



Evaluation and review of intellectual capital in learning organizations (Exploratory search for the opinions of senior leadership at the University of Babylon)

تقويم ومراجعة رأس المال الفكري
في المنظمات المتعلمة
(بحث استطلاعي لأراء القيادات العليا في جامعة بابل)
(*) كامل شكير الوطيفي (**) شفاء تركي النافعي

Abstract

The Iraqi educational institutions being educated organizations facing significant challenges as a result of scientific progress enormous witnessed by the world in various fields, especially in the field of technology and the rapid and Offersh of the intense competition between the various organizations and on the face of scientific particular ones because these organizations from the role in the preparation of the necessary cadres for the advancement of the burdens of development and projects economic advancement of the country desired direction.

The success of this type of organization does not depend on the material resources available to them and what is owned by the tangible physical capital but on the capacity of intangible intellectual capital capable of innovation and move the material and organizational capabilities. Based on the above can be summarized research problem in the form of the following questions:

- Is that his presence in learning organizations imperative.
- What is the role and importance of intellectual capital in learning organizations

.Keywords: educational institutions, intellectual capital, learning organizations .

المستخلص:

تواجه المؤسسات التعليمية العراقية كونها منظمات متعلمة تحديات كبيرة نتيجة للتقدم العلمي الهائل الذي يشهده العالم في مختلف المجالات وخاصة في المجال التكنولوجي السريع وما أفرزه من منافسة حادة بين مختلف المنظمات وعلى وجه الخصوص العلمية منها لما لهذه المنظمات من دور في إعداد الكوادر اللازمة للنهوض بأعباء التنمية والمشاريع الاقتصادية للنهوض بواقع البلد بالاتجاه المطلوب .
وإن نجاح هذا النوع من المنظمات لا يتوقف على الإمكانيات المادية المتوفرة لديها وما تمتلكه من رأس المال المادي الملموس بل على القدرات الغير ملموسة من رأس المال الفكري القادر على الإبداع وتحريك تلك الإمكانيات المادية والتنظيمية

المقدمة

إذا كان قد صاحب الثورة الصناعية ظهور أصحاب الملايين من رجال الأعمال الذين اعتمدوا في تكوين ثروتهم على الثروات الطبيعية والعمل الجسماني فأن عصر المعرفة يتميز بظهور رواد جدد لم تقم أعمالهم

(*) Professor, Administration & Economic College , Babylon University.

(**) Master student, Administration & Economic College , Babylon University.

على مناجم المعادن ولا على آبار البترول ولا على تسخير عدد كبير من العمال من أجل تكوين ثروات طائلة وإنما اعتمدوا اعتماداً كلياً على الفكر البشري وإمكاناته في التجديد والابتكار بحيث أصبح رأس المال الفكري من أهم الأصول لديهم إن لم يكن في بعض الحالات كل الأصول ، وأبرز مثال على ذلك (بيل جيتس) مؤسس شركة ميكروسوفت الذي استطاع أن يصل بقيمة الشركة إلى مليارات الدولارات والتي لا تمثل الأصول الثابتة فيها إلا نسبة ضئيلة جداً ، أما الباقي فهو ناتج عن أعمال الفكر في التجديد والابتكار . جاءت الثورة التكنولوجية لتنتقل الاقتصاد إلى مرحلة اقتصاد المعرفة حيث الغلبة لمن يعرف لا لمن يملك ، فلم تعد المعرفة هي أحد عوامل الإنتاج فحسب بل أصبحت المادة الخام وعاملاً من عوامل الإنتاج فقد نرى ذلك في الاقتصاد الخدمي الذي يعتمد في الدرجة الأولى على توافر المعلومات ومعالجتها والتعامل معها وتقديم الخدمة على أساسها .

وإذا نظرنا إلى عالم الأعمال اليوم فأنا نجد أن كل منظمة تقدم على المعرفة من أجل توفير منتج أو خدمة ما فإذا لم تكن لديها المعرفة الكافية فلن تنجح أصلاً إذا وجد من يعرف أكثر منها فلن يطول بقاؤها في السوق ، أما إذا لم تعمل على التجديد والابتكار فقد حكم عليها بالموت .

من هنا يتضح لنا أهمية رأس المال الفكري في عالم الأعمال اليوم ولا يؤخذ كل عنصر بشري على أنه رأس مال بشري يعتد به ، وإنما يراد برأس المال البشري العناصر المفكرة والقادرة على الابتكار المستمر والإبداع الذي يكاد يكون الميزة التنافسية الوحيدة للمنظمات في صراعها من أجل البقاء .

ولتحقيق أهداف البحث فقد تضمن أربع مباحث تناول المبحث الأول منهجية البحث في حين تناول المبحث الثاني الإطار النظري وكرس المبحث الثالث للجانب الميداني وأخيراً تناول المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الأول منهجية البحث

تضمن هذا المبحث الأمور التالية :-
أولاً : مشكلة البحث :

تواجه المؤسسات التعليمية العراقية كونهما منظمات متعلمة تحديات كبيرة نتيجة للتقدم العلمي الهائل الذي يشهده العالم في مختلف المجالات وخاصة في المجال التكنولوجي السريع وما أفرزه من منافسة حادة بين مختلف المنظمات وعلى وجه الخصوص العلمية منها لما لهذه المنظمات من دور في إعداد الكوادر اللازمة للنهوض بأعباء التنمية والمشاريع الاقتصادية للنهوض بواقع البلد بالاتجاه المطلوب .

وإن نجاح هذا النوع من المنظمات لا يتوقف على الإمكانيات المادية المتوفرة لديها وما تمتلكه من رأس المال المادي الملموس بل على القدرات الغير ملموسة من رأس المال الفكري القادر على الإبداع وتحريك تلك الإمكانيات المادية والتنظيمية . وبناءً على ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة البحث على شكل التساؤلات التالية :

- 1- هل أن وجوده في المنظمات المتعلمة ضرورة حتمية .
- 2- ما هو دور وأهمية رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة.

ثانياً : أهمية البحث

تأتي أهمية البحث الحالي من أهمية التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري باعتباره المورد غير الملموس الذي يساهم برفع قيمة وكفاءة المنظمات المتعلمة ومنها المنظمة المبحوثة ويحقق لها ميزة تنافسية على مختلف الأصعدة المحلية والعالمية وبالتالي ضرورة العمل على تقويم ومراجعة أبعاد رأس المال الفكري للتعرف على واقع تنشيط واستقطاب وصناعة رأس المال الفكري والعمل على المحافظة عليه لما له من أهمية في بناء المنظمة واستمرار وجودها .

