

2020

دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية

ناصر جرادات

nasser@paluniv.edu.ps, جامعة فلسطين الاهلية

عماد الزير

r.journal@hebron.edu, جامعة فلسطين الاهلية

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/hujr_b



Part of the [Business Commons](#)

Recommended Citation

الزير, عماد (2020) "دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات and جرادات, ناصر مجلة جامعة - (Hebron University Research Journal-B (Humanities) - (العلوم الانسانية), الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية Vol. 15 : Iss. 1 , Article 1. الخليل للبحوث- ب (العلوم الانسانية

Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/hujr_b/vol15/iss1/1

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Hebron University Research Journal-B (Humanities) - (العلوم الانسانية) by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.



دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية

د. ناصر جرادات، د. عماد الزير، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فلسطين الأهلية.

تاريخ استلام البحث 2019/5/22، تاريخ قبول البحث 2019/10/3

الملخص:

هدفت الدراسة أن تعرف الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، من خلال تعرف دور مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي) في تحقيق الإبداع لدى العاملين من خلال تأثيرها على مكونات الإبداع المتمثلة في (التفاصيل، والمرونة، والطلاقة، والأصالة). استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية، من الأكاديميين والإداريين المتفرغين في هذه الجامعات. وتم تصميم استبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (357) مبحوثاً، وتم استرداد (321) استبانة، جميعها صالحةً للتحليل الإحصائي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أن رأس المال الفكري له أهمية كبرى في الجامعات الفلسطينية متمثلاً في مجالاته المتعددة، وخاصة مجال رأس المال النفسي الذي يؤدي الدور الأكبر في تكوين رأس المال الفكري. وإن أهمية مؤشرات الإبداع كانت مرتفعة. وقد أوصى الباحثان ضرورة قيام إدارات الجامعات الفلسطينية بتوجيه طاقاتها نحو تعزيز رأس المال الفكري، وتطوير مكوناته الأربعة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي، رأس المال البشري، رأس المال النفسي، الإبداع.

Abstract

This study attempts to investigate the role of intellectual capital in achieving creativity among Palestinian universities' employees through

recognizing the role of IC components (i.e., structural, human, social, and physiological capital) and their effect on the employees creativity indicators (i.e., details, flexibility, fluency, and originality). This study was carried out using the analytical-descriptive method; the study population consisted of the Palestinian universities' employees in the West Bank (i.e., full time academics and administrative employees). A survey was designed to gather the data from the study sample which consisted of 357 surveyed employees from which a total of 321 surveys were retrieved (i.e., 89.9% of the study population). These main results of this study are that: the IC has an essential role in the Palestinian universities through its various components, particularly, the psychological capital which was perceived by the sample as the most basic component in forming the IC, and the creativity indicators' importance was highly perceived by the study sample. The researchers implied that the administrations of the Palestinian universities should direct their energies towards the promotion and development of intellectual capital and its four components.

Keywords: Intellectual Capital, Structural Capital, Human Capital, Social Capital, Physiological Capital, Creativity.

المقدمة

بدأ علماء الإدارة الاهتمام بالمعرفة، وإدارة المعرفة ورأس المال الفكري، لما تشكله هذه الموضوعات من أهمية بالغة في تحقيق التميز، إضافةً إلى الاهتمام بنوع "رأس المال" الذي تشكله هذه المعرفة؛ فرأس المال المادي لم يعد كافياً لاستخدامه في حساب قيمة أصول أية منظمة، بل هناك شيء ثانٍ غير ملموس يتلخص في: معارف ومهارات، وعلاقات وجوانب نفسية مهمة لنجاح أية منظمة، ويرى المتخصصون أن هذه الخصائص تشكل رأس مال فكري مهم (المعاني وآخرون، 2011).

لقد انحصر الاهتمام برأس المال الفكري، وحتى فترة متأخرة، بإدارة الحسابات التي تحاول تقديره وقياسه وتطويره ورصد الاستثمار فيه، وكان المقياس الشائع في ذلك هو الاستثمار في التدريب والتعليم، باعتبار ذلك رأس مال بشري، كذلك كان الاهتمام ينصب على قواعد البيانات والسياسات والأنظمة بوصفها رأس

مال هيكلي، ولكن مؤخراً بدأ المختصون في العلوم السلوكية يهتمون برأس المال الفكري، بتشخيصهم مجموعة من خصائص العاملين ترتبط بحالاتهم النفسية، وعَدوها تشكل رأس مال نفسي للمنظمة؛ كما بدأوا الاهتمام بالبعد الاجتماعي الذي يتمثل في طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين أنفسهم ومع جهات خارجية، وهذه العلاقات بالغة الأهمية، فهي تؤثر في أداء المنظمة بالإيجاب، إذا كانت إيجابية، أو بالسلب إذا كانت سلبية، وقد تناول عدد من المفكرين هذه العلاقات، وسعوا لقياسها واستثمارها، ورصد تأثيراتها على أداء المنظمة.

وفيما يتعلق بالإبداع فإنه يعد أحد العناصر الحيوية لتحقيق التميز والتفوق في العديد من المجالات المتعددة، ويختلف تعريف الإبداع باختلاف السياق الذي يستخدم فيه، ففي بعض المؤسسات يرتبط الإبداع بالموهبة، وفي مؤسسات أخرى يرتبط بالمهارة والحرفية، ويترافق مع مصطلح الإبداع العديد من المترادفات مثل: الموهبة، والمهارة، والابتكار.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية، ويسعى الباحثان إلى بيان أهمية ذلك الدور، من أجل تقديم توصيات من شأنها تعزيز هذا الدور، وبالتالي المساهمة بشكل أكثر فاعلية في تحقيق الإبداع لدى أولئك العاملين.

مشكلة الدراسة

يُعد رأس المال الفكري مكوناً أساسياً للمنظمات بمختلف أنواعها ومجالات اختصاصها، ويسهم بشكل كبير في تحسين قدرة المنظمات على المنافسة؛ كونه يضم مجموعة مكونات أساسية تؤدي دوراً كبيراً ومهماً في تحقيق الإبداع في حال كانت تلك المكونات إيجابية، وتعمل بشكل متناغم ومتناسق، وترفد المنظمة بمهارات ومعارف وإمكانات كبيرة.

واستناداً لما سبق، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في أن أغلب إدارات الجامعات الفلسطينية لا تولي الاهتمام الكافي لرأس المال الفكري، ومدى تأثير مكوناته على مؤشرات الإبداع لدى العاملين فيها، وعلى الرغم من الأهمية المرتفعة التي يَبْنِيها بعضُ الدراسات التي تناولت تأثيرَ مختلف مكونات رأس المال الفكري على الإبداع، وبناءً على ذلك؛ فإن مشكلة الدراسة تتمثل في بيان دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، وسيتم علاج هذه المشكلة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس الأول: ما واقع رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأول الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع رأس المال الهيكلي في الجامعات الفلسطينية؟
2. ما واقع رأس المال البشري في الجامعات الفلسطينية؟
3. ما واقع رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية؟
4. ما واقع رأس المال النفسي في الجامعات الفلسطينية؟

السؤال الرئيس الثاني: ما درجة توفر الإبداع في الجامعات الفلسطينية؟

السؤال الرئيس الثالث: ما درجة مساهمة كل من مكونات رأس المال الفكري في تفسير التباين في الدرجات على كل من مكونات الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية؟

أهداف الدراسة: يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في تحديد الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية. أما الأهداف الفرعية فتتمثل في:

1. تحديد دور مكونات رأس المال الهيكلي (الأنظمة "البرمجيات" وقواعد البيانات، والأنظمة والتعليمات، ودليل الإجراءات والسياسات، والخطط الاستراتيجية والتشغيلية) في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

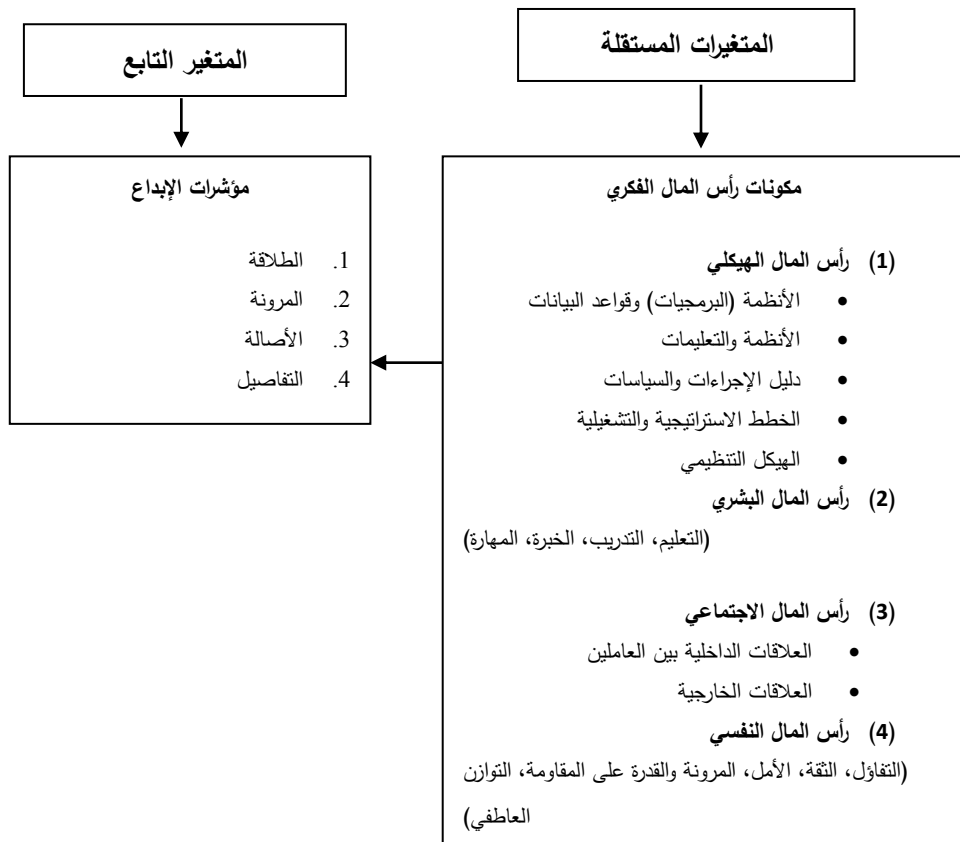
2. تحديد دور مكونات رأس المال البشري (التعليم، والتدريب، والخبرة، والمهارة) في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

3. تحديد دور مكونات رأس المال الاجتماعي (العلاقات الداخلية، والعلاقات الخارجية) في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

4. تحديد دور مكونات رأس المال النفسي (التفاؤل، والثقة، والأمل، والقدرة على المقاومة، والتوازن العاطفي) في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

أنموذج الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعة الأدبيات ذات العلاقة، فقد قام الباحثان بتحديد المتغيرات التي سيقومان باختبارها، وكما هي مدونة في الشكل الآتي رقم (1):

شكل رقم (1): أنموذج الدراسة



الإطار النظري والدراسات السابقة

أدى الاهتمام بأثر الأصول غير المادية؛ وأهمية الخصائص والقدرات البشرية؛ إلى الإدراك بأن هذه القدرات والخصائص تشكل "رأس مال" لا يقل أهمية، بل يزيد، عن رأس المال المالي والمادي. لذلك بدأ العلماء بتحديد مكوناته، وكيفية قياسه، وكيفية تطويره. وهذا الاهتمام ما يزال في مراحله الأولى، وهو بحاجة لمزيد من الدراسة والبحث.

