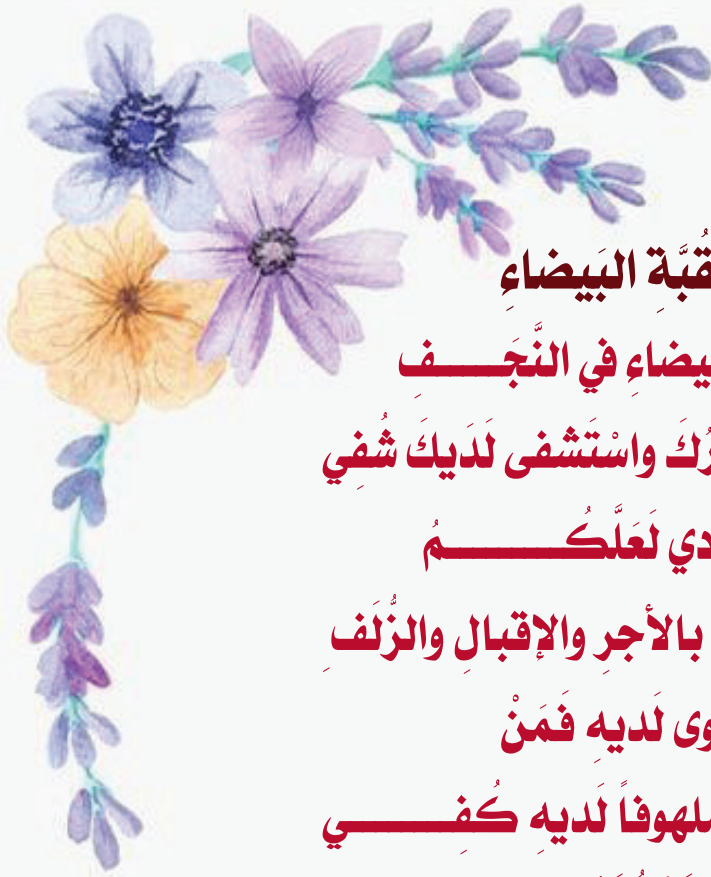




يا صاحب القُبَّةِ البِيضاءِ
يا صاحب القُبَّةِ البِيضاءِ في النَّجَفِ
مَنْ زَارَ قَبْرَكَ وَاسْتَشْفَى لَدَيْكَ شُفِي
زُورُوا أَبَا الْحَسَنِ الْهَادِي لَعَلَّكُمْ
تُحْظُونَ بِالْأَجْرِ وَالْإِقْبَالِ وَالزُّلْفِ
زُورُوا لِمَنْ تَسْمَعُ النَّجْوَى لَدَيْهِ فَمَنْ
يَزُرُهُ بِالْقَبْرِ مَلْهُوفاً لَدَيْهِ كَفِي
إِذَا وَصَلَ فَاحْرَمَ قَبْلَ تَدْخُلِهِ
مُلَبَّيًّا وَاسِعَ سَعِيًّا حَوْلَهُ وَطُفِ
حَتَّى إِذَا طُفَّتْ سَبْعًا حَوْلَ قُبَّتِهِ
تَأْمَلُ الْبَابَ تَلْقَى وَجْهَهُ فَقِفِ
وَقُلْ سَلامٌ مِنَ اللَّهِ السَّلامِ عَلَى
أَهْلِ السَّلامِ وَأَهْلِ الْعِلْمِ وَالشَّرَفِ





السنة الثالثة / العدد السابع ذوالقعدة ١٤٤٦هـ - آيار ٢٠٢٠م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصلية تعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٦)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي

المشرف العام

عمار موسى طاهر الموسوي

مدير عام دائرة البحوث والدراسات



التدقيق اللغوي

أ. م. د. علي عبد الوهاب عباس

التخصص / اللغة والنحو

الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية

الترجمة

أ. م. د. رافد سامي مجيد

التخصص / لغة إنكليزية

جامعة الإمام الصادق (عليه السلام) كلية الآداب

رئيس التحرير

أ. د. سامي حمود الحاج جاسم

التخصص / تاريخ إسلامي

الجامعة المستنصرية / كلية التربية

مدير التحرير

حسين علي محمد حسن

التخصص / لغة عربية وآدابها

دائرة البحوث والدراسات / ديوان الوقف الشيعي

هيئة التحرير

أ. د. علي عبد كنو

التخصص / علوم قرآن / تفسير

جامعة ديالى / كلية العلوم الإسلامية

أ. د. علي عطية شرقي

التخصص / تاريخ إسلامي

جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد

أ. م. د. عقيل عباس الريكان

التخصص / علوم قرآن تفسير

الجامعة المستنصرية / كلية التربية الأساسية

أ. م. د. أحمد عبد خضير

التخصص / فلسفة

الجامعة المستنصرية / كلية الآداب

م. د. نوزاد صفر بخش

التخصص / أصول الدين

جامعة بغداد / كلية العلوم الإسلامية

أ. م. د. طارق عودة مري

التخصص / تاريخ إسلامي

جامعة بغداد / كلية العلوم الإسلامية

هيئة التحرير من خارج العراق

أ. د. مها خير بك ناصر

الجامعة اللبنانية / لبنان / لغة عربية.. لغة

أ. د. محمد خاقاني

جامعة اصفهان / إيران / لغة عربية.. لغة

أ. د. خولة خمري

جامعة محمد الشريف / الجزائر / حضارة وآديان.. آديان

أ. د. نور الدين أبو لحية

جامعة باتنة / كلية العلوم الإسلامية / الجزائر

علوم قرآن / تفسير

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية
السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م
تصدر عن دائرة البحوث والدراسات في ديوان الوقف الشيعي

