المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية
ISSN: 2682-2865
The Online ISSN : 2682-4248
المجلد04/العـدد: 04 (سبتمبر2022)، ص ص 19-52

دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية

The role of intellectual capital in achieving the competitive advantage in Yemeni universities

أ.م.د/فؤاد محمد قايد البعداني[١]، د/ فهمي احمد على محمد [٢]
[١] جامعة اب – اليمن
[٢] جامعة عدن – اليمن

تاريخ الاستلام: 2022/06/30 تاريخ القبول: 2022/07/26 تاريخ النشر: 2022/09/30
Doi: 10.21608/GFSC.2022.262357

مستخلص البحث:

هدفت الدراسة التعرف الى دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية، ولتحقيق اهداف الدراسة أستخدم المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تحليل المعلومات باستخدام اسلوب تحليل المضمون، ومن خلال استعراض وتحليل الادبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المتمثلة برأس المال الفكري ومكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقاتي)، والميزة التنافسية ومكوناتها(الجودة، والكفاءة ، والابداع والابتكار، والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات).

تم التوصل إلى العديد من النتائج اهمها الدور الإيجابي الذي يلعبه رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية حيث يمثل الجانب الأهم في تحقيق الجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات؛ لذا توصل الباحثان إلى جملة من التوصيات الرامية لرفع مستوى رأس المال الفكري بالجامعات اليمنية، من اجل ان يؤدي الدور المأمول منه وتحقيقه للميزة التنافسية.

كلمات مفتاحية: رأس المال الفكري ، الميزة التنافسية .

Abstract:

The study aimed to identify the role of intellectual capital in achieving the competitive advantage in Yemeni universities. A descriptive analytical approach was used where the concepts of the intellectual capital, and its components (i.e., human capital, structural capital, and relational capital) and the competitive advantage and components (i.e., quality, efficiency, creativity and response to customer's need, and information technology)

were used. Based on the the literatire review analysis concerning the varaibles of the study, a number of findings were revealed; the most important ones was: there was a great role for the intellectual capital with its different dimensions in achieving the competitive advantage in Yemeni universities as being an important aspect in achieving quality, efficiency, creativity, innovation, and response to customers' needs, and information technology.On this base, a number of recommendations aimed to raise the level of the intellectual capital in Yemeni universities so as to reach to the desired role in achieving the competitive advantage.

Keywords: Intellectual Capital , Competitive Advantage..

المقدمة:

فرضت التغيرات والتحولات التي يشهدها العالم حاليا على المؤسسات التعليمية اعادة النظر في مستوى ادائها وتطوير قدراتها والتوجه نحو التميز على المستويين الفردي والمؤسسي، لذا باتت المؤسسات الجامعية في حاجة ماسة الى تحديث وسائلها واساليبها كي تتلاءم مع متطلبات العصر وتداعياته وتتمكن من اداء مهامها وتحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية... فقد اصبح الهدف من وجود الجامعات لم يعد في عصرنا الحالي الذي يتصف بتكامل المعرفة وتلاقح العلوم وتداخل المجتمعات مقصورا على تحصيل المعرفة بل الاهتمام بإنتاجها ونشرها وتوظيفها، والاستفادة من الثورة المعرفية والتكنولوجية التي يعيشها العالم اليوم، فالجامعة تعد ركيزة اساسية في بناء وتشكيل مكونات الانسان العقلية والمعرفية والفكرية، وتأهيله للتعامل مع العلم والمعرفة واستثمار اليات

التقدم وتفهم لغة العصر، وامتلاك الامكانات اللازمة للوصول الى تحقيق الاهداف المنشودة.

وفي هذا السياق اشار العميان(٢٠٠٣) أن العالم اليوم يشهد تحولات وتغيرات كثيرة في تركيب المجتمعات والمؤسسات، تمثلت في النمو الاقتصادي السريع، ودخول كثير من الدول النامية مرحلة التصنيع، وهذه التغيرات لم تحدث نتيجة لزيادة رأس المال أو استخدام التكنولوجيا فحسب، بل بالدرجة الاولى من خلال القوى البشرية العاملة، باعتبار أن العنصر البشري المؤهل والمدرب هو أهم عناصر الانتاج.

