

أثر تطبيق إستراتيجية رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية - دراسة ميدانية على جامعة عين شمس -

ممدوح عبد العزيز رفاعي (*) & أحمد خليل خير الله (**)

كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة - جمهورية مصر العربية

ملخص : عالج هذا البحث قضية إدارة رأس المال الفكري وعلاقته بالقدرات التنافسية للجامعات الحكومية والتمثلة في تحسين كفاءة الموارد البشرية، حيث سعت هذه الدراسة للتعرف على الأبعاد والجوانب المختلفة لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق البقاء والنمو لمنظمات التعليم الحديثة القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والعمل على التوصل إلى إطار مقترح لإدارة وتنمية الأصول الفكرية المتاحة لها بما يساهم في تنمية القدرات الفكرية والإبداعية للعنصر البشري بهذه المنظمات. وتكمن مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساولين التاليين: أولهما ما هو دور إدارة رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي) في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة عين شمس خصوصاً وفي الجامعات الحكومية عموماً؟ وثانيهما هل هناك علاقة بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكري وتحسين أداء الموارد البشرية بما يحقق رضا العميل عن الخدمة التعليمية المؤداة؟ كما أن هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة، وقد بُني هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد إتضح أنه توجد علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات الفرعية المستقلة والتي تمثل أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي)، والمتغير التابع المتمثل في مستوى أداء الموارد البشرية في جامعة عين شمس وإن كان التأثير نتج من متغيرين فقط هما رأس المال البشري ورأس المال العلاقتي الأمر الذي يعكس ضرورة الإهتمام بهما لتطوير الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاح : رأس المال الفكري، تحسين الكفاءة، أداء الموارد البشرية، رأس مال بشري، رأس مال هيكلي، رأس مال علاقتي.

تصنيف JEL: J41، J24، M12، O15.

1. تمهيد:

تمر منظمات الأعمال في عالم اليوم بالعديد من التغيرات المتلاحقة حيث أصبحت المنظمات تعيش في عصر الاقتصاد القائم على المعرفة Knowledge - Based Economy والذي يتميز بانتشار ظاهرة العولمة Globalization والمنافسة الحادة Hyper Competitive والثورة في نظم المعلومات والاتصالات وقد أدت هذه التطورات إلى ظهور مشكلة حيوية تتمثل في كيفية تحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال، حيث تنطوي هذه المنظمات على نوعين من الأصول حتى يمكن لها أن تزاوّل نشاطها الأساسي وهما الأصول المادية الملموسة والأصول المعنوية غير الملموسة.

فرأس المال الفكري عبارة عن محصلة التفاعل بين رأس المال البشري للمنظمة (مجموع ما يتمتع به العاملون من معارف ومهارات وخبرات) ورأس المال الهيكلي (ويتضمن البنية الأساسية والعوامل التنظيمية التي تدعم إنتاجية العاملين) ورأس المال من العلاقات مع البيئة المحيطة بها (وتشمل العلاقات التي تتميها المنظمة مع العملاء والموردين).¹

وإستعرض البحث الدراسات السابقة إستعراضاً زمنياً حيث:

هدفت دراسة (جاد الرب، 1998) إلى دراسة العقول البشرية عالية التميز بهدف تحليلها ومعرفة خصائصها وأهميتها وكيفية الاستفادة منها على اعتبار أنها أهم عناصر رأس المال الفكري كما تهدف إلى معرفة كيفية بناء وتنمية هذه العقول وكيفية المحافظة عليها وكيف يمكن للمنظمات جذب مثل هذه العقول للعمل لديها.²

كما سعت دراسة (عبد المنعم، 2006) إلى تحديد العلاقة بين العناصر الرئيسية لرأس المال الفكري وبين الفعالية التنظيمية، وتحديد أثر تلك العلاقة على الفعالية التنظيمية في شركات السياحة المصرية محل الدراسة.³

كما هدفت دراسة (عبد العزيز، 2006) إلى وضع مفهوم محدد لرأس المال الفكري، مع تحديد دقيق لمكوناته وعناصره الأساسية. بجانب الموازنة بين أهداف الإطار المحاسبي المالي وبين معالجة الأصول غير الملموسة من حيث القياس والتقييم والإفصاح. وتحليل العلاقة بين تكلفة الإستحواذ على المعرفة وبين احتمالات الربح المتولد من هذه المعرفة. وأخيراً وضع مؤشرات لتقييم رأس المال الفكري بما يسمح بالمقارنة بين المنظمات، مع وضع أسس عامة مقترحة لقياس وعرض رأس المال الفكري.⁴

وهدفت دراسة (كاظم، 2008) إلى التعرف على أثر أبعاد رأس المال الفكرى (البشرى، الهيكلى، العملاء) فى الإبداع التنظيمى فى الشركة العامة للصناعات الكهربائية من فرضية مفادها أن هناك أثر لرأس المال الفكرى فى الإبداع التنظيمى.⁵

وقد إستهدفت دراسة (سلمان، 2009) التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكرى، بجانب اختبار تأثير أبعاد إدارة المعرفة (الثقافة و المحتوى و العمليات والتكنولوجيا) على رأس المال الفكرى (البشرى و الهيكلى) فى المستشفيات⁶. وأخيراً وضع نموذج يوضح العلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكرى بالمستشفيات.

كما سعت دراسة (إسماعيل، 2010) إلى الإجابة على التساؤلات الآتية: إلى أى مدى يمكن أن يساهم قياس رأس المال الفكرى فى تطوير الأداء فى المنظمات العامة؟ والكيفية التى يمكن من خلالها قياس رأس المال الفكرى للهيئة العامة للإستعلامات المصرية.⁷

كما هدفت دراسة (محمد، 2010) إلى تحديد مدى تأثير مكونات رأس المال الفكرى على مراحل إدارة المعرفة و من ثم على التميز بالجامعات المصرية. بالإضافة إلى أن درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة فى تنمية الموارد البشرية الأكاديمية فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة كانت بوزن نسبى 52 %.⁸

وقد إستهدفت دراسة أخرى توضيح إتجاه الكشف عن رأس المال الفكرى على مدى ثلاث سنوات من 2008-2010 وذلك عندما تميزت بيئة الأعمال الماليزية بأحداث كبرى مثل الأزمة المالية العالمية 2008-2009 وحوكمة وإعادة هيكلة الشركات. وقد أظهرت النتائج إتجاهاً متزايداً لكشف رأس المال الفكرى وزيادة جوهرياً عموماً فى العينة الناتجة من الشركات الماليزية، على أية حال فقد شهد رأس المال البشرى كشفاً متزايداً على مدار الوقت. 9 وفى التحديث الدولى لدوريات إدارة المعرفة ورأس المال الفكرى وخصوصاً المصنفة منها والتي تحتوى على (تصنيف دولى) وقد شملت الدراسة 25 دورية أكاديمية متخصصة فى هذين المجالين، وقد إتضح أن هناك ست دوريات تعتبر فى المقدمة من حيث تناولت هذين الموضوعين وهى باللغة الإنجليزية

Journal of Knowledge Management, Journal of Intellectual Capital, The Learning Organization, Knowledge Management Research & Practice, Knowledge and Process ; and International and Journal of Knowledge Management.

