

عنوان البحث

**تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته
بفاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس**

معن حمدان سلامة الزبون¹

¹ وزارة التربية والتعليم الأردنية

بريد الكتروني: maenalzboun1991@gmail.com

HNSJ, 2022, 3(8); <https://doi.org/10.53796/hnsj3812>

تاريخ القبول: 2022/07/18م

تاريخ النشر: 2022/08/01م

المستخلص

هدفت الدراسة تعرف درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته بفاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من (300) عضو هيئة تدريس في الجامعات الأردنية الحكومية للعام الدراسي (2021/2020)، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية العنقودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتم التأكد من صدقها، وثباتها، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تنمية رأس المال الفكري، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، جاء متوسطان، ووجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين درجة تنمية رأس المال الفكري، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة وجاءت الفروق لصالح أقل من (10) سنوات، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية، ولمتغير الرتبة الأكاديمية، ووجود فروق دالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء الموارد البشرية وجاءت الفروق لصالح أقل من (10) سنوات، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء المهارة المعلوماتية، والمهارة الإدارية والتنظيمية وجاءت الفروق لصالح الكليات الإنسانية، ووجود فروق دالة إحصائية لمتغير الرتبة الأكاديمية وجاءت الفروق لصالح كل من أستاذ مساعد وأستاذ في المهارة الإدارية والتنظيمية، وجاءت الفروق لصالح الأستاذ في مجال الموارد الفنية، وبناءً على هذه النتائج تم الخروج بمجموعة من التوصيات من أبرزها؛ أن يحافظ رؤساء الأقسام على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس، وأن تسعى الجامعة إلى حوسبة جميع المعاملات المالية والإدارية.

الكلمات المفتاحية: تنمية رأس المال الفكري، الإدارة الإلكترونية، رؤساء الأقسام، أعضاء هيئة التدريس، الجامعات الأردنية الحكومية، الأردن.

RESEARCH TITLE

DEVELOPMENT OF THE INTELLECTUAL CAPITAL OF ACADEMIC DEPARTMENT HEADS IN JORDANIAN PUBLIC UNIVERSITIES AND ITS RELATIONSHIP TO THE EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC MANAGEMENT FROM THE VIEWPOINT OF FACULTY MEMBERS**Ma'en Hamden AL-Zboun¹**¹ Jordanian Ministry of Education

Email: maenalzboun1991@gmail.com

HNSJ, 2022, 3(8); <https://doi.org/10.53796/hnsj3812>**Published at 01/08/2022****Accepted at 18/07/2021****Abstract**

The aim of the study is to know the degree of intellectual capital development among academic department heads in Jordanian public universities and its relationship to the effectiveness of electronic management from the point of view of faculty members. The study sample consisted of (300) faculty members in Jordanian government universities for the academic year (2021/2020). They were chosen by the cluster sampling method, and to achieve the objectives of the study, the questionnaire was used as a tool to collect data. Its validity and reliability were confirmed, and the results of the study showed that the degree of intellectual capital development and the level of effectiveness of electronic management among the heads of academic departments in Jordanian public universities from the viewpoint of the faculty members were average, and the presence of a positive statistically significant relationship between the degree of intellectual capital development and the level of effectiveness of electronic management among the heads of academic departments in Jordanian public universities from the viewpoint of faculty members. The existence of statistically significant differences in the estimates of the study sample of the degree of intellectual capital development among the academic department heads in the Jordanian governmental universities due to the years of experience variable and the differences came in favor of less than (10) years, and the absence of statistically significant differences attributed to the faculty variable, the academic rank variable, and the presence of statistically significant differences in the study sample's estimates of the level of effectiveness of electronic management attributable to the years of experience variable in all fields and in the total degree except for human resources. Information skill, administrative and organizational skill, the differences came in favor of human faculties, and the existence of statistical significant differences for the variable of academic rank, and the differences came in favor of both an assistant professor and a professor in administrative and organizational skill, and the differences came in favor of the professor in the field of technical resources, and based on these results, a set of recommendations was made. Among the most prominent of them are; That the department heads preserve the accumulated experiences in order to develop the skills of the faculty members, and that the university seeks to computerize all financial and administrative transactions.

Key Words: intellectual capital development, electronic administration, department heads, faculty members, Jordanian public universities, Jordan.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تحتاج المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات إلى توظيف استراتيجيات تحدد القدرات والكفاءات لدى العاملين فيها لكي تتماشى وتتكيف مع البيئة التنافسية سريعة التغيير، ويتم ذلك من خلال توظيف المعرفة بفاعلية، ومزج الأمور المعرفية الحديثة مع المعرفة السابقة للتغلب على العقبات التشغيلية والتقنية، ومن هنا تكمن أهمية تنمية رأس المال الفكري، لتتمكن المؤسسة من التحول من الاعتماد على قاعدة معرفية خارجية، إلى قاعدة معرفية داخلية متمثلة بالموارد البشرية العاملة فيها، عن طريق فتح سبل الإبداع والابتكار أمام العاملين وتسهيل عملية تبادل المعلومات وإبداء الملاحظات حول سير العمل بين الموظفين، مما يؤدي إلى إيجاد رأس مال فكري تستطيع من خلاله المؤسسة الدخول في المجال التنافسي بكل كفاءة وفاعلية، وبالتالي تأثيره على فاعلية الإدارة الإلكترونية التي تقود بدورها الجامعات إلى التماشي مع عصر المعرفة وتدايعاته.

تمثل مؤسسات التعليم الجامعي أساساً للتنمية في المجتمعات المتقدمة، لاحتوائها لرأس المال الفكري وهدفها في استثمار المعرفة، حيث تمتلك الجامعات بنية معرفية قوية تتمثل في وجود العناصر البشرية والتقنية، بتخصصاتها النظرية والعلمية، وحتوائها للمراكز البحثية ومصادر ونظم المعلومات، ولإسهامها في خدمة المجتمع، لذا ومع متطلبات رأس المال الفكري؛ كان لا بد للجامعات من تطوير أدائها تماشياً مع المتغيرات والتطورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية، وأن تلتفت إلى الطرق التي يجب أن تتبعها إدارة الجامعات لتنسجم مع إدارة المعرفة والاقتصاد القائم على أساس المعرفة (مشمش، 2018).

وفي عصر المعرفة أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المؤسسات الحديثة، وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات، من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي، وقد كان للإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في تحسين الخدمات العامة المقدمة للعملاء من خلال سرعة في الإنجاز كالإلتقان في الخدمة، والدقة والفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات، وتسهيل الاتصال بين العملاء والإدارة (تارقي، 2017).

تعد الإدارة الإلكترونية أكثر من مجرد موقع إلكتروني على الإنترنت، وأخذ صوراً وتسميات كثيرة أصبحت شائعة الاستخدام مثل الأعمال الإلكترونية، والديمقراطية الإلكترونية، الحكومة الرقمية، إن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمتعاملين معها، فهي تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المؤسسات بل والمتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن، وأخيراً تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير (عبده، 2018).

