



واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي

ا. مبروكة عبد السيد الترهوني

قسم الإدارة/ كلية الاقتصاد / جامعة بنغازي

Hedaea2009@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة العاملة في مدينة بنغازي والمعتمدة من إدارة الجودة، وهي (الجامعة الليبية الدولية - جامعة أفريقيا الأهلية - جامعة البحر المتوسط - جامعة السلام الدولية)، وذلك من خلال التعرف على مدى توافر مكونات رأس المال الفكري وأبعاده المتمثلة في (البعد البشري - البعد الهيكلي - البعد الزبوني) وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق إحصائية بين آراء أعضاء هيئة التدريس اتجاه واقع رأس المال الفكري للمتغيرات الديموغرافية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وقامت الباحثة بتطوير استمارة الاستبانة استناداً على بعض الدراسات السابقة، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 176 شخص وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة وكان حجم العينة (123) شخص، وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل الإحصائي (90) استمارة، وقد أشارت نتائج الدراسة أن المستوى العام لرأس المال الفكري كان مرتفعاً، كما أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية ذو دلالة إحصائية بين المبحوثين حول رأس المال الفكري تعزى للمتغيرات الديموغرافية عدا متغير الجامعة، وأخيراً طرحت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في المحافظة على رأس المال الفكري محل الدراسة.

المقدمة

أصبحت المعرفة هي المفتاح الأساس لتطور اقتصاديات الدول، وكذلك للمنظمات سواء كانت ذات إنتاج سلعي أو خدمي، والمنظمات الناجحة هي التي تولي اهتماماً أكبر بالمعرفة حيث تشكل لها ميزات تنافسية كبيرة، ويعتبر رأس المال الفكري أحد المتغيرات المعاصرة التي تساهم في تحقيق البقاء إذا ما تم العمل على تطويره والتركيز على الطاقات الابتكارية والإبداعية لدى العاملين، حيث أن هذا العصر الذي نعيش به حالياً هو عصر اقتصاد المعرفة والعولمة والإنتاج المعاصر والمنافسة الحادة والثورة في نظم المعلومات والاتصالات.

ونتيجة لهذه التطورات المتلاحقة أصبح الاهتمام برأس المال الفكري ضرورة لا غنى عنها في بيئة الأعمال الحالية، وعلى المنظمات أن تصبح أكثر مرونة وتركز على المعرفة وعلى الأصول غير الملموسة أو ما يسمى برأس المال الفكري في توليد القيمة المضافة (لويزة، 2016).

وتمثل مؤسسات التعليم الجامعي قاطرات التنمية في كل المجتمعات المتقدمة، حيث تمتلك بنية أساسية معرفية قوية تتمثل في وجود العناصر البشرية والتقنية، وبما تتضمنه من تخصصات علمية، وما يتوافر لديها من مراكز بحثية ومصادر ونظم معلوماتية، وكون وظيفتها تتمثل في ثلاث مكونات أساسية هي (التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع)، مما جعلها في طليعة الفكر المجتمعي، وجعلت المتميزين من أساتذة الجامعة



انطلاقاً من هذه الوظيفة في مقدمة رأس المال الفكري، وعلى هذا يمكن القول أن الجامعة بحكم تكوينها وطبيعتها مهمتها هي حاضنة لرأس المال الفكري والمستثمر الأول في المعرفة، وذلك من خلال سيادة الاجواء العلمية، والثقافة المؤسسية التي ترسخها الجامعة على الصعيد العلمي ذي القيمة المجتمعية، ومن خلال كونها مصدر أمداد المؤسسات المجتمعية الأخرى بنتائج رأس المال الفكري المتميزة (مرسي، 2013).

وكذلك تلعب المعرفة دوراً هاماً في نجاح الجامعات وتحويلها الى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري فيها لكي تتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، وأن جودتها تتحدد بقدرتها على إنتاج المعرفة واستخدامها وتطبيقها وتخزينها ومشاركتها، وتحدد مستويات المعرفة ونوعياتها المتاحة للجامعة فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من أمور لتفعيل مواردها وإعادة هيكلتها ومحاولات تطويرها وتحسين ادائها للوصول بمستواها الى المستويات العالمية.

1- مشكلة الدراسة

تؤدي الجامعات ومؤسسات التعليم العالي دوراً ريادياً في خدمة المجتمع لما له من دور في تأهيل وتوجيه العنصر البشري كأحد مدخلات ومخرجات هذا القطاع، إذ يسهم مساهمة فعالة ورئيسة في إعداد الكوادر المؤهلة في الدولة ويعمل على خلق الوعي وزيادة المعرفة لكي تكون هذه الكوادر مسؤولة عن إدارة مختلف المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية.

ويواجه قطاع التعليم الخاص كغيره من القطاعات الكثير من التحديات والتغيرات في عالم يتميز بسرعة التغيير ولا سيما الجامعات الخاصة التي تسعى للحصول على أفضل العاملين ذوي الكفاءات والامكانيات العالية للرفع من مستوى ادائهم أمام المنافسين من الجامعات الأخرى وتحقيق التميز والريادة والنجاح، وقد تغفل هذه الجامعات عن أهمية رأس المال الفكري وتلبية متطلباته باعتباره المورد المهم والمؤثر في تحقيق كفاءتها وخبرتها التنافسية، ومن هنا يمكن أن تحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟ " ويتفرع منه الأسئلة الآتية "

- ما واقع رأس المال البشري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟
- ما واقع رأس المال الهيكلي بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟
- ما واقع رأس المال الزبوني (العلاقات) بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة اتجاه واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة بمدينة بنغازي عند مستوى دلالة 5% تبعاً للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، الجامعة، المؤهل العلمي، ومدة الخدمة)

2- أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي وذلك من خلال (البعد البشري، البعد الهيكلي، والبعد الزبوني).
- تحديد الفروق في استجابات المفحوصين اتجاه واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي تبعاً (الجنس، العمر، الجامعة، المؤهل العلمي، مدة الخدمة).





- التوصل إلى بعض النتائج وتقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في زيادة الاهتمام بأهمية رأس المال الفكري باعتباره مورد رئيس واستراتيجي من بين الموارد التي تمتلكها الجامعة.

3- أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الورقة البحثية الحالية في التركيز على مفهوم ومكونات رأس المال الفكري وطبيعة تفعيله في الجامعات الخاصة، والتي تساعد على اكتشاف وتدعيم كلا من القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد والقدرات التنافسية وذلك عن طريق حسن استخدامه وإدارته والمحافظة عليه،

- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضا باعتبارها من الدراسات القليلة في البيئة الليبية والتي تحاول التعرف على واقع رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية دور التعليم الجامعي الخاص في تنمية رأس المال الفكري وتلبية متطلباته باعتباره المورد غير الملموس والذي يحقق الميزة التنافسية.

4- فرضية الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت الفرضيات التالية

- لا يوجد اهتمام كافٍ برأس المال البشري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.
- لا يوجد اهتمام كافٍ برأس المال الهيكلي في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.
- لا يوجد اهتمام كافٍ برأس المال الزبوني في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة اتجاه مكونات رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي عند مستوى دلالة 5% تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

6 - حدود الدراسة

الحدود الموضوعية : اهتمت الدراسة بالتعرف على واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي، حيث يتم التركيز على ثلاثة أبعاد رئيسة لرأس المال الفكري وهي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني)

الحدود الزمنية : تم تطبيق الدراسة خلال عام 2018 م.

الحدود المكانية : الجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة بنغازي.

الحدود البشرية : اعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي.

7 - التعريف الإجرائي:

رأس المال الفكري : هو مجموع ما يمتلكه العاملون بالمؤسسات التعليمية من المعارف والخبرات والمهارات والابداعات والقدرات التنظيمية لإجراءات وسياسات العمل والعلاقات مع العملاء، والتي تساهم في تحقيق أهدافها ورفع جودة أدائها.

8 - الإطار النظري

8 - 1 : نشأة وتطور رأس المال الفكري

يمكن تحديد ثلاثة مراحل مهدت لظهور رأس المال الفكري، وساهمت في تطويره كما يلي :

8-1-1 المرحلة الأولى: مرحلة الاهتمام بالقابليات البشرية

تعود البدايات المبكرة لنشوء رأس المال الفكري إلى القرن السابع عشر، إذ أكد الاقتصادي William Petty الذي اهتم بقيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة إحصائية، وشكل هذا الجهد فيما بعد ما عرف لاحقاً برأس المال البشري، إضافة إلى أن Adam Smith (1776) أكد في كتابه ثروة الأمم، تأثير العملية الإنتاجية وجودة المخرجات بمهارات العاملين، وطالب بضرورة تحديد الأجور وفق ما يبذلونه من وقت وجهد لكسب المهارات المطلوبة في أداء المهام، بعدها أكد الاقتصادي Alfred Marshall في عام 1890 على أهمية الاستثمار في البشر، وفي عام 1906 ظهر الأساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري على يد الاقتصادي Irving Fisher، وذلك عندما أدخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام، ويتضح مما سبق أن الفترة من القرن السابع عشر إلى نهاية السبعينيات من القرن الماضي أثارت الانتباه إلى أهمية رأس المال البشري والفكري لكونه مكملاً لرأس المال العام، وبالتالي فإن موضوع رأس المال البشري يعتبر نقطة ارتكاز لدراسة موضوع رأس المال الفكري (لويضة، 2016).