الأمر الذى يعتبر إهتماماً مضطرباً بدور الموارد البشرية فى تنمية القدرات المعرفية والإبتكارية ومن ثم رأس المال الفكرى بصفة عامة والبشرى منه بصفة خاصة.¹⁰

وإستهدفت دراسة (Liang, et al., 2013) معرفة وإستقصاء أى الأنشطة الأعمالية التى تخلق القيمة وتولد رأسمالاً فكرياً متراكماً، وقد طبقت الدراسة على Taiwanese Original Equipment Manufacturers (OEMs) منتجى المعدات التايوانية الأصل والمنشأ، Original Brand Manufacturers (OBMs) ومنتجى المعدات ذات العلامة التجارية الأصلية وذلك فى الصين. هذا وقد تبين أن كلا النوعين يتبنى نموذجاً للأعمال يختلف عن الآخر والذى بدوره يولد رأسمالاً فكرياً تراكمياً مختلفاً. حيث تبين أن الأولى إنخرطت فى أنشطة التصنيع والإبتكار بالإضافة إلى عملية خلق وإبتكار رأس المال. أما الثانية فقد قامت بتطوير قنوات التسويق والموارد البشرية ومراكز الإبتكار والشبكات الإجتماعية والتي جعلت رأسمال العمليات ورأس المال البشرى ورأسمال الإبتكار أكثر تزايداً.¹¹

وقد أوضح (Gamerschlag, 2013) أن الغرض من بحثه هذا هو دراسة معلومات رأس المال البشرى المقدمة طوعاً من الشركات الألمانية والثيقة الصلة بالقيمة. وقد أظهرت النتائج أن معلومات رأس المال البشرى وثيقة الصلة بالقيمة، خصوصاً قضايا التأهيل والكفاءة ترتبط إيجابياً مع قيمة المنشأة وذلك فى الأجل الطويل.¹²

كما إستهدفت دراسة (Schiaivone, et al., 2014) إستقصاء أثر موقع مجمع العلوم Science park على مستوى أداء رأس المال الفكرى بالمؤسسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مكان وجود الشركة بالقرب من مجمع العلوم يؤدى إلى تحسين أداء رأس المال الفكرى وذلك مع بقاء خصائص المؤسسة مثل الحجم والعمر والنفوذ عنصراً مؤثراً فى التنبؤ بأداء رأس المال الفكرى.¹³

أما دراسة (Villasalero, 2014) فقد إستهدفت دراسة العلاقة بين البحوث فى الجامعة ورأس المال الفنى المطور من خلال شركات مجمع العلوم (SCP) من أجل توضيح ما إذا كانت علاقة السببية ترجع للأثار غير المباشرة للبحوث المالية أو أنها ترجع إلى الأنشطة المالية لنقل التكنولوجيا. وقد أظهرت النتائج أن أداء براءات الإختراع لشركات مجمع العلوم يرتبط إيجابياً بمشروعات البحوث والتطوير التنافسية والتي تقوم بها وتشرف عليها الجامعات. بينما تلك المشاريع ترتبط سلبياً مع أنشطة نقل التكنولوجيا والتي تقوم بها الجامعات.¹⁴

وأخيراً إستهدفت دراسة (Khalique, Muhammed et al., 2015) تقييم العلاقات بين المكونات الفرعية لرأس المال الفكرى والأداء التنظيمى وذلك فى الشركات الصغرى والمتوسطة فى قطاع الصناعات الكهربائية والإلكترونية فى باكستان. وقد أظهرت النتائج ملاءمة عناصر ومكونات رأس المال الفكرى وذلك فى درجة تأثيرها على الأداء التنظيمى وكانت النتائج معنوية، بينما المكون الوحيد وهو رأس المال البشرى لم يثبت تأثيره ولم يكن معنوياً فى التأثير على الأداء التنظيمى.¹⁵

وبالتالي تميزت الدراسة الحالية عن غيرها في أنها:

- 1- تناولت بالدراسة إحدى الجامعات الحكومية لبيان مدى وعي إدارتها، مستوياتها المختلفة، لأهمية رأس المال الفكري في أنشطتها التعليمية من حيث تحسين كفاءتها ودعم قيمتها العلمية، وأهميتها بالنسبة للمجتمع؛
- 2- تساعد في تحديد أوجه القصور في إدارة رأس المال الفكري في مجتمع العاملين بالجامعات الحكومية حيث تساهم هذه الدراسة في الكشف عن القيود والمعوقات التي تؤثر على إدارة وتنمية رأس المال الفكري في المجتمع موضع الدراسة وذلك بمكوناته الثلاثة رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي؛
- 3- تتضح أهمية الدراسة أيضاً من أنها تتناول متغيرين هامين على مستوى الدراسات الاجتماعية والإنسانية، وهما ممارسات رأس المال الفكري بما يحويه من مكونات مختلفة أهمها رأس المال البشري، تحسين كفاءة الموارد البشرية في المنظمة.

وتكمن مشكلة البحث في محاولة الإجابة على التساؤلين التاليين:

- ما دور إدارة رأس المال الفكري ومنه رأس المال البشري في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة عين شمس خصوصاً وفي الجامعات الحكومية عموماً؟
- هل هناك علاقة بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكري وتحسين أداء الموارد البشرية بما يحقق رضا العميل عن الخدمة التعليمية المؤداة؟

كما هدف البحث إلى ما يلي:

- 1- تأصيل مفهوم رأس المال الفكري وتحديد مكوناته الرئيسية والعمل على إيجاد مجموعة من المعايير والمؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في قياس هذا المفهوم بعناصره المختلفة؛
- 2- التعرف على مدى دعم الإدارة العليا بالجامعات الحكومية لعمليات الإبداع والابتكار؛
- 3- تحديد أهم جوانب القصور في إدارة رأس المال الفكري بالجامعة محل الدراسة من خلال الكشف عن القيود والمعوقات التي تؤثر على تنمية رأس المال الفكري بهذه المنظمات؛
- 4- التعرف على مدى إدراك المديرين والعاملين لأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق البقاء والنمو للجامعات الحكومية، بالإضافة إلى التعرف على مدى إدراكهم للأهمية النسبية لمكونات رأس المال الفكري.

محاولة التوصل إلى إطار مقترح لإدارة وتنمية رأس المال الفكري، بحيث يمكن من خلال تطبيقه المساهمة في تنمية القدرات التنافسية للجامعات الحكومية من خلال تحسين أداء الموارد البشرية.

مما سبق يمكن عرض متغيرات البحث كمايلي:

أ- المتغير المستقل: رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة: بشري - هيكل - علاقتي .

ب- المتغير التابع: كفاءة الموارد البشرية في المنظمة والتي تحتوي على متغيرات فرعية هي تحقيق التميز - نجاح العملية البحثية - معدلات العائد على رأس المال البشري - قياس الأداء الكلي للمنظمة .

ومن ثم يمكن صياغة فروض الدراسة كما يلي:

- 1- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشري وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة؛
- 2- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الهيكلي وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة؛
- 3- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال العلاقتي وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة؛
- 4- يوجد تأثير إيجابي جوهري لمكونات رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية بالمنظمة.