العنوان الموقعي

مجلة القبة البيضاء
جمهورية العراق
بغداد / باب المعظم
مقابل وزارة الصحة
دائرة البحوث والدراسات

الاتصالات

مدير التحرير

٠٧٧٣٩١٨٣٧٦١

صندوق البريد / ٣٣٠٠١

الرقم المعياري الدولي

ISSN3005_5830

رقم الإيداع

في دار الكتب والوثائق (١١٢٧)

لسنة ٢٠٢٣

البريد الإلكتروني

إيميل

off reserch@sed.gov.iq

hus65in@gmail.com

IRAQI

Academic Scientific Journals

الرقم المعياري الدولي

(3005-5830)

دليل المؤلف.....

- ١- إن يتسم البحث بالأصالة والجدة والقيمة العلمية والمعرفية الكبيرة وسلامة اللغة ودقة التوثيق.
- ٢- إن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على:
 - أ. عنوان البحث باللغة العربية .
 - ب . اسم الباحث باللغة العربية . ودرجته العلمية وشهادته.
 - ت . بريد الباحث الإلكتروني.
 - ث . ملخصان أحدهما باللغة العربية والآخر باللغة الإنكليزية.
 - ج . تدرج مفاتيح الكلمات باللغة العربية بعد الملخص العربي.
- ٣- أن يكون مطبوعاً على الحاسوب بنظام (office Word ٢٠٠٧ أو ٢٠١٠) وعلى قرص ليذري مدمج (CD) على شكل ملف واحد فقط (أي لا يُجزأ البحث بأكثر من ملف على القرص) وتُرَوَّد حياة التحرير بثلاث نسخ ورقية وتوضع الرسوم أو الأشكال، إن وُجدت، في مكانها من البحث، على أن تكون صالحة من الناحية الفنية للطباعة.
- ٤- أن لا يزيد عدد صفحات البحث على (٢٥) خمس وعشرين صفحة من الحجم (A٤).
٥. يلتزم الباحث في ترتيب وتنسيق المصادر على الصيغة **APA**
- ٦- أن يلتزم الباحث بدفع أجور النشر المحددة البالغة (٧٥,٠٠٠) خمسة وسبعين ألف دينار عراقي، أو ما يعادلها بالعملة الأجنبية.
- ٧- أن يكون البحث خالياً من الأخطاء اللغوية والنحوية والإملائية.
- ٨- أن يلتزم الباحث بالخطوط وأحجامها على النحو الآتي:
 - أ. اللغة العربية: نوع الخط (Arabic Simplified) وحجم الخط (١٤) للمتن.
 - ب. اللغة الإنكليزية: نوع الخط (Times New Roman) عناوين البحث (١٦). والملخصات (١٢). أما فقرات البحث الأخرى؛ فبحجم (١٤) .
- ٩- أن تكون هوامش البحث بالنظام التلقائي (تعليقات ختامية) في نهاية البحث. بحجم ١٢.
- ١٠- تكون مسافة الحواشي الجانبية (٢,٥٤) سم والمسافة بين الأسطر (١) .
- ١١- في حال استعمال برنامج مصحف المدينة للآيات القرآنية يتحمل الباحث ظهور هذه الآيات المباركة بالشكل الصحيح من عدمه، لذا يفضل النسخ من المصحف الإلكتروني المتوافر على شبكة الانترنت.
- ١٢- يبلغ الباحث بقرار صلاحية النشر أو عدمها في مدّة لا تتجاوز شهرين من تاريخ وصوله إلى هيئة التحرير.
- ١٣- يلتزم الباحث بإجراء تعديلات المحكمين على بحثه وفق التقارير المرسلة إليه وموافقة المجلة بنسخة مُعدّلة في مدّة لا تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوماً.
- ١٤- لا يحق للباحث المطالبة بمتطلبات البحث كافة بعد مرور سنة من تاريخ النشر.
- ١٥- لاتعاد البحوث الى أصحابها سواء قبلت أم لم تقبل.
- ١٦- دمج مصادر البحث وهوامشه في عنوان واحد يكون في نهاية البحث، مع كتابة معلومات المصدر عندما يرد لأول مرة.
- ١٧- يخضع البحث للتقويم السري من ثلاثة خبراء لبيان صلاحيته للنشر.
- ١٨- يشترط على طلبة الدراسات العليا فضلاً عن الشروط السابقة جلب ما يثبت موافقة الاستاذ المشرف على البحث وفق النموذج المعتمد في المجلة.
- ١٩- يحصل الباحث على مستل واحد لبحثه، ونسخة من المجلة، وإذا رغب في الحصول على نسخة أخرى فعليه شراؤها بسعر (١٥) ألف دينار.
- ٢٠- تعبر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها لا عن رأي المجلة.
- ٢١- ترسل البحوث على العنوان الآتي: (بغداد - شارع فلسطين المركز الوطني لعلوم القرآن) أو البريد الإلكتروني: (husain@gmail.com) بعد دفع الأجر في الحساب المصرفي العائد إلى الدائرة.
- ٢٢- لا تلتزم المجلة بنشر البحوث التي تُخلُّ بشروط من هذه الشروط .



