0.224-	b11
0.916-	0.221-	y13	0.998-	0.225	b12
0.823-	0.354-	y14	0.790-	0.295-	b13
0.520-	0.309-	y15	0.636-	0.436-	b21
0.812-	0.206-	y16	0.784-	0.078	b22
0-0.793	0.201-	y21	0.801-	341..0	b23

الملحق الثالث: اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

2- اختبار التوزيع الطبيعي بواسطة معامل الالتواء والتفلطح

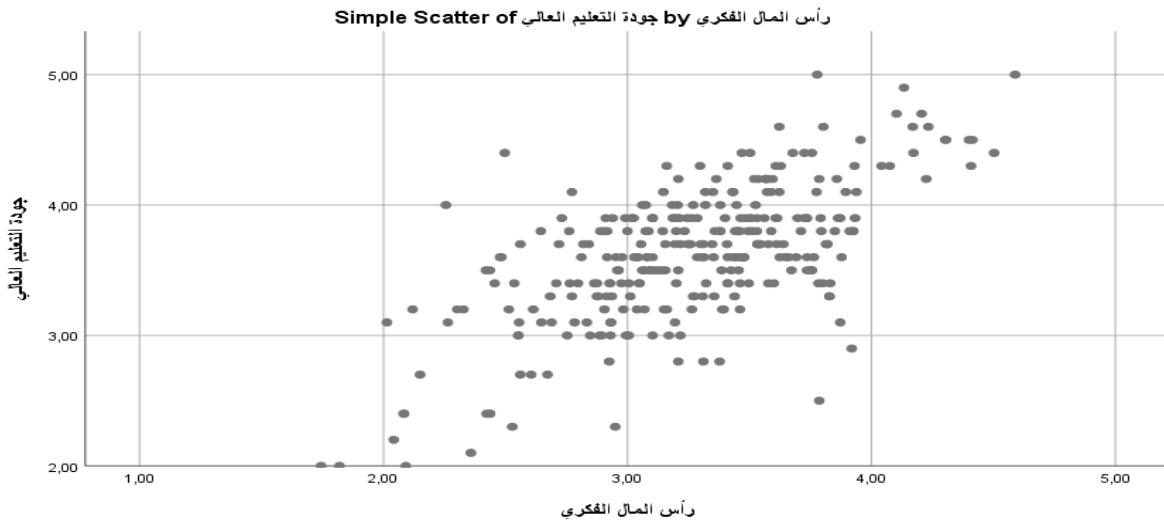
معامل التفلطح Kurtosis	معامل الالتواء Skewness	المتغير	معامل التفلطح Kurtosis	معامل الالتواء Skewness	المتغير
0.085-	0.526-	x23	1.013-	0.168-	y22
0.281-	0.538-	x24	0.982-	0.040-	y23
0.641-	0.398-	x25	0.555-	0.618-	y24
0.186-	0.480-	x26	0.936-	0.243-	y25
0.373-	0.478-	x31	0.890-	0.017-	y26
0.880-	0.499-	x32	0.763-	0.018	y31
1.034-	0.174-	x33	0.850-	0.080-	y32
0.955-	0.221-	x34	0.891-	0.032-	y33
1.044-	0.067	x35	1.089-	0.010-	y34
0.898-	0.498-	x41	0.952-	0.131-	y35
0.781-	0.424-	x42	0.919-	0.278-	y41
0.039-	0.481-	x43	0.976-	0.020	y42
0.957-	0.359-	x44	0.951-	0.211-	y43
1.046-	0.323-	x51	0.927-	0.303-	y44
0.789-	0.131-	x52	0.768-	0.367-	y45
0.777-	0.236-	x53	0.194	0.822-	x11
0.017	0.601-	x54	0.109	0.587-	x12
0.808-	0.325-	x55	0.809-	0.314-	x13
			0.428-	0.508-	x14
			0.613-	0.384-	x21