وتكمن أهمية البحث في:

- أنه يتناول متغيرين هامين على مستوى الدراسات الاجتماعية والإنسانية، وهما ممارسات رأس المال الفكري، تحسين كفاءة الموارد البشرية في المنظمة؛
- ندرة هذه الدراسات في هذين المجالين معاً، وبالتالي فإن هذا البحث يأتي دعماً لغيره من الدراسات السابقة، ويضيف إليها دراسة متخصصة تساعد على تحسين كفاءة الموارد البشرية في المنظمة؛
- أنه يساهم في تأصيل مفهوم رأس المال الفكري وتحديد مكوناته الأساسية وكيفية قياسها، الأمر الذي يساعد على رسم صورة تفصيلية أكبر عن مسببات القيمة في الجامعات الحكومية؛
- أنه يساعد في تحديد أوجه القصور في إدارة رأس المال الفكري في مجتمع العاملين بالجامعات الحكومية حيث يساهم هذا البحث في الكشف عن القيود والمعوقات التي تؤثر على إدارة وتنمية رأس المال الفكري في المجتمع موضع الدراسة.

II. الطريقة و الأدوات المستخدمة:

أعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة ، وقد بُني هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، حيث اعتمد البحث في إعداد الدراسة الميدانية على قائمة استقصاء موجهة لمفردات العينة إلى جانب المقابلات الشخصية المتعمقة، وذلك لإختبار فروض البحث، بهدف التعرف على أثر ممارسات رأس المال الفكرى على تحسين كفاءة الموارد البشرية فى المنظمة.

وتمثل مجتمع البحث في العاملين بجامعة عين شمس حيث أنها الجامعة الثانية من حيث عدد الطلاب على مستوى جمهورية مصر العربية ، كما أنها تمثل الريف والحضر فى نفس الوقت فنجد بها كلية الزراعة فى شبرا الخيمة ، والكليات النظرية فى العباسية ، كما أن أكبر نسبة من الكليات والمعاهد التى تم إعتماها طبقاً لمعايير الجودة المتعارف عليها عالمياً كانت تابعة لجامعة عين شمس ، كما تم إختيار ثلاثة كليات لتمثل الجامعة ، منها الكليات ذات الأعداد الكبيرة وتمثلها كلية التجارة وكلية الحقوق والكليات ذات الأعداد الصغيرة وتمثلها كلية الألسن ، وإشتملت الدراسة ثلاثة فئات هي: (الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، والطلاب) ، حيث أن أعضاء هيئة التدريس ، والهيئة الإدارية بالكليات موضع البحث يمكن توضيح أعدادها من خلال جدول رقم (1) بالملاحق .

أما عينة البحث فتم تحديدها على أساس أن نسبة 44% لكلية التجارة ، 16% لكلية الألسن ، 40% لكلية الحقوق ، مع مراعاة أن يكون نوع العينة (العشوائية الطبقية المتناسبة) ، ونظراً لأن مجتمع الطلاب كبير العدد فسوف يتم الإعتماد على عدد أعضاء هيئة التدريس ، والهيئة الإدارية وذلك فى تحديد حجم العينة ، ثم يتم أخذ نسبة 70% لتمثل الهيئة التدريسية والتي هى العنصر الرئيسى فى موضوع البحث ، 20% تمثل الهيئة الإدارية ، 10% الباقية تمثل الطلاب .

وقد تم استخدام المعادلة التالية فى تحديد حجم العينة.¹⁶

$$n = \frac{N(1-q)}{1 + N(1-q)}$$

حيث:
 ن1 : حجم العينة
 ق : نسبة تواجد الظواهر محل البحث فى العينة و قد اعتبرها الباحث (50%).
 د : نسبة الخطأ المسموح به و قد اعتبرها الباحث فى حدود (5 + %).
 د.م : الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذى تعمم به النتائج وهو (95%)، و بذلك تكون الدرجة المعيارية (1.96).
 ن : حجم مجتمع البحث (1290 عضو هيئة تدريس وموظف) .
 ومن ثم يكون حجم العينة = 300 مفردة

وقد تم توزيع العينة المكونة من 300 مفردة بنسبة 70% من الهيئة التدريسية ، 20% من الهيئة الإدارية ، 10% من الطلاب ، ليكون توزيع عينة البحث كما هى موضحة فى جدول (2) بالملاحق :

حيث أن:

◀ عدد أعضاء هيئة التدريس = $300 \times 70\% = 210$ عضو هيئة تدريس، توزيعهم كالاتى :

- من كلية التجارة = $210 \times 44\% = 92$ عضو هيئة تدريس؛
- من كلية الألسن = $210 \times 16\% = 34$ عضو هيئة تدريس؛
- من كلية الحقوق = $210 \times 40\% = 84$ عضو هيئة تدريس.

◀ عدد أعضاء الهيئة الإدارية = $300 \times 20\% = 60$ موظف، توزيعهم كالاتى :

- من كلية التجارة = $60 \times 44\% = 26$ موظف؛
- من كلية الألسن = $60 \times 16\% = 10$ موظف؛
- من كلية الحقوق = $60 \times 40\% = 24$ موظف.

◀ عدد الطلاب = $300 \times 10\% = 30$ طالب، توزيعهم كالاتى :

- من كلية التجارة = $30 \times 44\% = 13$ طالب؛
- من كلية الألسن = $30 \times 16\% = 5$ طالب؛
- من كلية الحقوق = $30 \times 40\% = 12$ طالب.

وفيما يتعلق باعتمادية وصلاحيّة أداة الدراسة وللتعرف على مدى تأثير رأس المال الفكرى على تحسين كفاءة الموارد البشرية فى الجامعة محل الدراسة تم تصميم قائمة إستقصاء تحتوى على مجموعة من الأسئلة المستخدمة فى قياس الأبعاد المختلفة لرأس المال الفكرى متمثلة فى (رأس المال البشرى- رأس المال الهيكلى- رأس المال العلاقتى)، كذلك مجموعة الأسئلة المستخدمة فى قياس مستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة .

وقد تم إجراء دراسة استطلاعية على عينة مكونة من أربعين مفردة وذلك بهدف التحقق من مدى المصادقية على العناصر الأساسية التى تحويها أداة الدراسة والتي من المفترض أنها تستخدم فى قياس متغيرات الدراسة. وتم أيضاً

إستخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha الذي يوضح مدى تجانس بنود المتغيرات المستخدمة في قياس ظاهرة معينة ، وفي ضوء هذا الاختبار تتوافر المصدقية Reliability لأداة جمع البيانات ، ويكون هناك تجانس واتساق كبير بين المتغيرات كلما اقتربت فيه α (Alpha) من الواحد الصحيح ، بينما يكون هناك عدم تجانس كلما اقتربت فيه α (Alpha) من الصفر.

وبالتالي فقد تم تقسيم قائمة الاستقصاء إلى أربع مجموعات كالاتي :

❖ المجموعة الأولى : مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس رأس المال البشري، وهي مقسمة كالاتي:

- أ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس كفاءة الموارد البشرية؛
 - ب. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس خبرات الموارد البشرية؛
 - ج. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس الابتكار؛
 - د. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مهارات الموارد البشرية؛
 - هـ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس معنويات الموارد البشرية.
- وتبين من جدول (3) أن جميع العناصر على درجة عالية من المصدقية حيث ظهر ذلك بوضوح في معنوية جميع العناصر عند مستوى (01). وذلك خلال عرض نتائج الثبات الداخلي ، وقد أكد على ذلك أيضا قيم معاملات الصدق العاملي والتي تراوحت فيما بين (75, : 98)، مما يعكس وجود درجة عالية من المصدقية والصلاحية على مستوى جميع عناصر هذه المجموعة – أيضا أكدت ذلك قيمة معامل ألفا كرونباخ ، التي تم حسابها ($\alpha = 97$)، الأمر الذي يعكس أن جميع العناصر يمكن الاعتماد عليها في قياس عناصر رأس المال الفكري.