8-1-2 المرحلة الثانية: تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية

وامتدت هذه المرحلة من مطلع الثمانينيات واستمرت إلى بدايات التسعينيات من القرن العشرين، حيث تشكلت قناعة كبيرة لدى المديرين والأكاديميين إن الموجودات غير الملموسة ساهمت في تحقيق بقاء الشركات ونموها وزيادة عوائدها، كما ظهر مفهوم جديد عام 1991 وهو رأس المال الفكري الذي يركز على الاهتمام بالقابليات الذهنية الموجودة لدى أفراد المنظمة. وهذا يتوافق مع ما ذكره (Stewart) عندما قال أن رأس المال الفكري هم العاملون الذين يمتلكون الكثير ليفعلوه لتحقيق الربحية أو النجاح للشركة (زرزار، 2015) نقلا عن (العنزي، 2001).

8-1-3 المرحلة الثالثة : تكثيف الجهود البحثية وولادة النظرية

تكاثفت الجهود البحثية حول موضوع رأس المال الفكري في منتصف التسعينيات من القرن العشرين، في محاولة لإيجاد فهم مشترك بين الباحثين والشركات والاتفاق على مبادئ وممارسات هذا الموضوع، وتأسيساً على ذلك فإن الجهود المذكورة آنفاً قد ركزت على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، حيث تم صياغة افتراضات لهذه النظرية على النحو التالي:

- إن قيمة رأس المال الفكري كموجود غير ملموس يتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات.
- إن رأس المال الفكري هو المادة الأم التي تتولد منها النتائج المالية.
- إن المقياس المالي لرأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها.
- إن رأس المال الفكري يعد أداة تحليل استراتيجي (أحمد ومصطفى، 2017، ص9).

8-2 : مفهوم رأس المال الفكري

يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث أصبح ينظر إليه بوصفه ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة والبقاء وتحقيق العوائد، واختلف الباحثون والأكاديميون في تحديد مفهوم موحد لرأس



المال الفكري في الأدبيات الإدارية المعاصرة، ويعد Ralph Stayer مدير شركة Johnsonville للأطعمة أول من استخدم مصطلح رأس المال الفكري، عندما أشار إلى أن المصادر الطبيعية كانت تعد أهم مكونات الثروة والموجودات في الشركات، ثم أصبح النقد ورأس المال في فترة تالية هما أهم الموجودات في الشركات، ثم أصبح رأس المال الفكري يُعد أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات المنظمات.

ويرى (Roos and Roos , 1997 ,p8) أن رأس المال الفكري يمثل مجموع الأصول الخفية للمنظمة والتي لا تظهر في ميزانيتها، وتتمثل بتلك المعرفة التي يمتلكها الأفراد في رؤوسهم، والمعرفة المخزنة في المنظمة بعد رحيل أفرادها، ويعرفه (سملاي 2004، ص 99) بأنه 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 للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة، ويبين (Bontis، 2004) أنه يتمثل في مجموعة القيم الخفية للأفراد والشركات والمعاهد والتجمعات والمناطق التي تشكل المصادر الحالية والمتوقعة لتكوين الثروة، وهذه القيم الخفية تشكل الجذور لغرس الرفاهية وتغذيتها في المستقبل نقلاً عن (الهاللي، 2011، ص 21)، ومن وجهة نظر (Foster، 2005، p 396) أنه عبارة عن مجموع معرفة المنظمة المتراكمة، التعلم، براءات الاختراع، الخبرة، الحكمة، التجربة، قاعدة المعرفة، المهارة والجدارة نقلاً عن (الحمداي وعلي، 2010، ص 125).

ويشير (الهاللي، 2011 ص 20)، أن هناك العديد من وجهات النظر حول تحديد دلالة لمفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، حيث يراه البعض على أنه قدر من المعرفة يتوافر لدى العاملين بالمنظمة، بينما ينظر إليه آخرون على أنه مزيج من القدرات والمهارات التي يتمتع بها العاملين في المنظمة، في حين يراه فريق ثالث على أنه نشاط بعض الأفراد في إحداث تطوير ورفع للقيمة المضافة للمنظمة، كما ينظر إليه على أنه يتمثل فيما تمتلكه المؤسسة من أبعاد تشمل : رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال المستفيد، ورأس مال الإبداع.

أما (Edvisson and Malone 1997) فيرى أن رأس المال الفكري يعني امتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والتكنولوجية والمهارات المهنية وعلاقات العملاء التي تمنح المنظمة ميزة تنافسية لها في السوق، نقلاً عن (عبدالقادر 2014، ص 32)، كما عبر عنه (الراشدي 2017، ص 25) بأنه مجموعة ما يمتلكه العاملون بالمؤسسات التعليمية من المهارات والخبرات والمشاعر والاتجاهات والعلاقات الاجتماعية والتنظيمية والمعارف الضمنية والصريحة، واستراتيجيات العمل والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ورفع جودة أدائها وتميزها.

ويرى كلا من (مرعي، حسن 2017، ص 4) أن رأس المال الفكري هو تلك الطاقات الكامنة في الأفراد والتي يساهم توظيفها بالشكل المناسب في إضافة قيمة لا يستهان بها تشكل ميزة تنافسية.

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو مجموع المعارف الضمنية والصريحة والخبرات والمهارات والقدرات الابداعية والتنظيمية وعلاقات العملاء التي يتمتع بها العاملين والتي تمنح المنظمات باختلاف أنواعها الميزة التنافسية المستدامة، وعليه يمكن إجمال خصائص رأس المال الفكري على النحو التالي : (الهاللي، 2011، ص 23).

أولاً : الخصائص التنظيمية **Organizational** وترتبط بالبيئة التنظيمية التي تشمل :



- 1- تواجد رأس الفكري في جميع المستويات الإدارية.
- 2- المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.
- 3- احتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية.
- 4- البعد عن المركزية الإدارية.

ثانياً : الخصائص المهنية **Professional** وترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن :

- 5- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.
- 6- التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.
- 7- التدريب الإثرائي.

ثالثاً : الخصائص الشخصية والسلوكية **Personal and Behavioral**، وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن:

- 8- الميل إلى تحمل المخاطرة، والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكد.
- 9- الاستفادة من خبرات الآخرين.
- 10- المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.
- 11- الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات.
- 12- القدرة على التخمين وحسن البصيرة.
- 13- الاستقلالية في الفكر والعمل.
- 14- المثابرة في العمل.
- 15- الثقة العالية بالنفس.

8-3 أهمية رأس المال الفكري

تبرز أهمية رأس المال الفكري انطلاقاً من كونه أكثر الموجودات قيمة في ظل العصر المعرفي، باعتباره يمثل قوى علمية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في اعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة، وتأتي أهمية رأس المال الفكري من أهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة والمتمثلة بتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والاختراعات التي تسهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة (الطالباني، 2013)

كما يكتسب رأس المال الفكري أهمية كبيرة لدى المنظمات لأنه (الحمداني وعلي، 2010، ص126) :

- يُعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع، ويمثل لها القوة الخفية التي تضمن لها البقاء والتطور.
- يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود وممارسته، وتعد عملية نشر المعرفة إحدى أساليب استخراجه لتعزيز القدرات العملية التي تبني وتحافظ على العمل.





- يكون رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدراته على تسجيل براءات الاختراع.

8- 4 مكونات رأس المال الفكري

على الرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين والمهتمين بهذا الموضوع حول مفهوم رأس المال الفكري، فإن هناك اتفاقاً بين أغلبهم على أنه يتكون من ثلاثة عناصر هي: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني (Javornik et al 2012). ويوضح الجدول رقم (1) أهم مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر الباحثين المذكورين بالجدول.