ت	عنوانات البحوث	اسم الباحث	ص
١	مستوى الطموح لدى طلبة الجامعة	أحمد مجيد صالح أ. د خالد احمد جاسم	٨
٢	أسباب النفسية التي التنزع والاختلاف في القرآن الكريم	الباحثة: الاء على خماس أ. م. د هيفاء رزاق	٢٤
٣	مفهوم الميزان في العقيدة الاسلامية دراسة موضوعية	أنس كريم علوان	٣٨
٤	مشروعية التفويض في الطلاق بين الفقه الاسلامي والقانون العراقي	جمال جبر إبراهيم أ.د. اكرم حسن ياغي	٤٨
٥	أنماط التحولات الشعرية في عصر الطوائف "التحولات العاطفية"	حامد هادي عيفان فرع أ.د. زياد طارق جاسم	٦٠
٦	التراث في الخطاب الثقافي العراقي المعاصر «نقد وتحليل»	م. د مازن قاسم مهلهل	٧٢
٧	أثر تصميم برنامج تعليمي باستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير فهم الطلاب للأبعاد الجمالية في مادة النقد الفني	م. م. رواء محمد طعمة	٨٨
٨	ترجمة حياة المحدث إبراهيم بن محمد بن الحارث، أبي إسحاق الفزاري الكوفي، ونماذج من مروياته في الكتب الستة «دراسة موضوعية»	م. م خديجة ادريس عبيد حسن	١٠٨
٩	ما دور المتوسطة في تعزيز قيم المواطنة	م. م. محمد فائز أحمد	١١٦
١٠	أثر استراتيجية الخرائط الذهنية في تحصيل تلاميذ الصف السادس الابتدائي في مادة العلوم	م. م. هند عبد العزيز صالح	١٣٠
١١	الأجزيين القرآن الكريم ونهج البلاغة	م. هدى سليم رسول	١٤٢
١٢	الترويج الإلكتروني من منظور فقهي	م.د. محمد عبد الله خلف العبيدي	١٦٠
١٣	تنمية مهارات التفكير المعرفي لدى أطفال الروضة	م.م. سنان عطا عبد الحسين	١٧٤
١٤	"الأنماط الصوتية في القرآن الكريم وأثرها في الدلالة والتلقي دراسة تحليلية معاصرة"	م.م. سامر علي يوسف الكعبي	١٨٦
١٥	شعر ابن الملبحي الواسطي الواعظ «دراسة موضوعية فنية»	م.م. ابتهاج جاسم محمد	١٩٨
١٦	مفهوم الغفران بين المسيحية والاسلام - دراسة مقارنة -	م.م. اسراء شبيخان جبر	٢١٢
١٧	ظهور اسرة افراسياب في البصرة ١٥٩٦ - ١٦٦٨ م	م.م. آيات أحمد عبد الوهاب عبد	٢٢٢
١٨	A Sociolinguistic Analysis of Verbal Bullying Among Middle School Students	Assistant Lecturer Rafid Khazaal Muhsun	٢٣٢
١٩	مفهوم الشفاعة في العقيدة الإسلامية دراسة موضوعية	م. م. رحاب حسين أحمد جاسم	٢٤٦
٢٠	تحليل اتخاذ القرار وعلاقته بالثقافة التنظيمية (دراسة تطبيقية في وزارة التربية العراقية)	أ. د. علي رضايان أ. د. منصور اسدي أ. د. هادي خان محمد رحيب غانم ياسين الموسوي	٢٦٠
٢١	تحليل تأثير رأس المال الزبائني في سلوكيات الدور الإضافي: دراسة ميدانية في الجامعات الحكومية بإقليم كوردستان العراق	الباحث: عمر اسامه محمد سعيد م. د. الطاهر أحمد محمد علي (أستاذ مشارك) م. د. ليمياء بكري محمود (أستاذ مساعد)	٢٧٦
٢٢	Pragmatic Competence in Intercultural Communication Challenges and Strategies for Effective Language Use	M.M. Kawthar Hamid Fadhel	٢٨٨



تحليل تأثير رأس المال الزبائني في سلوكيات
الدور الإضافي: دراسة ميدانية في الجامعات الحكومية
بإقليم كوردستان العراق

الباحث. عمر اسامه محمد سعيد

م. د. الطاهر أحمد محمد علي (أستاذ مشارك)

م. د. ليمياء بكري محمود (أستاذ مساعد)

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا / كلية الدراسات التجارية

/ قسم إدارة الأعمال





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير رأس المال الزبائني في سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في الجامعات الحكومية بإقليم كردستان العراق. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية من أعضاء الهيئات التدريسية والإدارية. شمل المتغير المستقل رأس المال الزبائني بأبعاده (رضا الزبائن، ولاء الزبائن، السمعة المؤسسية)، بينما تمثل المتغير التابع في سلوكيات الدور الإضافي بأبعاده (المساعدة، الضمير المهني، الروح الرياضية، المبادرة، اللباقة والاحترام).