❖ المجموعة الثانية : مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس رأس المال الهيكلي، وهي مقسمة كالاتي:

- أ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لتدعيم وتنفيذ التطوير التنظيمي؛
 - ب. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى ملائمة الهيكل التنظيمي؛
 - ج. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس الكفاءة والسيطرة؛
 - د. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى ملائمة بيئة العمل؛
 - هـ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس أنظمة المعلومات؛
- وتبين من نتائج جدول (4) أن جميع العناصر على درجة عالية من المصدقية حيث ظهر ذلك بوضوح في معنوية جميع العناصر عند مستوى (01). وذلك خلال عرض نتائج الثبات الداخلي ، وقد أكد على ذلك أيضا قيم معاملات الصدق العاملي والتي تراوحت فيما بين (81, : 96)، مما يعكس وجود درجة عالية من المصدقية والصلاحية على مستوى جميع عناصر هذه المجموعة – أيضا أكدت ذلك قيمة معامل ألفا كرونباخ ، التي تم حسابها ($\alpha = 92$)، الأمر الذي يعكس أن جميع العناصر يمكن الاعتماد عليها في قياس عناصر رأس المال الهيكلي.

❖ المجموعة الثالثة : مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس رأس المال العلاقتي، وهي مقسمة كالاتي:

- أ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس رضا العملاء (الطلاب- أولياء الأمور- المجتمع المدني)؛
 - ب. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس ولاء العملاء؛
 - ج. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى الإحتفاظ بالعميل؛
 - د. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى التعاون مع العميل ومشاركته في الآراء؛
- وتبين من نتائج جدول (5) أن جميع العناصر على درجة عالية من المصدقية حيث ظهر ذلك بوضوح في معنوية جميع العناصر عند مستوى (01). وذلك خلال عرض نتائج الثبات الداخلي ، وقد أكد على ذلك أيضا قيم معاملات الصدق العاملي والتي تراوحت فيما بين (84, : 95)، مما يعكس وجود درجة عالية من المصدقية والصلاحية على مستوى جميع عناصر هذه المجموعة – أيضا أكدت ذلك قيمة معامل ألفا كرونباخ ، التي تم حسابها ($\alpha = 93$)، الأمر الذي يعكس أن جميع العناصر يمكن الاعتماد عليها في قياس عناصر رأس المال العلاقتي.

❖ المجموعة الرابعة : مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة، وهي مقسمة كالاتي:

- أ. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى تحقيق التميز والتفوق؛
 - ب. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى نجاح العملية البحثية؛
 - ج. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس معدلات العائد على الإستثمار في رأس المال البشري؛
 - د. مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس الأداء الكلي للمنظمة.
- وتبين من نتائج جدول (6) أن جميع العناصر على درجة عالية من المصدقية حيث ظهر ذلك بوضوح في معنوية جميع العناصر عند مستوى (01). وذلك خلال عرض نتائج الثبات الداخلي ، وقد أكد على ذلك أيضا قيم

معاملات الصدق العاملى والتي تراوحت فيما بين (85, : 92) مما يعكس وجود درجة عالية من المصادقية والصلاحية على مستوى جميع عناصر هذه المجموعة – أيضا أكدت ذلك قيمة معامل ألفا كرونباخ ، التي تم حسابها ($\alpha = 0.86$) الأمر الذي يعكس أن جميع العناصر يمكن الاعتماد عليها في قياس العناصر الخاصة بمستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة .

III. النتائج ومناقشتها :

لإختبار فروض الدراسة تم إستخدام كل من أسلوب الإنحدار الخطى البسيط والإنحدار التدريجى وتحليل التباين ومعامل ارتباط بيرسون لتوضيح طبيعة العلاقة بين ممارسات رأس المال الفكرى و مستوى أداء الموارد البشرية فى المنظمة . وتم ذلك بإستخدام برنامج SPSS - Version 17 فى التحليل الإحصائى للتوصل لتأثير رأس المال الفكرى على مستوى أداء الموارد البشرية فى المنظمة لتحليل البيانات التى تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء بعد تجميعها ، هذا وقد تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسى لتحقيق ذلك .

❖ الفرض الأول : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشرى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة.

1- لإختبار هذا الفرض تم إدخال البيانات الخاصة بالمتغير المستقل الأول (رأس المال البشرى) ويعبر عنه بالرمز x_1 ، والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ويعبر عنه بالرمز y للبرنامج الإحصائى SPSS وكانت النتائج والتي يوضحها جدول (7) تحليل معاملات الارتباط حيث إتضح أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.991 مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردى قوى بين كل من المتغير المستقل (رأس المال البشرى) والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ، كما أن مستوى معنوية الارتباط = 0.001 أى أنها اقل من 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرض بأنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشرى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة .

2- ولتحليل الإنحدار يوضح جدول (8) تحليل الإنحدار Model summary أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) $R^2 = 0.982$ ويعنى ذلك أن 98.2% من التغيرات التى تحدث فى المتغير التابع مستوى أداء الموارد البشرية ترجع إلى التغيرات التى تحدث فى المتغير المستقل رأس المال البشرى والنسبة الباقية 1.8% ترجع لمتغيرات عشوائية أخرى .

3- ولتحليل التباين يتضح من جدول تحليل التباين (9) أن القيمة الإحصائية (ف المحسوبة= 168.093) وهى أكبر من القيمة الجدولية أو القيمة الحرجة (5.32) والتي تم حسابها إحصائياً من جدول توزيع F ، مما يعنى قبول الفرض بوجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين .

❖ الفرض الثانى : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الهيكلى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة.

1- لإختبار هذا الفرض تم إدخال البيانات الخاصة بالمتغير المستقل الثانى (رأس المال الهيكلى) ويعبر عنه بالرمز x_2 ، والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ويعبر عنه بالرمز y للبرنامج الإحصائى SPSS وكانت النتائج والتي يوضحها جدول (10) جدول تحليل الارتباط أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.994 مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردى قوى بين كل من المتغير المستقل (رأس المال الهيكلى) والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ، كما أن مستوى معنوية الارتباط = 0.001 أى أنها اقل من 0.05 وبالتالي نقبل الفرض بأنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال الهيكلى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة .

2- ولتحليل الإنحدار يوضح جدول تحليل الإنحدار Model summary (11) أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) $R^2 = 0.988$ ويعنى ذلك أن 98.8% من التغيرات التى تحدث فى المتغير التابع مستوى أداء الموارد البشرية ترجع إلى التغيرات التى تحدث فى المتغير المستقل رأس المال الهيكلى والنسبة الباقية 1.2% ترجع لمتغيرات عشوائية أخرى .

3- ولتحليل التباين يتضح من جدول تحليل التباين (12) أن القيمة الإحصائية (ف المحسوبة= 257.587) وهى أكبر من القيمة الجدولية أو القيمة الحرجة (5.32) والتي تم حسابها إحصائياً من جدول توزيع F ، مما يعنى قبول الفرض بوجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين .

❖ الفرض الثالث : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال العلاقتى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة.

1- لاختبار هذا الفرض تم إدخال البيانات الخاصة بالمتغير المستقل الثانى (رأس المال العلاقتى) ويعبر عنه بالرمز x_3 ، والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ويعبر عنه بالرمز y ، للبرنامج الإحصائى SPSS وكانت النتائج والتي يوضحها جدول (13) تحليل الارتباط أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.995 مما يدل على أن هناك علاقة ارتباط طردى قوى بين كل من المتغير المستقل (رأس المال العلاقتى) والمتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية)، كما أن مستوى معنوية الارتباط = 0.00 أى أنها أقل من 0.05 وبالتالي نقبل الفرض بأنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال العلاقتى وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة.

2- ولتحليل الانحدار يوضح جدول تحليل الانحدار (14) Model summary أن معامل التحديد (مربع معامل الارتباط) $R^2 = 0.987$ ويعنى ذلك أن 98.7% من التغيرات التى تحدث فى المتغير التابع مستوى أداء الموارد البشرية ترجع إلى التغيرات التى تحدث فى المتغير المستقل رأس المال العلاقتى والنسبة الباقية 1.3% ترجع لمتغيرات عشوائية أخرى.

3- ولتحليل التباين يتضح من جدول تحليل التباين (15) أن القيمة الإحصائية (ف المحسوبة = 299.122) وهى أكبر من القيمة الجدولية أو القيمة الحرجة (5.32) والتى تم حسابها إحصائياً من جدول توزيع F، مما يعنى قبول الفرض بوجود علاقة ارتباط إيجابية بين المتغيرين.

❖ **الفرض الرابع : يوجد تأثير إيجابي جوهري لمكونات رأس المال الفكرى على تحسين كفاءة الموارد البشرية فى جامعة عين شمس.**

1- لاختبار هذا الفرض تم إدخال البيانات الخاصة بالمتغيرات المستقلة التى تمثل العناصر الرئيسية لرأس المال الفكرى ويعبر عنها بالرموز (x_1, x_2, x_3)، وكذلك المتغير التابع (مستوى أداء الموارد البشرية) ويعبر عنه بالرمز y ، وباستخدام البرنامج الإحصائى SPSS وتطبيق طريقة (Step Wise Backward) التى تقوم باستبعاد المتغيرات الأقل تأثيراً على المتغير التابع، والإبقاء على المتغيرات الأكثر تأثيراً، حيث يوضح جدول (16) تحليل الانحدار Model Summary أنه عند المفاضلة بين النماذج لابد من اختيار النموذج صاحب أقل درجة خطأ معيارى وأكبر ارتباط، ومن ثم فإن النموذج الثانى هو أفضل النماذج حيث أن الخطأ المعيارى له (83.5) أقل من النموذجين الآخرين، كما أنه صاحب أكبر معامل تحديد (0.989)، كما أن النموذج جيد لأن مستوى المعنوية به (0.036) أقل من 5%، ويتضح أن النموذج قد استبعد المتغير الأقل تأثيراً وهو المتغير الثانى x_2 والذى يمثل رأس المال الهيكلى، أما المتغيرين الآخرين وهما رأس المال البشرى ورأس المال العلاقتى فقد تم الاحتفاظ بهما.

2- كما يلاحظ من جدول تحليل التباين (17) أن النموذج الثانى أيضاً هو أفضل النماذج من حيث مستوى المعنوية، حيث أن مستوى المعنوية به (0.005) أقل من 5%.

3- كما أنه من جدول تحليل الانحدار (18)، وفى النموذج الثانى نجد أن ميل خط الانحدار = (0.277) وذلك بالنسبة للمتغير الأول x_1 ، كما أن ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير الثالث (x_3) = (0.893)، مما يعنى أن الميل موجب بالنسبة للمتغيرين، ومن ثم يعنى وجود علاقة طردية بين المتغيرين المستقلين رأس المال البشرى (x_1)، رأس المال العلاقتى (x_3)، وبين المتغير التابع مستوى أداء الموارد البشرية بجامعة عين شمس (y)، بمعنى أنه كلما زاد الإهتمام برأس المال البشرى، رأس المال العلاقتى كلما تحسن أداء الموارد البشرية بالجامعة محل الدراسة، ويمكن التعبير عن تلك العلاقة باستخدام المعادلة الآتية:

$$Y = -102.995 + 0.277 x_1 + 0.893 x_3$$

4- ويتضح من جدول (19) معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة التى تمثل الأبعاد المختلفة لرأس المال الفكرى (رأس المال البشرى - رأس المال الهيكلى - رأس المال العلاقتى)، والمتغير التابع المتمثل فى مستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة كلها علاقة طردية قوية. وبالتالي طبقاً للنتائج التى تم التوصل إليها يمكن القول أن هناك تأثير إيجابي جوهري لمكونات رأس المال الفكرى على تحسين كفاءة الموارد البشرية فى الجامعات الحكومية، ويعنى ذلك أنه كلما زاد كلا من (رأس المال البشرى - رأس المال العلاقتى) يزيد معه وبقوة مستوى أداء الموارد البشرية فى المنظمة. ومن ثم يمكن قبول الفرض الرابع للدراسة وذلك بصورة جزئية.

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل للنتائج الآتية :

1- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشرى وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة، بمعنى أنه كلما زاد الاستثمار فى رأس المال البشرى كلما تحسن أداء الموارد البشرية بجامعة عين شمس ومن ثم

بالجامعات الحكومية. وقد إتفقت هذه النتيجة مع النتيجة التى توصل إليها كل من (كاظم، 2008)، (سلمان، 2009)، (Haji and Ghazali , 2012)، (Liang, et.al., 2013) ؛ ويعنى ذلك أنه على الجامعات الحكومية إن أرادت تحسين أداء الموارد البشرية بها وتحسين الأداء بشكل عام فعليها أن توجه إهتمامها إلى الاستثمار فى رأس المال البشرى من خلال الاهتمام ببرامج التدريب الموجهة إليهم والتي تؤدي إلى تنمية مهارات تلك الموارد ، وكذلك الاهتمام بالعناصر التي تؤدي إلى تحسين معنوياتهم ، والاهتمام بالاحتفاظ بالخبرات اللازمة من العنصر البشرى بما يؤدي لزيادة الإبتكار لدى المورد البشرى النادر والذي يتسبب فى تحقيق وإستدامة الميزة التنافسية. بينما إختلفت هذه النتيجة عما ورد فى دراسة (Khalique, Muhammed et al., 2015) حيث لم يكن رأس المال البشرى ذو تأثير معنوى على الأداء التنظيمى وذلك كأحد مكونات رأس المال الفكرى؛