وبناءً على ما تقدم فإن تنمية رأس المال البشري وفاعلية الإدارة الإلكترونية تلتقيان في التمكين والابتكار وتقوية التنافسية بين المؤسسات، والتي تعتمد على العنصر البشري كأساس للتعامل، ولذا جاءت هذه الدراسة محاولة تعرف درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها بفاعلية

الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

مشكلة الدراسة

تعد الجامعات هي الأساس الذي تعتمد عليه جودة المخرجات التعليمية، وعلى الجامعات الاهتمام بالعناصر غير المادية، والمتمثلة في العناصر البشرية العاملة فيها والتي يجب أن تسعى للتميز والإبداع، ومن هنا تبرز أهمية تنمية رأس المال الفكري وتعرف وجود علاقة بينه وبين فاعلية الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى عدم وجود دراسات تربط بين متغيرات الدراسة الحالية، وللكشف عن المشكلة قام الباحث باستطلاع رأي من خلال طرح عدد من الأسئلة على البعض من أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات الجامعة الأردنية، حيث بينوا أن تنمية رأس المال الفكري في الجامعات ضروري لزيادة فاعلية الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أكدته الدراسات السابقة كدراسة عبد الهادي (2017)، ودراسة أبو عاشور، والنمري (2011)، حيث بينت أهمية رأس المال الفكري، وتحقيق فاعلية الإدارة الإلكترونية. ولهذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها بفاعلية الإدارة الإلكترونية.

وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي: ما درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها بفاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

أسئلة الدراسة

أجابت الدراسة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- 2- ما مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- 3- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية)؟
- 5- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية يعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية)؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التالي:

- 1- تعرف درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، للوقوف على أهم المزايا التي تقدمها تنمية رأس المال الفكري للجامعة من حيث

المخرجات التعليمية والنتائج العملية.

- 2- التعرف على مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ليعمل صناع القرار على تفادي نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة.
- 3- الكشف عما إذا كان هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- 4- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية).
- 5- الكشف عما إذا كان هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية يعزى لمتغيرات الدراسة (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية).

أهمية الدراسة

تلخصت أهمية الدراسة فيما يأتي:

- 1- تناولت هذه الدراسة موضوع ذا أهمية كبيرة في الدراسات الإدارية الحديثة التي تخص تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، وعلاقتها بمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- 2- تقدم معلومات عن واقع تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، وعلاقتها بمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- 3- من المؤمل أن تغيد الباحثين في مجال الإدارة التربوية، وفتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.
- 4- من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات لأصحاب القرار في التعليم العالي تساعد في تحسين تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لديهم.
- 5- من المؤمل أن تغيد نتائج هذه الدراسة في إثراء الأدب التربوي بمزيد من المعلومات حول تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لديهم.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

- الحد البشري: طبقت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.
- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على دراسة درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته بفاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة في الجامعات الأردنية الحكومية.
- الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي (2020 / 2021).

مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة تعريف المصطلحات التالية:

رأس المال الفكري: هو "عمليات وتقنيات وبراءات اختراع ومهارات الموظفين ومعلومات عن العملاء والموردين وأصحاب المصلحة، والمقدرة والمهارة والخبرة والأشكال الأخرى للمعرفة والأصول غير الملموسة التي تمكن المؤسسة من العمل" (Luthy, 2005, 4).

ويعرف دور تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس إيجابياً: بأنه الدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة على أدواتها التي تقيس درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته بفاعلية الإدارة الإلكترونية. الإدارة الإلكترونية: ذكر الحسن (2009، 4) "أن الإدارة الإلكترونية ليست أعمالاً يتم إنجازها عبر الشبكة العالمية (الإنترنت) أو عبر الشبكة الداخلية وأيضاً ليست عملية تبادل للملفات والمعلومات داخل منطقة ما أو بينها وبين غيرها من المؤسسات (الأكسترنال) بقدر ما هي استخدام لنتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الإدارية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة".

ويعرف مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس إيجابياً: بأنه الدرجة الكلية لاستجابات عينة الدراسة على أدواتها التي تقيس مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية.

الفصل الثاني

الادب النظري والدراسات السابقة

رأس المال الفكري:

كان أساس الثروة داخل المؤسسات يعتمد على المصادر الطبيعية، وفي تسعينيات القرن الماضي استخدم مفهوم رأس المال الفكري أو المعرفي، حيث أصبح يمثل واقع قدرة المؤسسات على المنافسة وتحقيق النجاح، وغدت المعرفة هي المورد الأساسي للإنتاج وتكوين الثروة، وأصبح رأس المال الفكري هو القوة الاستراتيجية لتحقيق الريادة في أعمالها (عبد الرحيم، 2018).

مفهوم رأس المال الفكري:

أورد الباحثون العديد من التعريفات لرأس المال الفكري ومنها:

يعرف كل من صادق وأحمد وسعيد وعثمان ومحمد (Sadq, Ahmad, Saeed, Othman, & Mohammed, 2020, 2641) رأس المال الفكري بأنه "القدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة وملائمة وقابلة للتحقيق والتي تعمل على دمج ومواءمة المكونات المختلفة للوصول إلى الأهداف المرجوة". ويعرف أيضاً بأنه "مجموعة المهارات المتوفرة في المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المؤسسة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا وهو مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية

عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة، يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المؤسسة، وتطوير مساحة

إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف التي تتعامل معها (عبد الرحيم، 2018، 1). يمثل رأس المال الفكري "المعارف والأفكار الإبداعية والابتكارية، التي تمتلكها المؤسسة، والذي يسهم في بقائها ونموها" (الجميل، 2017، 1).

ورأس المال الفكري "يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمؤسسة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة، ويعد مفهوم رأس المال الفكري مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المؤسسة ابتداءً من تكامل المهارات والخبرات لجميع أفرادها وصولاً إلى الميزة في التعامل مع الموردين الخاصين بها ونهاية إلى جودة المخرجات والخدمة المقدمة للعملاء، لذلك لا يمكن إعطاء مفهوم محدد لهذا المورد الهام والذي يعتبر امتلاكه أحد المميزات التنافسية للوصول إلى حاكمية مؤسسية من شأنها أن ترفع من قيمة المؤسسة محلياً وعالمياً" (فريق أجد هوز، 2017، 4).

وعرفت عبد الهادي، (2017، 15) رأس المال الفكري بأنه "ما تمتلكه المؤسسة من مكونات بشرية وتنظيمية وعلائقية، والتي تتمثل في: الكفاءات البشرية المُبدعة ذات الخبرة والمعرفة والمهارة، إضافةً إلى الهياكل التنظيمية والبرامج والعمليات والقواعد المعلوماتية، كذلك ما لديها من علاقات مع كافة الأطراف الداخلية والخارجية، تساعد في تحسين أداء المؤسسة، وتؤدي إلى تعظيم قدراتها التنافسية". وهو "المعرفة (المهارات، والخبرات، والتعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة" (نور، القشي، قراقيش، 2010، 23).

ويعرف رأس المال الفكري بأنه "القيمة المستخلصة من تحويل المعرفة الضمنية والمعلومات والخبرات والمهارات التي يتمتع بها العاملون إلى أشكال ملموسة يمكن الاتجار بها (حقوق النشر والتأليف) والتي تمكن المؤسسة من بناء مكانة ذهنية وعلاقات متميزة مع المستفيدين بهدف التفوق التنافسي" (الحمداني وعلي، 2010، 126). وهو "مورد رئيسي يساعد على نجاح المؤسسة ويمثل العاملين الذين يمتلكون الخبرات والمهارات والمعارف التي تمنح المؤسسة ميزة تنافسية، وهو شيء ثمين وغير مرئي، يمكن المؤسسة من تكوين ثروة كبيرة دون أن تظهر في قوائم الميزانية" (جواد ومحمد، 2006، 22).