جدول (1) مكونات رأس المال الفكري

| المكونات | | | | | | | | | الباحث |
|------------------|-------------------|--------------------|-----------|---------------|---------------|-------------|---------------|--------------|----------------------|
| راس المال البشري | راس المال الهيكلي | راس المال العلاقات | بنى تحتية | موجودات فكرية | موجودات فكرية | ملكية فكرية | موجودات سوقية | راس مال نفسي | |
| * | * | * | | | | | | | Sveiby,1980 |
| * | * | | | | | | * | | Edevinsonn,1990 |
| * | | | * | * | | | * | | Brooking ,1997 |
| * | | | | * | | | | | Sullivan ,1998 |
| * | * | * | | | | | | | Stewart , 1999 |
| * | * | * | | | | | | | Xara ,2001 |
| * | * | * | | | | | | * | Maditions et al 2009 |
| * | * | * | | | | | | * | المعاني 2011 |

المصدر : (الطائي، الزبيدي، 2017، ص33)

8- 4 - 1 رأس المال البشري Human capital

يشكل رأس المال البشري عنصراً جوهرياً من ضمن المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، فهو المعرفة المحفوظة في ذهن العامل الفرد والتي لا تملكها المنظمة، وتتمثل في المهارات والإبداع والخبرات والابتكار، ومن ثم فإن رأس المال البشري يمثل مجموع الطاقات البشرية التي يمكن استغلالها من جانب المنظمة بهدف تحقيق أهدافها وتحقيق الميزة التنافسية من خلال هذه الطاقات، والتي يتم تطويرها بشكل مستمر من خلال استراتيجيات محددة المعالم والابعاد (عبيد، 2014 ص)، ويندرج (الشيوخ، 2011، ص2) أن رأس المال البشري هو مجموع المعارف والمهارات والخبرات وكل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى الفرد أو جماعة معينة.

ووصفه (أحمد ومصطفى ب، 2017، ص12) بأنه كفاءة اجتماعية للمنظمة وظيفته وضع افضل الحلول للزبائن من خلال معرفة يمتلكها الافراد العاملين، ومن وجهة نظر (ابراهيم وعبدالكريم، 2011، ص 2) أنه يشكل مجموع المؤهلات الفكرية والمعارف العلمية سواء النظرية أو التطبيقية التي تتدرج في فكر الانسان، وإن توفير الافراد ذوي المهارات والخبرات الفكرية العالية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق النمو وتحسين المستوى المعيشي من خلال زيادة مستويات المعرفة في الاقتصاد وتطبيقها في مسارات الإنتاج، ويبين (حضري و بغداوي، 2011، ص4) أن رأس المال البشري يضم الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين



وأصحاب القرار في المنظمة، أي يشير إلى الموارد البشرية للمنظمة بما فيها المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.

8-4-2 رأس المال الهيكلي Structural capital

يوضح (عزيز، 2015، ص 43) بأن رأس المال الهيكلي هو المعرفة الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وانظمة المنظمة، وهي كل ما نعرفه ونستطيع التعبير عنه، ويمكن أن يقال أو يكتب أو ينقل ليتحول وفق قواعد معينة إلى بيانات وتدابير وأساليب وعمليات وسياسات وإجراءات وبرامج وبالتالي فهو يمثل القيم التي تبقى في المؤسسة. وقام (Mazlan, 2005, p9) بتعريف رأس المال الهيكلي بأنه القدرات التنظيمية التي تمكن المنظمة من إنجاز أعمالها، ويشتمل على الهيكل التنظيمي، والاجراءات، وقواعد البيانات، وانظمة المعلومات، وشبكة الاتصالات، ودليل إجراءات العمل للوظائف والعلامة التجارية، وحقوق الملكية.

ويوصف (أحمد ومصطفى، 2017، ص13) رأس المال الهيكلي بأنه البنية التحتية الداعمة لرأس المال البشري ويتضمن الطرق التنظيمية، والاجراءات، والاجتماعات، ومصادر المعلومات، وحقوق الملكية الفكرية، كما يمثل القابلية التنظيمية للمنظمة التي تواجه احتياجات السوق، إذ يُعد المعرفة المكتسبة والمقامة في هيكل المنظمة وعملياتها وثقافتها.

8-4-3 رأس المال الزبائني Customer capital

يطلق على رأس المال الزبوني تسميات مثل رأس المال العلاقتي ورأس المال الخارجي ويشير (Bontis, P5, 2000) على أنه شبكة علاقات المنظمة وارتباطاتها الخارجية، وكذلك رضا الزبائن وولائهم، ويشمل المعرفة بقنوات السوق والعلاقات مع الزبائن والموردين والنقابات والحكومات، ويرى (Selim, 2004) أن رأس المال الزبوني هو قدرة المنظمة على التفاعل الايجابي مع الآخرين خارج المنظمة بهدف السعي نحو خلق الثروة (عبدالقادر، 2014، ص40)، ويمكن القول بأن رأس المال الزبائني يُعد حلقة الوصل بين مكومات رأس المال الفكري، إذ يربط بين رأس المال (البشري، والهيكلية) من جهة، وحاجات الزبائن واذواقهم ورغباتهم من جهة أخرى (الطائي والزبيدي، 2017، ص34)، ونستنتج مما سبق أن رأس المال الزبوني هو مجموع قيمة العلاقات التي تربط المنظمة بزبائنها ومورديها وتحالفاتها الاستراتيجية مع المنظمات الخارجية.

وخلاصة القول أصبح رأس المال الفكري بمكوناته الأساسية (البشري، والهيكلية، والزبائني) مورداً مهماً في معظم منظمات الأعمال المعاصرة ومن هنا أصبحت المنافسة بين المنظمات تعتمد بشكل كبير على تنمية رأس المال الفكري والاهتمام به والمحافظة عليه وتطويره لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

9- الدراسات السابقة

9-1 دراسة جبريل (2017) : هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع رأس المال البشري بالمصرف التجاري الوطني في ليبيا من خلال عدة أبعاد (المعرفة، الخبرة، الابتكار، الإبداع، المهارات، والقدرات، وفريق العمل) وأظهرت النتائج أن المستوى العام لرأس المال البشري جاء متوسطاً، وإن بُعد الخبرة هو أعلى أبعاد رأس المال البشري، في حين جاء بُعد المهارات والقدرات في المرتبة الأخيرة.

9-2 دراسة القبي (2017) : سعت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة سرت حول أهمية وأثر الاستثمار في رأس المال البشري بأبعاده المتمثلة ب (المعرفة، الخبرة، الإبداع، و



الابتكار) على التنمية الاقتصادية بجامعة سرت، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار في رأس المال البشري على التنمية الاقتصادية في جامعة سرت، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لاستثمار بُعد المعرفة والخبرة والابتكار والإبداع على التنمية الاقتصادية في جامعة سرت.

9-3 دراسة هنده (2016) : سعت هذه الدراسة إلى بيان أهمية الاستثمار في رأس المال البشري في جامعة أم البواقي في الجزائر عن طريق عرض آليات تنميته وتطويره وإشكالية قياس أدائه، واستحداث نموذج للقياس خاص بالموجودات الفكرية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعة ملتزمة بقراراتها ومسؤولياتها طويلة الأجل بتحويل رأس المال البشري من أصول إلى نتائج (تدفق)، وهذا التدفق يمكن قياسه من خلال المنشورات المتخصصة وإطلاق المنتجات والخدمات القائمة على المعرفة، كما بينت أن التعليم والتدريب هما آليتين فعاليتين للاستثمار في رأس المال البشري، بالإضافة إلى قياس الأداء الكلي للجامعة من خلال الاشتراك في قواعد البيانات العالمية والحصول على جوائز جودة الخدمة التعليمية، كما تم بناء نموذج للقياس يجمع بين مؤشرات التصنيف العالمية للجامعات وُبعد التعليم الخاص ببطاقة الأداء المتوازن.

9 - 4 دراسة نويزة (2016) : تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، ورأس المال الهيكلي) ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، والاستجابة) في ظل اقتصاد المعرفة في شركة الاسمنت عين التوتة في الجزائر، وقد بينت التحليلات عدة نتائج من أهمها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية، حيث أوضحت الدراسة تفوق بُعد رأس المال البشري والهيكلي على بُعد رأس المال الزبوني في تحقيق الميزة التنافسية.

9 - 5 دراسة الخضري (2015) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة، وذلك من خلال التعرف إلى مدى توفر مكونات رأس المال الفكري وأبعاده (رأس المال البشري، الأصول الفكرية، الأصول الهيكلية، ورأس المال الزبوني)، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها : هناك مستوى لرأس المال الفكري لأفراد العينة بنسبة (75.91%)، وأما أبعاد رأس المال الفكري فكانت في المرتبة الأولى رأس المال الزبوني بنسبة (80.07%)، تليه الأصول الهيكلية بنسبة (75.90%)، ثم رأس المال البشري بنسبة (73.70%) وفي المرتبة الأخيرة الأصول الفكرية بنسبة (73.62%).