ثالثاً : أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :-

1- التعرف على مفهوم وأهمية رأس المال الفكري .

- 2- التعرف على مدى اهتمام المنظمة المبحوثة برأس المال الفكري بصفته أحد الموارد الغير ملموسة.
 - 3- تقويم واقع أبعاد رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة.
 - 4- كيفية استخدام رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة وتشخيص المشكلات والمعوقات التي تواجهها وتقديم المقترحات والتوصيات اللازمة بشأنها بهدف تطويرها والاستفادة منها .
- رابعاً: فرضيات البحث :

يقوم البحث على فرضيتين هما :

أ- الفرضية الرئيسية الأولى :

(مستوى أبعاد رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي)

ويمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- مستوى استقطاب رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة اعلي من الوسط الفرضي.
- 2- مستوى صناعة رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي.
- 3- مستوى تنشيط رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي.
- 4- مستوى المحافظة على رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي.
- 5- مستوى الاهتمام بالزبائن في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي.

ب- الفرضية الرئيسية الثانية :

(لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين أداء المنظمة المتعلمة)

خامساً : مجتمع وعينة البحث

اختيرت جامعة بابل نظراً لأهميتها العلمية في رفق المجتمع بالكوار في مختلف الاختصاصات . وقد اعتمد البحث على عينة تضم القيادات العليا للجامعة ممثلة برئيس الجامعة ومساعديه وعمداء الكليات والمعاونين في كليات الجامعة وبمختلف الألقاب العلمية، وبلغ حجم العينة (56).

سادساً: وسائل جمع البيانات والمعلومات

عملية الحصول على البيانات والمعلومات مهمة جداً ووسيلة للوصول إلى النتائج بعد إجراء عملية القياس والتحليل على هذه البيانات والمعلومات . فقد اعتمد البحث عدة وسائل للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة وعلى النحو التالي :

أ- الجانب النظري :

تم تكوين الإطار النظري من البحث بما توفر من المصادر العربية والأجنبية التي تناولت موضوعات البحث والرسائل الجامعية والبحوث المنشورة والدوريات وكذلك من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)

ب- الجانب الميداني :

تم الوصول على الجانب العملي من خلال ما يلي :

1- المقابلات الشخصية .

2- استمارة الاستبيان .

حيث صممت الاستمارة بعد الإطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع وإعداد استمارة استبانة عرضت على مجموعة من الأساتذة المقيمين (الملحق رقم 1) . وتم اعتمادها بعد ذلك بشكلها النهائي.

المبحث الثاني

التأثير النظري

أولاً : مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر هذا الموضوع حديثاً نسبياً في الفكر الإداري حيث بدأ الاهتمام وبشكل خاص في فترة التسعينات من القرن الماضي والمنتبع للكتاب والباحثين في هذا المجال سوف يجد أن نتائجه غير مكتملة وغير متبلورة وإنما هي في مرحلة التطور والبناء والاستكشاف . وتناوله العديد من الكتاب والباحثين :

- فقد رأى (Youndt,1996, p.686) ان رأس المال الفكري هو "قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة".

- أما (Hansent,et,1999,p.106,) و (Castles,1999,p.1-2,) فقد وصفا رأس المال الفكري بأنه "الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمدة على الابتكار والتجديد اللذان يعدان المفتاح المؤدي إلى البقاء في بيئة العمل المتغيرة بسرعة من خلال القيام بالأشياء الصحيحة وخلق موارد تولد الثروة أو منح الموارد الحالية إمكانية تعزيز خلق الثروة".

- في حين رأى (Hamel,1994,p.19) أنه "قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها تتحقق من تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتريين وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية".

- ويعبر عنه (عبيد , 2000 : ص17) بأنه "المقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية (قابلة للتنفيذ) وتتمتع بمستوى عالٍ من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة".

وبناء على ذلك ، يمكن تعريف رأس المال الفكري على أنه عبارة عن مجموعة الأفراد العاملين في المنظمة والذين يتمتعون بخبرات ومهارات ومعارف عالية تسهم في إيجاد قيمة مضافة لمنتجات المنظمة مما يعني زيادة الإنتاجية وتحقيق الجودة والربحية العالية وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية تتمتع بها المنظمة وتأسيساً على ما تقدم من مفاهيم يمكن القول أن رأس المال الفكري يتميز : (المفرجي وصالح ، 2003 : ص17 - 18)

أ- قدرات متفردة قادرة على إنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات .

ب- يصعب إلى حد كبير إيجاد بديل عنهم لأنهم نجوم المنظمة والعقول المدبرة لها .

ج- يتكون من مجموعة من العاملين الذي يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرها .

د- يسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمنظمة .

هـ- يرمي إلى تطوير الأفكار القديمة .

ثانياً : خصائص رأس المال الفكري :

عرفنا سابقاً أن رأس المال الفكري يمثل مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الأفراد العاملين ويتوزعون على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية بمن يتصف به ، ولتأكيد ذلك بشكل أفضل يمكن التحدث عن خصائص الأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري ، وبما أنه ينطبق على كل معرفة أو إبداع أو ابتكار أو تجديد أو مهارات متفردة أو قدرات متميزة (العنزي ، 2001 : 118) وأن من بين أهم الخصائص التي يتمتع رأس المال الفكري (المفرجي وصالح ، 2003 : ص27 - 29) .

1- يبادر رأس المال الفكري بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة .

2- يحسم رأس المال الفكري القرارات بدون تردد إلى حد كبير .

3- يتسم رأس المال الفكري بمستوى ذكاء متوسط فما فوق .

4- يجذب رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم بالتأكيد .

5- يتميز رأس المال الفكري بمهارات عالية ومتنوعة .

6- يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة .

7- يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة.

8- يتميز رأس المال الفكري بمثابرة عالية من العمل .

ثالثاً : أهمية رأس المال الفكري

تواجه المنظمات المعاصرة في كل يوم تغيرات سريعة تتطلب معارف إدراكية عالية المستوى وزيادة في المهارات المتقدمة للأفراد وفهم للأنظمة كي يحقق التوافق مع التغيير وهذا سوف لا يتحقق ما لم تعمل هذه المنظمات وفق قاعدة (رعاية الأفراد - لماذا) أي الاهتمام برأس المال الفكري (جواد ، 2006 : ص118) .