أظهرت النتائج أن مستوى رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي كان مرتفعاً، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط قوية وتأثير معنوي مباشر بين المتغيرين. وقد تم تفسير العلاقة من خلال نظرية التبادل الاجتماعي ونظرية رأس المال الفكري. أوصى البحث بضرورة تعزيز العلاقة مع الزبائن والمستفيدين كمدخل فاعل لتحفيز السلوكيات الطوعية داخل البيئة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال، سلوكيات الدور، الجامعات، المال الفكري، التبادل الاجتماعي.

Abstract :

This study aims to analyze the effect of customer capital on organizational citizenship behaviors (OCBs) among employees in public universities in the Kurdistan Region of Iraq. The research adopted a descriptive-analytical approach, using a structured questionnaire as the primary data collection tool. The independent variable, customer capital, was measured through its dimensions (customer satisfaction, customer loyalty, and institutional reputation), while the dependent variable included dimensions of OCBs (altruism, conscientiousness, sportsmanship, civic virtue, and courtesy).

The findings revealed high levels of both customer capital and OCBs. Moreover, a strong and statistically significant relationship was found between the two variables. This relationship was interpreted through the lens of Social Exchange Theory and Intellectual Capital Theory. The study recommends enhancing customer relationships as a strategic lever to foster voluntary, constructive behaviors in academic environments.

Keywords: Capital, role behaviors, universities, intellectual capital, social exchange Theory.

أولاً: المقدمة (Introduction)

تُعَدُّ المنظمات الأكاديمية، وعلى رأسها الجامعات، من أهم البيئات التي تعتمد على رأس المال البشري والاجتماعي في تحقيق أهدافها وخدمة المجتمع. وفي خضم التحولات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات التعليمية، لم يعد التركيز مقتصرًا على الكفاءات الإدارية أو التكنولوجية فحسب، بل أصبح الاهتمام منصبًا على ما يُعرف برأس المال الزبائني (Customer Capital)، والذي يُمثِّل العلاقات المتراكمة مع المتعاملين والمستفيدين من المؤسسة، وفي مقدمتهم الطلبة والمجتمع المحلي.



تتجلى أهمية البحث في تسليط الضوء على دور رأس المال الزبائني في تعزيز ما يُعرف بـ «سلوكيات الدور الإضافي» (Organizational Citizenship Behaviors)، وهي سلوكيات طوعية لا تُفرض رسميًا ضمن وصف العمل، لكنها تلعب دورًا محوريًا في رفع كفاءة الأداء التنظيمي وتعزيز بيئة العمل التعاونية داخل الجامعات.

ورغم وفرة الأدبيات التي تناولت مفاهيم كل من رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي كلٌّ على حدة، إلا أن الفجوة البحثية تكمن في شُح الدراسات التي تبحث العلاقة المباشرة بين هذين المتغيرين، لا سيما في السياق الأكاديمي العربي، وتحديدًا في إقليم كردستان العراق، ما يجعل هذا البحث مساهمة علمية أصيلة في هذا المجال. هدف البحث هو تحليل تأثير رأس المال الزبائني بأبعاده المختلفة في سلوكيات الدور الإضافي للعاملين في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق، واستكشاف ما إذا كان تعزيز علاقات المؤسسة مع المستفيدين يُسهم في تحفيز سلوكيات إيجابية تتجاوز المهام الوظيفية الرسمية.

وتتبلور مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

هل يؤثر رأس المال الزبائني في سلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في الجامعات الحكومية بإقليم كردستان العراق؟

وفي هذا السياق، يعتمد البحث على:

• المتغير المستقل: رأس المال الزبائني (Customer Capital)

• المتغير التابع: سلوكيات الدور الإضافي (Organizational Citizenship Behaviors)

ثانيًا: الإطار النظري والدراسات السابقة (Theoretical Background and Literature Review)

٢,١ مفهوم رأس المال الزبائني (Customer Capital)

يُعرف رأس المال الزبائني بأنه أحد مكونات رأس المال الفكري، ويُشير إلى القيمة المتولّدة من علاقات المنظمة مع زبائنها، سواء كانوا مستفيدين خارجيين أو داخليين، بما في ذلك الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع المحلي في السياق الأكاديمي. ويُعد رأس المال الزبائني من الأصول غير الملموسة التي تسهم في تعزيز الولاء، وتحقيق التمايز التنافسي، والحفاظ على استدامة العلاقة مع الفئات المستهدفة.

وقد عرّفه Brooking (١٩٩٦) بأنه: «مجموعة العلاقات التي تبنيها المؤسسة مع زبائنها، والتي تنعكس على رضاهم وولائهم وسلوكهم المستقبلي». بينما أشار Bontis (١٩٩٩) إلى أن رأس المال الزبائني يُعد عاملاً حاسماً في نقل المعرفة من المنظمة إلى البيئة المحيطة.

وفي السياق العربي، أوضح الشمري (٢٠٢١، ص ٣٤) أن رأس المال الزبائني في الجامعات يُعبّر عن شبكة العلاقات التي تربط المؤسسة بالطلبة والمجتمع، وما ينتج عنها من قيمة مضافة تسهم في تحسين السمعة المؤسسية.