إن رأس المال الفكري هو المفهوم العام الذي يشير إلى الأصول الفكرية غير المادية وغير الملموسة، واحتل رأس المال الفكري (Intellectual Capital) مركز الصدارة من بين جملة مكونات رأس مال المنظمة، وأصبح رأس المال الحقيقي للمنظمات؛ بوصفه الركن الذي يلعب الدور الرئيس في عملية الابتكار والتجديد، وهو الذي يعوّل عليه في عملية التعبير والإبداع، وبالتالي تحويل المعرفة إلى قيمة، ومن ثم إلى ميزة تنافسية، مما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استثمار الموارد الطبيعية

(المادية) إلى استثمار الأصول الفكرية (غير الملموسة) ومن قانون تناقص العوائد (الذي ينطبق على السلع المادية) إلى قانون تزايد العوائد (المعرفة والأفكار) (الروسان والعجلوني، Al-Rousan and Al-Ajlouni, 2010: 44).

وتأسيساً على ما سبق فقد سارعت المنظمات إلى التركيز على كيفية تنمية رأس مالها الفكري لتحقيق عناصر تتفوق بها على منافسيها عبر استثمار الطاقة الفكرية والعقلية للأفراد من خلال تدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية ومساعدتهم في اكتشاف مهاراتهم (صالح، 2009: 2).
يشير رأس المال الفكري إلى مجموعة الأشخاص الذين يمتلكون معارف وخبرات ومنجزات تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون فيها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بشكل عام، وقد عرّف ستوارت (Stewart, 1997) رأس المال الفكري أنه حزمة معرفية، وأنه يتكون من: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني.

وعرف الحوارة والمحاسنة (Hawajra and Mahasna, 2015) رأس المال الفكري أنه عبارة عن "مجموعة من الأصول غير الملموسة التي تمكن المنظمة من أداء وظائفها وفق ميزة تنافسية"، وعده أيضاً القوة الموجهة للابتكار والإبداع وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء.

أسباب الاهتمام برأس المال الفكري

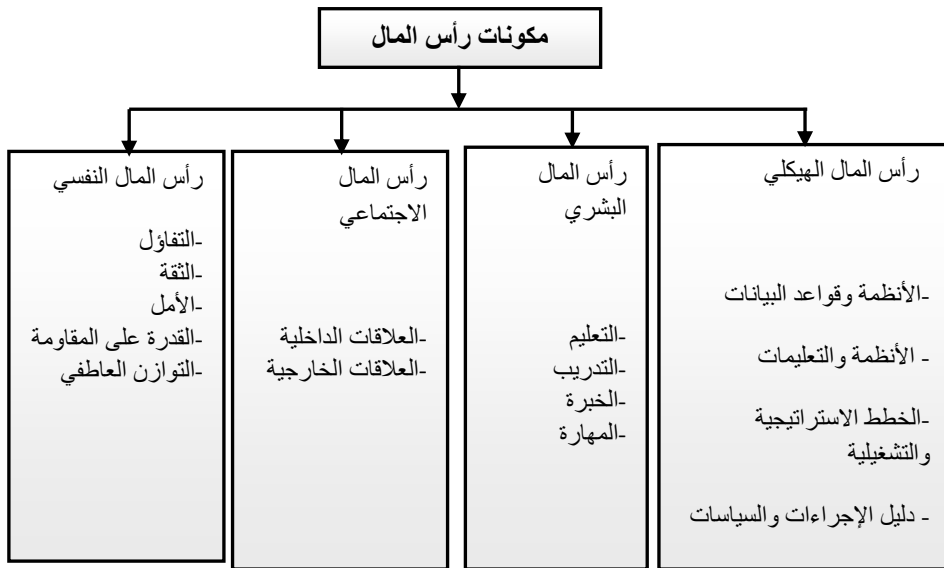
يعد الاهتمام برأس المال الفكري أحد أبرز التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية؛ حيث يركز رأس المال الفكري على الطاقات والقدرات الابتكارية والإبداعية الموجودة لدى العاملين واستثمارها والمحافظة عليها بوصفها أعلى الموارد وأكثر الأصول قيمة (حروحش، 2007: 2). ويتزايد العمر الإنتاجي لرأس المال الفكري بتزايد القدرات الإبداعية التي تعمل على زيادة الإلتقان التكنولوجي والوظيفي ومن ثم زيادة الإنتاجية، فهو لا ينضب بل يزداد، مما يقود إلى تحقيق الميزة التنافسية وزيادة الحصة السوقية لها (Alsaabani, 2011: 378).

إن واحدة من القضايا الأساسية التي تهتم شركات الأعمال هي عملية تحديد القيمة السوقية لتلك الشركات، لأن ذلك هو أساس النجاح والفشل الذي يمكن أن تتعرض له الشركة، حيث إن القيمة السوقية لبعض الشركات تمثل أضعاف قيمتها الدفترية؛ خصوصاً تلك الشركات التي توصف بأنها شركات عالية التكنولوجيا، والمعتمدة بشكل أساسي على المعرفة، سواء الضمنية أم المعلنة، في مختلف عملياتها.

مكونات رأس المال الفكري

اقترح المعاني وزملاؤه (Al-Maani et al, 2011) تصنيفاً لرأس المال الفكري، يشمل أربعة مكونات، هي: رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي. ويمكن تصوير مكونات رأس المال الفكري وفقاً لهذا المدخل كما يبين الشكل الآتي رقم (2):

الشكل رقم (2): مكونات رأس المال الفكري



Source: Al-Maani and colleagues (2011). Contemporary Administrative Issues, Amman: Wael Publishing House.

وسيتم فيما يأتي توضيح هذه المكونات:

(1) رأس المال الهيكلي: يتكون رأس المال الهيكلي مما ينضج من معارف وخبرات وابتكارات لدى العاملين في المنظمة، فتتحول إلى قواعد بيانات وبرمجيات، وأنظمة ودليل إجراءات وسياسات بحيث تمثل جميع هذه المعارف الأداة المهمة والرئيسة التي تساعد في تنفيذ الأعمال والعمليات الإجرائية داخل المنظمة.

ويرى نجم (Najem, 2008) رأس المال الهيكلي أنه يمثل البنى التحتية التي يمكن أن تساعد في دعم العاملين في مسعاها للأداء الفكري، وبذلك يتم أداء أعمال المنظمة، وهذا يمثل كل مخازن المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل قواعد البيانات، والمخططات التنظيمية، وكتيبات العمليات، والاستراتيجيات. وقد عرف (Stewart, 1997) رأس المال الهيكلي أنه يمثل قدرات المنظمة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع، وحقوق النشر والتأليف والعلامات التجارية التي بمجملها تمثل شخصية المنظمة وهويتها وقيمتها السوقية (الربيعاوي وعباس، 2016) (Al-Rubaawi & Abbas, 2016).

(2) رأس المال البشري: يمثل العنصر البشري أحد أهم الأركان الرئيسة لرأس المال الفكري الذي تملكه المنظمات على اختلاف نشاطاتها، إذ إنه يعد من أهم العناصر التي تؤثر في مدى نجاح المنظمة في تحقيق

أهدافها المنشودة التي تمكّنها من المنافسة في سوق العمل مما يمنحها القدرة على التكيف وسرعة التأقلم، وكذلك مواجهة المتغيرات المتسارعة التي تعصف بعالم الأعمال والتحديات التي تواجه سوق العمل. ومن هنا يبرز وبشكل واضح مدى حاجة الإدارة العليا للاستثمار في هذا المورد وإيجاد برامج وخطط للتعرف على قدرات العاملين وإمكاناتهم لديها بهدف تطويرها وصقلها وصيانتها وتحويلها إلى أصول تعزز من قوة المنظمة وحضورها في سوق العمل والوقوف أمام المنافسين.

ويمثل رأس المال البشري القدرات الفطرية والمكتسبة لدى الأفراد التي تؤدي إلى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة إلى مجالات الأعمال كافة إذا ما حسن استثمارها (Al-Maani et al, 2011). ويمكن تحديد أربعة مكونات لرأس المال البشري في هذه الدراسة، وهي: التعلم والتعليم، والتدريب، والخبرة، والمهارة.

(3) رأس المال الاجتماعي: تطور مفهوم رأس المال الاجتماعي منذ مدة طويلة بكونه مزيجاً من المفاهيم المرتبطة بعلم الاجتماع وعلم النفس، وأخيراً ارتباطه بالمفاهيم الاقتصادية، ودوره في تحقيق التنمية. إذ سلط كثير من الباحثين والعلماء الضوء على دراسة رأس المال الاجتماعي بوصفه مصدراً مهماً لتعظيم شأن المنظمة والأفراد، وتحقيق المنفعة والثروة بواسطة العلاقات الاجتماعية المنتشرة لدى الأفراد في مختلف الشبكات الاجتماعية.

يرى العنزي وصالح (Al-Anzi and Saleh, 2009: 30) أن رأس المال الاجتماعي يمثل قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، المتمثلة برضا الزبون وولائه، ومدى قدرة المنظمة على الاحتفاظ به من خلال الاهتمام باحتياجاته ومقترحاته والتعاون معه لحل المشكلات التي تواجه الزبون. ويرى (Bucheli, et al., 2012: 9) أن رأس المال الاجتماعي يرتبط مباشرة بقدرة المنظمة على امتلاك المعرفة المنتجة والمفيدة المستندة إلى شبكات التواصل والعلاقات الاجتماعية مع مجتمع الأعمال لخلق المنفعة والثروة. فرأس المال الاجتماعي يستند في تطوره ونموه على دعم رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ويلعب رأس المال الاجتماعي دوراً مهماً في عمليات رأس المال الهيكلي من خلال مساهمته في إيجاد قيمة سوقية غير ملموسة للمنظمة عن طريق تحويل عملياتها وأنشطتها إلى نتيجة نهائية لدى أصحاب العلاقة (Gilaninia, et. al, 2012: 2293).