			0.615-	0.146-	x22
--	--	--	--------	--------	-----

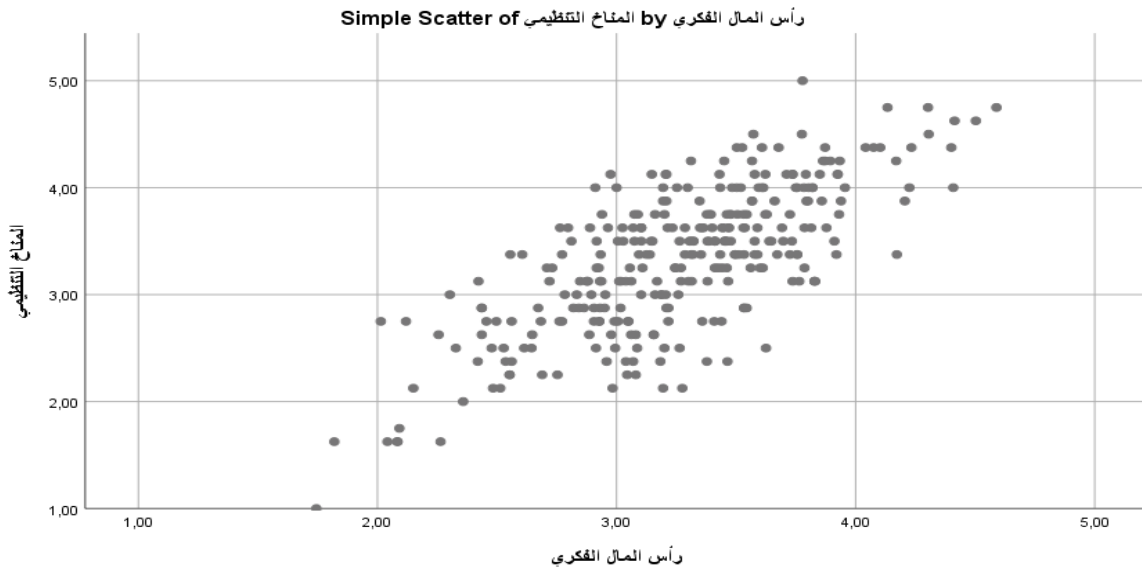
الملحق الثالث: اختبار شروط النمذجة بالمعادلات البنائية

1- اختبار خطية العلاقة وثبات التباين (Homoscedasticity)

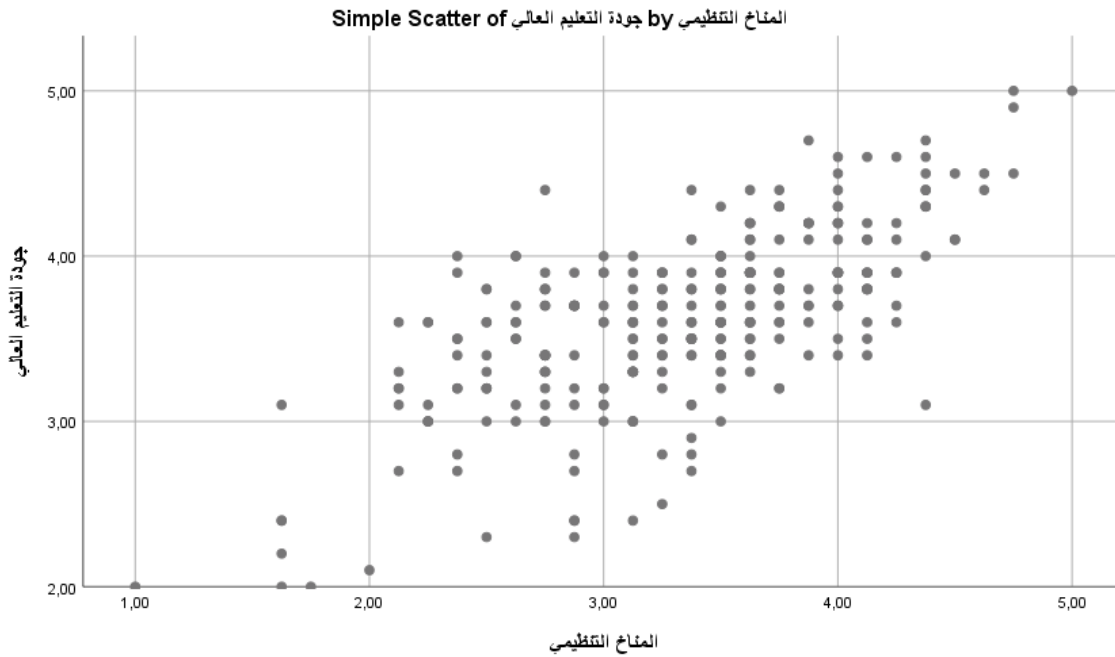
- شكل انتشار البواقي لتأثير رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي



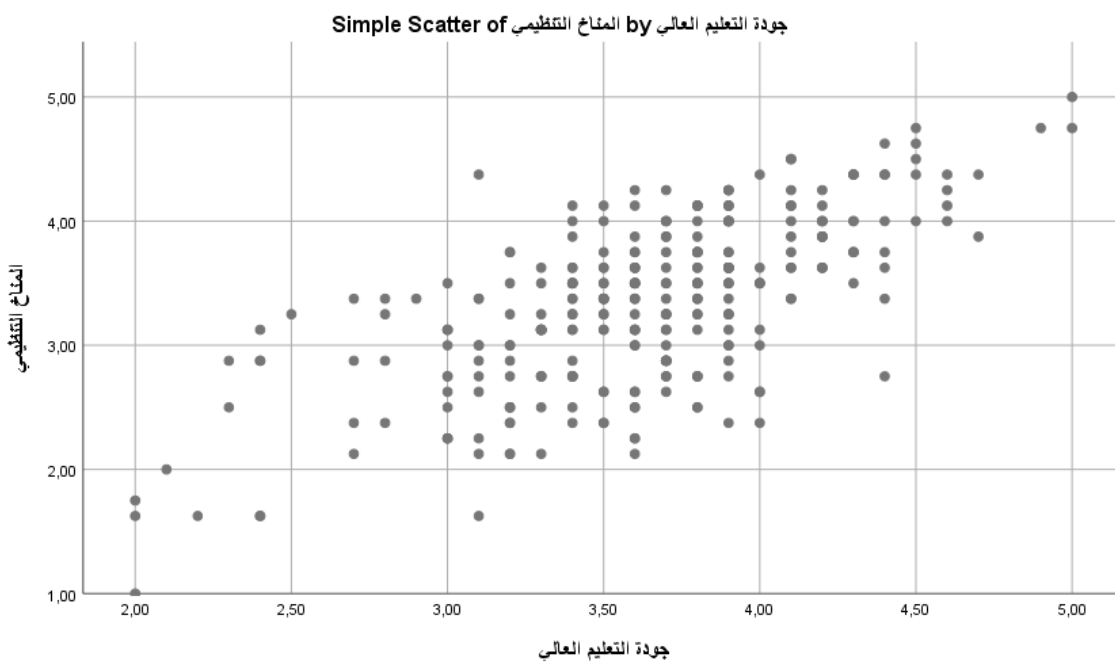
- شكل انتشار البواقي لتأثير رأس المال الفكري على المناخ التنظيمي



- شكل انتشار البواقي لتأثير المناخ التنظيمي على جودة التعليم العالي



- شكل انتشار البواقي لتأثير رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي



الملحق الرابع : ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج رأس المال الفكري

1- بعد التعديل

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	26	61,673	29	,000	2,127
Saturated model	55	,000	0		
Independence model	10	656,955	45	,000	14,599

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,027	,961	,926	,507
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,116	,629	,547	,515

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,906	,854	,948	,917	,947
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,644	,584	,610
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	32,673	13,852	59,240
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	611,955	532,770	698,574

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,206	,109	,046	,198
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	2,197	2,047	1,782	2,336

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	113,673	115,659	209,971	235,971
Saturated model	110,000	114,201	313,708	368,708
Independence model	676,955	677,719	713,993	723,993

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,380	,317	,469	,387
Saturated model	,368	,368	,368	,382
Independence model	2,264	1,999	2,554	2,267

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	207	241

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Independence model	29	32

الملاحق الرابع : ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج المناخ التنظيمي

1- بعد التعديل

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
-------	------	------	----	---	---------