9 - 6 دراسة البشتاوي وبني طه (2014) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، من خلال الإجابة على التساؤل التالي : ما أثر رأس المال الفكري ومكوناته (البشري، الهيكلي، الزبائني) في تحسين ربحية المنظمة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن رأس المال الفكري ومكوناته تلعب دوراً كبيراً وفعالاً في تحسين ربحية منظمات الصناعات الدوائية الأردنية، وأفادت الدراسة بأنه لازال مفهوم وأهمية رأس المال الفكري محاطاً بالغموض من حيث أهميته في زيادة كفاءة المنظمة وقيمتها السوقية، وأن بُعد رأس المال البشري يعتبر أهم مكونات رأس المال الفكري بما يملكه من المعرفة والمهارات والخبرات، ويُعد رأس المال الهيكلي المساعد الرئيس له من حيث توليد القيمة والمعرفة وتحويلها إلى أصول فكرية تتسم بالقيمة التجارية.



9 - 7 دراسة AL- Fewaer (2013) : هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري وتأثيره على الابتكار التنظيمي في إدارة المنظمات الصناعية الأردنية JIPSLC، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين استثمار رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي، ولم يكن مستوى اهتمام الإدارة عالٍ به، مما أثر على المستوى العام للأبداع المتوقع من العاملين

9 - 8 دراسة رشيد و الزيايدي (2012) : تناولت هذه الدراسة الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، والتعرف على مدى إدراك القيادات الجامعية في الكليات لمفهوم وعناصر رأس المال الفكري، فضلاً عن مؤشرات قياس الأداء الجامعي المتميز في كلياتهم، وتشخيص طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المتميز، وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية : اهتمام الكليات عينة الدراسة بموردها البشري وتنشيطه من خلال الاهتمام بالأفراد ذوي المهارات الفكرية والقدرات العقلية القادرة على تقديم إنجازات علمية غير تقليدية، وتقديم بنية تحتية داعمة للتدريس والبحث العلمي، كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء الجامعي المتميز .

9 - 9 دراسة شعبان (2011) : تناولت الدراسة العلاقة بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، والعلاقات) وتحقيق الميزة التنافسية لدى منظمة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تفاوت مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وأظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات رأس المال الفكرية بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية، وإن الشركة تمتلك مستوى مرتفع للميزة التنافسية، كما اوضحت الدراسة بأن رأس المال العلاقات يسهم بشكل أكبر من المكونين الآخرين لرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

9 - 10 دراسة الحمداني وعلي (2010) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير رأس المال الفكري في إدارة أداء العاملين في جامعة الموصل، كذلك تحديد أكثر مكونات رأس المال الفكري علاقة وتأثيراً بمكونات إدارة أداء العاملين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري ومكوناته وإدارة أداء العاملين على المستوى الكلي، حيث كانت أقوى العلاقات بين رأس المال الهيكلي وإدارة أداء العاملين، وأقلها مع رأس المال البشري، كذلك وجود تأثير معنوي لمتغيرات رأس المال الفكري في متغيرات أداء العاملين.

9 - 11 دراسة Madition et al (2010) : اختبرت هذه الدراسة أثر أبعاد مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال الإبداعي) في أداء الأعمال لمجموعة من المنظمات اليونانية (الخدمية وغير الخدمية)، وقد توصلت إلى عدة نتائج منها : أن رأس المال البشري هو أكثر بُعد أهمية، ويرتبط بعلاقة إيجابية مع رأس المال الزبائني في مختلف القطاعات، وفي الصناعات غير الخدمية فإن رأس المال الزبائني يؤثر على رأس المال الهيكلي في المنظمات الصناعية، بينما يرتبط رأس المال الهيكلي بعلاقات إيجابية مع أداء الأعمال في كل أنواع القطاعات الخدمية وغير الخدمية.

9 - 12 دراسة الحلالمة والعزوي (2009) : هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير رأس المال الفكري في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية، وأسفر عن هذه الدراسة عدة نتائج منها : هناك ارتفاع في رأس المال الفكري لهذه الشركات، حيث بلغت هذه النسبة لمجمل أبعاده (80.4%)، وجاء



في المرتبة الأولى رأس المال البشري بنسبة (81.2 %)، وعُـل السبب لوجود مستوى تعليمي عالٍ بالإضافة إلى طريقة اختيار العاملين في هذه المنظمات، وجاء في المرتبة الأخيرة رأس المال الهيكلي الذي كانت نسبة أهميته (78.6 %)، ووجود ارتفاع في مستوى النجاح الاستراتيجي بنسبة (80.4 %)، وأوضحت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والنجاح الاستراتيجي.

9-13 دراسة المحاميد (2008) : استهدفت هذه الدراسة بيان دور تطبيق إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها، وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها : عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05 %)، كذلك أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الترقّيات العلمية، والحوافز، والتكريمات، وحوسبة المكتبات) وضمان الجودة بذات الجامعة.

14 دراسة Bontis et al (2000) : هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العناصر المكونة لرأس المال (البشري، الهيكلي، والزبوني) وعلاقتها بالأداء في قطاع الأعمال الماليزي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها : أن رأس المال البشري يعتبر من أهم العناصر المكونة لرأس المال الفكري بغض النظر عن نوع الصناعة، وله تأثير كبير في كيفية هيكله المشروعات الصناعية، كما أن له علاقة مباشرة بأداء المنظمات.

10- الإطار العملي للدراسة

10 - 1 أداة الدراسة : تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة وتشمل قسمين :
- القسم الأول : خصص لجمع البيانات الشخصية لمائتي الاستبانة وهي الجنس، العمر، الجامعة، المؤهل العلمي، ومدة الخدمة.

- القسم الثاني : يحتوي على مقياس رأس المال الفكري ويضم خمس وعشرين عبارة مقسمة على ثلاثة محاور، المحور الأول : عبارات من 1 - 8 تتعلق برأس المال البشري، والمحور الثاني : عبارات من 9 - 18 تتعلق برأس المال الهيكلي، والمحور الثالث : عبارات من 19 - 25 تتعلق برأس المال الزبوني) مستمدة من دراسات سابقة مثل (القبلي 2017) و(الخضري 2015) و (رشيد والزيادي 2014) و (المحاميد 2008) مع إجراء بعض التعديلات على المقياس ليناسب أهداف الدراسة ومجال تطبيقها، والمقياس مقاس على مقياس likert الخماسي والمكون من خمس درجات موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

10-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها هي :

- اختبار التوزيع الطبيعي kolmogorov - Smirnov test لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

- معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة.



- مقاييس النزعة المركزية: تتمثل في المتوسطات الحسابية لتحديد مدى تركيز الإجابات حول القيمة المتوسطة لها لجميع متغيرات الدراسة، كذلك تم احتساب مقاييس التشتت مثل الانحراف المعياري لمعرفة مدى تركيز الإجابات المتعلقة بمتغير الدراسة وأبعاده ومدى تشتت هذه الإجابات.

- اختبار (T) للمجموعة الواحدة: مع فترات ثقة لمتوسط العينة للتعرف على ما إذا كان متوسط درجة الموافقة لكل عبارة على حدى في عينة الدراسة ككل يزيد أو يقل عن قيمة معينة عن مستوى دلالة معنوية (5%) ودرجات حرية (89).

- اختبار (t) للفروق بين متوسطين لعينتين مستقلتين t-test independent للوقوف على مدى وجود فروق معنوية لآراء الباحثين حول أبعاد رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي

- اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova لتبيان وجود فروق معنوية لآراء الباحثين حول أبعاد رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجامعة والعمر ومدة الخدمة.

10- 2- 1 اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov - Smirnov test

جدول رقم (2) اختبار التوزيع الطبيعي

| المتغير | قيمة الاختبار Z | مستوى الدلالة |
|------------------|-----------------|---------------|
| رأس المال الفكري | 1.424 | 0.668 |

ويتضح من الجدول أن مستوى الدلالة لمتغير الدراسة أكبر من (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وأنه يجب استخدام الاختبارات المعملية.