ويرى المعاني وزملاؤه (Al-Maani et al, 2011) أن رأس المال الاجتماعي هو عبارة عن التنظيمات الاجتماعية التي يتواجد بين أفرادها علاقات وتفاعلات اجتماعية، والذين تجمعهم معايير وقيم وأهداف معينة، وتتميز هذه التنظيمات الاجتماعية بأنها لها أهداف مشتركة يسعون نحو تحقيقها من خلال وجود الثقة والتعاون المتبادل فيما بينهم. ويتجه الباحثان في هذه الدراسة لتصنيف مكونات رأس المال الاجتماعي إلى مكونين، هما:

1. العلاقات الداخلية في المنظمة (بين العاملين) وتتكون من:

أ. المشاركة، في جميع مناحي الحياة التنظيمية بحيث تبرز الثقة والمساندة والدعم.

- ب. التعاون (التكافل)، أي تعاون العاملين فيما بينهم على حل المشكلات ومواجهة المصاعب والمساندة في الظروف الخاصة، وكذلك في مجال تنفيذ المهام والتخطيط والتطوير.
- ج. الدعم، بحيث يشعر العاملون بأنهم ليسوا وحدهم أثناء مواجهة المشاكل أو التحديات، وأن هناك من يدعمهم ويساندتهم، وكذلك دور الأجسام النقابية في توفير الدعم والحماية.
- د. الانغماس: مشاركة الفرد بفاعلية في كل أنشطة المنظمة التي يعمل بها، وبدافع ذاتي داخلي.
2. العلاقات الخارجية للمنظمة وللعاملين فيها مع الجهات الخارجية:
- أ. المشاركة في العلاقات الخارجية، وحجم التفاعل مع الطلبة، والأهالي، ومدى توفر شبكة علاقات خارجية.
- ب. شبكة الاتصالات، وتكون مع العاملين في الجامعات الأخرى.
- ت. الولاء والانتماء للمجتمع الذي تعمل في محيطه الجامعة، وحجم التطوع والمشاركة المجتمعية، وكذلك المنظمة التي يعمل فيها.
- 4) رأس المال النفسي:** تؤدي الحالة النفسية للعاملين، حيثما كانوا، دوراً مهماً في تصحيح أوضاعهم الوظيفية وتصويبها، وتشير أغلب الأدبيات إلى أن امتلاك العاملين لحالة نفسية إيجابية من شأنه أن يسهم في تحسين أداء الأفراد، ويحفزهم ذلك للعمل بدافعية أعلى من أولئك الذين لا يمتلكون مثل تلك الحالة النفسية الإيجابية.
- إن الأفراد الملهمين، والقادرين على تحسين جودة أعمالهم، هم من يظهرون دائماً قدرة عالية على فهم محيطهم، ويستطيعون التعامل مع الآخرين بإيجابية عالية واستثمار أفضل ما لديهم من قدرات لتحقيق الأهداف المرسومة. وهذا يشير إلى أن الشخص الناجح في عمله يمتلك صفات شخصية ونفسية تؤهله لأن يكون متميزاً في طريقة إدارته لأعماله، وأن يمتلك من المشاعر ما يمكنه من أن يكون مبادراً وقادراً على التعامل مع مختلف الظروف بما يكفل التميز والنجاح.
- أشارت العديد من الدراسات إلى أن رأس المال النفسي يتكون من الأمل، والمرونة، والتفاؤل والكفاءة الذاتية، حيث إنه يمثل سلوك العمل المرغوب فيه والداعم للمنظمة، وهي تعد سلوكيات طوعية من الأفراد العاملين بهدف دعم المنظمة وإسنادها (Norman et al., 2010: 384). ويرى الباحثان أن مكونات رأس المال النفسي تتكون من:
1. الكفاءة الذاتية أو الثقة: تمثل ثقة الأفراد بقدرتهم على حشد الموارد والمصادر الدافعية والإدراكية وتحريكها لتنفيذ المهام بنجاح. فالاعتقادات المتوفرة لدى الأفراد حول مواردهم من شأنها التأثير في مهماتهم وتفسيرهم للأحداث.
 2. التفاؤل: هو أن يقوم الفرد بنسب الأحداث الإيجابية كأنها نابعة منه كحالة داخلية دائمة بينما تنسب الأحداث السلبية على أنها حالة خارجية ومؤقتة ومحدودة (Millard, 2011: 17).

3. الأمل: عرفه (Luthans et. al., 2008: 223) بأنه يتضمن قوة الإرادة (قوة الأفراد أو تصميمهم على إنجاز أهدافهم) وقوة الطريق (التفكير في أن يكون الفرد قادراً على ابتكار المسارات البديلة والخطط الموقفية لإنجاز الأهداف في حال مواجهة العقبات).
4. المرونة: تمثل القدرة على مواجهة المشاكل والظروف الصعبة، وتحملها ومواجهتها، ومن ثم الانتعاش فيما بعدها لتحقيق النجاح المنشود (Luthans et. al., 2008: 223).
5. التوازن العاطفي: يشير هذا المكون إلى حالة التوازن والإشباع العاطفي التي يعيشها الفرد، بحيث لا يكون لديه شعور بالنقص العاطفي تجاه الأسرة والمعارف والأصدقاء وزملاء العمل، ويتمتع بصحة عاطفية تقود إلى شعوره المخلص بحبه للآخرين وحبهم له، مما يشعره بصحة نفسية وعاطفية مهمة.

دور رأس المال الفكري في الجامعات

يشكل رأس المال الفكري المتوافر لدى الجامعات حضوراً مميزاً على صعيد قدرته في تكوين رصيد معرفي جديد ومتجدد، نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى أعضائها والمعرفة الصريحة التي تتمثل في رصيدها من خبراتها وتعاملاتها، بالإضافة إلى نشر هذه المعرفة في مختلف جوانب العمل الجامعي لتوجيه نشاطاتها، بما يؤدي إلى تزايد القدرة التنافسية للجامعة، وتتركز قيمة المعرفة المتاحة للجامعة في كونها أساساً لأنشطة المورد البشري في إنتاج الثروة بتطبيق الأفكار والمعلومات والمفاهيم والأساليب وتوظيفها واستخدامها لأغراض التحسين المستمر في أداء الجامعة لوظائفها، ومن ثم فإن إدارة رأس المال الفكري تتضمن الإجابة عن العديد من التساؤلات، مثل: ما هي أصول رأس المال الفكري للجامعة؟ وما مصادره؟ وما تأثيراته على عمل الجامعة؟ وما الفوائد المتوقعة للاستثمار فيه؟ ولعل هذا ما يدفع الجامعات المعاصرة إلى تبني أسلوب الإدارة الفعالة لما تمتلكه من رأس مال فكري بما يحقق لها نظام العوائد المالية (AI-) (Otaigi, 2014).

ولكي تحقق الجامعات أهداف إدارة رأس المال الفكري، بادرت إلى استقطاب الكفاءات وإدارتها، بوصفها القدرة على خلق القيمة للعميل، وتحقيق التميز بتفرد عما يمتلكه المنافسون، وتمثل الكفاءات المحورية مجموعة المهارات الخارقة الملموسة وغير الملموسة، ذات الخصوصية في طبيعتها، والقدرة على تقديم قيمة مضافة حقيقية للعمل. والمؤسسات المعرفية، كالجامعات، مطالبة بتجديد كفاءاتها المحورية وإدارتها وتطويرها من خلال عدة عمليات تتمثل في: التنمية والتعلم القائم على تجاربها، والإبداع الذي يستعمل الكفاءات المحورية الحالية من أجل إنشاء كفاءات جديدة، واكتشاف العلاقات الموجودة بين الكفاءات وكيفية تطورها عبر الزمن، والحفاظ على الكفاءات المحورية التي يجب أن تبقى ملكاً للجامعة، والحيلولة دون تدهورها، حيث إن تهاون الجامعات في الاستثمار في الموارد والكفاءات يؤدي بها إلى تقادمها وبالتالي تراجع موقعها التنافسي (Al-Motairi, 2007).

وفي هذا السياق يتضح أن عملية إدارة رأس المال الفكري بالجامعات عملية معقدة، ولم تستقر الأدبيات على مراحل وخطوات أو عمليات محددة لإدارتها، إلا أنها استقرت على أهمية أن تمتلك الجامعة برامج أو أنشطة تساعد في استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة والمبدعة وتعيينها، والعمل على تنمية مهاراتها

وقدراتها الإبداعية، وتوفير المناخ المناسب لاستثمارها، وتشجيع العلاقات بينهم، ووضع آلية لقياس رأس المال الفكري بالجامعات وتقديره، وتوفير الموارد المتعددة اللازمة لتطويره، وتطوير نظم الإدارة، وآليات التعامل مع العملاء والاستفادة منهم، بما يساعد الجامعة في تحقيق المنافسة العالمية من خلال ما تنتجه من معارف وأفكار، وما تحصل عليه من براءات اختراع، وملكية فكرية متميزة، وما تنتجه من أفكار وتطبيقات تسهم في تطوير العمل الجامعي وتطوير المجتمع.

المحافظة على رأس المال الفكري

تعاني الجامعات مشكلة العديد من المنظمات الأخرى؛ وهي مشكلة استنزاف القوى والموارد البشرية العاملة لديها من خلال ممارسات طبيعية بحكم تقدم العمر أو التقاعد أو الاستقالة أو هجرة الأدمغة والكفاءات أو النقل إلى أقسام أخرى داخل الجامعة، فهؤلاء المستخدمون لديهم المعرفة والإلمام بأعمالهم، وجميع البيانات التي تدعم عملهم، ويعرفون كيف تسيّر الأمور وما الذي يصلح أو لا يصلح، ولكن لا توجد هناك حوافز أو وسائل لتبادل المعرفة أو طرق لنقل تلك المعرفة التي يمتلكها هؤلاء المستخدمون للآخرين في داخل الجامعة، وهذه المعرفة قد تكون السلاح الذي تستخدمه الجامعة لزيادة قيمتها وحصلتها في سوق العمل، فمديرو الموارد البشرية في تلك الجامعات متخوفون من ارتفاع معدل دوران الموظفين؛ لأن ذلك يعرضهم لتكاليف كبيرة في البحث عن الموظف البديل الذي يمتلك المعرفة المثلى لعمله، فالتحدي الكبير يكمن في كيفية الحصول على رأس المال الفكري، وكيفية المحافظة عليه، وقد يكون الحل في الاستيلاء على المعرفة المخزونة في عقول الموظفين، وجعلهم ينقلونها إلى الموظفين الجدد أو تدريبهم على ذلك، وهو ما يرتب على إدارة الجامعة ضرورة القيام أو إلزام جميع العاملين بالمحافظة على هذا الأصل الفريد غير الملموس (CIMA, 2003: 4).

الإبداع

يمثلُ الإبداع إحدى الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمؤسسات، حيث إنَّ الزمانَ في تصاعديٍّ، والحاجاتُ والطموحاتُ؛ وعلى اختلاف أنماطها وأنواعها هي في نموٍ واتساعٍ، فلا يعدُّ كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المؤسسات الرتيبة؛ لأنَّ الاستمرارَ بها يؤدي إلى الوقوف، والتراجع عن الركب المتسارع في المضي إلى الأمام، وربما التعرض للفشل.