ومن خلال التعريفات السابقة يستنتج أن رأس المال الفكري هو مجموعة الموارد غير الملموسة التي تتكون منها المؤسسة من موارد بشرية وفكرية.

مكونات رأس المال الفكري:

يتكون رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي وقد تم بيان هذه المكونات على الشكل الآتي:

رأس المال البشري: هو أحد أهم مكونات رأس المال الفكري وهو القوى العاملة التي تحتفظ بالقدرة على التفكير والابتكار وكذلك قدرة الموظفين على القيام بمهام المؤسسة وقيمها وثقافتها وفلسفتها والمعرفة والمهارات والخبرة العملية لموظفي المؤسسة، فهو تراكم ضمني للمعرفة في أذهان الموظفين فجوهر رأس المال البشري هو الأفكار التي

تعمل من أجل نجاح وازدهار المؤسسة، وخالصة القول إنه مزيج من كفاءة الموظفين وسلوكهم وإبداعهم (Sadq eta al, 2020).

وقد بين كل من باهات وزاهر (Bhatti, & Zaheer, 2014) أن رأس المال البشري يتكون من جميع السمات المتعلقة بالإنسان في المؤسسة، أي خبرته ومهاراته وقدراته الإبداعية، ويشتمل على جميع المعلومات والمعرفة غير الملموسة في العقل البشري للمؤسسة. ويرى عبيدات (2013) أن رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري لأنه يختص بالعقل البشري، ويركز على المخزون الفكري ومجموعة المعارف والمهارات والقدرات الإبداعية التي يتمتع بها الأفراد، وما يمتلكونه من صفات وسلوكيات إضافة إلى منظومة القيم الإنسانية التي يتحلون بها. أما في مؤسسات التعليم العالي فيرى قشقش (2014، 41) "أن الجامعات تلبية احتياجات العاملين في مختلف مناحي الحياة، كما تسعى جادة للتأكيد على أن التدريب الذي تقدمه ينصب على المنافسة ومساعدة العاملين على اكتساب المعرفة الضرورية والمهارات اللازمة لأداء أعمالهم بالمستوى والمعايير المطلوبة بأقل مجهود وأقل كلفة وأقصر جهد، ولكي تحقق الجامعة كامل أهدافها في هذا الشأن تضع أهمية كبيرة على البحوث وتشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في إجراء أبحاث نوعية في تخصصاتهم".

رأس المال الهيكلي (التنظيمي): هو فلسفة الإدارة، والثقافة الكلية للمؤسسة، والعمليات الإدارية، وأنظمة تكنولوجيا المعلومات، وأنظمة الشبكات، والعلاقات المالية، وتصنيف رأس المال الهيكلي إلى رأس مال تنظيمي، ورأس مال تشغيلي ورأس مال إبداعي، يتكون من براءات الاختراع وحقوق النشر والعلامات التجارية ومعايير مراقبة الجودة وقواعد ولوائح المعلومات، وخالصة ذلك أنه الأنظمة والهيكليات والاستراتيجية والثقافة (Sadq eta al, 2020). وهو البنية التحتية المستدامة لرأس المال البشري للمؤسسة، وجميع مرافق التخزين المادية المختلفة، وهو ثقافتها وعملياتها وقاعدة بياناتها وإجراءات عملها وأصولها الفكرية، فهو لا يوجد قيمة فحسب؛ بل يضيف أيضا إلى القيمة المالية للمؤسسة (Bhatti, & Zaheer, 2014). أما الجامعة فتتكون من مجموعة من الكليات والعمادات المساعدة، ويتضمن النظام الأساسي لدعم البنية التحتية للتدريس والأنشطة البحثية بها تسهيلات مثل المكتبة، وتكنولوجيا المعلومات والمعامل (المختبرات) (قسقش، 2014، 41).

رأس المال العلائقي: عرفه كل من عثمان، وهارون، وراشد، ونظير، وقاسم، وكاظم (Othman, Harun, Rashid, Nazeer, Kassim, & Kadhim, K. G. 2019) على أنه علاقات المؤسسة مع الأطراف الخارجية ذات الصلة والتي تشمل العملاء والمعالجات والمنافسين وأسواق الأوراق المالية والحكومة، ورأس مال العميل هو قيمة العلاقات بين أصحاب المصلحة خارج المؤسسة ويتكون من رضا العملاء، ولاء العملاء، والاحتفاظ بالعملاء، وتمكين العملاء، ومشاركة العملاء والتعاون. وذكر قشقش (2014، 41) أن رأس المال العلائقي في الجامعات يتضمن العلاقات الخارجية للجامعة، والثقة المتبادلة بين الجامعة والجامعات كمؤسسات المجتمع الأخرى ومعايير السلوك.

وقد بين باتي وزاهر (Bhatti, & Zaheer, 2014) أن أنواع رأس المال الفكري مترابطة، بحيث تجلب المنفعة الجماعية والتفاعل وتحقق التوازن بين تدفق المعرفة بين الأنواع الثلاثة وإيجاد القيمة الفضلى للمخرجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهذا يحتاج للمراجعة المستمرة للمؤسسات لما يجب تركه من الأمور السلبية بهدف القيام

بأمور أفضل، ومراقبة العمليات غير المجدية واستبدالها بأخرى جديدة.

ويرى لوثي (Luthy, 2005) أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة أنواع من الأصول:

1. أصول السوق: تتكون أصول السوق من أشياء مثل العلامات التجارية والعملاء وقنوات التوزيع والتعاون التجاري.
 2. أصول الملكية الفكرية: تشمل أصول الملكية الفكرية براءات الاختراع وحقوق النشر والأسرار التجارية.
 3. الأصول البشرية: تشمل الأصول التي تركز على الإنسان التعليم والمعرفة والكفاءات المتعلقة بالعمل.
 4. أصول البنية التحتية: تشمل أصول البنية التحتية عمليات الإدارة وأنظمة تكنولوجيا المعلومات والشبكات والأنظمة المالية.
- أهمية رأس المال الفكري:**

يعد تطوير للأصول غير الملموسة في الإدارة السليمة من العوامل التي تقود المؤسسات إلى النجاح، فقيمة المؤسسات تتمثل بالجزء الخفي منها وهو رأس المال الفكري، لذا فعلى المؤسسات العمل على تحليل نقاط القوة وتنميتها وتطويرها ومعالجة نقاط الضعف في تكوين رأس المال الفكري الخاص

بها للوصول إلى ميزة تنافسية، لنفاذي الخلل في استراتيجية المؤسسة التنافسية (الوزير، 2018). ويمثل رأس المال الفكري قوة كبيرة داخلية وخارجية للمؤسسة، ومن هنا تأتي أهميته الكبيرة ولكونه يمثل القوة العلمية التي تمكنه من إحراز النجاح والتقدم، من خلال جودة المخرجات كما ونوعاً، والذي يؤدي إلى تطوير المؤسسة، وإعطائها القوة التنافسية في سوق العمل، والمحافظة على مكانتها عند المستفيدين (عبد الهادي، 2017).