- 2- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال الهيكلى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة . هذا وقد إتفقت هذه النتيجة مع بعض النتائج التى توصل إليها (عبد المنعم، 2006) بمعنى أنه كلما زاد الإستثمار فى رأس المال الهيكلى كلما تحسن أداء الموارد البشرية بالجامعات الحكومية، ومن ثم يجب عليها إن أرادت تحسين أداء الموارد البشرية بها فعليها أن توجه إهتمامها إلى محاولة تدعيم و تطوير الأداء التنظيمى والعمل على ملائمة الهيكل التنظيمى فى الجامعات الحكومية وذلك لتحقيق الكفاءة والسيطرة فى مجال عمل هذه المنظمات؛
- 3- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال العلاقتى و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة . وقد إتفقت هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسات كل من (إسماعيل، 2010) ، (محمد، 2010) بمعنى أنه كلما زاد الإستثمار فى رأس المال العلاقتى كلما تحسن أداء الموارد البشرية بالجامعات الحكومية، ومن ثم يجب على الجامعات الحكومية إن أرادت تحسين أداء الموارد البشرية بها فعليها أن توجه إهتمامها إلى محاولة كسب رضا العملاء (الطلاب- أولياء الأمور- المجتمع المدنى)، وذلك لضمان ولائهم للمنظمة التعليمية التى ينتمون إليها مما يؤدي لزيادة الثقة المتبادلة بين الطرفين خاصة من خلال التعاون مع العميل ومشاركته فى الآراء .
- 4- عند دراسة العلاقة التأثيرية بين المتغيرات المستقلة التى تمثل الأبعاد المختلفة لرأس المال الفكرى (رأس المال البشرى- رأس المال الهيكلى- رأس المال العلاقتى)، والمتغير التابع المتمثل فى مستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة، وجد أن المتغيرين المستقلين الأول والثالث هما الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، أما المتغير الثانى المتمثل فى رأس المال الهيكلى فوجد أن تأثيره غير معنوى على تحسين كفاءة الموارد البشرية فى جامعة عين شمس وبالتالي بالجامعات الحكومية .

ومن ثم يمكن القول أنه كلما زاد إهتمام الجامعات الحكومية بصفة عامة ، والمنظمات الجامعية بصفة خاصة بالعناصر المختلفة لرأس المال الفكرى، ومع زيادة الإستثمار فى تلك العناصر يؤدي ذلك إلى تحقيق التميز والتفوق ، والارتقاء بالعملية البحثية ، وزيادة معدلات العائد على الإستثمار فى رأس المال البشرى لدى تلك المنظمات ، مما ينعكس ايجابياً على تحسين مستوى الأداء الكلى للجامعات الحكومية المصرية والتي تمثلها جامعة عين شمس محل الدراسة . كما أن البنية التحتية لإدارة المعرفة ومنها (تكنولوجيا المعلومات) متوفرة بدرجة جيدة فى الجامعة و على درجة عالية من الكفاءة و الفعالية .

وختلصة القول أن الدراسة إستطاعت الإجابة على التساؤلين المحددين فى المشكلة وهما ما دور إدارة رأس المال الفكرى ومنه رأس المال البشرى فى تحسين أداء الموارد البشرية فى جامعة عين شمس خصوصاً وفى الجامعات الحكومية عموماً ؟ ثم هل هناك علاقة بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكرى وتحسين أداء الموارد البشرية بما يحقق رضا العميل عن الخدمة التعليمية المؤداة ؟

IV. الخلاصة :

من النتائج التى تم التوصل إليها يوصى البحث بتبنى المنهجية التى وضعها للدراسة وخصوصاً فيما يتعلق بمكونات رأس المال الفكرى من الناحية النظرية بالإضافة إلى إدراك الأبعاد المختلفة لتحسين مستوى أداء الموارد البشرية حتى يمكن أخذها فى الاعتبار بكل مستويات الموارد البشرية بالجامعة، وقد إعتمد البحث فى صياغته للتوصيات على النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية وخصوصاً تصنيف التوصيات وفقاً لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة .

وقد راعى البحث عند وضع تلك التوصيات أن تكون قابلة للتطبيق وتخصيصه بصورة أكبر وفى نفس الوقت راعى المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بتنمية المكونات المختلفة للموارد البشرية بكل كلية؛

- 1- إن مفهوم رأس المال الفكرى هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطه بالمجتمع ككل وبالتالي بالمؤسسات التعليمية بالمجتمع ، لذلك فإنه لا يزال فى مرحلة النمو والتطور ، لذلك يجب زيادة الإهتمام به حيث أنه يعبر عن الأصول المعرفيه (الأصول غير المادية لمجتمع الجامعات المصرية) وذلك بضمان الحد الأدنى من الحياة الكريمة حتى يمكن التفرغ للبحث العلمى وإيجاد حلول لمشكلات المجتمع؛

2- يوصى البحث بالمحافظة على رأس المال الفكري بشقيه الهيكلي والعلاقاتي عن طريق قيام إدارة الكليات المختلفة بالإهتمام بالمعرفة المخزونة في عقول الموظفين وأعضاء هيئة التدريس وجعلهم ينقلونها إلى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس الجدد، وذلك من خلال التواصل العلمي بعمل مؤتمرات وسمينارات الأقسام العلمية السنوية والتي تعتبر فرصة حية لعرض أحدث المستجدات العلمية في المجال ومحاولة وضعها موضع التنفيذ من خلال دعوة رجال الأعمال والسياسيين لحضور تلك اللقاءات؛

3- مساهمة رأس المال البشري في تحسين إنتاجية العملية التعليمية للجامعات حيث أن تطبيق هذا المفهوم يؤدي إلى توفير وسائل عمل جديدة من شأنها زيادة كفاءة العاملين وأعضاء هيئة التدريس وبالتالي يعكس ذلك على المستوى العلمي للطالب في مرحلة البكالوريوس حتى يكون مؤهلاً بصورة مناسبة لسوق العمل هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى يعكس على مستوى الأداء البحثي لطالب الدراسات العليا أيضاً داخل هذه الجامعات؛

4- من الأهمية بمكان فهم وإدراك أهمية رأس المال الفكري من قبل إدارات الجامعات المصرية لما يمثله من قيمة خاصة لها ومن ثم السعي لتطبيق حوكمة إدارة المعرفة والتي يعرفها (Schroeder, et al., 2012)¹⁷ بأنها الهياكل والعمليات والآليات المرتبطة والموضوعة للتوجيه والتنسيق والرقابة الواضحة والمفصلة لمبادرات إدارة المعرفة في المنظمة لتأصيل كيفية وطرق الاستفادة من المعرفة الضمنية التي بموجبها تولد الابتكارات فنية كانت أو تنظيمية ترفع من كفاءتها على المستوى المحلي والعالمي؛

5- ضرورة بناء قاعدته فكرية معرفية قوية في الجامعة للرفع من قيمتها وكفاءتها وذلك من خلال اتباع الخطوات التالية :

أ. وضع معايير عالية لأداء الموارد البشرية في الجامعة سواء أعضاء هيئة التدريس أو العاملين في الجامعة والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي للجامعة مع الهدف الذي تسعى للوصول إليه
ب- استقطاب أعضاء هيئة تدريس ممن يمتلكون مواهب فكرية متنوعة تنعكس على المستوى العلمي والفكري للطالب ، بالإضافة إلى المحافظة على المعايير الموضوعية لترقية أعضاء هيئة التدريس وخصوصاً مايتعلق بالنشر الدولي وتطبيق ذلك على جميع التخصصات؛