لذا، فإنَّ المؤسسات الناجحة، وحتى تضمن بقاءها واستمرارها قوية مؤثرة يجب ألا تقف عند حدِّ الكفاءة، بمعنى أن تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة أو تؤدي وظيفتها الملقاة على عاتقها بأمانة وإخلاص، وإنَّما يجب أن يكون طموحها أبعد من ذلك، لتعمل على أن تكون مثالقة في الأفكار والأداء، وبعبارة أخرى: حتى تكون مؤسسة خالقة مبدعة، ويصبح الابتكار والإبداع والتجديد هي السمات المميزة لأدائها وخدماتها. يُعد الإبداع أحد أنواع التفكير المتقدم الذي يمكن أن يتبعه الفرد، ولكنه لا يتأتى لأي فرد، ويتميز بالتحليل والتركيب والاستنتاج والاستقراء والمزاوجة ما بين الماضي والحاضر والمستقبل، والنظر إلى الأمور وفق طريقة وزاوية مختلفة، والتفكير بها بطريقة غير تقليدية، لتكون النتيجة معرفةً جديدةً ومتقدمةً، وابتكاراً

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ... مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 12
جديداً غير مسبوق؛ فهو سرٌّ من أسرار التقدم والتفوق في العديد من مختلف ميادين الحياة، والمادة
الأساسية في عمليات التغيير والتطوير (الملكاوي، 2006: 203-204). (Al-Malkawi, 2006).

دور الإبداع في الجامعات

يتعاضد دور الجامعات، والحاجة لضمان القيمة التعليمية لمخرجاتها، وذلك من خلال شراكات مع القطاع
العام أو تأسيس أعمال من شأنها أن توفر تلك القيمة، انطلاقاً من الزخم الذي توليه النخب في المجتمعات
المتعلمة وهيئاتها المتعددة، عبر وسائل تخلق منها القيمة وتختبرها وتحفظ بها في بنوك معلوماتها
(Elloumi, 2004). ولا تحقق الجامعات النجاح الذي ترنو إليه دونما الالتفات إلى الثقافة الداخلية القوية
التي تقدر المستفيدين والمتعاملين وذوي العلاقة بالجامعات بما يحقق قدراً مهماً في تحسين دافعية العاملين
في تلك الجامعات، وخلق الولاء لديهم، والوصول للأداء المرتفع وتحقيق الإبداع؛ سعياً لتحقيق ميزة
تنافسية مؤسسية (Khan & Matalay, 2009).

تتناغم الجامعات مع متطلبات الجودة الأكاديمية والتدريسية؛ فهي النموذج الذي تتطلع القطاعات الأخرى
للاقتداء به سعياً منها نحو التميز؛ باعتبار الجامعة تقوم على ثلوث ذهبي طرفه الأول الموارد والسمعة
الذي يركز على أهمية الرتبة المؤسسية والبرامج الأكاديمية، وطرفه الثاني إنجازات أعضاء هيئة
التدريس، والاعتمادات الأكاديمية وتوافر الموارد المالية والمادية الأخرى، وطرفه الثالث تقويمات الطلبة
ونواتج الاختبارات، ومستويات البحث العلمي، وتقديرات المانحين (VolKwein, 2006).

تستوجب عملية بناء المسار الإبداعي لرأس المال الفكري في جامعة ما أن تشتمل على حزمة متكاملة من
تقويم وتخطيط وتحسين مستمر (Ruben, 2007)، فمعظم الجامعات لديها إجراءات للقيام بإنجاز الجانب
الأكاديمي وما يخدمه من عمليات تخطيط وتطوير. إن مثل تلك الأنشطة يمكن أن تمارس بشكل تقليدي لا
ينتج شيئاً جديداً ولا يضيف قيمة ذات وزن عال لمخرجات العملية التعليمية، والعديد من أنشطة التقويم
والتخطيط التي تتم في جامعاتنا قد لا تكون مرتبطة مع تلك الأنشطة التي تنفذ على مستوى البرنامج
الأكاديمي أو القسم. أو قد تختلف عن الأنشطة المستخدمة في واقع حياة الطلبة أو عمليتي التعلم والتعليم.
ويفترض بالجامعات أن تكون ولادة تقدم باستمرار كل ما من شأنه أن يدفع بعجلة التمدن الإنساني للأمام.
وعليه، فإن الممارسات الهادفة لتحقيق التميز المبدع في التعليم يمكن أن يتم تطويرها لتطبق على المدرسين
أصحاب الأداء المتميز في التدريس، فالتميز المبدع في التعليم أمر حيوي ومهم للمدرسين كلهم في التعليم
العالي (Nicholls, 2005).

الدراسات السابقة

تناول الباحثان مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، فقد تناولت دراسة الشربين
والرميدي (Sherbini & Rumidi, 2017) أثر رأس المال الفكري على تعظيم العائد بشركات
الطيران المصرية. وتمثلت عينة الدراسة في العاملين في شركات الطيران، حيث تم توزيع 260 استبانة
استُعيد منها 243 استبانة صالحة للتحليل. توصلت الدراسة إلى أن شركات الطيران تمتلك رأس مال فكري
متميز، وأن هناك علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري وتعظيم العائد بشركات الطيران من خلال

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ...، مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 13
بعض مؤشرات النجاح، وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يؤثر بنسبة 96.5% على
مؤشرات نجاح شركات الطيران.

أما دراسة Capatinaa et, al. (2017)، بعنوان: Leveraging intellectual capital through Lewin's Force Field Analysis: The case of software development companies. فقد هدفت إلى توفير أداة تساعد المديرين على إحداث التغيير في منظماتهم من خلال إدارة رأس المال الفكري الفعّال. وفحصت الدراسة عينة من 74 شركة تعمل في مجال تطوير البرمجيات الرومانية، وذلك بهدف مساعدة الشركات على الاستفادة من فلسفة ركائز رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلائقية)، وقد توصلت الدراسة إلى أن لهذه المكونات تأثيراً كبيراً على تطوير الشركات التي تعمل في مجال تطوير البرمجيات.

وسعت دراسة الوظيفي والنافعي (Al-Watifi and Al-Nnafiei, 2016) بعنوان: "تقويم ومراجعة رأس المال الفكري في المنظمات المتعلم التعرف على مفهوم رأس المال الفكري وأهميته، وكذلك تعرف مدى اهتمام المنظمة المبحوثة برأس المال الفكري بصفته أحد الموارد غير الملموسة، إضافة إلى تقويم واقع أبعاد رأس المال الفكري وكيفية استخدامه في المنظمة المبحوثة، وتشخيص المشكلات والمعوقات التي تواجهها. اعتمدت الدراسة على عينة تضم القيادات العليا للجامعة ممثلة برئيس الجامعة ومساعديه وعمداء الكليات والمعاونين في كليات الجامعة وبمختلف الألقاب العلمية، وبلغ حجم العينة (52) مبحوثاً، تم الحصول على البيانات منهم باستخدام وسيلتي المقابلة والاستبانة. توصلت الدراسة إلى أن أبعاد رأس المال الفكري، والمتمثلة في: (مستوى استقطاب رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة، ومستوى صناعته، وتنشيطه، والمحافظة عليه، ومستوى الاهتمام بالزبائن) كان أعلى من الوسط الفرضي، كما بينت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحسين أداء المنظمة المتعلمة.

وهدف دراسة Louisa (2016) إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، ورأس المال الزبوني، ورأس المال الهيكلي) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، والكفاءة، والإبداع، والاستجابة) في شركة الإسمنت عين التوتة، استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة، وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كل من رأس المال البشري والهيكلية، بدرجة كبيرة وتوفر أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني. ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته، كما يجب أن يدار، لأنه مصدر مهم لتحقيق التميز، وضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

وأما دراسة صالح (Saleh, 2016) فقد هدفت إلى تشخيص طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد رأس المال النفسي (الأمل، والكفاءة الذاتية، والتفاؤل، والمرونة) والالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام الشعوري،

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ... مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 14
والالتزام المعياري، والالتزام المستمر) بهدف تحليل تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي.
تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وذلك من خلال عينة
الدراسة التي تكونت من (100) موظف من العاملين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت في البصرة.
توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أبرزها وجود ارتباط وتأثير لرأس المال النفسي في الالتزام
الوظيفي.

وأقامت دراسة (Evans et al, 2015)، بعنوان: (Intellectual capital In the healthcare

sector: a systematic review and critique of the literature. مقارنة لرأس المال
الفكري في قطاع الرعاية الصحية بين عامي 1990 و 2014 في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تم
استخدام منهجية جمع البيانات من خلال استبانات وزعت على 37 مديراً للمشفى بطريقة الأقران، وتم
الحصول على بيانات عن ثلاثة مؤشرات في المستشفيات عينة الدراسة، هي: رأس المال الفكري، ورأس
المال المعرفي، والأصول غير الملموسة. كما تم استخدام أسلوب المقابلات شبه المنظمة وتحليل البيانات
الإدارية. توصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري في المستشفيات عينة الدراسة لم يتطور كثيراً، في
حين يشير الأدب النظري إلى تطور كبير على رأس المال الفكري، وعليه أوصت الدراسة بضرورة
الاهتمام بشكل أكبر بتطوير رأس المال الفكري في مؤسسات الرعاية الصحية.

وكان هدف دراسة قشقش (Qeshqesh, 2014) التعرف على واقع رأس المال الفكري وعلاقته في
تعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث
المنهج الوصفي التحليلي، وقام ببناء استبانة لهذه الغاية حيث تم أخذ عينة عشوائية طبقية تكونت من
(200) مفردة. كان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين
إدارة رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة بأن الإجراءات الإدارية
لرأس مال العلاقات هي الأكثر ارتباطاً من بين مكونات رأس المال الفكري. قدمت الدراسة مجموعة
توصيات كان أبرزها ضرورة الاهتمام بتطوير الهيكل الإداري في الجامعات، حيث سجلت الإجراءات
الإدارية لرأس المال الهيكلي في الجامعات الفلسطينية دوراً كبيراً في دعم الميزة التنافسية لدى الجامعات
العاملة في قطاع غزة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

طبقت هذه الدراسة على جميع الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية البالغ عددها تسع جامعات،
لذلك تُعد هذه الدراسة مسحية وشاملة لجميع الجامعات النظامية التقليدية العاملة في الضفة الغربية. وتصور
هذه الدراسة وجهة نظر جميع العاملين: الإداريين، والأكاديميين في الجامعة، بحيث شملت الدراسة جميع
الدرجات الوظيفية والرتب الأكاديمية، مما كان له أثر كبير في إثراء الدراسة وتنوع الإجابات وفقاً لخبرة
المبحوث ومعرفة ووظيفته. وقد تميزت هذه الدراسة بأنها هدفت تعرف واقع رأس المال الفكري في
الجامعات بأبعاده الأربعة: (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي، ورأس
المال النفسي)، حيث إن البعد الرابع المتمثل برأس المال النفسي يُعد مفهوماً حديثاً جداً، وي طرح لأول مرة

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ...، مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 15
في فلسطين، ومن ناحية أخرى ربط واقع رأس المال الفكري بتحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات
الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية. كذلك تضمنت الدراسة الحالية تصميم نموذج مقترح لقياس رأس
المال الفكري في الجامعات الفلسطينية على وجه الخصوص.