10- 2- 2 صدق الأداة وثباتها

جدول رقم (3) نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لأداة الدراسة

| الأداة | نوع المقياس | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ للثبات | معامل الصدق الذاتي |
|------------------------|-------------|--------------|---------------------------|--------------------|
| مقياس رأس المال الفكري | خماسي | 25 | 0.959 | 0.979 |

يتضح من الجدول السابق رقم (3) أن قيمة معامل الثبات (Cronbach -Alpha) للاتساق الداخلي لأداة الدراسة بلغ (0.959) ومعامل الصدق الذاتي (0.979) وهى معاملات عالية، وبذلك يعتبر هذا المقياس صادقاً لما وضع لقياسه، كما يتمتع بدرجة عالية من الثبات مقارنة بالمستوى المقبول (0.75) وهو الحد الأدنى المقبول لثبات أي مقياس في العلوم الإدارية، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني مما يجعل استمارة الاستبيان مقبولة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

10- 2- 3 مقياس التحليل: اعتمدت مقاييس الدراسة على مقياس (Likert Scale) الخماسي لإعطاء الدرجات لكل إجابة في المقياس، موافق تماماً (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق تماماً (1)، ولتحديد مستوى كل متغير فقد تم اعتبار كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1- أقل من 1.80) ضعيف جداً، والمتغير الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 1.80 - أقل من 2.60) ضعيف، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 2.60 - أقل من 3.40) متوسط، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 3.40 - أقل من 4.20) مرتفع، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 4.20 - 5) مرتفع جداً (عبدالفتاح، 2008).





جدول رقم (4) المعيار المتبع لتفسير أسئلة الدراسة

| التقدير | المتوسط المرجح |
|-----------|--------------------|
| ضعيف جدا | من 1 إلى أقل 1.8 |
| ضعيف | من 1.8 إلى أقل 2.6 |
| متوسط | من 2.6 إلى أقل 3.4 |
| مرتفع | من 3.4 إلى أقل 4.2 |
| مرتفع جدا | من 4.2 إلى 5 |

3-10 مجتمع الدراسة : يشمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة المعتمدة من إدارة الجودة (جامعة البحر المتوسط، جامعة أفريقيا الأهلية، جامعة السلام الدولية، الجامعة الليبية الدولية)، وبلغ حجم المجتمع 176 مفردة، وتم اتباع العينة العشوائية البسيطة وقدرت عينة الدراسة ب 123 مفردة وفق جدول مرجان للعينات، وتم توزيع الاستبيان على العدد المذكور، واسترجاع عدد 90 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة 73% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

4-10 تحليل بيانات الدراسة

- خصائص عينة الدراسة : يتضح من الجدول رقم (5) أن ما نسبته (67.8 %) من عناصر عينة الدراسة هم من فئة الذكور، ويعزى ذلك لتفضيل الجامعات الخاصة للذكور على الإناث لتحملهم ضغوط العمل بصورة أكبر مقارنة بالإناث، كما يتضح من الجدول ان ما نسبته (46.7%) من عينة الدراسة أعمارهم تفوق 45 سنة، ويدل ذلك على أن الجامعات الخاصة تعتمد على الكوادر ذات الفئة العمرية الكبيرة للاستفادة من الخبرات والكفاءات في هذا المجال، في حين مثلت الكوادر الشبابية ما نسبته 16.6% فقط من عينة الدراسة، وبينت عينة الدراسة ما نسبته 44.4% يعملون في جامعة البحر المتوسط، و25.6% في الجامعة الليبية الدولية، و16.7% في جامعة أفريقيا، و13.3% في جامعة السلام الدولية، ويعزى الاختلاف في النسب إلى عدد الطلاب والتخصصات وكبر حجم الجامعات بعضها عن بعض، ويتضح من الجدول ما نسبته 62.2% من حملة الماجستير وهذا يعزى إلى الظروف الاقتصادية والسياسية التي تمر بها ليبيا لعدم حصولهم على الإجازات الدقيقة، (الدكتوراه)، كما يتضح أن نسبة أفراد العينة لديهم مدة الخدمة أكثر من 15 سنة، ومن 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، بلغت (27.8%) مما يعني أن أغلب أفراد العينة لديهم معرفة وخبرة طويلة في هذا المجال.

جدول رقم (5) خصائص عناصر عينة الدراسة

| المتغير | فئة المتغير | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------------------------|-------|----------------|
| الجنس | ذكر | 61 | 67.8% |
| | أنثى | 29 | 32.2% |
| المجموع | | 90 | 100% |
| العمر | أقل من 35 | 15 | 16.6% |
| | من 35 إلى 45 | 33 | 36.7% |
| | أكثر من 45 | 42 | 46.7% |
| المجموع | | 90 | 100% |
| الجامعة | جامعة البحر المتوسط | 40 | 44.4% |
| | جامعة أفريقيا الأهلية | 15 | 16.7% |
| | جامعة السلام الدولية | 12 | 13.3% |
| | الجامعة الليبية الدولية | 23 | 25.6% |
| المجموع | | 90 | 100% |
| المؤهل العلمي | ماجستير | 56 | 62.2% |



| | | | |
|-------|----|---------------------------|------------|
| 37.8% | 34 | دكتوراه | |
| 100% | 90 | المجموع | |
| 25.5% | 23 | أقل من 5 سنوات | مدة الخدمة |
| 27.8% | 25 | من 5 سنوات إلى أقل من 10 | |
| 19.9% | 17 | من 10 سنوات إلى أقل من 15 | |
| 27.8% | 25 | من 15 فأكثر | |
| 100% | 90 | المجموع | |

5-10 عرض النتائج ومناقشتها

يتناول هذا الجزء نتائج الدراسة التي تم التوصل لها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات المتحصل عليها عن طريق الاستبانة ثم تقديم ملخص لأهم التوصيات اللازمة.

1-5-10 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

• مستوى اهتمام راس المال الفكري وأبعاده في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي: تضمنت الاستبانة خمس وعشرون عبارة تتعلق بتشخيص واقع راس المال الفكري بالجامعات الخاصة محل الدراسة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد، ويوضح الجدول (6) نتائج اختبار T حول واقع رأس المال الفكري ككل، و تبين أنه دال إحصائياً حيث بلغت قيمة $T = (11.323)$ ، كما اظهر اختبار T لبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد رأس المال الفكري معنوية أو دلالة الاختبار، أي أن اتجاهات أفراد العينة نحو متغير راس المال الفكري وأبعاده الثلاثة كانت مرتفعة، وعند احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري للتعرف على مستوى كل منها على حدى كما هو مبين بالجدول (6)، ومقارنة المتوسطات الحسابية للإجابات مع المتوسط الحسابي للمقياس المستخدم في الاستبانة والذي يبلغ (3) *، أمكن التعرف على مستوى رأس المال الفكري حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له (3.797) وبوزن نسبي بلغ (75.94%) مما يعكس درجة عالية من الممارسة وكذلك درجة موافقة وإجماع عالية لعينة الدراسة على ذلك، وقد جاء بُعد رأس المال البشري في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.8389) وانحراف معياري قدره (0.67386)، يليه بُعد رأس المال الهيكلي بمتوسط بلغ (3.7922) وانحراف معياري قدره (0.76837) وفي المرتبة الأخيرة رأس المال الزبوني حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.7571) وانحراف معياري قدره (0.69077).

وعليه يمكن القول أنه يوجد اهتمام مرتفع لأبعاد رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي وهذه النتيجة تتفق مع دراسة لويزة (2016)، دراسة الخضري (2015)، دراسة البشتاوي (2014)، دراسة AL Fewaer (2013)، دراسة رشيد والزيادي (2012)، دراسة شعبان (2011)، دراسة الحمداني وعلي (2010)، دراسة الحلالمة والعزاوي (2009)، دراسة Nick et al (2000)، وتأسيساً على ما سبق يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي مفادها "يوجد اهتمام كافٍ برأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني".

ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعات الخاصة تعتبر من مؤسسات التعليم العالي الناجحة في مجالها من خلال اهتمامها برأس المال الفكري وأبعاده وقدرتها على تحويله إلى ميزة تنافسية، حيث يتضح أن الجامعات الخاصة لديها رؤية واضحة نحو إدارة المعرفة وامتلاكها أعضاء هيئة تدريس من ذوي الخبرات تفوق أكثر من

15 سنة كما موضح بالجدول رقم 5، وحرصها على تكوين صورة إيجابية لدى المجتمع، ووضوح مستوياتها الإدارية في الهيكل التنظيمي إلى جانب توفر قاعدة بيانات تتضمن جميع أنشطتها.

$$* \text{الوسط الحسابي} = 3=5/5+4+3+2+1$$

$$** \text{الوزن النسبي} = \text{المتوسط الحسابي} / 5$$

جدول رقم (6) إجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه مكونات رأس المال الفكري

| مستوى التوافر | الترتيب | الوزن النسبي | نتيجة الاختبار | اختبار T-test | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | مكونات رأس المال الفكري |
|---------------|---------|--------------|----------------|---------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------------|
| | | | | Sig | قيمة T | | | |
| مرتفع | 1 | %76.7 | دال إحصائياً | 0.000 | 11.810 | 0.67386 | 3.8389 | رأس المال البشري |
| مرتفع | 2 | %75.84 | دال إحصائياً | 0.000 | 9.781 | 0.76837 | 3.7922 | رأس المال الهيكلي |
| مرتفع | 3 | %75.14 | دال إحصائياً | 0.000 | 10.398 | 0.69077 | 3.7571 | رأس المال الزبوني |
| مرتفع | - | %75.94 | دال إحصائياً | 0.000 | 11.323 | 0.66803 | 3.7973 | رأس المال الفكري ككل |

ولتأكيد النتائج سيتم عرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المشاركين بالنسبة لكل عبارات المقياس للتدليل على درجة ممارسة أبعاد رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي والمتحصل عليها كما مبين بالجدول (7).