ومع زيادة وتيرة التغيرات والتطورات أصبح من الضروري امتلاك الجامعات رأس مال فكري، وضرورة العمل على تنميته بوصفه المفتاح الرئيس لتحقيق ميزة تنافسية تضمن لها البقاء والتطور، خاصة في ظل بروز معايير جديدة للتنافسية بين المنظمات محورها الرئيس هو المورد البشري، وما يمكن ان يقدم من قيمة مضافة للمؤسسة، سواء تعلق الامر بالابتكارات او الاختراعات وكل ما تعلق بالمعرفة.

إذ أضحت الحاجة إلى رأس المال الفكري داخل المؤسسات أمر لا مفر منه، فحتى تستطيع هذه الأخيرة الاستمرار في عالم تسوده التحديات التي جعلت المعالم التنافسية الجديدة تبتعد عن الموارد المادية وتقترب أكثر من الموارد الغير ملموسة الأمر الذي تطلب من المؤسسات الراغبة في التفوق التنافسي استقطاب رأس المال الفكري والمحافظة عليه وتنميته بالشكل الذي يحفظ لها قدر بها التنافسية.(قبايلي، ٢٠١٧)

وتعتبر الجامعات من أكثر المؤسسات التي يظهر فيها رأس المال الفكري ويتوقف نجاحها واستمرارها في المنافسة عليه، فهي تتنافس اليوم على اساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها، لذا فان الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر. (الحمداني، ٢٠١٠)

وفي ظل هذه التحولات اصبحت التنافسية بين الجامعات اكثر مما كانت عليه، فدخلت المنافسة الى الساحة المحلية بين الجامعات الحكومية والخاصة، والجامعات القادمة من وراء البحار التي اتت لتستثمر اموالها وتقيم مبانيها وتمارس خدماتها محليا، او تلك التي تنشئ برامج مشتركة مع جامعات محلية، او التي تستقطب طلاب وطالبات من الداخل للسفر للالتحاق بها، أو للدراسة عن بعد الكترونيا، وهو ما جعل الجامعات تسعى للاستفادة مما تملكه من امكانات مادية وفكرية. (قرني والعتيقي، ٢٠١٢)

ومن منطلق الجهود التي بذلت في هذا المجال واستشعار الباحثان بأهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية التي تعاني من العديد من المشاكل نتيجة للوضع السياسي والاقتصادي وتداعيات الحصار بسبب الحرب الدائرة في البلاد منذ ست سنوات، كان من الواجب اجراء دراسة للتعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية.

٢. مشكلة الدراسة:

تعاني معظم الجامعات على المستوى العربي بشكل عام وعلى المستوى المحلي بشكل خاص من ضعف الاهتمام برأس المال الفكري، باعتباره أحد ركائز التنافسية بين الجامعات حيث يلاحظ انخفاض انتاجيتها العلمية ذات الاثر عالميا، والذي لا يلبي متطلبات التنمية في عصر يتسم بالمنافسة الشديدة في جميع المجالات، مع بروز مشكلات في غاية الصعوبة والتعقيد لمواجهة التغيرات السريعة التي يعرفها عالم اليوم وخاصة في الشق الاقتصادي، ولكي تحقق الجامعات اليمنية ميزة تنافسية تصمن لها البقاء والتميز؛ لابد من تبني استراتيجيات متطورة لرأس مالها الفكري الذي يقوم بدور اساسي في انتاج وتطوير المعرفة وانشطة البحث والتطوير المنتجة لعنصري الابداع والابتكار، وتنمية وتطوير قدرتها التنافسية. ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الاتي:

ما دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية؟

ويمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال الاجابة على الاسئلة الفرعية الاتية:

- ما الاطار المفاهيمي لكل من رأس المال الفكري والميزة التنافسية؟
- ما أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية ومؤشراته؟
- ما أبعاد الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية؟
- ما الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري بأبعاده المحتفلة في تحقيق الميزة التنافسية؟