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة
الغربية للعام الدراسي 2016/2015، البالغ عددهم (5193) موظفاً وفقاً للجهاز المركزي للإحصاء
الفلسطيني، مُصنفين كما يبين الجدول رقم (3) الملحق:

جدول رقم (3): توزيع العاملين في الجامعات الفلسطينية حسب الجامعة، وطبيعة العمل.

الرقم	الجامعة	أكاديمي	إداري	المجموع
1	جامعة الخليل	160	126	286
2	جامعة بوليتكنيك فلسطين	149	248	397
3	جامعة بيت لحم	126	142	268
4	جامعة القدس	706	685	1391
5	جامعة بير زيت	443	245	688
6	جامعة النجاح الوطنية	771	437	1208
7	الجامعة العربية الأمريكية	207	214	421
8	جامعة فلسطين التقنية خضوري	202	135	337
9	جامعة الاستقلال	46	151	197
	المجموع	2810	2383	5193

عينة الدراسة: لأغراض هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية/ طبقية¹، توزعت على مجتمع الدراسة
الكلية المكون من الجامعات الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية التي تتبنى نظام التعليم المنتظم²، ويظهر
الجدول رقم (4) توزيع العينة وفقاً للجامعة وطبيعة العمل:

¹ تم تحديد حجم العينة المناسب باستخدام المعادلة رقم (1) الآتية: (Tashtooosh, 2001).

معادلة رقم (1)
$$n = \frac{N \sigma^2}{(N - 1) D + \sigma^2}$$
 حيث: N: حجم المجتمع، σ^2 : التباين، B, D= مقدار الخطأ المسموح به

² تم اختيار أفراد العينة من كل جامعة استناداً إلى عدد العاملين في تلك الجامعة مقارنة مع عدد أفراد المجتمع ككل، ولكل نوع من الطائفة (إداري أكاديمي).

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة، وطبيعة العمل.

المجموع	إداري	أكاديمي	طبيعة العمل في الجامعة الجامعة
20	9	11	جامعة الخليل
27	17	10	جامعة بوليتكنيك فلسطين
19	10	9	جامعة بيت لحم
95	47	48	جامعة القدس
47	17	30	جامعة بير زيت
83	30	53	جامعة النجاح الوطنية
29	15	14	الجامعة العربية الأمريكية
23	9	14	جامعة فلسطين التقنية خضوري
14	10	4	جامعة الاستقلال
357	164	193	المجموع

تم توزيع (357) استبانة، استعيد منها (321) استبانة، وكانت جميعها صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت (89.9%).

الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

يبين الجدول رقم (5) أدناه خصائص أفراد عينة الدراسة، إذ يوضح التكرارات والنسبة المئوية لكل فئة من الفئات، على النحو الآتي:

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية

النسبة المئوية	الترددات	المتغيرات ومستوياتها
32.1	103	انثى
67.9	218	ذكر
100.0	321	المجموع
41.4	133	إداري
45.2	145	أكاديمي
13.4	43	أكاديمي إداري
100.0	321	المجموع
31.2	100	أقل من 35 سنة
48.6	156	سنة 35-50

المتغيرات ومستوياتها	الترددات	النسبة المئوية
أكبر من 50 سنة	65	20.2
المجموع	321	100.0
المؤهل العلمي		
دبلوم فأقل	13	4.0
بكالوريوس	73	22.7
ماجستير	116	36.1
دكتوراه	119	37.1
المجموع	321	100.0
الخبرة		
أقل من 10 سنوات	146	45.5
سنة 10-20	119	37.1
أكثر من 20 سنة	56	17.4
المجموع	321	100.0
الدخل		
500 دينار فما دون	12	3.7
1000 - 501 دينار	93	29.0
1001 - 1500 دينار	93	29.0
1501 - 2000 دينار	77	24.0
2000 دينار فما فوق	46	14.3
المجموع	321	100.0

نتائج الدراسة

نتائج اختبار السؤال الرئيس الأول، الذي ينص على: ما واقع رأس المال الفكري (الهيكل، والبشري،

والاجتماعي، والنفسي) في الجامعات الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الرئيس الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجات على فقرات الأداة والانحرافات المعيارية المناظرة لها، وعلى كل مجال من مجالاتها الفرعية والرئيسية، ويبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المناظرة لها لمجالات رأس المال الفكري الكلية مرتبة حسب الأهمية. وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة المقياس الآتي لتقدير أهمية رأس المال الفكري، باعتماد المتوسط الحسابي للفقرة.

(4.21 فأكثر) مرتفع جداً.

(4.20-3.41) مرتفع.

(3.40-2.61) متوسط.

(2.60-1.81) منخفض.

(أقل من 1.81) منخفض جداً.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات رأس المال الفكري

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	تقدير الأهمية
1	رأس المال النفسي	4.13	0.53	مرتفع
2	رأس المال البشري	3.54	0.65	مرتفع
3	رأس المال الاجتماعي	3.53	0.76	مرتفع
4	رأس المال الهيكلي	3.52	0.74	مرتفع
	الدرجة الكلية لرأس المال الفكري	3.68	0.54	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لرأس المال الفكري بلغ (3.68) بانحراف معياري (0.54)، وأن درجة الأهمية كانت مرتفعة، وهذا يدل على أهمية مرتفعة لرأس المال الفكري، خاصة أن الانحراف المعياري كان قليلاً، مما يعني أن هناك توافقاً عالياً على هذه النتائج. وجاء محور رأس المال النفسي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.13)، يليه محور رأس المال البشري بمتوسط حسابي (3.54)، ثم محور رأس المال الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.53)، وجاء في المرتبة الأخيرة محور رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي (3.52)، وكانت الانحرافات المعيارية للمحاور الأربعة متدنية، أي أن هناك انسجام في الإجابات، ونسبة تشتت قليلة.

إجابة السؤال الفرعي الأول: ما واقع رأس المال الهيكلي في الجامعات الفلسطينية؟

تكون رأس المال الهيكلي من خمسة مجالات وهي الأنظمة (البرمجيات) وقواعد البيانات، دليل الإجراءات والسياسات، الأنظمة والتعليمات، الخطط الاستراتيجية والتشغيلية، الهيكل التعليمي، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لها كما يُظهر الجدول رقم (7) الآتي.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية لمجالات وفقرات محور رأس

المال الهيكلي

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
1.	الأنظمة (البرمجيات) وقواعد البيانات	3.75	0.83	مرتفع
2.	دليل الإجراءات والسياسات	3.31	0.86	متوسط
3.	الأنظمة والتعليمات	3.67	0.88	مرتفع
4.	الخطط الاستراتيجية والتشغيلية	3.36	0.83	متوسط
5.	الهيكل التعليمي	3.54	0.94	مرتفع
	رأس المال الهيكلي	3.52	0.74	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لرأس المال الهيكلي بلغ (3.52) بانحراف معياري (0.74)، وجاء مجال الأنظمة والبرمجيات في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي (3.75)، يليه مجال الأنظمة والتعليمات بمتوسط حسابي (3.67)، ثم مجال الهيكل التعليمي بمتوسط (3.54)، يليه مجال الخطط الاستراتيجية والتشغيلية بمتوسط (3.36)، أما دليل الإجراءات والسياسات فجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (0.86).

إجابة السؤال الفرعي الثاني: ما واقع رأس المال البشري في الجامعات الفلسطينية

تكون رأس المال البشري من أربعة مجالات، وهي التعلم والتعليم، والتدريب، والخبرة، والمهارة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المجالات وفقراتها المتعددة كما يظهر الجدول رقم (8) الآتي:

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية لمجالات وفقرات محور رأس

المال البشري

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
1.	التعلم والتعليم	3.88	0.66	مرتفع
2.	التدريب	3.42	0.80	مرتفع
3.	الخبرة	3.42	0.79	مرتفع
4.	المهارة	3.42	0.73	مرتفع
	رأس المال البشري	3.54	0.65	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لرأس المال البشري بلغ (3.54) بانحراف معياري (0.65)، وجاء مجال التعلم والتعليم في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.66)، وجاءت بقية المجالات بالأهمية نفسها، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها جميعاً

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ...، مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 20
(3.42)، إلا أن هناك تفاوت في قيمة الانحراف المعياري لتلك المجالات، وكان الانحراف المعياري
الأعلى لمجال التدريب، إذ بلغ (0.80).

إجابة السؤال الفرعي الثالث: ما واقع رأس المال الاجتماعي في الجامعات الفلسطينية؟

تكون رأس المال الاجتماعي من مجالين، هما: العلاقات الداخلية بين العاملين، والعلاقات الخارجية
للعاملين مع أطراف خارج الجامعة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذين
المجالين كما يظهر الجدول رقم (9) الآتي:

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية لمجالات وفقرات محور رأس

المال الاجتماعي

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
1.	الدرجة الكلية لمجال العلاقات الداخلية بين العاملين	3.61	0.82	مرتفع
2.	العلاقات الخارجية بين العاملين والأطراف الخارجية	3.43	0.80	مرتفع
	رأس المال الاجتماعي	3.53	0.76	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لرأس المال الاجتماعي بلغ (3.54)
بانحراف معياري (0.76)، حيث جاء مجال العلاقات الداخلية بين العاملين في المرتبة الأولى من رأس
المال الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.82)، يليه مجال العلاقات الخارجية بين
العاملين والأطراف الخارجية للجامعة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (0.80).

إجابة السؤال الفرعي الرابع: واقع رأس المال النفسي في الجامعات الفلسطينية؟

يتكون رأس المال النفسي من خمسة مجالات، هي: التفاؤل، والثقة، والأمل، والقدرة على المقاومة،
والتوازن العاطفي، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المجالات وفقراتها
المتعددة كما يظهر الجدول رقم (10) الآتي.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية لمجالات وفقرات محور رأس

المال النفسي

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
1.	التفاؤل	3.83	0.69	مرتفع
2.	الثقة	4.11	0.64	مرتفع
3.	الأمل	4.14	0.64	مرتفع
4.	القدرة على المقاومة (المرونة)	4.17	0.57	مرتفع
5.	التوازن العاطفي	4.45	0.66	مرتفع جداً

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
رأس المال النفسي		4.13	0.53	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لرأس المال النفسي بلغ (4.13) بانحراف معياري (0.53)، وبدرجة أهمية مرتفعة، وجاء مجال التوازن العاطفي في المرتبة الأولى من حيث أهميته لرأس المال النفسي بمتوسط حسابي (4.45) وبانحراف معياري بسيط بلغ (0.66)، يليه مجال القدرة على المقاومة (المرونة) بمتوسط حسابي (4.17)، ثم مجال الأمل بمتوسط (4.14)، يليه مجال الثقة بمتوسط (4.11)، فيما كان مجال التفاؤل في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.69).
إجابة السؤال الرئيس الثاني: ما درجة توافر الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية؟، وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية للدرجات على فقرات الأداة الخاصة بالإبداع والانحرافات المعيارية المناظرة لها، وعلى كل مجال من مجالاتها الفرعية والرئيسية، ويبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المناظرة لها للدرجات الخاصة بكل فقرة من فقرات مقياس الإبداع والمجالات التي تتوزع عليها في الجامعات الفلسطينية والمستوى المتحقق لها.