٢,٢ مفهوم سلوكيات الدور الإضافي (Organizational Citizenship Behavior)

تُشير سلوكيات الدور الإضافي إلى مجموعة من التصرفات الطوعية التي لا تُشترط في الوصف الوظيفي لكنها تُسهم في رفع كفاءة المنظمة وتحقيق التعاون بين العاملين. هذه السلوكيات تشمل: مساعدة الزملاء، الالتزام التنظيمي، الولاء، المبادرة، وتحمل المسؤوليات.

وقد عرّفها Organ (١٩٨٨) بأنها: «سلوكيات فردية اختيارية لا يُكافأ عليها مباشرة، لكنها تعزّز الأداء الفعال للمؤسسة». وأكد Podsakoff et al (٢٠٠٠) أن هذه السلوكيات ترتبط بجودة المناخ التنظيمي وفعالية القيادة.

أما في الدراسات العربية، فقد أشار العبيدي (٢٠٢٠، ص ٥٢) إلى أن سلوكيات الدور الإضافي تمثل مقياساً



فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

غير مباشر لمستوى رضا العاملين وولائهم، وتُعد مؤشراً على جودة الثقافة التنظيمية داخل الجامعات.

٢,٣ العلاقة بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي

تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة تفاعلية بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي، حيث يُسهم الشعور بتقدير المنظمة لعلاقتها مع الزبائن والمستفيدين في تحفيز العاملين لتبني سلوكيات تتجاوز نطاق واجباتهم الرسمية. فكلما كانت العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين قائمة على الثقة والتواصل الإيجابي، كلما شعر الموظف بانعكاس إيجابي على مكانته، ما يدفعه لتقديم جهود إضافية.

وقد وجدت دراسة Farh et al (٢٠٠٤) أن الالتزام بالعلاقات مع الزبائن يؤثر على ولاء العاملين، مما يعزز السلوكيات الطوعية. كما بيّنت دراسة Yao & Wang (٢٠٢١) أن الجامعات التي تطور علاقاتها مع المستفيدين تشهد ارتفاعاً في مؤشرات السلوكيات الإيجابية من الموظفين.

أما في السياق العربي، فقد أظهرت دراسة الموسوي (٢٠٢٢، ص ٩١) وجود ارتباط قوي بين رضا الطلبة (كمؤشر على رأس المال الزبائني) ومستوى مبادرة أعضاء الهيئة التدريسية في تقديم خدمات إضافية.

٢,٤ أبرز الدراسات السابقة

أبرز النتائج	عنوان الدراسة	الباحث / السنة
رأس المال الزبائني أحد العوامل الأساسية في تعزيز القيمة المضافة	Intellectual Capital in Business Performance	Bontis (1999)
حددت خمسة أبعاد رئيسية للسلوكيات الإيجابية داخل المؤسسات	Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review	Podsakoff et al. (2000)
أكدت العلاقة الإيجابية بين تطوير العلاقة مع الزبائن وولاء الموظفين	Customer Capital and University Employee Engagement	Yao & Wang (2021)
أوضحت أن المناخ الجامعي الإيجابي يعزز المبادرة والالتزام	سلوكيات الدور الإضافي في الجامعات العراقية	العبيدي (٢٠٢٠)
أكدت وجود علاقة دالة بين المؤشرين في الجامعات العراقية	العلاقة بين رضا الطلبة وسلوكيات أعضاء الهيئة التدريسية	الموسوي (٢٠٢٢)

٢,٥ الأطر النظرية والنماذج التفسيرية للعلاقة بين المتغيرين

لشرح العلاقة بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي، يستند البحث إلى عدد من الأطر النظرية التي تُفسّر سلوك الأفراد داخل المنظمات استجابةً للمحفزات غير الرسمية، وفي مقدمتها:

أولاً: نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory – Blau, ١٩٦٤)

تفترض هذه النظرية أن العلاقات داخل المنظمات لا تستند فقط إلى تبادل مادي مباشر، بل تشمل أيضاً تبادلاً اجتماعياً غير ملموس يقوم على الثقة والمعاملة بالمثل. ووفقاً لهذه النظرية، فإن العاملين يُبدون سلوكيات إضافية

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

غير مفروضة وظيفيًا عندما يشعرون بأن المنظمة تُقدّرهم، وتستثمر في علاقاتها مع الزبائن والمستفيدين (مثل الطلبة أو المجتمع المحلي في الجامعات). فكلما شعر الموظف بأن المؤسسة تبني علاقة قوية ومستقرة مع زبائنها، وتعكس صورة إيجابية تُعزز الانتماء، كلما زاد استعدادده للقيام بسلوكيات مثل: التعاون، المبادرة، وتحمل المسؤولية. وقد أشار Cropanzano & Mitchell (٢٠٠٥) إلى أن مبدأ «المعاملة بالمثل» هو جوهر هذه النظرية، حيث يُقابل الدعم المؤسسي بسلوكيات طوعية داعمة، كجزء من التزامات غير مكتوبة بين الموظف والمؤسسة.