٣. اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية الدراسة في انها تحلل موضوعا مهما وهو دور راس الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية التي تمثل أحد اهم محركات التنمية في المجتمع. وباعتبار راس المال الفكري يمثل ركيزة اساسية في القيام بالأنشطة الاقتصادية

ومحل تنافس بين العديد من المؤسسات التعليمية، وكون الجامعات من أكثر المؤسسات التي يظهر فيها رأس المال الفكري ويتوقف نجاحها واستمرارها في المنافسة عليه، ولفت انتباه قيادات الجامعات الى اهمية ومكانة وتأثير راس المال الفكري بمختلف ابعاده، وقد تفيد الدراسة الحالية الجهات المسؤولة عن التعليم العالي في وضع الخطط والبرامج لتطوير رأس المال الفكري.

وتبرز اهمية الدراسة الحالية كونها من بين الدراسات القليلة على المستوى المحلي التي اهتمت بدراسة رأس المال الفكري في الجامعات اليمنية ودوره في تحقيق الميزة التنافسية. وما تقدمه من نتائج وتوصيات يمكن ان تستفيد منها الجامعات اليمنية.

٤. اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية التعرف الى دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية. ويمكن تحقيق الهدف الرئيس للبحث من خلال الاتي:

- الوقوف على الاطار المفاهيمي لكل من رأس المال الفكري والميزة التنافسية ومؤشراتهما.
- التعرف على أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية ومؤشراته.
- التعرف على أبعاد الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية.
- التعرف على الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري بأبعاده المحتفلة في تحقيق الميزة التنافسية.

٥. حدود الدراسة:

دور رأس المال الفكري بأبعاده(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (الجودة، الكفاءة، الابداع، الاستجابة، التكنولوجيا) في الجامعات اليمنية.

٦. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على اسلوب تحليل المضمون لملاءمته لأهداف وصيغة البحث، والذي يركز على الوصف الدقيق للظواهر المختلفة ومن ثم تحليلها وفق الدلالات العلمية المستخدمة، وذلك لوصف دور رأس

المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية، من خلال الرجوع إلى الأبحاث والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالموضوع، وتحليلها والاستفادة منها بما يحقق أهداف هذه الدراسة.

٧. أدوات الدراسة:

عمل الباحثان على جمع مواد الدراسة من خلال المصادر الآتية:

المصادر الثانوية: مثل الكتب والمراجع، والدراسات السابقة، والتقارير المتعلقة بموضوع الدراسة.

المصادر الأولية: حيث قام الباحث بإجراء مقابلات مع بعض الخبراء والمتخصصين من اعضاء هيئة تدريس وقيادات في الجامعات اليمنية.

٨. تعريف المصطلحات:

١.٨ رأس المال البشري: هو ما يمتلكه الموظفون في الجامعات اليمنية من المعرفة والمهارة والقدرة الذهنية والجسدية، اللازمة لرفع كفاءة وفاعلية الجامعة.

٢.٨ رأس المال الهيكلي: هو كل ما تمتلكه الجامعات اليمنية من هياكل واجراءات ونظم ولوائح وقوانين وفلسفات وسياسات بمختلف أنواعها.

٣.٨ رأس المال العلائقي: هو محصلة العلاقات الداخلية والخارجية للجامعات اليمنية، والتي تسخر لتحقيق أهدافها قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى.

٤.٨ الميزة التنافسية: صفة تعكس مظهر الجامعات اليمنية في السوق، وهي تمثل تميزها وتفردها عن غيرها من المنافسين في احد مجالات التنافس (الجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات).