وقد بين عبيدات (2013، 6) أن أهمية رأس المال الفكري تكمن في تحويل القدرات والإبداعات والمهارات إلى قيمة مضاعفة يمكن التعبير عنها بما يأتي: تعظيم الأرباح، وتحقيق الميزة التنافسية، وتحقيق رضا الزبون (المتعاملين)، وتحسين النوعية وتخفي التكاليف، وتحسين اتجاهات وسلوك العاملين، وزيادة الحصة السوقية والدخول في تحالفات استراتيجية.

إدارة رأس المال الفكري

يعد رأس المال الفكري عاملاً رئيسياً للإبداع والابتكار، لذا يحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التربوية والجامعات، وعلى المؤسسة أن تكون قادرة وبقوة على إدارة هذا العنصر الهام، والذي يضمن الاستثمار الجيد والمحافظة عليه (لويزة، 2016).

تتمتع الإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري بالمبادئ التي بينها كل من عمر ومعمر (2011) وهي كما يأتي: الاستفادة من أفكار وأعمال الإدارة لصالح المؤسسة عن طريق العلاقات بينها وبين الزبائن والموظفين، وتوفير الإمكانيات التي تحتاجها الإدارة وتكوين شبكة اتصالات داخلية بين الإدارات، وتنمية الروح الابتكارية في إدارة رأس المال الفكري وعدم المبالغة فيها، وأن يتم توجيه بناء المعلومة في إدارة رأس المال الفكري إلى الخيار الأمثل، زيادة فاعلية وكفاءة إدارتها عن طريق هيكل رأس المال الفكري باتجاه الفكرة البناءة.

خصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بعدة خصائص وهي كما بينها كل من عمر ومعمر (2011) بالآتي:

الخاصية التنظيمية: يتوزع رأس المال الفكري على كافة المستويات الاستراتيجية داخل المؤسسة وبنسب متفاوتة، وتتمتع بهيكل تنظيمي عضوي مرن، وفي الهيكل التنظيمي لرأس المال الفكري فيتم استخدام الرسمية بمستوى منخفض جداً، وتتميز بالامركزية الإدارية بشكل واضح.

الخاصية المهنية: يعتمد رأس المال الفكري على التعليم والتدريب، فهو يمتاز بالمهارات المتنوعة والعريقة، والخبرات المتنوعة.

الخاصية السلوكية الشخصية: تعد المخاطرة من الأمور التي يميل إليها رأس المال الفكري وبدرجة كبيرة، إضافة إلى المبادرة والإبداع والابتكار وتوليد الأفكار البناءة، والقدرة على اتخاذ القرارات الحاسمة دون تردد، إضافة إلى حب المثابرة والمبادرة والثقة بالنفس.

رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي:

"يعد التعليم الجامعي مصدراً من مصادر إعداد رأس المال الفكري المؤهل ورفع المستوى الفكري والثقافي لخريجي الجامعة في ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا من أجل إنتاج المعرفة والقوى الكفأة القادرة على التصدي للمشكلات والتحديات المجتمعية بغية تحقيق تطور المجتمع وتنميته، وباعتبار أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوافرة في المؤسسة فإن أهميته تكمن في القدرة على تطوير مهارات الأفراد ومعارفهم في مختلف جوانب المعرفة" (رشيد، 2018، 2).

الإدارة الإلكترونية:

تتضمن الإدارة تحديد المهمة والهدف والإجراءات والقواعد وموجودات الرأس المال البشري للمؤسسة للمساهمة في نجاحها، والنظام الإلكتروني هو أحد مخرجات العلم والتكنولوجيا، وتركز الإدارة الإلكترونية على تسيير الأنظمة الإلكترونية، وتوافر أجهزة الكمبيوتر وتوفر الإنترنت من العوامل المساعدة في ازدهار الإدارة الإلكترونية التي تعد الإدارة الفعالة لتنسيق ومراقبة العمليات والمعلومات الإلكترونية التي تنشئها، والتي تحقق هدفين رئيسيين: الأول زيادة كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات والثاني تخفيف العبء الإداري الذي يواجهه جميع الموظفين خلال هذه العملية، وإن طموحات تطوير وتنفيذ الإدارة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على واقع الإدارة التقليدية من حيث السرعة والدقة والمحافظة على قواعد البيانات الخاصة من التلف أو الحريق أو السرقة أو العبث، وتستخدم الإدارة الإلكترونية أجهزة الكمبيوتر والإنترنت، وتستخدم الإنترنت لدعم التواصل بين الإدارة والمواطنين بشكل عام والطلاب في الجامعة بشكل خاص (Raho, Al-Ani, & Al-Heeti, 2015).

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغير المستمر" (تارقي، 2017، 4)، وتعرف بأنها "الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدماتها لزيائنها بفاعلية أكثر وجهود وتكلفة أقل بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمؤسسات المماثلة ويجعل كفة المنافسة راجحة لها وتحقق رضا الجمهور المتعامل لها مما يمدّها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا" (والي، 2012، 6).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها، وهذا التعريف يرفع كثيراً من قيمة رأس المال المعرفي الفكري، وكأنه يحمل دعوة غير مباشرة إلى ضرورة التسابق بين الإدارات الإلكترونية المختلفة لاكتساب أكبر قدر ممكن من الحصيلة المعرفية والمعلوماتية مع حسن التعامل معها واستغلالها الاستغلال الأمثل، فهو يميل إلى التجريد والعمومية، ويبتعد عن الإجرائية والخوض في التفاصيل أو تحديد هوية تلك الإدارة الإلكترونية أو نوعية الأعمال التي تقوم على إنجازها وإدارتها" (الحسن، 2009، 4).

وقد عرفت براهمي (2019، 3) الإدارة الإلكترونية هي "مصطلح إداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط، إنتاج، تشغيل، وتطوير، سواء أكانت المنشآت دوائر حكومية أو شركات تجارية، أو مؤسسات تعليمية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الإلكترونية سواء أكانت مؤسسات أعمال أو إدارة عمومية".

أهداف الإدارة الإلكترونية

تعددت الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيقها ومنها ما ذكرته قدوري (2010): ترتبط فلسفة الإدارة الإلكترونية بالإدارة الفعلية الطبيعية كمنبع للمعلومات والخدمات، كما أن الأفراد ومؤسسات المجتمع المختلفة تعامل كمنتهجين لديهم الرغبة بالاستفادة من هذه المعلومات والخدمات، ويمثل ذلك تغييراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الإدارية ونظرة الزبائن والأعمال تجاهها، والهدف الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الإدارية لكل الأطراف المعنية وهي: الحكومة، والمواطنين، ومؤسسات الأعمال، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معاً وتدعيم الأنشطة والعمليات أي أنه في الإدارة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية.

مزايا الإدارة الإلكترونية

حددت قدوري (2010) مزايا الإدارة الإلكترونية بأنها تكمن في إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المستفيدين والمؤسسات المجتمعية المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى، وتوفير المعلومات للزبائن سواء داخل الدولة أم خارجها، والعمل على تسويق المنتجات والخدمات محلياً وعالمياً، وجذب الاستثمارات عن طريق تحديد الفرص الاستثمارية، وتقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة، وتبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء، والتوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة، والتأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

أبعاد الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من الأبعاد المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والمذكورة أدناه:

— إدارة بلا أوراق: حيث تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والكتيبات والدفاتر وأنظمة الرسائل الصوتية الإلكترونية وتطبيقاتها وآلية المتابعة.