ثانيًا: نظرية رأس المال الفكري (Intellectual Capital Theory – Edvinsson & Malone, ١٩٩٧)

تركّز هذه النظرية على الأصول غير الملموسة التي تملكها المؤسسة، ومنها رأس المال البشري، الهيكلي، والزبائي. ووفقًا لهذا الإطار، فإن رأس المال الزبائي لا يُنظر إليه كعلاقة ترويجية فقط، بل كأصل استراتيجي يؤثر على الثقافة التنظيمية، وسلوكيات الأفراد، وفعالية الأداء. تشير النظرية إلى أن وجود رأس مال زبائي قوي يُعزز من مستوى الانتماء لدى العاملين، ويجعلهم أكثر التزامًا بأهداف المؤسسة، وأكثر رغبة في تقديم ما يفوق التوقعات، وهو ما يندرج ضمن سلوكيات الدور الإضافي. وقد بيّن Bontis (١٩٩٩) أن التفاعل المستمر بين رأس المال الزبائي والعناصر الأخرى للفكر المؤسسي (البشري والهيكلية) يولّد بيئة عمل محفّزة للإبداع والمبادرة. ثالثًا: منهجية البحث (Methodology)

٣,١ نوع البحث

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الكمية السببية (Causal Research)، إذ يهدف إلى تحليل العلاقة التأثيرية بين متغيرين: رأس المال الزبائي (كعامل مستقل) وسلوكيات الدور الإضافي (كعامل تابع) في الجامعات الحكومية بإقليم كردستان العراق. كما يعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في تشخيص المتغيرات وتفسير طبيعة العلاقة بينها بالاعتماد على الأدلة الإحصائية.

٣,٢ أداة جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبانة المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة. وقد تم تصميم الاستبانة بناءً على مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة، وتضمنت قسمين رئيسيين:

- القسم الأول: معلومات ديموغرافية (الجنس، العمر، الدرجة العلمية، سنوات الخدمة، اسم الجامعة).
- القسم الثاني: فقرات لقياس متغيرات البحث:

• رأس المال الزبائي: تم قياسه من خلال ٣ أبعاد (رضا الزبائن، ولاء الزبائن، السمعة المؤسسية)، باستخدام ١٥ فقرة مستنبطة من مقياس Bontis (١٩٩٩)، بعد التعديل بما يناسب البيئة الأكاديمية.

• سلوكيات الدور الإضافي: تم قياسه من خلال ٥ أبعاد (المساعدة، الضمير المهني، الروح الرياضية، المبادرة، اللباقة)، باستخدام ٢٠ فقرة معتمدة على مقياس Organ (١٩٨٨) المعدّل.

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحديد مستوى الاتفاق، حيث تتراوح الاستجابات بين: (١) لا أوافق بشدة - (٥) أوافق بشدة.

٣,٣ مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من أعضاء الهيئات التدريسية والإدارية في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق، لما لهم من دور مباشر في التفاعل مع الطلبة والمستفيدين، مما يجعلهم فاعلين في تكوين رأس المال الزبائي والتأثير





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

في سلوكيات الدور الإضافي.
وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية من عدد من الجامعات (مثل: جامعة صلاح الدين، جامعة السليمانية، جامعة دهوك، جامعة كركوك)، لضمان التمثيل الجغرافي والمؤسسي.
بلغ حجم العينة (٦٠) مشاركًا.
٣,٤ أساليب التحليل الإحصائي
تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث، عبر برنامج SPSS و AMOS، وذلك على النحو التالي:
• التحليل الوصفي (المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية)
• اختبار صدق وثبات الاستبانة:
o صدق المحتوى (Content Validity) من خلال تحكيم الخبراء.
o ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا.
• اختبار الارتباط (Pearson Correlation) بين المتغيرات.
• تحليل الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) عبر برنامج AMOS لاختبار العلاقات السببية بين المتغيرات وأبعادها.
رابعاً: النتائج (Results)
٤,١ التحليل الوصفي للمتغيرات
أُجري التحليل الوصفي لبيان مستويات استجابات أفراد العينة حول متغيري البحث (رأس المال الزبائني، وسلوكيات الدور الإضافي). وأظهرت النتائج أن:

جدول (١): التحليل الوصفي لأبعاد رأس المال الزبائني

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التقدير
السمعة المؤسسية	4.10	0.55	1	مرتفع
رضا الزبائن	3.91	0.63	2	مرتفع
الولاء الزبائني	3.80	0.59	3	متوسط مرتفع
المتوسط الكلي	3.94	0.59	—	مرتفع

تفسير النتائج:

تعكس القيم المرتفعة أن أفراد العينة يُدركون أهمية العلاقات التي تبنيها الجامعات مع المستفيدين. ويظهر البعد الأعلى في السمعة المؤسسية، مما يدل على أن صورة الجامعة تلعب دوراً محورياً في تكوين رأس المال الزبائني.