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	30	119,623	48	,000	2,492
Saturated model	78	,000	0		
Independence model	12	1110,370	66	,000	16,824

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,049	,938	,900	,577
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,201	,516	,428	,436

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,892	,852	,933	,906	,931
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,727	,649	,677
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	71,623	43,226	107,709
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1044,370	940,058	1156,094

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,400	,240	,145	,360
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	3,714	3,493	3,144	3,867

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,071	,055	,087	,017
Independence model	,230	,218	,242	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	179,623	182,350	290,736	320,736
Saturated model	156,000	163,091	444,895	522,895
Independence model	1134,370	1135,461	1178,815	1190,815

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,601	,506	,721	,610
Saturated model	,522	,522	,522	,545
Independence model	3,794	3,445	4,168	3,798

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	163	185
Independence	24	26

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
model		

الملحق الرابع : ملخص مؤشرات المطابقة لنموذج جودة التعليم العالي

1- بعد التعديل

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	43	131,844	77	,000	1,712
Saturated model	120	,000	0		
Independence model	15	1439,799	105	,000	13,712

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,040	,945	,915	,607
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,214	,494	,422	,432

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,908	,875	,960	,944	,959
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,733	,666	,703
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	54,844	26,931	90,629
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1334,799	1215,932	1461,074

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,441	,183	,090	,303
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	4,815	4,464	4,067	4,887

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,049	,034	,063	,538
Independence model	,206	,197	,216	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	217,844	222,706	377,107	420,107
Saturated model	240,000	253,569	684,454	804,454
Independence model	1469,799	1471,495	1525,356	1540,356

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,729	,635	,848	,745
Saturated model	,803	,803	,803	,848
Independence model	4,916	4,518	5,338	4,921

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	224	247
Independence model	27	30

الملحق الخامس : ملخص اختبار نموذج القياس لرأس المال الفكري

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F2 <--- F1	,493	,080	6,194	***	par_10
F3 <--- F1	-,034	,075	-,458	,647	par_11
F3 <--- F2	,641	,066	9,762	***	par_12
m3 <--- F1	1,000				
m2 <--- F1	,747	,088	8,452	***	par_1
m1 <--- F1	,902	,101	8,916	***	par_2
x5 <--- F3	,705	,089	7,901	***	par_3
x4 <--- F3	,538	,090	5,986	***	par_4
x3 <--- F3	,626	,073	8,583	***	par_5
x2 <--- F3	1,000				
x1 <--- F3	,924	,093	9,893	***	par_6
y1 <--- F2	,646	,058	11,183	***	par_7
y2 <--- F2	1,000				
k3 <--- F2	,802	,044	18,141	***	par_8
y3 <--- F2	,603	,063	9,605	***	par_9

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
F2 <--- F1	,387
F3 <--- F1	-,029
F3 <--- F2	,693
m3 <--- F1	,831
m2 <--- F1	,618
m1 <--- F1	,635
x5 <--- F3	,600
x4 <--- F3	,396
x3 <--- F3	,491
x2 <--- F3	,776
x1 <--- F3	,661
y1 <--- F2	,567
y2 <--- F2	1,013
k3 <--- F2	,817
y3 <--- F2	,484

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e9 <--> e14	,155	,022	7,051	***	par_13
e12 <--> e14	,024	,017	1,376	,169	par_14
e12 <--> e4	,119	,017	7,073	***	par_15
e10 <--> e14	,139	,020	6,929	***	par_16
e3 <--> e12	,115	,017	6,918	***	par_17
e2 <--> e9	,083	,015	5,616	***	par_18

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e3 <--> e11	,091	,014	6,419	***	par_19
e8 <--> e5	-,054	,009	-6,279	***	par_20
e4 <--> e14	,080	,016	5,086	***	par_21
e2 <--> e10	,060	,013	4,502	***	par_22
e9 <--> e4	,086	,017	4,980	***	par_23
e11 <--> e4	,056	,013	4,353	***	par_24
e12 <--> e8	-,068	,018	-3,800	***	par_25
e10 <--> e9	,062	,021	2,980	,003	par_26
e9 <--> e8	-,065	,018	-3,662	***	par_27
e3 <--> e9	,067	,017	3,967	***	par_28
e2 <--> e5	-,031	,007	-4,282	***	par_29
e1 <--> e6	,026	,007	3,675	***	par_30