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المناظرة للدرجات على فقرات مقياس

الإبداع ومجالاته

م	الفقرات	المتوسطات	الانحرافات المعيارية	المستوى
1.	الطلاقة (الجراءة)	3.90	0.55	مرتفع
2.	المرونة	3.81	0.56	مرتفع
3.	الأصالة	3.94	0.66	مرتفع
4.	التفاصيل	4.15	0.68	مرتفع
مؤشرات الإبداع		3.95	0.51	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن درجة توافر المكونات لكل من مجالات الإبداع كانت كما يلي: أعلى مجال هو التفاصيل، وأدنى مجال هو المرونة، وبشكل عام، يلاحظ أن جميع الفقرات المتضمنة بمقياس مؤشرات الإبداع والأبعاد الفرعية التي توزعت عليها كانت درجة تحققها تتراوح بين مرتفع ومرتفع جداً ومتوسط.
إجابة السؤال الرئيس الثالث: ما درجة مساهمة كل من مكونات رأس المال الفكري في تفسير التباين في الدرجات على كل من مكونات الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية؟، للإجابة عن هذا السؤال المتمثل بالوقوف على درجة مساهمة متغير الدراسة الرئيس رأس المال الفكري ومكوناته (رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي) في تفسير التباين في درجة الإبداع الكلية ومكوناتها، لذا تم استخراج نتائج تحليل الانحدار المتعدد للوقوف على النموذج الأفضل للتنبؤ بالإبداع ومكوناته، من خلال رأس المال الفكري ومكوناته، حيث يظهر أدناه نتائج تحليل الانحدار المتعدد

ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ...، مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 22
 لقدرة رأس المال الفكري ومكوناته على التنبؤ بمكونات القدرة الإبداعية: الطلاقة، والمرونة، والأصالة،
 والتفاصيل، والإبداع ككل، وفيما يلي بيان ذلك:

الجدول (12): ملخص نموذج الانحدار بطريقة Stepwise لتأثير مكونات رأس المال الفكري في

مؤشرات الإبداع

النموذج	R قيمة	R Square قيمة	Adjusted R Square قيمة	الخطأ المعياري في التقدير
1	.755a	.569	.568	6.383

a. Predictors: (Constant), رأس المال النفسي

يلاحظ من الجدول (12) أن هنالك نموذجاً للانحدار أو التنبؤ بمؤشرات الإبداع ككل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، إذ يتضمن النموذج متغير رأس المال النفسي، حيث فسر ما مقداره 0.569 من التباين في مؤشرات الإبداع المقدرة لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية، بينما ما مقداره 0.431 من التباين يمكن أن يفسر لمتغيرات أخرى غير رأس المال النفسي، في حين أن المكونات الأخرى لرأس المال الفكري كان مقدار ما فسرتة ليس دالاً إحصائياً عند $(\alpha = 0.05)$. كما يبدو ذلك في الجدول (13).

الجدول (13): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة نموذج الانحدار الخاص بدرجة إسهام مكونات رأس

المال الفكري في مؤشرات الإبداع ككل

النموذج ومصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الانحدار	17188.521	1	17188.521	421.846	.000b
1 البواقي	12997.971	319	40.746		
الكلي	30186.492	320			

عموماً، يلاحظ من الجدولين (12) و (13) أن متغيرات رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي لم تسهم في تفسير أي مقدار دال إحصائياً في التباين في مؤشرات الإبداع ككل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.

ملخص النتائج

يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة في الآتي:

1. إن رأس المال الفكري له أهمية كبيرة في الجامعات الفلسطينية متمثلاً في مختلف مجالاته، وخاصة مجال رأس المال النفسي الذي يلعب الدور الأكبر في تكوين رأس المال الفكري، يليه في الأهمية رأس المال البشري، الذي يسهم أيضاً بشكل كبير في تشكيل رأس المال الفكري استناداً لوجهة نظر

- العاملين في الجامعات، فيما كانت الأهمية أقل لرأس المال الاجتماعي، ورأس المال الهيكلي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (Sherbini and Rumidi, 2017)، وتختلف مع دراسة (Evans et al., 2015)، التي توصلت إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري لا زال محدوداً.
2. إن رأس المال النفسي يفسر ما نسبته (56.9%) من التباين في مؤشرات الإبداع المقدر لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية.
3. إن أهمية مؤشرات الإبداع كانت مرتفعة، وجاء اهتمام العاملين بمؤشر التفاصيل في المرتبة الأولى، يليه الاهتمام بمؤشر الأصالة، ثم الاهتمام بمؤشر الطلاقة (الجراءة)، والأقل اهتماماً كان مؤشر المرونة.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكل من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، ومستوى الدخل، والجامعة التي يعمل فيها) في درجة إدراك العاملين لمكونات رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية، بينما يوجد أثر دال إحصائياً لمتغير الجامعة التي يعمل فيها الفرد في إدراكه لمكونات رأس المال الفكري مجتمعة.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لكل من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، ومستوى الدخل، والجامعة التي يعمل فيها) في درجة توفر مؤشرات الإبداع لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

التوصيات

- وفي ضوء هذه النتائج، خلّص الباحثان إلى عدد من التوصيات فيما يأتي أهمها:
- ❖ دعوة إدارات الجامعات الفلسطينية إلى توجيه طاقاتها نحو تعزيز رأس المال الفكري وتطويره من خلال:
- إيلاء الإدارة أهمية أكبر لتعزيز رأس المال الهيكلي من خلال مشاركة العاملين في صياغة دليل الإجراءات والسياسات، وكذلك الخطط الاستراتيجية والتشغيلية.
 - زيادة تركيز إدارات الجامعات على تنمية رأس المال البشري من خلال:
 - زيادة المخصصات المالية لبرامج بناء القدرات (التدريب)
 - وضع آليات لتفعيل مراكز التدريب الموجودة في الجامعات لتخدم تنمية رأس المال البشري.
 - استحداث نظام الحوافز لمكافأة العاملين على أساس الخبرة والانتاج الإبداعي.
 - زيادة التوعية بأهمية رأس المال الاجتماعي وتحديداً فيما يتعلق بالعلاقات الخارجية من خلال:
 - زيادة التوعية بأهمية اشتراك العاملين في العمل التطوعي والانتساب للجمعيات الخيرية والنادي العامة وعدّها جزءاً من صحيفة التقويم السنوي.
 - تخصيص موازنات مالية لتوفير فرص لقاءات علمية واجتماعية بين العاملين في الجامعات الفلسطينية لتبادل الخبرات والمعارف وتوطيد العلاقات.

■ عدم زيادة الأعباء الأكاديمية والإدارية الموكلة للعاملين.

- زيادة الاهتمام برأس المال النفسي من خلال:
 - بناء برامج تهدف إلى التعزيز النفسي الإيجابي للعاملين.
 - استحداث برامج تدريبية وأساليب إجرائية لزيادة الثقة لدى العاملين بقدراتهم وإمكاناتهم.
 - توفير برامج محددة تمكن العاملين من العمل في ظروف يسود فيها مفاهيم التفاؤل.
- ❖ تعزيز مؤشرات الطلاقة والجرأة لدى العاملين من خلال إفراح المجال لجميع العاملين باقتراح الأفكار وتقديم المبادرات والتدخلات بشكل آمن.
- ❖ دعوة إدارات الجامعات للعمل على تحسين بيئة العمل في الجامعة وتعزيز ثقافة الإبداع والريادة واحتسابها ضمن القيم الجوهرية للجامعة.

قائمة المراجع بالعربية:

- حrchوش، عادل (2007). "رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، الطبعة الأولى.
- الحواجرة، كامل محمد، والمحاسنة، محمد عبد الرحيم (2015). أثر رأس المال الفكري، البشري، الاجتماعي، على أداء الأعمال. دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية، دار المنظومة، العلوم الإدارية، الأردن، مجلد (42)، العدد 1.
- الربيعاوي، سعدون حمود وعباس، حسين وليد (2016). رأس المال الفكري، الطبعة الأولى عمان: دار غيداء.
- الروسان، محمود علي والعجلوني، محمود محمد (2010). أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد الثاني، ص 37-57.
- شبيب، سميح (2012). واقع التعليم العالي في فلسطين وآفاق تطويره، ندوة متخصصة بالتعليم العالي في فلسطين، بتنظيم من مجلة شؤون فلسطينية"، مساء ٢٠١٢/١٠/٠٧، متاح على: <file:///C:/Users/DR/Downloads>
- الشربيني، محمد زيدان والرميدي، بسام سمير (2017). بعنوان: أثر أرس المال الفكري على تعظيم العائد بشركات الطيران المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم، المجلد العاشر، العدد (1/1)، ص 277-308.
- صالح، رشا مهدي (2016). تأثير رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في الشركات العامة لصناعة الاسمدة في البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد (41) المجلد (11)، 2016، العراق.

- ناصر جرادات، عماد الزير، دور رأس المال الفكري ...، مجلة جامعة الخليل للبحوث، مجلد (15)، العدد (1)، 2020، 25
- صالح، رضا إبراهيم (2009). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية تحت عنوان "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، في الفترة من 1-4 نوفمبر.
- طشوش، سليمان محمد (2001). *أساسيات المعاينة الإحصائية*، عمان: الشروق للنشر والتوزيع.
- العززي، سعد علي وصالح، أحمد علي (2009). *إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال*، عمان: اليازوري للنشر والتوزيع.
- قشقش، خالد أحمد عبد الحميد (2014). *إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية*، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- لويضة، فرحاتي (2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المطيري، محيا بن خلف (2007). *إدارة رأس المال الفكري وتنميته في التعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة، أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- المعاني، أحمد وعريقات، أحمد والصالح، أسماء، وجرادات، ناصر (2011). *قضايا إدارية معاصرة*، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الملكوي، إبراهيم الخلوف (2006). *إدارة المعرفة - الممارسات والمفاهيم*، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- نجم، عبود نجم (2008). *إدارة المعرفة، المفاهيم والاستنتاجات والعمليات*، عمان: دار الوراق للنشر.
- الوطيفي، كامل شكير والنافعي، شفاء تركي (2016). *تقويم ومراجعة رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة (بحث استطلاعي لأراء القيادات العليا في جامعة بابل)*، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 8، العدد 4، ص ص1-21.