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)
السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

جدول (٢): التحليل الوصفي لأبعاد سلوكيات الدور الإضافي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التقدير
المساعدة	4.15	0.48	1	مرتفع جداً
الضمير المهني	4.07	0.53	2	مرتفع
المبادرة	4.04	0.51	3	مرتفع
الروح الرياضية	3.98	0.56	4	مرتفع
اللباقة والاحترام	3.87	0.60	5	متوسط مرتفع
المتوسط الكلي	4.02	0.54	—	مرتفع

تفسير النتائج:

تشير النتائج إلى أن أفراد العينة يمارسون سلوكيات إيجابية غير مفروضة وظيفياً، وبشكل خاص في بُعد المساعدة، ما يعكس بيئة عمل داعمة ومحفزة داخل الجامعات.
٤,٢ تحليل العلاقة بين المتغيرات

جدول (٣): معامل الارتباط بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي

المتغيران	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig.)	نوع العلاقة
رأس المال الزبائني ↔ سلوكيات الدور الإضافي	0.66	0.000	قوية وإيجابية

تفسير النتائج:

تدل قيمة معامل الارتباط على وجود علاقة إيجابية وقوية بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي، مما يؤكد الفرضية النظرية بأن العاملين يستجيبون إيجابياً عندما يكون هناك استثمار حقيقي في علاقات الجامعة مع المستفيدين.

٤,٣ اختبار الفرضيات

جدول (٤): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

المسار	الوزن القياسي	قيمة (T)	القيمة الاحتمالية (Sig.)	القرار
رأس المال الزبائني → سلوكيات الدور الإضافي	0.61	7.84	0.000	مرفوضة (يوجد تأثير دال)





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)

السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

تفسير النتائج:

تؤكد نتائج SEM وجود تأثير معنوي مباشر لرأس المال الزبائني في سلوكيات الدور الإضافي عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، وهو ما يعزز الفرضية القائلة بأن العلاقة بين المؤسسة وزبائنها تؤثر على التزام العاملين ومبادراتهم التطوعية.

خامسا: المناقشة (Discussion)

٥,١ تفسير النتائج

أظهرت نتائج التحليل وجود مستوى مرتفع من رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي في الجامعات المبحوثة. وقد تبين أن تحسين السمعة المؤسسية ورضا المستفيدين من خدمات الجامعات يساهم في رفع مستوى التزام العاملين تجاه المهام غير الرسمية، مثل المساعدة، والمبادرة، والعمل التطوعي داخل البيئة الجامعية. وتفسر هذه العلاقة من خلال نظرية التبادل الاجتماعي، التي تشير إلى أن العاملين يقابلون الدعم المؤسسي والاستثمار في العلاقات بجهود إضافية طوعية. كما تدعم النتائج مفهوم رأس المال الفكري، الذي يبرز أهمية الأصول غير الملموسة كأدوات لتحفيز الأداء والسلوكيات التنظيمية الفاعلة.

٥,٢ مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

- تتماشى النتائج مع ما أشار إليه Bontis (١٩٩٩) بأن رأس المال الزبائني يُعدّ محفزاً غير مباشر لسلوكيات الأفراد داخل المنظمات.
- أكدت دراسة Yao & Wang (٢٠٢١) وجود تأثير إيجابي بين تطوير العلاقة مع المستفيدين وولاء الموظفين، وهي نتيجة تطابقت مع نتائج هذا البحث.
- كما تتسق مع دراسة الموسوي (٢٠٢٢) التي أظهرت أن رضا الطلبة يرتبط إيجابياً بمستوى المبادرات التطوعية لأعضاء هيئة التدريس.

٥,٣ الدلالات النظرية والتطبيقية

نظرياً:

تُسهم نتائج هذا البحث في تعزيز فهم العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والسلوكيات التنظيمية الطوعية، وتسلط الضوء على رأس المال الزبائني كمتغير مؤثر في سلوك العاملين، وهو جانب قلما تناولته الأدبيات في السياق الأكاديمي العربي.

تطبيقاً:

تُظهر النتائج أهمية تبني الجامعات لاستراتيجيات فعالة لبناء علاقتها مع الطلبة والخريجين والمجتمع، مثل تحسين الخدمات الطلابية، والتفاعل المجتمعي، وتعزيز السمعة الأكاديمية، إذ أن لذلك تأثيراً غير مباشر على تحفيز العاملين للقيام بسلوكيات إيجابية تعزز الأداء المؤسسي العام.

سادسا: الاستنتاجات والتوصيات (Conclusion and Recommendations)

٦,١ الاستنتاجات (Conclusions)

استناداً إلى ما تم تحليله وتفسيره من نتائج البحث، يمكن تلخيص أبرز الاستنتاجات على النحو الآتي:

١. وجود علاقة تأثير معنوية ومباشرة بين رأس المال الزبائني وسلوكيات الدور الإضافي لدى العاملين في الجامعات الحكومية بإقليم كردستان العراق، مما يؤكد أهمية تنمية العلاقات مع الزبائن والمستفيدين في تحفيز السلوكيات التنظيمية الإيجابية.
٢. السمعة المؤسسية تُعد البعد الأكثر بروزاً في رأس المال الزبائني من حيث التأثير على العاملين، وهو ما يشير إلى أهمية الصورة الذهنية العامة للجامعة في دفع العاملين لبذل جهود إضافية.



٣. بُعد «المساعدة» جاء في مقدمة سلوكيات الدور الإضافي لدى أفراد العينة، مما يعكس ثقافة مؤسسية داعمة وتعزز من العمل الجماعي.