جدول (7) إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه كل عبارة من عبارات مقياس رأس المال الفكري

| درجة الممارسة | الوزن النسبي | نتيجة الاختبار | اختبار T-test | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات | مكونات رأس المال الفكري |
|---------------|--------------|----------------|---------------|--------|-------------------|-----------------|---|-------------------------|
| | | | Sig | قيمة T | | | | |
| مرتفع | %81.11 | دال إحصائياً | .000 | 11.234 | 0.89142 | 4.0556 | بتوفر لدى الجامعة رؤية واضحة نحو إدارة المعرفة | 1 |
| مرتفع | %83.11 | دال إحصائياً | .000 | 13.153 | 0.83345 | 4.1556 | تحتفظ الجامعة بأعضاء هيئة التدريس من ذوي المهارات والخبرات في مجالات مختلفة. | 2 |
| مرتفع | %83.33 | دال إحصائياً | .000 | 11.938 | 0.92712 | 4.1667 | يملك أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون المناصب الإدارية المهمة بالجامعة المعارف والخبرات اللازمة. | 3 |
| متوسط | %64.44 | دال إحصائياً | .019 | 2.385 | 0.88404 | 3.2222 | تهتم الجامعة بإشراك أعضاء هيئة التدريس في دورات تدريبية لتطوير المعرفة لديهم | 4 |
| مرتفع | %69.55 | دال إحصائياً | .000 | 4.400 | 1.03019 | 3.4778 | تشجع الجامعة أعضاء هيئة التدريس على حضور المؤتمرات | 5 |

واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي

أ. مبروكة عبد السيد الترهوني

جامعة بنغازي



| | | | | | | | | | |
|-------|--------|--------------|------|--------|---------|--------|---|----|--------------------|
| | | | | | | | ورش العمل وعقد اللقاءات العلمية | | |
| مرتفع | 80.22% | دال إحصائياً | .000 | 11.056 | 0.86757 | 4.0111 | يساهم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة | 6 | |
| مرتفع | 73.76% | دال إحصائياً | .000 | 6.599 | 0.99034 | 3.6884 | تتوفر بالجامعة بيئة عمل تشجع على الابتكار والتجديد والإبداع. | 7 | |
| مرتفع | 78.66% | دال إحصائياً | .000 | 9.482 | 0.93370 | 3.9333 | يوجد لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الرغبة في تنمية قدراتهم الإبداعية. | 8 | |
| مرتفع | 79.55% | دال إحصائياً | .000 | 9.439 | 0.98275 | 3.9778 | توجد بالجامعة مستويات إدارية واضحة ومحددة في الهيكل التنظيمي | 9 | |
| مرتفع | 76.22% | دال إحصائياً | .000 | 7.838 | 0.98179 | 3.8111 | تطور الجامعة هيكلها التنظيمي بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية المحيطة | 10 | |
| مرتفع | 76.22% | دال إحصائياً | .000 | 8.127 | 0.94684 | 3.8111 | تقارن الجامعة أداء عملياتها الإدارية مع جامعات أخرى بهدف تحسين عملياتها الحالية | 11 | |
| مرتفع | 79.11% | دال إحصائياً | .000 | 9.341 | 0.97048 | 3.9556 | تتوفر بالجامعة قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها. | 12 | |
| مرتفع | 77.33% | دال إحصائياً | .000 | 8.760 | 0.93856 | 3.8667 | تستخدم الجامعة قنوات اتصال مختلفة لإيصال رؤيتها ورسالتها إلى مختلف المتعاملين معها. | 13 | |
| مرتفع | 74.66% | دال إحصائياً | .000 | 6.934 | 1.00337 | 3.7333 | تعمل الجامعة على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي. | 14 | رأس المال الهيكلية |
| مرتفع | 74.88% | دال إحصائياً | .000 | 7.138 | 0.98939 | 3.7444 | تضمن سياسات وإجراءات العمل بالجامعة على خلق المعرفة بشكل مستمر. | 15 | |
| مرتفع | 70.88% | دال إحصائياً | .000 | 5.306 | 0.97337 | 3.5444 | توفر الجامعة الخدمات المكتبية والمعلوماتية للقراء والباحثين. | 16 | |
| مرتفع | 72.88% | دال إحصائياً | .000 | 5.435 | 1.12491 | 3.6444 | تتوفر لدى الجامعة الوسائل التكنولوجية الحديثة من مختبرات للحاسوب وخدمات الإنترنت | 17 | |
| مرتفع | 76.66% | دال إحصائياً | .000 | 8.641 | 0.91492 | 3.8333 | هناك تنوع واسع في | 18 | |





| الاحتمالات العلمية التي تقدمها الجامعة للطلبة. | | | | | | | | | |
|--|--|--------|---------|--------|-------|----------|-----|--------|-------|
| 19 | تستقطب الجامعة الطلبة من ذوي المستويات العلمية العالية. | 3.5111 | 0.98579 | 4.919 | 0.000 | إحصائياً | دال | 70.22% | مرتفع |
| 20 | تسعى الجامعة إلى تحسين مستوى الرضا لدى الاساتذة والطلبة والعاملين من خدماتها المختلفة | 3.8222 | 0.93108 | 8.378 | 0.000 | إحصائياً | دال | 76.44% | مرتفع |
| 21 | تفتح الجامعة باب الاتصال مع الطلاب عن طريق التعرف على رغباتهم واهتماماتهم وحل مشاكلهم | 3.7556 | 0.89079 | 8.047 | 0.000 | إحصائياً | دال | 75.11% | مرتفع |
| 22 | تهتم الجامعة بتطوير قدرات الطلاب وتنمية ثقافتهم وعلاقاتهم | 3.7667 | 0.92469 | 7.866 | 0.000 | إحصائياً | دال | 75.33% | مرتفع |
| 23 | تسعى الجامعة إلى نسج علاقات متبادلة مع الجامعات الأخرى لتبادل الخبرات والاستفادة من تجارب الآخرين. | 3.5889 | 0.81963 | 6.816 | 0.000 | إحصائياً | دال | 71.77% | مرتفع |
| 24 | تقوم الجامعة باستشارة الخبراء من خارج الجامعة عند اتخاذ قرارات استراتيجية. | 3.5778 | 0.87381 | 6.273 | 0.000 | إحصائياً | دال | 71.55% | مرتفع |
| 25 | تحرص الجامعة على تكوين صورة إيجابية لدى المجتمع. | 4.2778 | 0.86151 | 14.071 | 0.000 | إحصائياً | دال | 85.55% | مرتفع |

راس المال
الزبوني

نلاحظ من الجدول (7) أن معظم عبارات مقياس رأس المال الفكري جاءت مرتفعة تفوق المتوسط الحسابي وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهذا يعني أن هناك تجانس بين آراء مجتمع الدراسة فيما يتعلق برأس المال الفكري، وهو ما يؤكد النتيجة السابقة بأن هناك ممارسة مرتفعة لكل بُعد من أبعاد رأس المال الفكري، في حين نرى أن أقل عبارات مقياس رأس المال البشري مستوى تتمثل في العبارة الرابعة والتي تنص على أن تهتم الجامعة بإشراك أعضاء هيئة التدريس في دورات تدريبية لتطوير المعرفة لديهم، والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.2222) وبوزن نسبي (64.44%)، ولعل ذلك يعزى إلى أن الجامعات لديها برامج تدريبية لا ترتقي للمستوى المطلوب.

• اختبار الفرضية القائلة : بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة اتجاه مكونات رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي عند مستوى دلالة 5% تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

- الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% في استجابات الأفراد نحو مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي تعزى لمتغير الجنس.





لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للفروق بين متوسطي لعينتين مستقلتين عند مستوى دلالة 5%، وبناء على طبيعة الدراسة فإنه يتم الإجابة على سؤال الدراسة اعتماداً على القاعدة التالية : إذا كانت قيمة P value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5%، وقيمة t المحسوبة أقل من t الجدولية البالغة (1.67) ودرجات حرية (89) عند مستوى دلالة 5%، نقبل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة معنوية والعكس صحيح.