وأصبحت مسألة الاهتمام برأس المال الفكري ضرورة ملحة قبل الاهتمام بالأبنية والمعدات ، لأن القوى العاملة اليوم تحولت إلى قوى عاملة واستطاعت أن تدخل تعديلات جوهرية على الآلات وتبتكر آلات جديدة . وبالمقابل أفرزت الآلات قوة عمالة جديدة تتميز بالمعرفة ، وهكذا كلما تعقدت الآلات زادت الحاجة لهذه القوى العاملة التي تستطيع تشغيلها وسوف تظهر الحاجة إلى تحديد مردود الاستثمار ليس على الموجودات المالية بل على الموجودات الفكرية (Finnigan 1996,p.213-214) .

كما تأتي أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه (الاقتصاد المعرفي) لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة (Drucker, 1999,p.75) كما يمكن توضيح أهمية رأس المال الفكري بالنقاط التالية : (الخطاوي ، 2002 : 22) .

- 1- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة .
 - 2- يعد وجوده في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية نتيجة ما تقدمه هذه الرؤوس من معرفة مفيدة وقدرة المنظمة تلك على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية .
 - 3- إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتقدم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها بالمقارنة مع مثيلاتها .
 - 4- يعد رأس المال الفكري مصدراً جوهرياً للميزة التنافسية فالمنظمات تتنافس على أساس المعرفة والميزة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري مسؤولاً عن عملية تحول مورد ومعرفة متميزة إلى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق .
 - 5- إن مسألة الاهتمام برأس المال الفكري أصبح مسألة مهمة جداً قبل الاهتمام بالأبنية والمعدات والآلات وذلك بسبب أن القوى العاملة اليوم تحولت إلى قوى علمية .
- وتتضح أهمية رأس المال الفكري فضلاً عما تقدم من أهمية نظم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس التطور الفكري الإداري .
- رابعاً : مكونات رأس المال الفكري :**

ينظر الى رأس المال الفكري على انه تلك المعرفة المتاحة لدى الكفاءات البشرية والتي يمكن تحويلها الى أرباح ، ويمكن تشبيه عناصر رأس المال الفكري بمجموعة مترابطة ومجمعه من المعارف ، بحيث ينظر كل طرف الى جانب المعرفة الذي تدخل في دائرة اهتماماته ، ورغم تباين وجهة نظر الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري الا ان هناك شبه إجماع على انه مكون بدرجة أساسية من الأصول البشرية والأصول الفكرية والهيكلية . (العنزي، 2001، ص155)

يتكون رأس المال الفكري من عدد من المكونات غير المادية هي: (العارضى،2009،ص69).

- 1- **الأصول البشرية** : وهي المعرفة والمهارات والقدرات والإبداع والخبرة المكتسبة من أداء العمل .
- 2- **الأصول الفكرية** : وهي مجمل المعلومات والمذكرات المكتوبة والإرشادات ، فهي تتكون (أي الأصول الفكرية) بمجرد انتقال المعلومات والمعرفة والأفكار كأصول بشرية الى وضع تصبح فيه مكتوبة ومحددة ومعروفة ، وبالتالي يصبح بإمكان المؤسسة استغلال تلك الأصول بدل تعاملها مع الأفراد ، كالخطط ، التصميمات الهندسية ، والبرامج المعلوماتية .
- 3- **الملكية الفكرية** : التي تمثل في براءات الاختراع ، وحقوق الطبع ، والعلامات التجارية وكل ما يمكن حمايته قانوناً ، اذ غالباً ما تعمل المؤسسات الرائدة في مجال صناعي أو خدمي على امتلاك المزيد من حقوق الملكية الفكرية ، بهدف تحقيق ميزة تنافسية ، كما تعمل المؤسسات على تنمية محفظة للملكيات الفكرية الخاصة بها ، وتسويقها .
- 4- **الأصول الهيكلية** : وتشمل ثقافة المؤسسة ، الهيكل التنظيمي ، العمليات ، الإجراءات .
- 5- **رأس مال العلاقات** : وهو يعكس طبيعة العلاقات الإستراتيجية التي تربط المؤسسة بعملائها ومورديها ومنافسيها أو أي طرف يمكن ان يساهم في تطوير الأفكار وترجمتها الى خدمات ومنتجات مميزة .

فلقد قدم كل من (Prusak,Davenport, 1997,p.20) نموذجا يبين فيه ان رأس المال الفكري يتألف من ثلاثة مكونات رئيسة هي: الموارد البشرية ، الموجودات الفكرية ، والملكية الفكرية حسب الشكل (1) الذي يوضح عملية تحويل الموارد البشرية (المعارف ، المهارات ، الخبرات) الى موجودات فكرية (المعرفة المدونة في السجلات والتقارير الأرشيفية أو المخزونة) ، والتي تعد مصدر الابتكار المؤدي الى تحسين الموقع التنافسي ، بينما تمثل الملكية الفكرية مجمل الموجودات الفكرية التي يمكن حمايتها قانونا .



المصدر : Prusak,Davenport, 1997,p.20

خامسا : عناصر رأس المال الفكري :

اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين حول عناصر وأبعاد رأس المال الفكري فقد يرى (الخفاجي والغالي ، 2008 ، 231) أن أبعاد رأس المال الفكري تتمثل في (المعرفة ، الذكاء ، والتعلم ، والتفكير الإداري والتنظيمي)

و يرى (العنزي ، 2001 ، 123) أن عناصر رأس المال الفكري هي (آلية الاستقطاب وآلية الصناعة) . وقدم (Sveiby ,1998,p.67) عناصر رأس المال الفكري بالمنظمة على النحو التالي :

- كفاءة العاملين (التعليم والخبرة) .
 - الهيكل الداخلي (الشكل القانوني للمنظمة ، الإدارة ، النظم وثقافة المنظمة والبرامج الجاهزة) .
 أما (Broking ، 1997.p.34) فقد قسم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر هي: (الدوري ، وصالح ، 2009، ص78).

- أصول السوق : وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل الماركات ، العملاء ، منافذ التوزيع ، الطلبات المتراكمة .

- الأصول البشرية : وهي الخبرات المتراكمة ، وقدرات الابتكار وحل المشاكل ومؤشرات على قدرة الأفراد على الأداء في مواقف معينة مثل فرق العمل أو العمل تحت ضغط .

- أصول الملكية الفكرية : وتشمل العلاقات التجارية ، الأسرار التجارية ، وبراءات الاختراع ، وحقوق التعليم والمعرفة .

- أصول البنية التحتية : وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنظمة مثل ثقافة المنظمة ، وطرق تقييم الخطر ، أساليب إدارة قوة البيع ، والهيكل المالي ، وقواعد بيانات العملاء ونظم الاتصال . وقد تبني البحث الأبعاد التالية لاتفاق غالبية آراء الباحثين عليها وهي : (كاظم، 2008، ص45). (الدوري ، 2005، ص90).