Correlations: (Group number 1 – Default model)

	Estimate
e9 <--> e14	,426
e12 <--> e14	,078

	Estimate
>	
e12 <-- e4 >	,452
e10 <-- e14 >	,429
e3 <-- e12 >	,476
e2 <-- e9 >	,335
e3 <-- e11 >	,484
e4 <-- e14 >	,270
e2 <-- e10 >	,270
e9 <-- e4 >	,275
e11 <-- e4 >	,273
e12 <-- e8 >	-,280
e10 <-- e9 >	,182
e9 <-- e8 >	-,223
e3 <-- e9 >	,232
e1 <-- e6 >	,299

Variances: (Group number 1 – Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F1	,179	,025	7,092	***	par_31
e15	,246	,023	10,708	***	par_32
e13	,132	,020	6,731	***	par_33
e1	,080	,016	4,893	***	par_34
e2	,161	,017	9,503	***	par_35
e3	,215	,022	9,807	***	par_36
e12	,273	,029	9,479	***	par_37
e11	,163	,021	7,741	***	par_38
e10	,305	,025	12,093	***	par_39
e9	,385	,032	11,901	***	par_40
e8	,219	,024	9,068	***	par_41
e6	,093	,010	9,559	***	par_42
e5	-,008	,011	-,702	,483	par_43
e4	,256	,020	12,786	***	par_44
e14	,344	,028	12,465	***	par_45

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 – Default model)

	Estimate
F2	,150
F3	,466
y3	,234
k3	,668
y2	1,027
y1	,321
x5	,360
x4	,157
x3	,241
x2	,603
x1	,437
m1	,404

	Estimate
m2	,382
m3	,690

Total Effects (Group number 1 – Default model)

	F1	F2	F3
F2	,493	,000	,000
F3	,282	,641	,000
y3	,297	,603	,000
k3	,395	,802	,000
y2	,493	1,000	,000
y1	,319	,646	,000
x5	,199	,452	,705
x4	,152	,345	,538
x3	,176	,401	,626
x2	,282	,641	1,000
x1	,261	,593	,924
m1	,902	,000	,000
m2	,747	,000	,000
m3	1,000	,000	,000

Standardized Total Effects (Group number 1 – Default model)

	F1	F2	F3
F2	,387	,000	,000
F3	,239	,693	,000
y3	,187	,484	,000
k3	,316	,817	,000
y2	,392	1,013	,000

	F1	F2	F3
y1	,219	,567	,000
x5	,144	,416	,600
x4	,095	,275	,396
x3	,118	,340	,491
x2	,186	,538	,776
x1	,158	,458	,661
m1	,635	,000	,000
m2	,618	,000	,000
m3	,831	,000	,000

Direct Effects (Group number 1 – Default model)

	F1	F2	F3
F2	,493	,000	,000
F3	-,034	,641	,000
y3	,000	,603	,000
k3	,000	,802	,000
y2	,000	1,000	,000
y1	,000	,646	,000
x5	,000	,000	,705
x4	,000	,000	,538
x3	,000	,000	,626
x2	,000	,000	1,000
x1	,000	,000	,924
m1	,902	,000	,000
m2	,747	,000	,000

	F1	F2	F3
m3	1,000	,000	,000

Indirect Effects (Group number 1 – Default model)

	F1	F2	F3
F2	,000	,000	,000
F3	,316	,000	,000
y3	,297	,000	,000
k3	,395	,000	,000
y2	,493	,000	,000
y1	,319	,000	,000
x5	,199	,452	,000
x4	,152	,345	,000
x3	,176	,401	,000
x2	,282	,641	,000
x1	,261	,593	,000
m1	,000	,000	,000
m2	,000	,000	,000
m3	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 – Default model)

	F1	F2	F3
F2	,000	,000	,000
F3	,268	,000	,000
y3	,187	,000	,000
k3	,316	,000	,000
y2	,392	,000	,000