جدول رقم (8) اختبار t - test independent لمتوسطات أبعاد رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجنس

| نتيجة الاختبار | اختبار T-test | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المقياس | المجال |
|----------------|---------------|--------|-------------------|-----------------|-------|---------|------------------|
| | Sig | قيمة T | | | | | |
| لا توجد فروق | .779 | .281 | .75477 | 3.7836 | 61 | الذكور | رأس المال الفكري |
| | | | .44327 | 3.8262 | 29 | الإناث | |

يتبين من الجدول رقم (8) أن قيمة المعنوية sig أكبر من مستوى المعنوية 5%، وعليه يتم قبول الفرض الصفري والقائل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين فيما يتعلق بمكونات رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجنس، ورفض الفرض البديل، وتشير هذه النتيجة إلى أن اتجاهات الذكور والإناث نحو مكونات رأس المال الفكري كانت متفقة بنسبة كبيرة.

– الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5% في استجابات الأفراد المبحوثين نحو مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

يتضح من الجدول رقم (9) ان قيمة المعنوية sig أكبر من مستوى 5%، وعليه يتم قبول الفرض الصفري والقائل بعدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين فيما يتعلق بمكونات رأس المال الفكري تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ورفض الفرض البديل.

جدول رقم (9) اختبار t - test independent لمتوسطات أبعاد رأس المال الفكري تعزى لمتغير المؤهل العلمي

| نتيجة الاختبار | اختبار T-test | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المقياس | المجال |
|----------------|---------------|--------|-------------------|-----------------|-------|---------|------------------|
| | Sig | قيمة T | | | | | |
| لا توجد فروق | .774 | .288 | .59177 | 3.7814 | 56 | ماجستير | رأس المال الفكري |
| | | | .78662 | 3.8235 | 34 | دكتوراه | |

– الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% في استجابات الأفراد المبحوثين نحو مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي تعزى لمتغير العمر.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي one way ANOVA عند مستوى معنوية 5% لاختبار هذه الفرضية إذا كان p value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5% نقبل الفرضية الصفرية أي أن مستوى المتوسطات بين المجموعات متساوية، أي لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات، أما إذا كانت قيمة p value أقل من 5% نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن المتوسطات تختلف بشكل معنوي، أي أن هناك فروق دالة إحصائية بين المتوسطات.





حيث يشير الجدول رقم (10) إلى أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمتوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول رأس المال الفكري لمتغير العمر بلغت (0.105) وهي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وعليه يتم قبول الفرض الصفري والقبول بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الباحثين حول رأس المال الفكري تعزى لمتغير العمر، ويدل هذا أن إجابات الباحثين من جميع الفئات العمرية جاءت في الاتجاه نفسه حول مستوى توافر مكونات رأس المال الفكري لدى الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي، ويعزى ذلك إلى أن توافر رأس المال الفكري له الأثر على المهارات والخبرات بغض النظر عن العمر.

جدول رقم (10) تحليل التباين الأحادي لمتوسطات رأس المال الفكري حسب متغير العمر

| نتيجة الاختبار | المعنوية | قيمة f | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | ابعاد المقياس |
|------------------|----------|--------|----------------|--------------|----------------|----------------|------------------|
| غير دال إحصائياً | 0.105 | 0.425 | 0.192 | 2 | 0.384 | بين المجموعات | رأس المال الفكري |
| | | | 0.452 | 87 | 39.334 | داخل المجموعات | |
| | | | | 89 | 39.718 | الكلية | |

- الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% في استجابات الأفراد الباحثين نحو مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي تعزى لمتغير الجامعة.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي one way ANOVA عند مستوى معنوية 5% لاختبار هذه الفرضية فإذا كانت p value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5% تقبل الفرضية الصفرية أي أن مستوى المتوسطات بين المجموعات متساوية، أي لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات، أما إذا كانت قيمة p value أقل من 5% تقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن المتوسطات تختلف بشكل معنوي، أي أن هناك فروق دالة إحصائية بين المتوسطات..

جدول رقم (11) تحليل التباين الأحادي لمتوسطات رأس المال الفكري حسب متغير الجامعة

| نتيجة الاختبار | المعنوية | قيمة f | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | مصدر التباين | ابعاد المقياس |
|----------------|----------|--------|----------------|--------------|----------------|----------------|------------------|
| دال إحصائياً | 0.002 | 5.577 | 2.156 | 3 | 6.469 | بين المجموعات | رأس المال الفكري |
| | | | 0.387 | 86 | 33.249 | داخل المجموعات | |
| | | | | 89 | 39.718 | الكلية | |

يتبين من الجدول رقم (11) أن القيمة الاحتمالية sig لمتوسطات استجابات الباحثين في الدراسة حول مكونات رأس المال الفكري لمتغير الجامعة بلغت (0.002) وهي قيمة أقل من مستوى معنوية 5%، وذلك يعني رفض الفرض الصفري وبقبول الفرض البديل الذي ينص على أن المتوسطات تختلف بشكل معنوي، أي أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات ولتأكيد ذلك تم توضيح الفروقات بين المتوسطات الجامعات الأربع بما يتعلق بأبعاد رأس المال الفكري.

ويوضح الجدول رقم (12) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أبعاد رأس المال الفكري تعزى إلى متغير الجامعة وذلك لصالح الجامعة الليبية الدولية نظراً لارتفاع متوسط هذه الجامعة عن الجامعات الأخرى.





جدول رقم (12) الفروق بين متوسطات الأربع للجامعات فيما يتعلق بأبعاد رأس المال الفكري

| المجال | المتوسطات | | | | | |
|-------------------|---------------------|---------------|----------------------|-------------------------|-----------------|------|
| | جامعة البحر المتوسط | جامعة أفريقيا | جامعة السلام الدولية | الجامعة الليبية الدولية | قيمة الاختبار F | Sig |
| رأس المال البشري | 3.8031 | 3.4167 | 3.9063 | 4.1413 | 3.940 | .002 |
| رأس المال الهيكلي | 3.8350 | 3.0733 | 3.9750 | 4.0913 | 6.976 | .011 |
| رأس المال الزبوني | 3.6286 | 3.4095 | 4.1429 | 4.0062 | 4.431 | .006 |
| رأس المال الفكري | 3.767 | 3.2773 | 4.0000 | 4.0835 | 5.577 | .002 |
| الترتيب | 3 | 4 | 2 | 1 | | |

- **الفرضية الفرعية الخامسة** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% في استجابات الأفراد المبحوثين نحو مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي لتعزى لمتغير مدة الخدمة.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي one way ANOVA عند مستوى معنوية 5% لاختبار هذه الفرضية فإذا كانت p value أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 5% نقبل الفرضية الصفرية أي أن مستوى المتوسطات بين المجموعات متساوية، أي لا توجد فروق إحصائية بين المتوسطات، أما إذا كانت قيمة p value أقل من 5% نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن المتوسطات تختلف بشكل معنوي، أي أن هناك فروق دالة إحصائية بين المتوسطات..

يتضح من الجدول رقم (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig) لمتوسطات استجابات المشاركين في الدراسة حول مكونات رأس المال الفكري لمتغير مدة الخدمة بلغ (969.0) وهي أكبر من مستوى المعنوية 5%، وعليه يتم قبول الفرض الصفرية والقبول بعدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المبحوثين حول رأس المال الفكري تعزى لمتغير مدة الخدمة.

جدول رقم (13) تحليل التباين الأحادي لمتوسطات رأس المال الفكري حسب متغير مدة الخدمة

| المقياس | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة f | المعنوية | نتيجة الاختبار |
|------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|------------------|
| رأس المال الفكري | بين المجموعات | 0.114 | 3 | 0.038 | 0.083 | 0.969 | غير دال إحصائياً |
| | داخل المجموعات | 39.603 | 86 | 0.461 | | | |
| | الكلية | 37.718 | 89 | | | | |

10-5-2 خلاصة نتائج الدراسة : من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها تم التوصل إلى عدة نتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- بينت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة اتجاه رأس المال الفكري في الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي كان مرتفعاً بنسبة (3.7973)، وهذا يدل على وجود اهتمام برأس المال الفكري لديها.

- أظهرت الدراسة أن بُعد رأس المال البشري حظي بالترتيب الأول على أبعاد رأس المال الفكري، وهذا يعني أن الجامعات الخاصة بمدينة بنغازي تمتلك رأس مال بشري متميز، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد رأس المال الهيكلي، وهذا ويدل على امتلاك الجامعات الخاصة أصول هيكلية لها دور كبير في



إنجاز العمل، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد رأس المال الزبوني ويعني أن لديها علاقات متميزة مع عملائها

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة اتجاه واقع رأس المال الفكري بالجامعات الخاصة في مدينة بنغازي عند مستوى دلالة 5 % تبعاً للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة) وبالنسبة لمتغير الجامعة تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول أبعاد رأس المال الفكري تعزى لمتغير الجامعة لصالح الجامعة الليبية الدولية في المرتبة الأولى تليها جامعة السلام الدولية، ثم جامعة البحر المتوسط، وفي المرتبة الأخيرة جامعة أفريقيا الأهلية.