References

- Al-Anzi, Saad Ali and Saleh, Ahmed Ali (2009). *Management of Intellectual Capital in Business Organizations*, Amman: Al-Yazuri for Publishing and Distribution.
- Al-Maani, Ahmed and Erekat, Ahmed and Saleh, Asma, and Jaradat, Nasser (2011). *Contemporary Administrative Issues*, Amman: Dar Wael Publishing and Distribution.

Al-Malkawi, Ibrahim Al-Khloof (2006). *Knowledge Management Practices and Concepts*, Amman: Al Warraq Publishing and Distribution Est.

Al-Motairi, Mahia Bin Khalaf (2007). *Intellectual Capital Management and Development in University Education in the Light of Contemporary Transformations*, Unpublished Dissertation, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia.

Al-Rousan, Mahmoud Ali and Al-Ajlouni, Mahmoud Mohammed (2010). The Impact of Intellectual Capital on Creativity in Jordanian Banks (Field Study), *Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences*, 26(2), 37-57.

Al-Rubaawi, Saadoun Hammoud and Abbas, Hussein Walid (2016). *Intellectual Capital*, First Edition Amman: Dar Ghaida.

Al-Watifi, Kamel Shaker and Al-Nnafiei, Turkish Healing (2016). Evaluation and Review of Intellectual Capital in Educated Organizations (An Exploratory Study of the Opinions of Senior Leaders at the University of Babylon), *Journal of the College of Management and Economics for Economic, Administrative and Financial Studies*, 8, (4), 1-21.

Bucheli, Victor, Diaz & Calderon, Paplo, Juan, (2012). Growth of scientific production in Colombian universities: an intellectual capital- based approach, *International Journal for all Quantitative aspect of the sciences, communication in sciences and policy*, 80(3), 369-382.

Capatinaa, Alexandru, Bleojua, Gianita, Florinda, Matos b, and Valter, Vairinhos b, (2017). Leveraging intellectual capital through Lewin's Force Field Analysis: The case of software development companies, *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 125-133.

Certified Institute of Management Accounting (CIMA), (2003). *Understanding Corporate Value, Meaning, Reporting Intellectual Capital*,. Available at: www.cimaglobal.com.

Elloumi, Fathi, (2004). "Value Chain Analysis: a strategic approach to online learning, in *Theory and Practice of Online Learning*." Chapter 3, Athabasca University.

- Evans, Jenna M., Brown, Adalsteinn, and Baker, G, Ross (2015). Intellectual capital In the healthcare sector: a systematic review and critique of the literature, *BMC Health Services Research* 2015**15**:556, <https://doi.org/10.1186/s12913-015-1234-0>.
- Gilaninia, Shahram, & Matak, Asadi, Atefeh (2012). Examination of relationship between intellectual capital and the small Business Enterprises Performance, *Journal of Basic and Applied Science*, 2 (3), 2291 – 2297 .
- Harhoosh, Adel (2007). "Intellectual Capital Methods of Measuring and Methods of Preservation", Arab Organization for Administrative Development, Cairo, First Edition.
- Hawajra, Kamel Mohammed, and Mahasna, Mohammed Abdel Rahim (2015). The impact of intellectual capital, human and social, on business performance. A Field Study in Jordanian Pharmaceutical Industry Companies, Dar Al-Mandoma, Administrative Sciences, Jordan, Volume (42), Issue 1.
- Khan, Hina & Matalay, Harry (2009). "Implementing service excellence in higher education." *Education & Training*, 51(8/9), 769 – 780.
- Louisa, Farhati (2016). The role of intellectual capital in achieving the competitive advantage of economic institutions in the knowledge economy Case study of cement company Ain al-Touta, unpublished doctoral dissertation, Mohammed Khaydar University - Biskra - Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, Department of Management Sciences, People's Democratic Republic of Algeria.
- Luthans, F., Norman, M., Avolio, B & Aveyluthans, J. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship, *Journal of Organizational Behavior* 29, 219–238 (www.inter science .wiley. com) DOI: 10.1002/job. 507.
- Millard, M. (2011). Psychological Net Worth: Finding the Balance between Psychological Capital and Psychological Debt, A DISSERTATION Presented to the Faculty of The Graduate College at the University of

- Nebraska In Partial Fulfillment of Requirements For the Degree of Doctor of Philosophy.
- Najem, Aboud Najem (2008). *Knowledge Management*, Concepts, Conclusions and Processes, Amman: Dar Al Warraq Publishing.
- Nicholls, G. (2005). "New lecturers' constructions of learning, teaching & research in higher education." *Studies in Higher Education*, 30(5), 611-625.
- Norman, S. Avey, J. Nimnicht, J. & Pigeon, N (2010)."The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance Behaviors, *Journal of Leadership & Organizational Studies*,17:380, originally published online 18 May 2010.
- Qeshqesh, Khalid Ahmed Abdel Hamid (2014). Intellectual Capital Management and its Relationship to Enhancing Competitive Advantage, Applied Study on Palestinian Universities in the Gaza Strip, Unpublished Master Thesis, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al-Azhar University, Gaza, Palestine.
- Ruben, B. D. (2007). *Pursuing Excellence in Higher Education: Eight Fundamental Challenges*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Saleh, Rasha Mahdi (2016). The Effect of Psychological Capital on the Achievement of Organizational Commitment, A Field Study in the Public Companies of the Fertilizer Industry in Basra, *Journal of Economic Sciences*, 41(11), 1-34.
- Saleh, Reza Ibrahim (2009). Intellectual Capital and its Role in Achieving the Competitive Advantage of Organizations", *International Conference on Administrative Development*, "Towards Excellence in Government Performance", Institute of Public Administration, Riyadh, Saudi Arabia, from 1-4 November.
- Shabib, Samih (2012). The Reality of Higher Education in Palestine and the Horizons of its Development, A Symposium on Higher Education in

Palestine, organized by the *Journal of Palestinian Affairs*, 07/10/2012, available at: file:/// C: / Users / DR / Downloads

Sherbini, Mohamed Zidan & Rumidi, Bassam Samir (2017). Title: The Effect of Intellectual Capital Lands on Maximizing the Return of Egyptian Aviation Companies, *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University*, 10(1), 277-308.

Stewart, T. (1997): "Measuring Company Intellectual Capital", Fortune.

Tashtooash, Suleiman Mohammed (2001). *The Basics of Statistical Inspection*, Amman: Shorouk Publishing and Distribution.

Volkwein, J.F. (2006). "Coping with the Challenges of Assessment on Campus." Paper presented at the Middle States Commission on Higher Education Annual Conference. December, Philadelphia, U.S.A.

الأستبانة

يقوم الباحثان بإعداد دراسة بعنوان (دور رأس المال الفكري في تحقيق الإبداع لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية)، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس دور رأس المال الفكري المتمثل في: رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ورأس المال النفسي، على تحقيق الإبداع المتمثل في الطلاقة والمرونة والأصالة. نرجو التكرم بالإجابة على جميع الأسئلة الواردة فيها، علماً أنه سوف يتم التعامل مع هذه المعلومات بكل سرية وعناية تامة، وأن الغاية منها هي فقط لأغراض البحث العلمي.

الجزء الأول - البيانات الخاصة بالشخص الذي سيجيب على هذه الاستبانة

(أ) معلومات عامة

1. الجامعة التي تعمل بها:

<input type="checkbox"/> جامعة بيرزيت	<input type="checkbox"/> جامعة النجاح	<input type="checkbox"/> الجامعة العربية الأمريكية
<input type="checkbox"/> جامعة البوليتكنيك	<input type="checkbox"/> جامعة بيت لحم	<input type="checkbox"/> جامعة الاستقلال
<input type="checkbox"/> جامعة القدس	<input type="checkbox"/> جامعة الخليل	<input type="checkbox"/> جامعة فلسطين التقنية

2. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

3. العمر:

☐ أقل من 35 سنة ☐ 35-50 سنة ☐ أكبر من 50 سنة

4. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

5. طبيعة العمل:

☐ إداري ☐ أكاديمي ☐ أكاديمي إداري

6. عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الحالي:

☐ أقل من 10 سنوات ☐ 10-20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة

7. مستوى الدخل بالدينار الأردني:

☐ 500 دينار فما دون ☐ 501 - 1000 دينار

☐ 1001 - 1500 دينار ☐ 1501 - 2000 دينار

2000 دينار فما فوق

(ب) معلومات خاصة بالأكاديميين فقط

1. الرتبة الأكاديمية:

☐ محاضر ☐ أستاذ مساعد

☐ أستاذ مشارك ☐ أستاذ دكتور

2. الأنشطة الأكاديمية التي قمت بها :

- عدد المؤلفات العلمية في مجال التخصص:.....
- عدد الأبحاث العلمية المنشورة والمقبولة للنشر في مجلات علمية محكمة:.....
- عدد الأبحاث العلمية المقدمة في وقائع مؤتمرات علمية:.....
- عدد الطلبة الذين أشرفت عليهم في مستوى الماجستير أو الدكتوراه:.....
- عدد الرسائل الجامعية التي ناقشتها في مستوى الماجستير أو الدكتوراه:.....

الجزء الثاني: رأس المال الهيكلي:

الأسئلة الآتية تتعلق برأس المال الهيكلي الذي تملكه الجامعة التي تعمل بها، يرجى وضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تتفق وموقفكم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(1) الأنظمة (البرمجيات) وقواعد البيانات:						
1.	تسهل النظم البرمجية المستخدمة في الجامعة في إنجاز العمل بالسرعة والشكل المطلوب.					
2.	تتوافر لدى الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للعاملين.					
3.	تمتاز النظم البرمجية وقواعد البيانات المستخدمة في الجامعة بالحدثة.					
4.	تتوفر النظم البرمجية المستخدمة المعلومات والتقارير لمتخذي القرار في الوقت المناسب.					
5.	تمتاز قواعد البيانات المتوفرة في الجامعة بالكفاءة.					
(2) دليل الإجراءات والسياسات:						
6.	يتوفر في الجامعة دليل إجراءات وسياسات معتمد.					
7.	يشارك جميع العاملين في صياغة السياسات الخاصة بالجامعة.					
8.	توفر الجامعة برامج توجيه وتدريب للعاملين على السياسات والإجراءات النافذة في الجامعة.					
9.	يلتزم جميع العاملين بتنفيذ السياسات والإجراءات.					
(3) الأنظمة والتعليمات:						
10.	يتوفر لدى الجامعة أنظمة وتعليمات تغطي جميع جوانب العمل في الجامعة.					
11.	يتم توزيع الأنظمة والتعليمات على جميع العمادات والدوائر في الجامعة ويسمح لجميع العاملين بالإطلاع عليها.					
12.	يتم تحديث وتطوير الأنظمة بشكل دوري لتواكب التغيرات التي تحدث على صعيد التعليم العالي.					
(4) الخطط الاستراتيجية والتشغيلية:						
13.	يتوفر لدى الجامعة خطة استراتيجية مناسبة.					
14.	يشارك جميع العاملين في صياغة الخطة الاستراتيجية والخطة التشغيلية.					
15.	يلتزم جميع العاملين في تنفيذ الخطة الاستراتيجية والتشغيلية.					
16.	يتم مراجعة الخطة الاستراتيجية سنوياً للوقوف على مدى تحقيق الأهداف وإجراء التحديثات المناسبة.					
17.	تتقبل الإدارة العليا المقترحات والملاحظات المتعلقة بالخطة الاستراتيجية من العاملين.					
(5) الهيكل التعليمي:						
18.	يتوفر لدى الجامعة هيكل تنظيمي واضح ومنشور ورقياً وإلكترونياً.					
19.	يتوفر لدى الجامعة هيكل تعليمي واضح ومنشور ورقياً وإلكترونياً.					
20.	يتوفر نظام فعال لدى الجامعة للتحقيق الداخلي والرقابة الداخلية على الأعمال الأكاديمية والإدارية.					
21.	يتوفر لدى الجامعة وصف وظيفي واضح للعاملين.					
22.	يتوافر لدى الجامعة توصيف للوظائف يتناسب مع الهيكل التنظيمي وموزع على جميع العاملين.					