1- استقطاب رأس المال الفكري : أي تكون المنظمة ذات نظام فعال في عملية الاختيار واستخدام العاملين الجدد وتوفير أسس التعلم ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين .

2- صناعة رأس المال الفكري : من خلال برامج تحفيز التدريب والتعلم من جهة والتعلم وتقاسم نشر المعرفة وتوزيعها من جهة أخرى . وربط الحوافز المادية والمعنوية بالتقييم الدوري لرأس المال الفكري.

3- تنشيط رأي المال الفكري : ويتم ذلك من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الانضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة واكتسابها وتوزيعها داخل المنظمة .

4- المحافظة على رأس المال الفكري : ويتم بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة و تشجيع الإبداع والأفكار الجديدة.

5- الاهتمام بالزبائن : ويتمثل بالقيمة المشتقة من الزبائن ذوي الولاء للموردين المعول عليهم ، والمصادر الخارجية الأخرى ، التي تمثل قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقتها المتميزة بهم .

سادسا: مفهوم المنظمة المتعلمة :

يمكن تعريف المنظمة المتعلمة بأنها المنظمة التي طورت القدرة على التكيف والتغيير المستمر، لان جميع أعضائها يقومون بدور فاعل في تحديد وحل القضايا المختلفة المرتبطة بالعمل . وتبحث منظمات التعلم وتشارك بشكل مستمر من خلال تعلم الأفراد والجماعات فيها وتسهل ثقافة التعلم التي تتضمن المعتقدات والسلوكيات والافتراضات والاتجاهات علمية التعلم المستمر . (نجم ، 2008، ص22) . (الخطيب، 2009، ص51).

وتعد منظمات التعلم نموذجا تنظيميا مبنيا على وعود تحريرية مؤكدة مثل تمكين العاملين والتحول في دور المديرين من الدور الرقابي الى دور المسهل ، وخلق رؤية مشتركة وشاملة للمنظمة ، ويؤيد هذا النموذج مبادئ الشمولية ، وصنع القرارات التعاونية ، وفرق العمل المتنوعة ، والهيكل التنظيمي المسطح ، والفرص الأكثر للتعلم ، وتوصف المنظمة المتعلمة بأنها المنظمة التي تتجاوز الأهداف المتعلقة بتعظيم الربحية قصيرة المدى وتمتاز المنظمات المتعلمة بخصائص منها : (العلي وقنديجي، 2006، ص31) .

1- شعور العاملين فيها بأنهم يقدمون عملا لصالح المجتمع .

2- شعور كل فرد فيها بأنه معنى بطريقة النمو والتقدم وتحسين قدراته الإبداعية ، والتركيز على فرق العمل ، لان عمل الأفراد بمجموعهم أكثر فاعلية من عملهم منفصلين .

3- تعتمد المنظمة على قاعدة المعرفة من خلال تخزينها للمعارف .

4- يعامل كل فرد الآخرين معاملة الزملاء في أطار من الاحترام والثقة.

5- يمتلك الفرد الحرية لإجراء التجربة واتخاذ المخاطرة .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

عرض نتائج البحث واختبار الفرضيات وتحليلها

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث:

يسلط هذا البحث الضوء على وصف وتشخيص متغيرات البحث التي تتمثل بعمليات رأس المال الفكري في المنظمة المتعلمة والتحليل الأولي للبيانات المتعلقة بإبعاد البحث التي وردت من خلال الاستبانة باستخدام عدة أساليب إحصائية لتحقيق ذلك منها الأوساط الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية . وقد تم استخدام البرنامج الحاسوبي SPSS-V16 لغرض إجراء المعالجات الإحصائية ، وسيتم ذلك من خلال الأتي:

وقبل التطرق الى عملية وصف وتشخيص متغيرات البحث ، فان الأمر يستلزم إجراء عملية قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة بالإضافة الى قياس البحث وهذا ما سيتم تناوله في الفقرة القادمة .
قياس صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث :

من أجل التحقق من صدق وثبات فقرات الاستبانة ومقياس البحث ، استخدمت الباحثة لهذا الغرض معامل ارتباط ألفا (معامل الفا كرونباخ) (mathotra& Briks,2000,p.307) وقد تم قياس مستوى الثبات والتناسق الداخلي للأبعاد المكونة لمتغيرات البحث والمتمثلة برأس المال الفكري في المنظمة المتعلمة ، باستخدام مقياس كرونباخ-ألفا حسب عناصر متغيرات البحث ، وكالاتي :

1- (عمليات رأس المال الفكري : س) ، تتكون من خمسة متغيرات بواقع (25) فقرة وكالاتي:

أ- استقطاب رأس المال الفكري ، وتتكون من أربعة عناصر = 0,965

ب- صناعة رأس المال الفكري ، وتتكون من خمس عناصر ، = 0,951

ج- تنشيط رأس المال الفكري ، وتتكون من أربعة عناصر = 0,967

د- الاهتمام بالزيائن ، وتتكون من سبعة عناصر = 0,957

2- (عمليات المنظمة المتعلمة : ص) ، تتكون من متغير واحد بواقع (6) فقرات = 0,9432

ويلاحظ من ان النتيجة الخاصة بالتناسق الداخلي بين الأبعاد والمكونة لمتغيرات الدراسة(رأس المال الفكري في المنظمة المتعلمة) مقبولة ، وذلك لان قيمة معامل ارتباط ألفا Alpha تعد مقبولة إحصائيا عندما تكون مساوية أو اكبر من (0.75) في البحوث الإدارية والسلوكية (Anastai ,1982:117) .
والجدول رقم (1) ، يوضح نتائج اختبار صدق وثبات مقياس البحث (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة) ودقة إجابات أفراد عينة البحث حسب المتغيرات المتعلقة بالبحث .

جدول (1)

اختبار صدق وثبات مقياس البحث ودقة إجابات أفراد العينة

ت	متغيرات الدراسة	معدل الفقرات	معامل ألفا كرونباخ (معامل الصدق والثبات)	نسبة الصدق والثبات (%)	معامل ارتباط التجزئه النصفية
1	رأس المال الفكري	25	0,9895	%98,95	0,9895
2	المنظمة المتعلمة	6	0,9432	%94,32	0,9432

المصدر : إعداد الباحثين وفقا لنتائج الحاسوب

يتضح من خلال نتائج الاختبار الواردة في الجدول رقم (1) ما يأتي :

1- ان جميع معاملات الفا كرونباخ (معاملات الصدق والثبات) لا بعدد عمليات إدارة المعرفة وعناصر الإبداع المنظمي ، وكذلك كافة متغيرات البحث البالغة (0,9895 ، 0,9893 ، 0,9948) على الترتيب تعد مقبولة بشكل كبير من الناحيتين الإدارية والإحصائية ، كما تشير نسبة الصدق والثبات البالغة (%98,95 ، %98,93 ، %99,48) الى دقة مقياس البحث.