	F1	F2	F3
y1	,219	,000	,000
x5	,144	,416	,000
x4	,095	,275	,000
x3	,118	,340	,000
x2	,186	,538	,000
x1	,158	,458	,000
m1	,000	,000	,000
m2	,000	,000	,000
m3	,000	,000	,000

الملاحق الخامس : ملخص اختبار نموذج القياس للمناخ التنظيمي

RegressionWeights: (Group number 1 – Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
m3 <--- F1	1,000				
m2 <--- F1	,623	,095	6,544	***	par_1
m1 <--- F1	,822	,127	6,482	***	par_2
x5 <--- F3	,471	,067	6,981	***	par_3

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x4 <---	F3	,389	,075	5,163	***	par_4
x3 <---	F3	,506	,066	7,717	***	par_5
x2 <---	F3	1,000				
x1 <---	F3	,775	,076	10,243	***	par_6
y1 <---	F2	,658	,057	11,587	***	par_7
y2 <---	F2	1,000				
k3 <---	F2	,859	,042	20,359	***	par_8
y3 <---	F2	,516	,065	7,957	***	par_9

StandardizedRegressionWeights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
m3 <---	F1	,879
m2 <---	F1	,535
m1 <---	F1	,605
x5 <---	F3	,449
x4 <---	F3	,325
x3 <---	F3	,446
x2 <---	F3	,868
x1 <---	F3	,622
y1 <---	F2	,575
y2 <---	F2	,993
k3 <---	F2	,852
y3 <---	F2	,416

Covariances: (Group number 1 – Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F1	<-- >	F3	,056	,018	3,178	,001	par_10
F1	<-- >	F2	,089	,018	4,955	***	par_11
F3	<-- >	F2	,191	,022	8,761	***	par_12
e12	<-- >	e4	,107	,017	6,382	***	par_13
e10	<-- >	e14	,141	,021	6,822	***	par_14
e9	<-- >	e14	,156	,023	6,896	***	par_15
e2	<-- >	e9	,093	,016	5,687	***	par_16
e3	<-- >	e12	,124	,018	6,905	***	par_17
e3	<-- >	e11	,095	,015	6,178	***	par_18
e8	<-- >	e5	-,031	,008	-3,993	***	par_19
e4	<-- >	e14	,069	,016	4,380	***	par_20
e2	<-- >	e10	,067	,014	4,802	***	par_21
e9	<-- >	e4	,085	,017	4,924	***	par_22
e2	<-- >	e4	,034	,012	2,721	,006	par_23
e10	<-- >	e9	,081	,020	4,143	***	par_24

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e10	<-- >	e8	,092	,018	5,102	***	par_25
e11	<-- >	e4	,041	,013	3,167	,002	par_26
e8	<-- >	e14	,059	,018	3,356	***	par_27
e3	<-- >	e9	,055	,016	3,361	***	par_28

Correlations: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
F1	<-- >	F3	,227
F1	<-- >	F2	,380
F3	<-- >	F2	,649
e12	<-- >	e4	,396
e10	<-- >	e14	,418
e9	<-- >	e14	,413
e2	<-- >	e9	,341
e3	<-- >	e12	,480
e3	<-- >	e11	,622
e8	<-- >	e5	-,920

		Estimate
e4	<-- > e14	,231
e2	<-- > e10	,273
e9	<-- > e4	,272
e2	<-- > e4	,156
e10	<-- > e9	,227
e10	<-- > e8	,312
e11	<-- > e4	,263
e8	<-- > e14	,189
e3	<-- > e9	,183

الملحق الخامس : ملخص اختبار نموذج القياس للجودة التعليم العالي

RegressionWeights: (Group number 1 – Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F2 <--- F1	,493	,080	6,194	***	par_10
F3 <--- F1	-,034	,075	-,458	,647	par_11
F3 <--- F2	,641	,066	9,762	***	par_12
m3 <--- F1	1,000				
m2 <--- F1	,747	,088	8,452	***	par_1
m1 <--- F1	,902	,101	8,916	***	par_2
x5 <--- F3	,705	,089	7,901	***	par_3