- الإدارة عن بعد: حيث يعتمدون على الاتصالات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- إدارة الوقت الحقيقي: حيث تعمل (24) ساعة متواصلة.
- لوائح صارمة لإدارة الأحداث: حيث يعملون من خلال مؤسسات قائمة على صناعة المعرفة.
- الإدارة في أي وقت وفي أي مكان أخيراً: يمكن إضافة أنه يمكنك إدارة ومراقبة منظمة في أي وقت وفي أي مكان (Raho, et. al. 2015).

التطبيقات الإدارية للإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها داخل الجامعات:

تقدم الإدارة الإلكترونية العديد من التطبيقات الإدارية داخل الجامعة ومنها ما بينته وسواس والجفلي (Waswas & Jwaifell, 2019, 54) بما يأتي:

1. مجال شؤون الطلاب: من بين الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية توزيع الطلاب على الأقسام ومتابعة حضور وغياب الطلاب واستخراج نتائج الطلاب لتحليلها وتقييمها.
2. شؤون الموظفين: تساعد في التعامل مع ملفات الموظفين من حيث إدخال وتنظيم وحفظ بياناتهم وعناوينهم، وتقديم أنواع الخدمات المختلفة التي يحتاجها الموظفون على جميع المستويات، ومتابعة تقييم الموظفين من خلال برامج مراقبة الأداء.

3. مجال إدارة شؤون الجامعة: يظهر دور الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقاتها فيما يتعلق بمتابعة شؤون الجامعة المختلفة وتحديد احتياجاتها القادمة، وتقديم خدمات مختلفة، مثل: تطبيقات الاتصال بما في ذلك استخدام شبكات الاتصال الداخلية والخارجية لإدخال البيانات وإعطاء التوجيهات المتعلقة بالعمل والتواصل مع المؤسسات الأخرى، وتطبيقات (Office) بما في ذلك (Microsoft Word) التي تنجز العمل الإداري المكتوب وتساهم في إعداد تقارير الأعمال الداخلية في وخطط الجامعة وكتابة الرسائل إلى الجهة المعنية، وإعداد جدول المحاضرات الأسبوعي

الدراسات السابقة

دراسة غدير، ومحمد (2019) هدفت تعرف العلاقة بين رأس المال الفكري وتقييم الأداء في جامعة تشرين في سوريا، من خلال تحديد دور رأس المال الفكري في عملية تقييم الأداء. واعتمد الباحثان على كل من المقاربة الاستنباطية كمنهج عام، والمنهج الوصفي. قاما بتوزيع استبيان على عينة الدراسة التي بلغت (303) من العاملين في الإدارة المركزية في جامعة تشرين من مجتمع الدراسة الذي بلغ (1438) فرداً، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك نقص في الاهتمام بالموارد البشرية في الجامعة قيد الدراسة، كما أن الهيكل التنظيمي للجامعة غير مرن، بالإضافة إلى عدم وجود دورات تدريبية لموظفي الاتصال والتواصل.

دراسة مشمش (2018) هدفت تعرف قدرة الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة على الإسهام في تنمية رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة من وجهة نظر الوظائف الإشرافية، والبالغ عددهم (344) موظفاً، وتم توزيع استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض باستخدام الحصر الشامل، وتم استرداد (289) استبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن (77.80%) من مجتمع الدراسة يرون أن الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تساهم في تنمية رأس المال الفكري في جامعاتهم، وهي درجة

مرتفعة، كما أنهم يساهمون في تنمية أبعاد رأس المال الفكري بدرجة كبيرة، وجاءت على وفق الترتيب التالي (تنمية رأس المال العلاقتي، تنمية رأس المال الهيكلي، تنمية رأس المال البشري) كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، تعزى للمتغيرات (النوع، والمؤهل العلمي؛ والمسمى الوظيفي؛ وسنوات الخبرة؛ والجامعة).

دراسة بيدرو، وليناو، ألفيس (Pedro, Leitão, & Alves, 2020) هدفت تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري لمؤسسات التعليم العالي (HEIs) وممارسات التنمية المستدامة لديها، وتقيم ما إذا كانت ممارسات التنمية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي مرتبطة بنوعية حياة أصحاب المصلحة. باستخدام منهج كمي وموضوعي وبالتالي استنتاجي ونموذج المعادلة الهيكلية، تم تقدير اثنين من المواصفات النموذجية، مدعومة بنماذج مبنية على النتائج والبحوث السابقة، مع جمع المؤشرات الكمية من خلال استبيان. تم إرسال الاستبيانات عن طريق البريد الإلكتروني إلى سبع مؤسسات تعليمية برتغالية وجمع البيانات الأولية من عينة ملائمة تتكون من (738) طالبًا بدوام كامل و (587) معلمًا باحثًا في سبع مؤسسات للتعليم العالي البرتغالية. كشفت النتائج أن رأس المال الفكري يؤثر على ممارسات التنمية المستدامة بشكل مباشر وإيجابي، بينما تؤثر ممارسات التنمية المستدامة على جودة حياة الطلاب بشكل كبير، على الرغم من عدم التحقق من ذلك بالنسبة للمعلمين / الباحثين.

دراسة وسواس وجويفل (Waswas, & Jwaifell, 2019) هدفت التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي في جامعة الحسين بن طلال. كما حاولت التنبؤ بمستوى التميز المؤسسي من خلال درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية. تكون مجتمع الدراسة من (286) من جميع أعضاء مجلس الإدارة الذين يتمتعون بالوضع الإداري فقط، وأعضاء هيئة التدريس الأكاديميين الذين يشغلون مناصب إدارية بالإضافة إلى واجباتهم كمدرسين (أكاديميين إداريين) في جامعة الحسين بن طلال. تكونت عينة الدراسة من (249) عضوا إداريا (مدراء أكاديميون، مدراء). واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط من حيث الأبعاد الإدارية والفنية، بينما هو ضعيف من حيث البعد المادي، كما كشفت أن مستوى التميز المؤسسي متوسط في بُعد التميز القيادي، لكنه ضعيف في أبعاد تميز الموظفين البشريين والتميز في الخدمات، تضمنت الدراسة تحليلاً مفصلاً للمتغيرات المصنفة (طبيعة العمل، سنوات الخبرة، مكان العمل). كما أظهر تحليل الانحدار الخطي أن المستوى التنظيمي يمكن توقع درجة تحصيل التميز من خلال تحديد مستوى درجة التطبيق الإدارية الإلكترونية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات التي اتبعت في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمعها، وتحديد عينتها، وإعداد أدواتها (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءاتها، ومتغيراتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج.

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي المسحي ذا العلاقة الارتباطية والذي يعد مناسباً لهذه الدراسة.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، للعام الدراسي (2021/2020)، والبالغ عددهم (7431) عضو هيئة تدريس، حسب إحصائيات هيئة اعتماد الجامعات الأردنية لعام (2020)، الملحق (1).

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (300) عضو هيئة تدريس، من مجتمع الدراسة الكلي، وتم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية.

والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

النسبة المئوية	التكرار	الفئات	
35.0%	105	أقل من (10) سنوات	سنوات الخبرة
65.0%	195	(10) سنوات فأكثر	
24.3%	73	أستاذ مساعد	الرتبة الأكاديمية
38.3%	115	أستاذ مشارك	
37.3%	112	أستاذ	
37.7%	113	علمية	الكلية
62.3%	187	إنسانية	
100.0%	300	المجموع	

أداة الدراسة:

استخدمت الاستبانة أداة للدراسة إذ تم تطوير فقراتها من خلال الخطوات الآتية:

1- الاطلاع على البحوث والدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، مثل دراسة غدير، ومحمد (2019)، ودراسة عياصرة (2018).

2- الاطلاع على الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة.

3- تحديد المجالات الرئيسية للاستبانة.

4- صياغة الفقرات التي تضمنها كل مجال.

5- إعداد الاستبانة بصورتها الأولية. الملحق (2).

6- عرض الاستبانة على المشرف للتأكد من ملاءمتها لجمع البيانات.

7- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين التربويين، الملحق (3)، وقد تم العمل بتوجيهاتهم.

8- تجهيز الاستبانة بصورتها النهائية الملحق (4) إذ اشتملت على جزأين:

الجزء الأول: البيانات الأولية لمجتمع الدراسة تكون من (3) متغيرات هي: الرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبر، والكلية.

الجزء الثاني: وينقسم إلى قسمين.

القسم الأول: يشتمل على مجموعة من الفقرات تقيس درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، وبلغ عدد الفقرات (23) فقرة.

القسم الثاني: المتعلق بفاعلية الإدارة الإلكترونية، ويشتمل على عدد من الفقرات بلغت (38) فقرة، تمت صياغتها وتوزيعها على خمسة مجالات على نحو الآتي:

المجال الأول: المهارات الإلكترونية، وتكون من (10) فقرات وهي ذوات الأرقام (1-10) بالاستبانة.

المجال الثاني: المهارة المعلوماتية، وتكون من (10) فقرات ذوات الأرقام (11-20) بالاستبانة.

المجال الثالث: المهارة الإدارية والتنظيمية، وتكون من (5) فقرات ذوات الأرقام (21-25) بالاستبانة.

المجال الرابع: الموارد البشرية، وتكون من (6) فقرات ذوات الأرقام (26-31) بالاستبانة.

المجال الخامس: مجال الموارد الفنية، وتكون من (7) فقرات ذوات الأرقام (32-38) بالاستبانة.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

1- إعداد الأداة بصورتها النهائية كما هو مبين في ملحق (4).

2- تم الحصول على كتاب من رئيس جامعة جرش موجه لوزير التعليم العالي والبحث العلمي يتضمن طلب

تسهيل مهمة، كما هو مبين الملحق (5).

3- تم الحصول على كتاب تسهيل المهمة من وزير التعليم العالي والبحث العلمي موجه لرؤساء الجامعات الأردنية

الملحق (6).

4- بعد الحصول على التوجيهات، والتسهيلات تم توزيع (30) استبانة، أولية على العينة الاستطلاعية للثبات للتأكد

من صدق محتوى الأداة.

4- تم توزيع أداة الدراسة الاستبانة على عينة الدراسة، والبالغ عددهم (300) عضو هيئة تدريس خلال الفصل

الدراسي الأول من العام الدراسي (2019/2020).

5- تم جمع الاستبانة، وتوزيعها بعد ترميزها، وإجراء المعالجات الإحصائية، واستخراج النتائج، وتحليلها باستخدام

برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية.

المتغيرات الثانوية:

الرتبة الأكاديمية: وله ثلاث مستويات (أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ).

سنوات الخبرة وله مستويان: (أقل من (10) سنوات، (10) سنوات فأكثر).

الكلية: وله فئتان: (علمية، وإنسانية).

المتغير التابع: مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات

أستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها كالاتي:

- 1- للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، وثبات أداة الدراسة، ووصف عينة الدراسة استخدمت المعالجات الإحصائية:
 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ذلك بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات، والمتغيرات، والدرجة الكلية للاستبانة.
 - معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
 - التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- 2- استخدمت المعالجات الإحصائية الآتية لتحليل نتائج الدراسة:
 - المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول، والسؤال الثاني.
 - معامل ارتباط بيرسون للإجابة عن السؤال الثالث للتعرف إلى العلاقة بين درجة تنمية رأس المال الفكري، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية.
 - اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent-Samples t-test) للإجابة عن السؤال الرابع والخامس لتعرف دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة تنمية رأس المال الفكري، ولمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية تبعا لمتغيري سنوات الخبرة، والكلية.
 - تحليل التباين الأحادي لمتغير الرتبة الأكاديمية لدرجة تنمية رأس المال الفكري، ولمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية.
 - ولبیان الفروق الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية لمتغير الرتبة الأكاديمية على المهارة الإدارية والتنظيمية، ومجال الموارد الفنية من مجالات فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية.

نتائج الدراسة

نتائج الإجابة عن السؤال الأول ومناقشتها :

ما درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حسب استجابة أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي قدره (3.51)، والانحراف المعياري (0.53)، وربما يعود ذلك إلى أن رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية يعلمون بأهمية تنمية رأس المال الفكري، وأن العقول البشرية هي الثروة التي تعتمد عليها الجامعات للقيام بواجباتها في تحسين نوعية مخرجات التعليم. واختلفت مع نتائج دراسة مشمش (2018) حيث أظهرت نتائجها أن تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، جاء بدرجة كبيرة، ودراسة عبد الهادي (2017)، ودراسة القهوي (2015)، ودراسة بيدرو، وليتاو، ألفيس (Pedro, Leitão, & Alves, 2020).

في ضوء نتائج الدراسة التي بينها الجدول (6)؛ تبين حصول الفقرة الأولى والتي تنص على "تستقطب الكلية أعضاء هيئة تدريسية ذا كفاءة عالية" على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن الاعتماد الأول والأخير في تحقيق الأهداف التربوية في الجامعات الأردنية الحكومية يكون على عاتق أعضاء هيئة التدريس، لذا فإن الجامعات التي تسعى للتميز تعمل على استقطاب ذوي الكفاءات العالية للعمل كأعضاء هيئة تدريس فيها.

كما تبين في الجدول نفسه أن الفقرة (7) ونصها "يطرح رؤساء الأقسام أفكار وآراء جديدة باستمرار ويناقشونها في الاجتماعات" في المرتبة الثانية، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن رؤساء الأقسام يجب أن يتمتعوا بصفة الإبداع والتجديد للمحافظة وتنمية رأس المال الفكري في الجامعات وهذا يتطلب منهم طرح الأفكار والآراء الجديدة والتي من شأنها أن تعمل على تنمية رأس المال الفكري داخل الأقسام الإدارية والأكاديمية في الجامعة. وجاءت الفقرة (23) والتي تنص على "يشجع رؤساء الأقسام الموظفين على القيام بأعمال تطوعية لخدمة المجتمع" في المرتبة الثالثة، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى معرفة رؤساء الأقسام بأهمية الأعمال التطوعية في المجتمع وأن التعامل مع المجتمع المحلي أساس من أسس تنمية رأس المال الفكري. وجاءت الفقرة (2) ونصها "يعمل رؤساء الأقسام كفريق واحد لتحصل الجامعة على أفضل المخرجات" في المرتبة الرابعة، وبدرجة متوسطة، وقد يكون السبب في ذلك إلى أن التعاون بين رؤساء الأقسام وعملهم سوياً كفريق واحد يساعد على تبادل المعلومات وتبادل الخبرات التي تصب بالنهاية في تحقيق أهداف الجامعة الأكاديمية وتحسين مستوى مخرجات الجامعة.