3- ان جميع معاملات ارتباط التجزئه النصفية والبالغة (0,9895 ، 0,9896 ، 0,9965) للمتغيرات المدروسة ، تعد عالية جدا وتشير هذه النتائج الى دقة إجابات أفراد عينة البحث.

وصف وتشخيص متغيرات رأس المال الفكري (س) :

يشمل هذا الجزء وصف لعناصر المتغيرات للبحث (رأس المال الفكري) وتم تحديد التكرارات الخاصة بفقرات الاستبانة والنسب المئوية لكل منها فضلا عن استخراج الوسط الحسابي لكل فقرة وكذلك الانحراف المعياري . وقد تم استخدام الوسط الفرضي البالغ (3) وفق مقياس ليكرت الخماسي بوصفه معيارا لقياس درجة استجابة العينة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الاستبانة ، علما بان الوسط الفرضي (3) .
وفيما يلي وصف لعناصر المتغيرات للبحث :
أولا :تحليل أبعاد رأس المال الفكري :

1- استقطاب رأس المال الفكري :

جدول (2)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (استقطاب رأس المال الفكري)

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	تسلسل العبارة
%80,82	0,95	4,04	2	2	6	28	18	1
%78,93	1,14	4,05	2	6	8	17	23	2
%73,57	1,31	3,68	5	8	6	18	19	3
%76,79	1,21	3,84	3	7	7	18	21	4

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16

ويتبين من الجدول (2) ما يلي :

أ-العنصر (س1) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,04) بوزن مؤوي (%80,82) وانحراف معياري (0,95) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وهذا يعني ان إدارة الجامعة تعمل على البحث الدائم عن أصحاب الشهادات العليا والخبرات المتميزة لجذبهم للعمل في الجامعة .

ب-العنصر (س2) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,95) بوزن مؤوي يبلغ (%78,94) وانحراف معياري (1,14) وهو وسط أعلى من الوسط المعياري وهو إشارة الى ان إدارة الجامعة تعتمد سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الكوادر المتميزة للعمل في الجامعة .

ج-العنصر (س3) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,68) بوزن مؤوي يبلغ (%73,57) وانحراف معياري (1,31) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وهذا يعني ان هناك مستوى من الاهتمام في الجامعة بتعيين الطلبة الأوائل بعد التخرج للعمل في الجامعة .

د-العنصر (س4) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,84) بوزن مؤوي يبلغ (%76,79) وانحراف معياري (1,21) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) الأمر الذي يشير الى اعتماد إدارة الجامعة على تحسين رواتب أصحاب الشهادات والخبرات مقارنة مع المنظمات الأخرى .

مما سبق يتضح ، ان العنصر (س1) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (4,04) وانحراف معياري قدره (0,95) ، بينما حصل العنصر (س3) على اقل وسط حسابي اذ بلغ (3,68) وانحراف معياري مقداره (1,31). وبمجموعها حصلت هذه الفقرات على وسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها (مستوى استقطاب رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الحسابي الفرضي) .

2- صناعة رأس المال الفكري :

جدول (3)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (صناعة رأس المال الفكري)

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	تسلسل العبارة
75,71	1,09	3,79	1	9	7	23	16	5
76,07	1,17	3,81	3	7	6	22	18	6
83,57	0,76	4,18	1	1	3	33	18	7
81,07	0,94	4,06	1	3	8	24	20	8
80,71	0,95	4,04	1	3	9	23	20	9

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16

ويتبين من الجدول (3) ما يلي :

أ- العنصر (س5) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,79) بوزن مئوي يبلغ (75,71%) وانحراف معياري (1,09) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من الوسط) وهو مؤشر على ان الجامعة توفر فرص كافية للعاملين فيها لمناقشة المشاكل الخاصة بامور العمل.

ب-العنصر (س6) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,81) بوزن مئوي يبلغ (76,07%) وانحراف معياري (1,17) وهو وسط اقل من الوسط المعياري، ويشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث (اقل من المتوسط) وهو مؤشر مشجع ويدل على اهتمام الجامعة بإيفاد منتسبيها الى الخارج للاطلاع على المستجدات العلمية.

ج- العنصر (س7) : : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,18) بوزن مئوي يبلغ (83,57%) وانحراف معياري (0,76) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من الوسط) وهي نتيجة جيدة وتدلل على قيام الجامعة بالعمل على تشجيع العلاقات الإنسانية بين منتسبيها.

د- العنصر (س8) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,06) بوزن مئوي يبلغ (81,07%) وانحراف معياري (0,95) وهذا الوسط أعلى من الوسط الفرضي مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة .
مما سبق يتضح ، ان العنصر (س7) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (4,18) وانحراف معياري قدره (0,76) ، بينما حصل العنصر (س5) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,79) وانحراف معياري قدره (1,09) .

وعليه يمكن القول ان الجامعة عينة البحث كلما استطاعت من صناعة رأس المال الفكري باستخدام أجهزة الحاسوب أو بأرشيف خاص بها ، كلما تمكن المدراء من الارتقاء الى مستوى المنظمة المتعلمة في الوقت المناسب وبالتالي تحقق الأهداف المطلوبة .

وعليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص :

(مستوى صناعة رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي) .

3- تنشيط رأس المال الفكري :

جدول (4)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (لتنشيط رأس المال الفكري)

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	تسلسل العبارة
66,79%	1,04	3,40	3	10	13	25	5	10
81,07%	0,97	4,06	1	4	7	23	21	11
81,72%	0,94	4,03	1	1	7	26	21	12
62,50%	0,89	3,15	2	12	20	21	1	13
86,43%	0,68	4,32	0	1	4	27	24	14

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16 يتضح من الجدول(4) ما يلي :

أ- العنصر (س10) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,40) بوزن مئوي يبلغ (66,79%) وانحراف معياري (1,04)، ولما كان الوسط الفرضي مساويا الى (3) على مساحة المقياس ، لذلك فان النتائج تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث من وجهة نظر أفراد العينة هو (أعلى من المتوسط) وهذا يشير الى استخدام إدارة المنظمة لطريقة عصف الأفكار لإثارة القدرات الإبداعية وتوليد اكبر عدد من الأفكار.