ب. زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يدار أي موجود في الجامعات المصرية ، لكونه مصدراً مهماً للتوجه الاستراتيجي لتلك الجامعات وذلك عن طريق البحث عن القدرات المعطلة فيها وتحريكها لتكون فاعلة، وإنشاء إدارة تعمل جاهدة من أجل ضمان استثمار رأس المال الفكري تسمى إدارة المعرفة وتكون تتبعها لعميد الكلية مباشرة؛

ج. ضرورة الإهتمام بصناعة رأس المال الفكري للجامعة من خلال إفراح المجال أمام العاملين فيها لإبداء أرائهم ومقترحاتهم حول تطوير العمل، وتطوير الفكر الإداري والتعليمي بالجامعة، مع تشجيع الحوار المباشر ما بين الإدارة والعاملين لغرض إنضاج الأفكار المبدعة ويتم ذلك من خلال إجتماعات ولقاءات ودية تمكن العاملين بالجامعة من إطلاق أفكارهم ، حيث تكون محصلة النتيجة النهائية لذلك الرفع من الكفاءة العلمية والإدارية للجامعات المصرية؛

د. العمل وبصورة مستمرة من أجل تطوير طرائق قياس ومعايير دقيقة للاستثمار في تكوين رأس المال الفكري ومنه البشري وبلاستناد إلى التطورات التقنية التي ترتبط بذلك وتتيحه. ومن ثم على مصممي طرق ونظم قياس رأس المال الفكري والاستثمار في تكوينه أن يأخذوا بعين الاعتبار النماذج التي تقبل القياس في المجالات المالية والتسويقية، واستخدام البيانات التي تجعل العوامل غير الملموسة قابلة للقياس، بالإضافة إلى توفير الدعم والمساندة والمساعدة بمختلف أشكالها من أجل أن تتوفر إمكانات مادية ومالية ومستلزمات فنية خصوصاً تقنية المعلومات التي تساعد الجامعات الحكومية وخاصة في الدول النامية على تطوير رأس المال الفكري لديها وزيادة استثماراتها في تكوينه؛

هـ. إعتماًداً على النتيجة التي مفادها أن البنية التحتية لإدارة المعرفة (تقنية المعلومات) متوفرة بدرجة جيدة في الجامعة و على درجة عالية من الكفاءة والفعالية ، فإن البحث يوصي بأهمية التأكيد على ضرورة تبني منهجية خرائط وأطلس المعرفة (رفاعي، 2014)¹⁸ وذلك للمجالات الوظيفية المكونة للتخصصات الرئيسية والفرعية بكل قسم علمي وكذا الإدارات الرئيسية وذلك بكل كلية. هذا بالإضافة إلى تبني ثقافة الإنفتاح من خلال الاتصالات المفتوحة وذلك على مستوى التخصصات الفرعية ومن ثم الموارد البشرية المسؤولة عن إنجازها من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، حتى تكون هذه الاتصالات في الإطار الرشيد والهادف لها من أجل الإنجاز الفعال والكفاء في نفس الوقت ومن ثم تحسين إنتاجية العمل المعرفي بصفة خاصة والإنتاجية البحثية والتعليمية بصفة عامة.

- البحوث المستقبلية :

يمكن إقتراح عنوان دراسة إمتداداً لهذا الموضوع وهي " تأثير استخدام رأس المال البشري في تنمية الابتكار التنظيمي لدى الموارد البشرية " .

- ملحق الجداول والأشكال البيانية :

جدول رقم(1): عدد أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية والطلاب في بعض الكليات بجامعة عين شمس عام 2012

الكلية	المجتمع	أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة		
		الهيئة الإدارية	الإجمالي	النسبة
التجارة	250	320	570	44%
الألسن	160	150	210	16%
الحقوق	210	300	510	40%
الإجمالي	620	770	1290	100%

المصدر: الشئون الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، شئون الطلاب بالكليات موضع البحث.

جدول رقم(2): عدد أعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية والطلاب في بعض الكليات بجامعة عين شمس (بالنسب)

م	الكلية	الهيئة التدريسية	النسبة من اجمالي العينة	الهيئة الإدارية	النسبة	الطلاب	النسبة	الإجمالي	النسبة
1	التجارة 44%	92	31%	26	9%	13	4.5%	131	44%
2	الألسن 16%	34	11%	10	3%	5	1.5%	49	16%
3	الحقوق 40%	84	28%	24	8%	12	4%	120	40%
	الإجمالي	210	70%	60	20%	30	10%	300	100%

المصدر: الشئون الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، الهيئة الإدارية، شئون الطلاب بالكليات موضع البحث.

جدول رقم (3): اختبار مصداقية وثبات المجموعة الأولى الخاصة بقياس رأس المال البشرى

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	قياس كفاءة الموارد البشرية	5	0.96	0.98
2	قياس خبرات الموارد البشرية	6	0.70	0.84
3	قياس الابتكار	5	0.69	0.83
4	قياس مهارات الموارد البشرية	5	0.68	0.82
5	قياس معنويات الموارد البشرية	5	0.63	0.75

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (4): اختبار مصداقية وثبات المجموعة الثانية الخاصة بقياس رأس المال الهيكلى

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	قياس تنفيذ التطوير التنظيمى	4	0.93	0.96
2	قياس مدى ملائمة الهيكل التنظيمى	4	0.65	0.81
3	قياس الكفاءة والسيطرة	4	0.67	0.82
4	قياس مدى ملائمة بيئة العمل	4	0.66	0.81
5	قياس أنظمة المعلومات	5	0.75	0.87

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (5): اختبار مصداقية وثبات المجموعة الثالثة الخاصة بقياس رأس المال العلاقتى

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	قياس رضا العملاء	4	0.92	0.95
2	قياس ولاء العملاء	4	0.82	0.91
3	قياس مدى الإحتفاظ بالعميل	3	0.84	0.92
4	قياس مدى التعاون مع العميل ومشاركته فى الآراء	3	0.71	0.84

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (6): اختبار مصداقية وثبات المجموعة الرابعة الخاصة بقياس مستوى أداء الموارد البشرية بالمنظمة

م	المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
1	قياس مدى تحقيق التميز والتفوق للموارد البشرية	4	0.73	0.85
2	قياس مدى نجاح العملية البحثية	3	0.76	0.87
3	قياس معدلات العائد على الإستثمار فى رأس المال البشرى	4	0.85	0.92
4	قياس الأداء الكلى للمنظمة	7	0.83	0.91

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (7): معاملات الارتباط بين رأس المال البشري ، و مستوى أداء الموارد البشرية Correlations

		رأس المال البشري	مستوى أداء الموارد البشرية
رأس المال البشري	Pearson Correlation	1	.991**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	5	5
مستوى أداء الموارد البشرية	Pearson Correlation	.991**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	5	5

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (8): تحليل الانحدار Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
dimension0 1	.991a	.982	.977	122.14400	.982	168.093	1	3	.001

a. Predictors: (Constant), x1

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (9): تحليل التباين ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2507810.526	1	2507810.526	168.093	.001 ^a
	Residual	44757.474	3	14919.158		
	Total	2552568.000	4			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (10): معاملات الارتباط بين رأس المال الهيكلي، و مستوى أداء الموارد البشرية Correlations

		رأس المال الهيكلي	مستوى أداء الموارد البشرية
رأس المال الهيكلي	Pearson Correlation	1	.994**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	5	5
مستوى أداء الموارد البشرية	Pearson Correlation	.994**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	5	5