10-5-3 التوصيات والمقترحات

- ضرورة زيادة الاهتمام والوعي بأهمية راس المال الفكري والتعامل معه على أنه المورد الرئيس من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها الجامعات، وأن تسعى للحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر لتحقيق التميز ولمواجهة التقلبات المستمرة في البيئة المحيطة.
- إدراك أهمية دور المعرفة في الجامعات وكيف تساهم عملية انتقالها ومشاركتها بين جميع العاملين فيها في تحسين الأداء بشكل عام.
- زيادة الاهتمام ببرامج التدريب، وتشجيع أعضاء هيئة التدريس لحضور المؤتمرات والندوات وعقد اللقاءات العلمية لما لها من أهمية في تنمية المهارات والقدرات الابتكارية والإبداعية وتطوير الكفاءات العلمية والمهنية.
- بذل مزيد من الجهود لزيادة مستوى الرضا والولاء لدى عملائها من الطلبة والأساتذة والعاملين، والتعرف على احتياجاتهم المتغيرة والعمل على اشباعها، وتوطيد العلاقات مع الأطراف الخارجية لجعل الجامعات ذات ميزة تنافسية.
- ضرورة أن تتمتع الهياكل التنظيمية للجامعات بالمرونة اللازمة وتحديث قاعدة بياناتها ومواكبة الوسائل التكنولوجية الحديثة، وأن تضمن إجراءات وسياسات العمل في الجامعات خلق المعرفة بشكل مستمر من خلال إجراء تقييم دوري للمعرفة لجميع العاملين فيها.
- القيام بدراسات مستقبلية تتناول علاقة رأس المال الفكري بمتغيرات أخرى كالإبداع التنظيمي والميزة التنافسية وإدارة الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

- ابراهيم، عبدالكريم (2011)، "رأس المال البشري وأثره على المستوى المعيشي بين النظرية والتطبيق"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13 - 14 ديسمبر جامعة الشلف.



- أحمد، بوحفص و مصطفى، حوحو(2017)، "إشكالية تمويل الاستثمار في رأس المال الفكري في جامعة المسيلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف.
- البشتاوي، سليمان حسين و بني طه، اسماعيل أحمد (2014)، "أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 2، ص ص 229 - 253
- جبريل، وائل محمد (2017)، "واقع رأس المال البشري في المصرف التجاري الوطني من وجهة نظر الموظفين بالإدارة العامة في مدينة البيضاء"، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي العلمي الأول حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية في ليبيا، جامعة المرقب، كلية الاقتصاد والتجارة خلال الفترة 11 - 13 ديسمبر.
- حضري، دليله و بغداوي، جميلة (2011)، "ضرورة استثمار رأس المال البشري في الصناعة المالية والسلامية لمواجهة تحديات الأزمات المالية العالمية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، خلال الفترة 13 - 14 ديسمبر، جامعة الشلف.
- الحلامة، محمد عزات و العزاوي، سامي فياض (2009)، "رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال: دراسة استكشافية في شركات الاتصالات الأردنية"، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد التاسع عشر. <https://www.iasj.net>
- الحمداني، ناهدة إسماعيل و علي، علي أكرم (2010)، "رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل"، مجلة تنمية الرفادين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل المجلد 32، العدد 98، ص ص 119 - 145
- الخصري، مها هشام (2015)، "واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- الراشدي، حامد هاشم (2017)، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، دار طيبة الخضراء، الطبعة الأولى.
- رشيد، صالح عبد الرضا و الزيايدي، صباح حسين (2012)، "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، ص ص 6-35
- زرزار، العياشي (2015)، "إدارة وقياس رأس المال الفكري: الثروة الجديدة لمنظمات الأعمال، ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، العدد الرابع، الجزء الأول، ص ص 11 - 34
- سملاي، يحظه (2004)، "التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد السادس، ص ص 97 - 114.



- شعبان، مصطفى رجب (2011)، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية جوال"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
- الشيخ، طاهرية (2011)، "الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل منظمات الأعمال واندماجها في اقتصاد المعرفة"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13 - 14 ديسمبر، جامعة الشلف
- الطالباني، خولة عبدالحميد (2013)، "دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري، مجلة جامعة بابل /العلوم الانسانية، مجلد 21، العدد 3 ص ص 682 - 700
- الطائي، الزبيدي (2017)، الانماط القيادية ودورها في تعزيز رأس المال الفكري، بحث ميداني في وزارة الخارجية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 101، ص ص 20-54
- الطائي، علي و الزبيدي، لمى (2017)، "الانماط القيادية ودورها في تعزيز رأس المال الفكري : بحث ميداني في وزارة الخارجية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 101، ص ص 20-54
- عبد الفتاح، عز حسن(2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، جدة: دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ط1.
- عبد القادر، سوزان (2014)، "أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري : دراسة الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة : دراسة ميدانية عبي المستشفيات الأردنية الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الاوسط.
- عبيد، سلمان (2014)، "اثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، مملكة البحرين.
- عزيز، دحماني (2015)، مساهمة الانفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية : حالة مؤسسة سوناطراك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة أبي بكر بالقايد تلمسان.
- القبلي، الطيب محمد (2017)، "أثر الاستثمار في رأس المال البشري على التنمية الاقتصادية بجامعة سرت : دراسة حالة"، ورقة علمية مقدمة بالمؤتمر الدولي العلمي الاول حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية في ليبيا، جامعة المرقب، كلية الاقتصاد والتجارة خلال الفترة 11 - 13 ديسمبر.
- لويزة، فرحاتي (2016)، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة : دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر.



- المحاميد، ربا جزا (2008)، "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي : دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
- مرسي، شيرين عيد (2013)، دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري : دراسة مستقبلية"، كلية التربية، جامعة بنها، <http://www.bu.edu.eg>
- مرعي، كائكان وحسن، حنان اسامة (2017)، " أثر راس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية : دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمدينة تبوك"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد الأول، العدد السادس، ص ص 1-24
- الهاللي، الهاللي الشريبي (2011)، "إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد 22 ص ص 20-66
- هنده، مدفوني (2016)، "رأس المال البشري بين آليات الاستثمار فيه وإشكالية قياس أدائه : نموذج مقترح للقياس وفقاً لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاد بطاقة التقييم المتوازن"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد السادس ص ص 127 - 147

ثانياً : المراجع الاجنبية

- AL-Fewaer A. M ,(2013). The Intellectual Capital Investment and its Impact on Organizational Innovation: An Empirical Study on Jordanian Industrial Public Shareholding Listed Companies (JIPSLC). International Business Research. Vol. 6, N. 10, 119-131
- Bontis et al (2000) Intellectual Capital and Business Performance In Malaysian Industries , **Journal Of Intellectual Capital** , www.researchgate.net
- Javornik S , Tekavcic M , Mare M (2012) , The efficiency of intellectual capital investment as A Potential Leading Indicator , International Business & Economics Research Journal , vol 11 , NO 5 , PP 535 - 555
- Maditions, Dimitrios, Sevic, Zeliko & Tsairidis, Charalampos, (2010), Intellectual capitaland business performance: an empirical study for the Greek listed companies, **European Research Studies Journal** ,vol 13 Issue 3 , pp 145 - 167
- Mazlan, Ismail, (2005), "The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telecom Malaysia", PhD, Thesis, Engineering Business Management, Business & Advanced Technology Centre, University Technology Malaysia
- Roos, J and Roos, G (1997), "Measuring your company's intellectual performance", **Long Range Planning** , vol 30 , NO 3 , p 413 - 426. <https://www.researchgate.net>



Abstract

This study aimed to identify the reality of intellectual capital in the private universities operating in Benghazi city and approved by the quality management, namely, the Libyan International University, the African University of Africa, the Mediterranean University, and the University of Peace International. (The human dimension - the structural dimension - the client dimension) as well as to know whether there are statistical differences between the views of faculty members towards the reality of the intellectual capital of the demographic variables, and to achieve the objectives of the study was used descriptive approach, and the researcher developed The questionnaire was based on some previous studies. The study population was 176 people. The simple random sample was used. The sample size was 123 persons. The number of retrieved forms valid for the statistical analysis was 90. The results showed that the general level of intellectual capital The results of the study showed that there were no statistically significant differences between the respondents about the intellectual capital due to the demographic variables except the university variable. Finally, the study presented a set of recommendations that may contribute to preserving the intellectual capital under study.