ج-العنصر (س11) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,06) بوزن مئوي يبلغ (81,07%) وانحراف معياري (0,97) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الكلية عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يشير الى ان الجامعة تسعى الى تشجيع العاملين على المشاركة في المؤتمرات العلمية لغرض تطوير إمكاناتهم العلمية بما يخدم الجامعة ومسيرتها العلمية.

د-العنصر (س12) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,03) بوزن مئوي يبلغ (81,72%) وانحراف معياري (0,94) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يدل ان الجامعة تعمل على البحث عن كل ما هو جديد من العلوم .

هـ-العنصر (س13) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,15) بوزن مئوي يبلغ (62,50%) وانحراف معياري (0,89) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يوضح ان الجامعة تسعى الى تحفيز العاملين من اجل تطويرهم من خلال تكليفهم بمهام صعبة تتطلب بذل الجهد الفكري اللازم لمعالجتها .

و- العنصر (س14) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,32) بوزن مئوي يبلغ (86,43%) وانحراف معياري (0,68) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يبرهن ان الجامعة تعمل على إدخال التقنيات الحديثة لغرض تطوير عملها والارتقاء الى المستوى المنشود.

مما سبق يتضح ان العنصر (س14) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (4,32) وانحراف معياري قدره (0,68) بينما حصل العنصر (س13) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,14) وانحراف معياري قدره (0,89) .

وعليه ، يمكن القول ان الجامعة المبحوثة كلما استطاعت من تنشيط رأس المال الفكري كلما اقتربت من أهداف المنظمة المتعلمة.

وبهذا يمكن قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص :
(مستوى تنشيط رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي)
4- المحافظة على رأس المال الفكري :

جدول (5)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (المحافظة على رأس المال الفكري)

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماما	لا اتفق	الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	تسلسل العبارة
86,07	0,65	4,30	0	1	3	30	22	15
78,93	0,85	3,95	1	1	13	26	15	16
82,86	0,83	4,15	1	1	7	27	20	17
79,29	0,98	3,96	2	2	10	24	18	18

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16

يتضح من الجدول (5) ما يلي :

أ- العنصر (س15) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,30) بوزن مؤوي يبلغ (86,07%) وانحراف معياري (0,65) ، ولما كان الوسط الفرضي مساويا الى (3) على مساحة المقياس ، لذلك فان النتائج تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث من وجهة نظر أفراد العينة هو (أعلى من المتوسط) . ومن هذا نستنتج ان الجامعة تقوم بتكوين علاقات طيبة وايجابية مع العاملين لغرض زرع الثقة والولاء .

ب-العنصر (س16) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,95) بوزن مؤوي يبلغ (82,86%) وانحراف معياري (0,85) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يثبت ان الجامعة تعمل جاهده من اجل تمييز الكفاءات عن غيرهم في مجال الحوافز والرواتب بما يمكنهم من التواصل المبدع والتطور.

ج-العنصر (س17) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,15) بوزن مؤوي يبلغ (83,70%) وانحراف معياري (0,83) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يوضح ان الجامعة تسعى الى المحافظة على الكوادر العلمية المتميزة والمبدعة لغرض استمرارها بالبقاء في الجامعة.

د-العنصر (س18) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,96) بوزن مؤوي يبلغ (79,29%) وانحراف معياري (0,98) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يدل على ان الجامعة تبذل جهودا للمحافظة على أصحاب الكفاءات والمتميزين .

مما سبق يتضح ان العنصر (س15) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (4,30) وانحراف معياري قدره (0,65) بينما حصل العنصر (س16) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,95) وانحراف معياري قدره (0,85) .

وعليه ، يمكن القول ان الجامعة المبحوثة كلما استطاعت من المحافظة على رأس المال الفكري كلما اقتربت من أهداف المنظمة المتعلمة.

ومن هذا يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على :
(مستوى المحافظة على رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي) .

5- الاهتمام بالزبائن :

جدول (6)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (الاهتمام بالزبانن)

تسلسل العبارة	اتفق تماما	اتفق	الى حد ما	لااتفق	لااتفق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
19	16	30	7	2	1	4,03	0,84	80,71
20	21	26	6	1	1	4,16	0,84	83,21
21	17	23	12	2	2	3,91	0,98	78,21
22	17	24	7	3	5	3,81	1,19	76,07
23	9	23	14	10	0	3,55	0,96	71,07
24	20	25	10	0	1	4,13	0,83	82,50
25	25	23	5	3	0	4,25	0,83	85,00

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16 يتضح من الجدول (6) ما يلي :

أ-العنصر (س19) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,03) بوزن مؤوي يبلغ (83,21%) وانحراف معياري (0,74) ، ولما كان الوسط الفرضي مساويا الى (3) على مساحة المقياس ، لذلك فان النتائج تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث من وجهة نظر أفراد العينة هو (أعلى من المتوسط) . وهذا يوضح اهتمام الجامعة بتعزيز وتطوير العلاقات مع المنظمات المختلفة وفق رؤيتها بان الجامعة تتواصل مع المجتمع.

ب-العنصر (س20) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,16) بوزن مؤوي يبلغ (83,02%) وانحراف معياري (0,84) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا دليل اهتمام الجامعة بالجانب العلمي من خلال تامين الورش والمختبرات اللازمة للعملية التعليمية .

ج-العنصر (س21) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,91) بوزن مؤوي يبلغ (78,21%) وانحراف معياري (0,98) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يؤكد ان الجامعة لديها رؤية واضحة عن البيئة التي تعمل فيها .

د-العنصر (س22) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,81) بوزن مؤوي يبلغ (76,07%) وانحراف معياري (1,19) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. ومن هذا نستنتج ان الجامعة تساهم في تقديم خبراتها العلمية لباقي المنظمات من خلال المكاتب الاستشارية .

هـ- العنصر (س23) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,55) بوزن مؤوي يبلغ (71,07%) وانحراف معياري (0,96) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يوضح ان الجامعة لديها رؤية دقيقة وشاملة عن محيطها .

و- العنصر (س24) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,13) بوزن مؤوي يبلغ (82,50%) وانحراف معياري (0,83) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يبرهن دقة دراسة الجامعة لحاجات المجتمع من التخصصات العلمية وحاجة سوق العمل .

ز- العنصر (س25) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (4,25) بوزن مؤوي يبلغ (85,00%) وانحراف معياري (0,83) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من

(المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهو دليل واضح على اهتمام الجامعة بالجانب العلمي والتربوي كونها ترفد المجتمع بالمرجات التي تلعب دورا مستقبليا في بناء وتطوير المجتمع .
 مما سبق يتضح ان العنصر (س25) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (4,25) وانحراف معياري قدره (0,83) بينما حصل العنصر (س23) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,55) وانحراف معياري قدره (0,96) .