الجزء الثالث - رأس المال البشري:

الأسئلة الآتية تتعلق برأس المال البشري الذي يملكه العاملون في الجامعة، يرجى وضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تتفق وموقفكم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(1) التعلم والتعليم:						
1.	أثقل التغيير الذي يحصل على طبيعة عملي في الجامعة إذا كان متوافقاً مع مؤهلاتي دون تردد.					
2.	تبنى الجامعة سياسات واضحة ومحددة تهدف إلى تنمية قدرات العاملين ومؤهلاتهم في الجامعة					
3.	تمنح الجامعة إجازات التفرغ العلمي بهدف تطوير القدرات العلمية والمعرفية .					
4.	تشجع الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على النشر في المجلات المحلية والإقليمية والعالمية.					
5.	تتناسب طبيعة العمل الذي أقوم به مع مؤهلاتي العلمية.					
(2) التدريب:						
6.	تقوم إدارة الجامعة برصد الاحتياجات التدريبية للعاملين في الجامعة بشكل دوري وتضع خطة سنوية للتدريب					
7.	يوجد في الجامعة مركز متخصص لتدريب العاملين يقدم برامج تدريبية بشكل مستمر ومنظم .					
8.	تقوم الجامعة بتغطية تكاليف التدريب الداخلي والخارجي .					
9.	تساعد الدورات التدريبية في زيادة قدرة العاملين وتحسين أدائهم.					
10.	يحصل العاملون المدربون على فرص أكبر في شغل مناصب متقدمة في الجامعة .					
(3) الخبرة:						
11.	يؤدي العاملون في الجامعة مهماتهم بأفضل شكل بما يتوافق مع خبراتهم					
12.	تبذل الجامعة جهداً ملحوظاً للاحتفاظ بالعاملين من ذوي الخبرة.					
13.	يتناسب العمل الذي أقوم به حالياً مع خبراتي في العمل .					
14.	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع خبرتي في العمل .					
15.	تقدم الجامعة مكافآت وحوافز على أساس الخبرة .					
(4) المهارة:						
16.	يتلاءم العمل الذي أقوم به مع مهاراتي الفنية.					
17.	اعتقد أن الأجور و المكافآت التي احصل عليها لا تتناسب مع مهاراتي وقدراتي الفنية.					
18.	توفر الجامعة برامج متنوعة لتنمية مهارات العاملين لديها.					
19.	تعمل الجامعة على اكساب العاملين مهارات جديدة .					
20.	تقوم ادارة الجامعة بقياس المهارات التي يمتلكها العاملون ورصدها وتقييمها بشكل دوري.					

الجزء الرابع. رأس المال الاجتماعي:

الأسئلة الآتية تتعلق برأس المال الاجتماعي الذي يملكه العاملون في الجامعة، يرجى وضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تتفق وموقفكم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العلاقات الداخلية بين العاملين:						
1.	تسود علاقة العاملين بالجامعة جو من التفاهم والمودة والاحترام المتبادل فيما بينهم					
2.	يملك العاملون في الجامعة علاقات اجتماعية ايجابية مع بعضهم بعضا.					
3.	تقوم نقابة العاملين في الجامعة على تعزيز العلاقات الاجتماعية الداخلية للعاملين.					
4.	يتعاون جميع العاملين في الجامعة في حل المشكلات التي تواجه العمل.					
5.	يتبادل العاملون في الجامعة الزيارات الاجتماعية في المناسبات المختلفة.					
العلاقات الخارجية بين العاملين والأطراف الخارجية للجامعة:						
6.	تمتاز علاقات العاملين الاجتماعية خارج الجامعة بالقوة .					
7.	يرتبط العاملون في الجامعة بعلاقات اجتماعية جيدة مع العاملين في الجامعات الفلسطينية الاخرى.					
8.	يشترك الكثير من العاملين في الجامعة بجمعيات خيرية أو نواد عامة.					
9.	يحرص العاملون في الجامعة على المساهمة في خدمة المجتمع المحلي.					

الجزء الخامس - رأس المال النفسي*:

الأسئلة الآتية تتعلق برأس المال النفسي الذي يملكه العاملون في الجامعة، يرجى وضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تتفق وموقفكم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(1) التفاؤل:						
1.	عندما أتوقع حدوث شيء سيء في عملي، يكون لدي تفاؤل بأنه لن يحدث.					
2.	من الصحيح أن أرى نفسي ناجحاً إلى حد ما في عملي.					
3.	عندما تكون الأشياء غير مؤكدة لي في العمل، فأنا عادةً أتوقع حدوث الأفضل.					
4.	أنا متفائل بما قد يحدث لي في المستقبل فيما يتعلق بعملتي.					
5.	دائماً أنظر إلى الجوانب المضيئة من الأمور المتعلقة بعملتي.					
(2) الثقة:						
6.	أشعر بثقة عالية عند مواجهة المشكلة بأنني ساجد لها حلاً.					
7.	أشعر بثقة عند الإسهام في المناقشات المتعلقة باستراتيجية الجامعة وتوجهاتها المستقبلية.					
8.	أشعر بثقة في المساعدة في وضع الأهداف التي تتعلق بمجال					

					عملي.
9.					أشعر بثقة عند تقديم المعلومات للزملاء في العمل.
10.					أشعر بثقة في التواصل مع أناس من خارج الجامعة عند مناقشة بعض المشكلات المتعلقة بالجامعة.
(3) الأمل:					
11.					أستطيع التفكير في طرق عديدة للوصول إلى أهداف عملي.
12.					يوجد عدد وافر من الحلول لمواجهة أية مشكلة.
13.					أواصل بنشاط تحقيق أهداف عملي.
14.					في الوقت الحالي أحقق أهداف عملي التي أضعتها لنفسي.
15.					يكون لدي أمل بأنني سأحقق طموحاتي في العمل بشكل دائم.
(4) القدرة على المقاومة (المرونة):					
16.					عندما أواجه عائقاً في عملي، يكون لدي القدرة على تجاوزه والتحرك مرة أخرى.
17.					أنتقل في إدارتي للصعوبات من طريقة لأخرى.
18.					أتعامل بلا تردد وبسهولة مع جوانب الضغط والإجهاد في عملي.
19.					يمكنني إنجاز العمل في الأوقات الصعبة لأن لدي خبرة سابقة في هذا الاتجاه.
20.					أشعر أنه يمكنني التعامل في الوقت نفسه مع عدة مهام تتعلق بوظيفتي.
(5) التوازن العاطفي:					
21.					علاقتي مع أسرتي متوازنة ويملؤها الحب والود المتبادل.
22.					أشعر بدفء العلاقة مع إخواني وأخواتي وعائلتي عموماً.
23.					عندما تواجهني مشكلة، ولو صغيرة، يلتف جميع أفراد أسرتي حولي للمساعدة والمساندة.
24.					أشترك مع عائلتي في أفرانهم وأحزانهم بشكل منغمس.

* العبارات من (1-20) مأخوذة بتصريف من: إبراهيم، منى محمد سيد (2010). نموذج مقترح لبعض

مسببات ونتائج رأس المال النفسي بالتطبيق على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، مجلة التجارة والتمويل، ع2، ص ص 133-172.

الجزء السادس - مؤشرات الإبداع:

الأسئلة الآتية تتعلق بمؤشرات الإبداع الذي يملكه العاملون في الجامعة، يرجى وضع علامة (✓) تحت الإجابة التي تتفق وموقفكم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(1) الطلاقة (الجرأة):						
1.	لا أجد أية صعوبة في حل كل ما يواجهني من صعوبات في العمل مهما كان نوعها.					
2.	لدي الشجاعة للقيام بأعمال إبداعية في الجامعة.					
3.	أرغب في العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة.					

4.	أرفض ما هو خاطئ، وإن كان شائعاً في الجامعة.				
5.	الخوف من الفشل يجعلني أتردد أحياناً في اقتراح أفكار جديدة لتطوير العمل.				
(2) المرونة:					
6.	أسعى إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل في الجامعة.				
7.	أخشى أن أجرب الأفكار الجديدة و المبتكرة .				
8.	أرى بأن التغيير ظاهرة طبيعية يتوجب على الجامعة التكيف معه.				
9.	لدي القدرة على تغيير وسائل العمل بشكل مستمر.				
10.	عندما تواجهني صعوبات في طريقة أداء عملي أجرب أساليب جديدة مبتكرة.				
(3) الأصالة:					
11.	أرفض الحلول الجاهزة والمألوفة وأسعى باستمرار لإيجاد حلول مبتكرة.				
12.	لدي القدرة على تطوير بدائل عديدة للتعامل مع المشكلات واختيار البديل الأفضل.				
13.	حينما تواجهني مشكلة في أثناء عملي أحاول التوصل إلى حل غير مألوف لها.				
14.	أجمع وأحل البيانات والمعلومات المتعلقة بالمشكلات قبل اتخاذ قرار بصدها حتى لا يكون الحل روتينياً.				
(4) التفاصيل:					
15.	أدقق في تفاصيل عملي وأعطيتها أهمية كبيرة من وقتي				
16.	أتعامل مع دقائق الأمور بنفس أهمية تعاملي مع القضايا الكبيرة				
17.	لا أغفل أي قضية في عملي وإن كانت تبدو غير مهمة.				
18.	أعطي أهمية كبيرة لكل ما يمر عليّ في العمل من موضوعات جديدة .				
19.	أسعى دائماً للبحث والقراءة بين السطور.				

انتهت الاستبانة