٤. نموذج SEM أظهر قوة العلاقة التفسيرية بين المتغيرين، مما يدعم صلاحية الإطار النظري المستخدم ويوفر أساساً لبناء استراتيجيات داخل المؤسسات التعليمية تعتمد على مداخل غير مادية لتعزيز الأداء التنظيمي.

٦,٢ التوصيات (Recommendations)

انطلاقاً من النتائج التي تم التوصل إليها، يقدم الباحث التوصيات الآتية:

١. تعزيز استراتيجيات إدارة العلاقات مع المستفيدين، ولا سيما الطلبة والخريجين، من خلال تفعيل قنوات الاتصال والاستماع الفعال لملاحظاتهم، بما يساهم في بناء رأس مال زبائني مستدام.

٢. الاستثمار في تعزيز السمعة المؤسسية للجامعات عبر الإعلام الجامعي، الأنشطة المجتمعية، ومؤشرات التميز الأكاديمي، لما لذلك من أثر في تحفيز العاملين وزيادة ولائهم.

٣. تضمين مفاهيم السلوكيات الطوعية ضمن ثقافة الجامعة، من خلال التدريب والتوعية وتعزيز القيم التي تشجع على المبادرة، المساعدة، والمشاركة الفاعلة في الأنشطة المؤسسية.

٤. تشجيع مزيد من الدراسات الميدانية التي تبحث في تأثير أبعاد أخرى من رأس المال الفكري (مثل: البشري، المهيكل) على سلوكيات الدور الإضافي، لتعميق الفهم النظري والتطبيقي لهذا المجال الحيوي في الإدارة الجامعية.

المصادر:

1. Al-Shammari, K. (2021). Intellectual Capital in Educational Institutions. Baghdad: Dar Al-Kutub Al-Ilmiya.
2. Al-Obaidi, N. (2020). Analysis of Organizational Citizenship Behaviors in University Environments. Iraqi Journal of Management, 16(2), 45–60.
3. Al-Moussawi, Z. (2022). The Effect of Student Satisfaction on Stimulating Teaching Performance. Journal of Educational Research, 33(4), 89–106.
4. Blau, P. M. (1964). Exchange and Power in Social Life. New York: Wiley.
5. Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital. International Journal of Technology Management, 18(5/6/7/8), 433–462.
6. Brooking, A. (1996). Intellectual Capital: Core Asset for the Third Millennium Enterprise. London: Thomas Business Press.
7. Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. Journal of Management, 31(6), 874–900.
8. Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower. New York: Harper Business.



9. Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
10. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature*. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
11. Yao, J., & Wang, L. (2021). *Customer Capital and Employee Engagement in Higher Education*. *Educational Management Review*, 43(2), 132–148.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
أَنَا نَزَلْتُ فِي لَيْلَةِ الْقَدْرِ
وَمَا أَدْرِيكَ مَا لَيْلَةُ الْقَدْرِ
لَيْلَةُ الْقَدْرِ خَيْرٌ مِنْ أَلْفِ شَهْرٍ
نُزِّلَ الْمَلَكُ وَالرُّوحُ فِيهَا
بِإِذْنِ رَبِّهِمْ مِنْ كُلِّ أَمْرٍ
سَلَامٌ هِيَ حَتَّى مَطْلَعِ الْفَجْرِ

فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)
السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

Website address

White Dome Magazine

Republic of Iraq

Baghdad / Bab Al-Muadham

Opposite the Ministry of Health

Department of Research and Studies

Communications

managing editor

07739183761

P.O. Box: 33001

International standard number

ISSN3005_5830

Deposit number

In the House of Books and Documents (1127)

For the year 2023

e-mail

Email

off reserch@sed.gov.iq

hus65in@gmail.com





فصلية تُعنى بالبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية العدد (٧)
السنة الثالثة ذو القعدة ١٤٤٦ هـ آيار ٢٠٢٥ م

General supervision the professor

Alaa Abdul Hussein Al-Qassam

Director General of the

Research and Studies Department editor

a . Dr . Sami Hammoud Haj Jassim

managing editor

Hussein Ali Muhammad Hassan Al-Hassani

Editorial staff

Mr. Dr. Ali Attia Sharqi Al-Kaabi

Mr. Dr. Ali Abdul Kanno

Mother. Dr . Muslim Hussein Attia

Mother. Dr . Amer Dahi Salman

a. M . Dr. Arkan Rahim Jabr

a. M . Dr . Ahmed Abdel Khudair

a. M . Dr . Aqeel Abbas Al-Raikan

M . Dr . Aqeel Rahim Al-Saadi

M. Dr.. Nawzad Safarbakhsh

M. Dr . Tariq Odeh Mary

Editorial staff from outside Iraq

a . Dr . Maha, good for you Nasser

Lebanese University / Lebanon

a . Dr . Muhammad Khaqani

Isfahan University / Iran

a . Dr . Khawla Khamri

Mohamed Al Sharif University / Algeria

a . Dr . Nour al-Din Abu Lihia

Batna University / Faculty of Islamic Sciences / Algeria

Proofreading

a . M . Dr. Ali Abdel Wahab Abbas

Translation

Ali Kazem Chehayeb