وجاءت الفقرة (21) والتي تنص على "يهتم رؤساء الأقسام بمساعدة الأفراد في المجتمع المحلي" في المرتبة (20)، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى أن مخرجات الجامعة هي جزء من مكونات المجتمع، كما أن التعامل وتقديم المساعدة للمجتمع المحلي هو سبيل لمعرفة مطالب هذا المجتمع ويساعد رؤساء الأقسام على اكتساب الخبرات والأفكار الجديدة التي تدعم تنمية رأس المال الفكري في الجامعة. وجاءت الفقرة (19) ونصها "يسعى رؤساء الأقسام لحصول الكلية على عضوية العديد من الجمعيات العلمية والمهنية" في المرتبة (21)، وبدرجة متوسطة، وقد

يعزى ذلك إلى أن حصول الكلية على عضوية العديد من الجمعيات العلمية والمهنية، له دور كبير في تنمية رأس المال الفكري من خلال التعرف على أحدث الابتكارات والأفكار التي تنمي رأس المال الفكري في الجامعة ويجعلها على اطلاع على أهم الأحداث المعرفية التي تخص الكليات الجامعية.

وأن الفقرة (12) والتي تنص على "يتابع رؤساء الأقسام وجود تنوع في المقررات الدراسية التي يتم تدريسها في الكلية" في المرتبة قبل الأخيرة، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى متابعة المقررات التي يتم تدريسها في الجامعة من أهم الأمور التي تعطي وزناً وقيمة للمخرجات التعليمية للجامعة، وهي التي تبين درجة العطاء والبذل الذي يقدمه أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي ينعكس على تنمية رأس المال الفكري للمدرسين والطلبة معاً.

وأن الفقرة (22) ونصها "يحرص رؤساء الأقسام على المشاركة في الأنشطة المجتمعية" في المرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى السبب في ذلك إلى معرفة رؤساء الأقسام بالأهمية العملية والعلمية التي تكتسبها الجامعات من خلال المشاركة في الأنشطة المجتمعية، والاستفادة من خبرات المجتمع المحلي في شتى المجالات، ولأن النتائج الأكاديمية التي تخرجها الجامعات هم أفراد في المجتمع المحلي، ولهم ومنهم تتم تنمية رأس المال الفكري في الجامعة.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني ومناقشتها :

ما مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

أظهرت نتائج الدراسة كما يبين في الجدول (7) الذي يعرض مستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، أن المستوى الكلي لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية حسب استجابة أفراد عينة الدراسة كان بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.49)، والانحرافات المعيارية (0.56)، وربما يعود ذلك إلى أن الإدارة الإلكترونية ومع الانفتاح الحضاري والتكنولوجي أصبحت ضرورة حتمية للتعامل في الجامعات وأن له أهمية بالغة في تسهيل الأعمال الإدارية داخل الأقسام الأكاديمية في الجامعات.

وانتقلت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة وسواس وجويفل (Waswas, & Jwaifell, 2019)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط من حيث الأبعاد الإدارية والفنية، بينما هو ضعيف من حيث البعد المادي. ودراسة العياصره (2018) التي أظهرت أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة جرش كانت متوسطة. واختلفت مع دراسة عطير (2014)، ودراسة الخصبه (ALkhsabah, 2017)، ودراسة أبو عاشور، والنمري (2011) التي أظهرت نتائجها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة. في ضوء نتائج الدراسة والتي أظهرها الجدول (7)؛ تبين حصول المجال الأول "المهارات الإلكترونية" على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي وبمستوى متوسط، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن اعتماد الإدارة الإلكترونية وتطبيقها يكون على المهارات الإلكترونية التي يمتلكها العاملون في الجامعات بكافة مستوياتهم الوظيفية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة العياصره (2018) حيث جاء مجال المهارات الإلكترونية فيها في المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة. كما يتبين من الجدول نفسه حصول المجال الثاني "المهارة المعلوماتية" والمجال

الرابع "الموارد البشرية" على المرتبة الثانية وبمستوى متوسط، وقد يكون السبب في ذلك إلى أن المهارات المعلوماتية هي الموجة لاستخدام الإدارة الإلكترونية إضافة إلى الموارد البشرية والتي لا يمكن لأي مؤسسة تطبيق الإدارة الإلكترونية دون الاعتماد على الموارد البشرية والتي هي المحرك للإدارة الإلكترونية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة العياصره (2018) حيث جاء مجال المهارة المعلوماتية فيها في المرتبة الثالثة ومجال الموارد البشرية جاء في المرتبة الرابعة وبدرجة متوسطة.

بينما جاء المجال الثالث "المهارة الإدارية والتنظيمية" في المرتبة الرابعة، وقبل الأخيرة، وبمستوى متوسط، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن الإدارة الإلكترونية تعزز المهارات الإدارية والتنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية لما لها من تأثير على الأداء الإداري والتنظيمي من توفير للوقت والجهد والقيام بالعمل بكفاءة وفاعلية.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة العياصره (2018) حيث جاء مجال المهارة الإدارية والتنظيمية في المرتبة الخامسة وبدرجة متوسطة، ودراسة وسواس وجويفل (Waswas, & Jwaifell, 2019)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط من حيث الأبعاد الإدارية، واختلفت مع دراسة عطير (2014) التي جاء فيها مجال التنظيم الإلكتروني بدرجة مرتفعة.

كما جاء المجال الخامس "الموارد الفنية" في المرتبة الأخيرة، وبمستوى متوسط، وقد يكون السبب في ذلك إلى أن الإدارة الإلكترونية وتطبيقها يحتاجان للمتابعة للموارد المادية وتحتاج إلى المتابعة الفنية من حيث الصيانة والتدريب على الأداء. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة العياصره (2018) حيث جاء مجال الموارد الفنية في المرتبة الثانية وبدرجة متوسطة، ودراسة وسواس وجويفل (Waswas, & Jwaifell, 2019) التي أظهرت نتائجها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية متوسط من حيث الأبعاد الفنية.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث ومناقشتها:

هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

تبين من خلال عرض نتيجة هذا السؤال في الجدول (13) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين درجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية، ومستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن فاعلية الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى المهارات الفكرية والمعلوماتية والتي تعتمد على تنمية رأس المال الفكري المتمثل بالموارد البشرية في الجامعات. نتائج الإجابة عن السؤال الرابع و مناقشتها:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية) ؟

أ: سنوات الخبرة

تبين من خلال الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير سنوات الخبرة وجاءت الفروق لصالح أقل من (10) سنوات، وقد يعني ذلك أن أفراد عينة الدراسة لا يتفقون في أن درجة لتنمية رأس المال الفكري متوسطة وربما يعود السبب في ذلك أن أفراد عينة الدراسة أصحاب الخبرة أقل من (10) سنوات، لا يزالون في اندفاعهم للعمل وتقديرهم لما تقدمه الجامعة لهم من تنمية رأس المال الفكري.

واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ممش (2018) التي بينت نتائجها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، تعزى للمتغير سنوات الخبرة. والدراسة التي قامت بها عبد الهادي (2017) حيث بينت نتائجها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حول توافر رأس المال الفكري في البرنامج تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ودراسة قشقش (2014).

ب. الكلية

تبين من الجدول (15) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الكلية. وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن عملية تنمية رأس المال الفكري في نظر أفراد عينة الدراسة لا تتأثر بمتغير الكلية فعملية التنمية تتم بنفس الطريقة لكافة الكليات.

ج. الرتبة الأكاديمية

يتبين من الجدول (16) وجود تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تنمية رأس المال الفكري بسبب اختلاف فئات متغير الرتبة الأكاديمية، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (17) الذي بينت نتائجه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية. وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لدرجة تنمية رأس المال الفكري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية لا تختلف بسبب اختلاف فئات متغير الرتبة الأكاديمية. وتشارك هذه النتيجة مع نتيجة دراسة قشقش (2014).

نتائج الإجابة عن السؤال الخامس و مناقشتها :

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية يعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة والكلية والرتبة الأكاديمية) ؟

أ. سنوات الخبرة

تبين من خلال الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير سنوات الخبرة في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء الموارد البشرية وجاءت الفروق لصالح أقل من (10) سنوات، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس تتباين تقديراتهم لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية وذلك نتيجة للتفاوت في استجابة رؤساء الأقسام لفاعلية الإدارة

الإلكترونية. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة العياصره (2018).

ب. الكلية تبين من الجدول (19) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الكلية في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء المهارة المعلوماتية، والمهارة الإدارية والتنظيمية وجاءت الفروق لصالح الكليات الإنسانية، وقد يعزى السبب في ذلك إلى أن طبيعة العمل في هذه الكليات يميل إلى استخدام الأساليب التقليدية بخلاف الكليات العلمية.

ج. الرتبة الأكاديمية

يتبين من الجدول (20) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى فاعلية الإدارة الإلكترونية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية بسبب اختلاف فئات متغير الرتبة الأكاديمية، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (21) الذي بينت نتائجه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء المهارة الإدارية والتنظيمية، ومجال الموارد الفنية، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية كما هو مبين في الجدول (22)، والذي أظهرت نتائجه وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين أستاذ مشارك من جهة وكل من أستاذ مساعد وأستاذ من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح كل من أستاذ مساعد وأستاذ في المهارة الإدارية والتنظيمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين أستاذ من جهة وكل من أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح الأستاذ في مجال الموارد الفنية. وهذا قد يعود إلى أن التعامل بفاعلية مع الإدارة الإلكترونية يختلف باختلاف الرتبة الأكاديمية، وتكون العلاقة في ذلك طردية.

توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:

- 1- إيجاد استراتيجيات حديثة تمكن من تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية لتنمية رأس المال الفكري بكافة أبعاده.
- 2- اعتماد تنمية رأس المال الفكري كمدخل لديمومة التغيير ورفع مستوى الأداء.
- 3- إسهام القيادة التربوية العليا في عقد دورات تعمل على زيادة فاعلية الإدارة الإلكترونية في الجامعات الأردنية الحكومية.
- 4- أن يحرص رؤساء الأقسام على العمل كفريق واحد لتحصل الجامعة على أفضل المخرجات.
- 5- زيادة وعي رؤساء الأقسام بأهمية علاقات الشراكة مع الكليات المناظرة الأخرى.
- 6- أن يقوم رؤساء الأقسام بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة للعاملين في الجامعات في مجال تنمية رأس المال الفكري والإدارة الإلكترونية.
- 7- أن يحافظ رؤساء الأقسام على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس.
- 8- أن تسعى الجامعة إلى حوسبة جميع المعاملات المالية والإدارية.

المراجع:

- الوزير، يوسف (2018). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في ظل وجود نظم المعلومات كمتغير وسيط (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي الفلسطيني). (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- نور، عبد الناصر والقشي، ظاهر وقرقيش، جهاد (2010). رأس المال الفكري: الأهمية، والقياس، والإفصاح (دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. بغداد، العراق.
 - ممش، أشرف محمد (2018) واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين بالوظائف الإشرافية. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد (4)، العدد (2). جنين، فلسطين.
 - قشقش، خالد أحمد عبد الحميد (2014). إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة
 - قدوري، سحر (2010). الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور. عدد (14). الجزء الأول. القاهرة، مصر.
 - فريق أبجد هوز (2017). رأس المال الفكري. موقع إلكتروني تم الاسترداد (1/ 8/2020). <http://www.az-excellence.com/index.php/blog/65>
 - عمر، آيت مختار، ومعمر، حمدي (2011). طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول "مداخل وأساليب قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، جامعة شلف، الجزائر.
 - عبده، هيام نصر الدين (2018). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في التخطيط الاستراتيجي بمؤسسات التعليم العالي ومدى إسهامها في تحقيق متطلبات الجودة التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. المجلة الدولية لضمان الجودة. المجلد الأول، العدد الأول (80/ 99). الزرقاء. الأردن.
 - عبد الهادي، ميسون علي (2017). رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي "دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة". (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
 - عبد الرحيم، عبد الكريم (2018). رأس المال الفكري. مشاهدة المحاضرة الكلية [كلية الإدارة والاقتصاد](http://www.uobabylon.edu.iq/uobColleges/lecture.aspx?fid=9&lcid=82306) القسم [قسم ادارة البيئة](http://www.uobabylon.edu.iq/uobColleges/lecture.aspx?fid=9&lcid=82306) المرحلة 2. تاريخ الاسترداد (9/9/2020).

- رشيد، سياب. (2018). دور الجامعة في تنمية رأس المال الفكري. (ندوة علمية وطنية). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. جامعة عباس لغرور خنشلة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، الجزائر.
- الحسن، حسين بن محمد (2009) الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، السعودية.
- الجميلي، ياسين خلف (2017). رأس المال الفكري ومتطلبات تطويره والمحافظة عليه، مجلة دنيا الوطن. <https://pulpit.alwatanvoice.com/content/print/445703.html> تاريخ الإستراداد (2020/9/7).
جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- تارقي، يونس (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بإدرار. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- Waswas, D & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. **World Journal of Education** Vol. (9), No.(3).Sadq, Z. Ahmad, B. Saeed, V. Othman, B. & Mohammed, H. (2020). The relationship between intellectual capital and organizational trust and its impact on achieving the requirements of entrepreneurship strategy (The case of Korek Telecom Company, Iraq) **International Journal**
- Luthy. D. (2005). **INTELLECTUAL CAPITAL AND ITS MEASUREMENT**. Utah State University Logan, Utah USA. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.200.5655&rep=rep1&type=pdf>.
- Bhatti, w. & Zaheer, A. (2014). The Role of Intellectual Capital in Creating and Adding Value to Organizational Performance: **A conceptual study. The Electronic Journal of Knowledge Management**. Volume (12).No (3). (pp187-194)