وعليه ، يمكن القول ان الجامعة المبحوثة كلما استطاعت من الاهتمام بالزبائن كلما حققت أهدافها في جانب العلاقة مع المجتمع والاندماج مع بيئتها.

وعلى وفق ذلك تقبل الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على :

(مستوى الاهتمام بالزبائن في رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة أعلى من الوسط الفرضي) .

وإجمالاً فإنه يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تقول :

(مستوى أبعاد رأس المال الفكري أعلى من الوسط الفرضي) .

ثانيا : تحليل أبعاد المنظمة المتعلمة :

جدول (7)

التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية (لأبعاد المنظمة المتعلمة)

العبارات	اتفق تماما	اتفق	الى حد ما	لااتفق	لااتفق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
ص1	25	14	7	10	0	3,96	1,13	79,30%
ص2	20	8	12	15	1	3,55	1,27	71,07%
ص3	23	15	9	8	1	3,86	1,19	77,19%
ص4	15	15	10	11	5	3,43	1,31	68,57%
ص5	16	14	8	12	6	3,39	1,37	67,86%
ص6	14	17	6	12	7	3,35	1,34	66,91%

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد على استمارة الاستبانة ، وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج Spss16 يتضح من الجدول (7) ما يلي :

أ-العنصر (ص1) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,96) بوزن مؤوي يبلغ (79,30%) وانحراف معياري (1,13) ، ولما كان الوسط الفرضي مساويا الى (3) على مساحة المقياس ، لذلك فان النتائج تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة عينة البحث من وجهة نظر أفراد العينة هو (أعلى من المتوسط) . وهذا يوضح اهتمام الجامعة بتغيير الخطط الإستراتيجية بهدف استيعاب الوسائل الرقمية الحديثة.

ب-العنصر (ص2) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,55) بوزن مؤوي يبلغ (71,07%) وانحراف معياري (1,27) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا دليل اهتمام الجامعة بفرق العمل وبمرونة وتكيف عالي .

ج-العنصر (ص3) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,86) بوزن مؤوي يبلغ (77,19%) وانحراف معياري (1,19) وهو وسط أعلى من الوسط الفرضي ، مما يعني ان مستوى الاهتمام بهذا العنصر في الجامعة عينة البحث (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة. وهذا يؤكد ان الجامعة لديها ذاكرة تنظيمية تعتمدها في التعلم من التجارب الماضية .

د-العنصر (ص4) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,43) بوزن مؤوي يبلغ (68,57%) وانحراف معياري (1,31) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من

المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.ومن هذا نستنتج ان الجامعة تركز على المشاركة بالمعلومات والمعرفة أكثر من تركيزها على النظم الرسمية.

هـ- العنصر (ص5) : حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,39) بوزن مؤوي يبلغ (67,86%) وانحراف معياري (1,37) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يوضح ان الكادر البشري في الجامعة بدء بالتكيف مع الوسائل الرقمية الحديثة .

و- العنصر (ص6) :حقق هذا العنصر وسطا حسابيا مرجحا بلغ (3,35) بوزن مؤوي يبلغ (66,91%) وانحراف معياري (1,34) وهذا يعني ان الوسط الحسابي للعنصر أعلى من الوسط المعياري البالغ (3) وبالتالي فان النتائج المذكورة تشير الى ان مستوى هذا العنصر في الجامعة المبحوثة (أعلى من المتوسط) وهي نتيجة جيدة ومشجعة.وهذا يبرهن على ان العاملون في الجامعة أكثر قدرة على إدراك مشاكل العمل وحلها بطرق منهجية .

مما سبق يتضح ان العنصر (ص3) قد حصل على أعلى وسط حسابي بلغ (3,86) وانحراف معياري قدره (1,19) بينما حصل العنصر (ص6) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,35) وانحراف معياري قدره (1,34) .

وعليه ، يمكن القول ان الجامعة المبحوثة تمتلك ذاكرة تنظيمية تساعدها على التعلم من التجارب الماضية. **ثالثا: تحليل علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة :**

جدول (8)

تحليل معامل الارتباط ومعامل التحديد لمتغيري البحث

المقياس	القيمة	التفسير
معامل الارتباط	0,75	علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري والمنظمة المتعلمة
معامل التحديد R2	0,65	ان رأس المال الفكري يؤثر بنسبة 65% في المنظمة

المصدر: مخرجات الحاسبة

نستنتج من الجدول (8) ان هناك رأس المال الفكري يؤثر بنسبة 65 % على المنظمة المتعلمة وهناك علاقة ارتباط قوية وطردية .

وبهذا ترفض الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على :

(لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين أداء المنظمة المتعلمة) .

وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

(يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين أداء المنظمة المتعلمة) .

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات :