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (11): تحليل الانحدار Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
dimension0 1	.994 ^a	.988	.985	98.97202	.988	257.587	1	3	.001

a. Predictors: (Constant), x2

b. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (12): تحليل التباين ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2523181.616	1	2523181.616	257.587	.001 ^a
	Residual	29386.384	3	9795.461		
	Total	2552568.000	4			

a. Predictors: (Constant), x2

جدول رقم (12): تحليل التباين ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2523181.616	1	2523181.616	257.587	.001 ^a
	Residual	29386.384	3	9795.461		
	Total	2552568.000	4			

a. Predictors: (Constant), x2

b. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (13): معاملات الارتباط بين رأس المال العلاقتى ، و مستوى أداء الموارد البشرية Correlations

	رأس المال العلاقتى	مستوى أداء الموارد البشرية
رأس المال العلاقتى	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.995**
	N	5
مستوى أداء الموارد البشرية	Pearson Correlation	.995**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	5

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (14): تحليل الإنحدار Model Summary^b

Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
						R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
dimension0	1	.995 ^a	.990	.987	91.91730	.990	299.122	1	3	.000

a. Predictors: (Constant), x3

b. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (15): تحليل التباين ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2527221.633	1	2527221.633	299.122	.000 ^a
	Residual	25346.367	3	8448.789		
	Total	2552568.000	4			

a. Predictors: (Constant), x3

b. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (16): تحليل الإنحدار Model Summary^d

Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
						R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
dimension0	1	.997 ^a	.995	.979	115.60101	.995	63.336	3	1	.092
	2	.997 ^b	.995	.989	83.50454	.000	.044	1	1	.036
	3	.995 ^c	.990	.987	91.91730	-.004-	1.635	1	2	.329

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Predictors: (Constant), x3, x1

c. Predictors: (Constant), x3

d. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (17): تحليل التباين ANOVA^d

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2539204.406	3	846401.469	63.336	.092 ^a
	Residual	13363.594	1	13363.594		
	Total	2552568.000	4			
2	Regression	2538621.982	2	1269310.991	182.032	.005 ^b
	Residual	13946.018	2	6973.009		
	Total	2552568.000	4			
3	Regression	2527221.633	1	2527221.633	299.122	.006 ^c
	Residual	25346.367	3	8448.789		
	Total	2552568.000	4			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Predictors: (Constant), x3, x1

c. Predictors: (Constant), x3

d. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول (18): Regression Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-60.483-	228.185		-.265-	.835
	x1	.330	.393	.451	.840	.555
	x2	-.259-	1.242	-.239-	-.209-	.869
	x3	1.133	1.290	.789	.878	.541
2	(Constant)	-102.995-	74.375		-1.385-	.300
	x1	.277	.217	.379	1.279	.329
	x3	.893	.425	.622	2.102	.170
3	(Constant)	-119.518-	80.622		-1.482-	.235
	x3	1.428	.083	.995	17.295	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

جدول رقم (19): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Correlations

	Y	x1	x2	x3
Y	Pearson Correlation	.991**	.994**	.995**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
	N	5	5	5
x1	Pearson Correlation	.991**	.990**	.984**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002
	N	5	5	5
x2	Pearson Correlation	.994**	.990**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000
	N	5	5	5
x3	Pearson Correlation	.995**	.984**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000
	N	5	5	5

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

الإحالات والمراجع :

- ¹ . أفندى، عطية حسين، فى سبيل البحث عن التميز – رأس المال الفكرى وإدارة المعرفة تحديد طبيعة العلاقة، مؤتمر تطوير رأس المال الفكرى 18-20 يناير 2010، وزارة الأوقاف- الكويت.
- ² . جاد الرب، سيد محمد، مقومات إدارة وتنمية العقول البشرية عالية التميز، دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة – جامعة عين شمس، العدد الأول، يناير 1998.
- ³ . محمد، نبيل عبد المنعم، تأثير رأس المال الفكرى على الفعالية التنظيمية – دراسة تطبيقية على مجموعة من شركات السياحة المصرية، رسالة دكتوراه، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة القاهرة، 2006.
- ⁴ . عبد العزيز، شهيرة محمود، علاقة رأس المال الفكرى بعملية خلق القيمة للمنظمة، مع التركيز على مدخل رأس المال الإنسانى، رسالة دكتوراه، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2006.
- ⁵ . كاظم، عبد الله، أثر رأس المال الفكرى فى الإبداع التنظيمى، رسالة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، 2008.
- ⁶ . سلمان، أحمد عيسى، نموذج مقترح للعلاقة بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكرى فى قطاع المستشفيات، رسالة دكتوراه، مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2009.
- ⁷ . إسماعيل، عماد الدين، قياس رأس المال الفكرى كمدخل لتطوير الأداء فى المنظمات العامة مع التطبيق على الهيئة العامة للإستعلامات، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2010.
- ⁸ . محمد، أسماء عزمى عبد الحميد، علاقة رأس المال الفكرى بإدارة المعرفة وتأثير ذلك على نجاح إدارة الأعمال، العدد 130، سبتمبر 2010.
9. Haji, Abdifatah & Ghazali ,Nazli (2012), Intellectual capital disclosure trends: some Malaysian evidence, Journal of Intellectual Capital, Vol. 13, No. 3, pp. 377-397.
10. Serenko, Alexander & Bontis , Nick.(2013), Global ranking of knowledge management and intellectual capital academic journals: 2013 update, Journal of Knowledge Management. Vol.17 No. 2, pp. 307-326.
- ¹¹ . Liang, Chiung-Ju., Chen, Tzu-Yin., & Lin., Ying-Li (2013), How do different business models affect intellectual capital? , Journal of Intellectual Capital. Vol.14, Issue 2, pp.176-191.
- ¹² . Gamerschlag, Ramin, (2013), Value relevance of human capital information, Journal of Intellectual Capital, Vol. 14 No. 2, pp. 325-345.
- ¹³ . Schiavone, Francesco; Meles, Antonio; Verdoliva, Vincenzo; & Del Giudice, Manlio(2014), Does location in a science park really matter for firms' intellectual capital performance?, Journal of Intellectual Capital. Vol. 15, No. 4, pp. 497-515.
- ¹⁴ . Villasalero, Manuel (2014) University knowledge, open innovation and Technological capital in Spanish science parks. Research revealing or technology selling?, Journal of Intellectual Capital. Vol. 15, No. 4, pp. 479-496
- ¹⁵ . Khalique , Muhammad; Bontis, Nick; Bin Shaari, Jamal Abdul Nassir; & Muhammad Isa, Abu Hassan (2015), Intellectual capital in small and medium enterprises in Pakistan , Journal of Intellectual Capital. Vol.16, No.1, pp.224-238.
- ¹⁶ . على، محمد فتحي محمد، الإحصاء فى اتخاذ القرارات التجارية و بحوث العمليات، القاهرة: مكتبة عين شمس، 1981، ص 129.
- ¹⁷ . Schroeder, A., Pauleen,D., & Huff,S (2012) KM governance: the mechanisms for guiding and controlling KM programs. Journal of Knowledge Management, Vol.16, No.1, pp.3-21.
- ¹⁸ . رفاعى، ممدوح عبد العزيز، إدارة المعرفة (مدخل النظرية القائمة على الموارد)، القاهرة: كلية التجارة جامعة عين شمس، الطبعة السادسة 2014.