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x4 <--- F3	,538	,090	5,986	***	par_4
x3 <--- F3	,626	,073	8,583	***	par_5
x2 <--- F3	1,000				
x1 <--- F3	,924	,093	9,893	***	par_6
y1 <--- F2	,646	,058	11,183	***	par_7
y2 <--- F2	1,000				
k3 <--- F2	,802	,044	18,141	***	par_8
y3 <--- F2	,603	,063	9,605	***	par_9

StandardizedRegressionWeights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
F2 <--- F1	,387
F3 <--- F1	-,029
F3 <--- F2	,693
m3 <--- F1	,831
m2 <--- F1	,618
m1 <--- F1	,635
x5 <--- F3	,600
x4 <--- F3	,396
x3 <--- F3	,491
x2 <--- F3	,776
x1 <--- F3	,661
y1 <--- F2	,567
y2 <--- F2	1,013
k3 <--- F2	,817
y3 <--- F2	,484

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F1	,195	,031	6,286	***	par_29

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F3	,309	,038	8,037	***	par_30
F2	,281	,025	11,105	***	par_31
e1	,058	,024	2,393	,017	par_32
e2	,189	,019	10,005	***	par_33
e3	,228	,027	8,339	***	par_34
e12	,294	,028	10,700	***	par_35
e11	,101	,023	4,370	***	par_36
e10	,319	,026	12,084	***	par_37
e9	,396	,032	12,374	***	par_38
e8	,272	,023	11,632	***	par_39
e6	,078	,009	8,556	***	par_40
e5	,004	,009	,438	,662	par_41
e4	,246	,019	12,991	***	par_42
e14	,358	,029	12,159	***	par_43

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
y3	,173
k3	,726
y2	,986
y1	,331
x5	,201
x4	,106
x3	,199
x2	,753
x1	,387
m1	,366
m2	,286
m3	,772

Total Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,516	,000	,000
k3	,859	,000	,000
y2	1,000	,000	,000
y1	,658	,000	,000
x5	,000	,471	,000
x4	,000	,389	,000
x3	,000	,506	,000
x2	,000	1,000	,000
x1	,000	,775	,000
m1	,000	,000	,822
m2	,000	,000	,623
m3	,000	,000	1,000

Standardized Total Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,416	,000	,000
k3	,852	,000	,000
y2	,993	,000	,000
y1	,575	,000	,000
x5	,000	,449	,000
x4	,000	,325	,000
x3	,000	,446	,000
x2	,000	,868	,000
x1	,000	,622	,000
m1	,000	,000	,605

	F2	F3	F1
m2	,000	,000	,535
m3	,000	,000	,879

Direct Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,516	,000	,000
k3	,859	,000	,000
y2	1,000	,000	,000
y1	,658	,000	,000
x5	,000	,471	,000
x4	,000	,389	,000
x3	,000	,506	,000
x2	,000	1,000	,000
x1	,000	,775	,000
m1	,000	,000	,822
m2	,000	,000	,623
m3	,000	,000	1,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,416	,000	,000
k3	,852	,000	,000
y2	,993	,000	,000
y1	,575	,000	,000
x5	,000	,449	,000
x4	,000	,325	,000
x3	,000	,446	,000
x2	,000	,868	,000
x1	,000	,622	,000
m1	,000	,000	,605
m2	,000	,000	,535
m3	,000	,000	,879

Indirect Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,000	,000	,000
k3	,000	,000	,000
y2	,000	,000	,000
y1	,000	,000	,000
x5	,000	,000	,000
x4	,000	,000	,000
x3	,000	,000	,000
x2	,000	,000	,000
x1	,000	,000	,000
m1	,000	,000	,000
m2	,000	,000	,000
m3	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 – Default model)

	F2	F3	F1
y3	,000	,000	,000
k3	,000	,000	,000
y2	,000	,000	,000
y1	,000	,000	,000
x5	,000	,000	,000
x4	,000	,000	,000
x3	,000	,000	,000
x2	,000	,000	,000
x1	,000	,000	,000
m1	,000	,000	,000
m2	,000	,000	,000
m3	,000	,000	,000

لا اله الا الله محمد رسول الله