- 1- حققت فقرات استقطاب رأس المال الفكري (س1-س4) أوساطا حسابية (4,04 : 4,05 : 3,68 : 3,84) على التوالي . وان الفقرة (س1) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (4,04) وانحراف معياري قدره (0,95) وهذا يعني ان إدارة الجامعة تعمل على البحث الدائم عن أصحاب الشهادات العليا والخبرات المتميزة لجذبهم للعمل في الجامعة ، بينما حصلت الفقرة (س3) على اقل وسط حسابي اذ بلغ (3,68) وانحراف معياري مقداره (1,31). وبمجموعها حصلت هذه الفقرات على وسط حسابي أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ(3). ، وهذا مؤشر سلبي في الاهتمام الجامعة بتعيين الطلبة الأوائل بعد التخرج للعمل في الجامعة.
- 2- حققت فقرات صناعة رأس المال الفكري (س5-س9) أوساطا حسابية (3,79 : 3,81 : 4,18 : 4,06 : 4,04) على التوالي و ان الفقرة (س7) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (4,18) وانحراف معياري قدره (0,76) وتدل على قيام الجامعة بالعمل على تشجيع العلاقات الإنسانية بين منتسبيها ، بينما حصلت الفقرة (س5) على اقل وسط حسابي ، اذ بلغ (3,79) وانحراف معياري قدره (1,09) . وهو مؤشر سلبي على ان الجامعة لا توفر فرص كافية للعاملين فيها لمناقشة المشاكل الخاصة بأمور العمل.
- 3- تراوحت الأوساط الحسابية لفقرات (تنشيط رأس المال الفكري) (س10- س14) بين (4,32- 3,14) وقد حققت الفقرة (س14) أعلى وسط حسابي اذ بلغ (4,32) ، وهذا يبرهن ان الجامعة تعمل على إدخال التقنيات الحديثة لغرض تطوير عملها في حين حققت الفقرة (س13) أوطاً متوسط حسابي اذ بلغ (3,14). وهذا يوضح ان سعي الجامعة على تحفيز العاملين من اجل تطويرهم من خلال تكليفهم بمهام صعبة كان ضعيفا .
- 4- تأرجحت قيم الأوساط الحسابية لفقرات محور (المحافظة على رأس المال الفكري) بين (4,30- 3,95) وقد حققت (س15) أعلى متوسط حسابي اذ بلغ (4,30) ومن هذا نستنتج ان الجامعة تقوم بتكوين علاقات طيبة وإيجابية مع العاملين لغرض زرع الثقة والولاء. ومن جانب آخر حققت الفقرة (س16) أوطاً وسط حسابي اذ بلغ (3,95) وهذا يعني ان الجامعة تعمل جاهدة من اجل تمييز الكفاءات عن غيرهم في مجال الحوافز والرواتب .
- حققت الفقرة (س25) من محور الاهتمام بالزبائن أعلى متوسط حسابي اذ بلغ (4,25) وهو دليل واضح على اهتمام الجامعة بالجانب العلمي والتربوي كونها ترفد المجتمع بالمنتجات التي تلعب دورا مستقبليا في بناء وتطوير المجتمع .
- في حين حققت الفقرة (23) أوطاً متوسط حسابي اذ بلغت (3,55) وهذا يوضح ان الجامعة لديها رؤية عن محيطها تحتاج الى التطوير.
- 5- حققت فقرات المنظمة المتعلمة (ص1-ص6) أوساطا حسابية تراوحت بين (3,86-3,35) وان الفقرة (ص3) قد حصلت على أعلى وسط حسابي بلغ (3,86) وهذا يؤكد ان الجامعة لديها ذاكرة تنظيمية تعتمد عليها في التعلم من التجارب الماضية ، بينما حصلت الفقرة (ص6) على اقل وسط حسابي اذ بلغ (3,35) وهذا يبرهن على ان العاملون في الجامعة لديهم قدرة ضعيفة على إدراك مشاكل العمل وحلها بطرق منهجية.
- 6- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين أداء المنظمة المتعلمة.

ثانياً: التوصيات :

- 1- ضرورة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري كونه معبرا عن كل القيم الملموسة في المنظمة .
- 2- ضرورة ان يكون للمنظمة المبحوثة معرفة وافية حول كيفية إدارة رأس المال الفكري وتنمية المحافظة عليه واستثماره.

- 3- العمل على توظيف أبعاد رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية لتعزيز تأثيره في المنظمة المبحوثة .
- 4- ضرورة إعطاء اهتمام أكبر لرأس المال الفكري من خلال بناء قدرات بشرية عالية وتوسيع علاقات الزبائن .

المصادر

- القرآن الكريم
أولا : المصادر العربية
أ-الكتب
- 1- الخطيب، احمد ومعاينه ، عادل سالم ، الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة ، ط1، عالم الكتب للنشر ، اربد ، الأردن ، 2009

- 2- الخفاجي والغالبى ، نعمه عباس ، و طاهر محسن ، قراءات في الفكر الإداري، دار المسيرة للنشر ، عمان ، الأردن ، 2008.
- 3- الدوري وصالح ، زكريا مطلق ، و احمد علي ، الفكر الاستراتيجي وانعكاساته على نجاح المنظمة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2009.
- 4- الدوري، زكريا مطلق ، الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2005.
- 5- العلي و قنديلجي ، عبد الستار ، و عامر ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، دار الميسرة ، عمان ، الأردن ، 2006 .
- 6- العنزي و صالح ، سعد علي ، و احمد علي ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2009 .
- 7- المفرجي ، عادل حرحوش، و صالح ، احمد علي ، رأس المال الفكري ، طرقه وقياسه وأساليب المحافظة عليه ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003.
- 8- نجم ، عبود نجم ، إدارة المعرفة ، المفاهيم والاستنتاجات والعمليات ، دار الوراق للنشر ، عمان ، 2008 .

ب- الدوريات

- 1- العنزي ، سعد ، اثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد ،المجلد 8 العدد25، 2001.
- 2- جواد ، عباس حسين ، اثر رأس المال الفكري في الإبداع المنظمي ، دراسة تحليلية في جامعة بابل ، بحث منشور في مجلة أهل البيت (ع) ، جامعة أهل البيت ، العدد4/ 2006.
- 3- العارضي، جليل كاظم مدلول ، رأس المال الفكري وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة وانعكاس ذلك في تحقيق القدرات التنافسية للمنظمات ، بحث منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة الكوفة ، العدد3، 2009.
- 4- كاظم ، عبد الله ، اثر رأس المال الفكري في الإبداع المنظمي، بحث منشور في مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية،جامعة القادسية ، المجلد 10 العدد3، 2008 .

ج- الرسائل الجامعية

- 1- الخطاوي ، زمان ، تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل للمنظمة لتحقيق الميزة التنافسية ، رسالة ماجستير ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، 2001.(غير منشورة)
- 2- عبيد ،نعم حسين نعمه ، اثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع المختلط ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، 2000.(غير منشورة).

ثانيا : المصادر الأجنبية

- 1- Brooking,A.press international Thomson Business ,London ,intellectual capital ,1997.
- 2- Castles.W.M.Lindsay , "The Management control Quality ,3rd ,ed,west pub ,1999.
- 3- Drucker,P.F.Konow ledge –worker productivity, The Biggest challenge,California Management Review,vol11,no.2,1999.
- 4- Hamel,Gary & Hecne ,Airne ,competence-Based competition,John wiley & sons,inc,U.S.A.1994.
- 5- Hansent ,M.T.Hogria .N.& Tierney ,T, What's your strategy for Managing knowledge , Business Review ,Vol,77,No.2.1999.

ثالثا: شبكة المعلومات الانترنت .

- 1- الروسان و العجلوني، محمود علي، ومحمود محمد ، اثر رأس المال الفكري في الإبداع (دراسة في المصارف الأردنية) منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الإدارية والقانونية ، المجلد 26، العدد2، 2010 ، متاح على الموقع : <http://www.kyrme.com>
- 2- سملالي بحضيه ، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خضير ، الجزائر ، العدد6، 2009، متاح على الموقع : <http://www.crop-gov-russia.com>
- 3- شياع ، عبد المجيد حسن ، تنمية وتطوير رأس المال الاجتماعي في عصر العولمة . بحث متاح على الموقع : <http://www.jnergendaum.com>