٩. دراسات سابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة راس المال الفكري وعلاقته بكفاءة وفاعلية وتميز المؤسسات المختلفة، وفيما يأتي عرض لبعض هذا الدراسات سواء العربية أم الأجنبية مرتبة من الأقدم إلى الأحدث:

حيث هدفت دراسة كوكوقلو (Kocoglu, 2009) إلى إيجاد نموذج افتراضي للعلاقة ما بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستكشافي (التحليلي) بناءً على الاطلاع المكثف على الأدبيات الخاصة بمتغيرات الدراسة، وقد قامت الدراسة على تطوير خمس فرضيات تربط بين رأس المال الفكري والميزة

التنافسية. وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين رأس المال البشري والميزة التنافسية، رأس المال التنظيمي يؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية، رأس المال العلاقاتي يؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية، رأس المال الفكري يؤثر إيجابياً على صياغة الاستراتيجية، صياغة الاستراتيجية تؤثر إيجابياً على رأس المال الفكري ، الابتكار يؤثر إيجابياً على الميزة التنافسية عبر رأس المال العلاقاتي.

بينما هدفت دراسة بنفين وكورتيني (Benevene & Cortini, 2010) **الى** فحص العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، وكانت طريقة الدراسة تحليل المحتوى وتحليل سلسلة ماركوف، حيث توصلت الدراسة الى ان الثقافة التنظيمية الحالية لا تساعد على تطوير رأس المال البشري من خلال استخدام اجراءات هيكلية لاختيار المؤشرات الافضل، واوصت الدراسة الى ضرورة الاهتمام برأس المال البشري كونه يعد أداة فاعلة لتنظيم المؤسسات وقدرتها على معالجة فجوة الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية.

في حين هدفت دراسة عمر (٢٠١٣) التعرف الى الدور الذي يتركه رأس المال المعرفي في تحقيق الابتكار لدى عمداء الكليات في الجامعات السورية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة اداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات السورية البالغ عددها (١٠٤) وتم اختيار عينة عشوائية من عمداء الكليات بلغت (٩٥) فرداً. واظهرت الدراسة نتائج من اهمها: ان رأس المال المعرفي يمكن من احداث التكامل بين انشطة الكليات المختلفة، وابتكار اساليب عمل جديدة وتحسين الاداء بشكل عام. وان رأس المال المعرفي يودي الى تحقيق الابتكار لدى عمداء الكليات نتيجة فتح منافذ تفكيرية جديدة.

اما دراسة راميرز واخرون (Ramirez & et al, 2014) فقد هدفت الى تقييم درجة الاهمية التي توليها الجهات المعنية في الجامعات الحكومية الاسبانية للعناصر غير المادية والسعي الى ضرورة نشر المعلومات عن رأس المال الفكري، والكشف عن الملامح السلوكية للجامعات الاسبانية فيما يتعلق بالأهمية التي يعلقونها على الكشف عن رأس المال الفكري، واستخدم الباحث الاستبانة اداة رئيسة للدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بجميع اعضاء المجالس الاجتماعية في الجامعات الاسبانية، وبلغ عدد افراد العينة (٢٤٧)، وتوصلت الدراسة الى نتائج من اهمها: هناك عناصر غير ملموسة تعتبر المفتاح

في الجامعات الاسبانية، من اهمها: المؤهلات الاكاديمية والمهنية للعاملين في التدريس، والبحث والإنتاجية العلمية، والقدرات التعليمية، والكفاءات البشرية، والجهد في الابتكار والتحسين.

وقد هدفت دراسة قشقش (2014) إلى معرفة العلاقة بين الاجراءات الإدارية التي تتبعها الجامعات في إدارة رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية لديها من عدة محاور وهي: (جودة الخدمة – المرونة والتطور – النوعية – الإبداع) وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانا ت، وقد اعتمد الباحث على عينة طبقية في أربع جامعات وهي: (الأزهر، الإسلامية، الأقصى والقدس المفتوحة) وقد تكونت عينة الدراسة من (365) موظفاً في الجامعات محل الدراسة، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة بين إدارة رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية، واظهرت الدراسة وجود تباين في علاقة مكونات رأس المال الفكري وتعزيز الميزة التنافسية للجامعات الفلسطينية، وتتخذ الجامعات في تعزيز مزياها التنافسية عدة محاور، يختلف مدى تطبيق الاجراءات الإدارية لمختلف محاور رأس الما ل الفكري بين الجامعات الفلسطينية، وقد سجل إدارة رأس مال العلاقات أعلى نسبة تأثير في الجامعة الإسلامية في تعزيز ميزتها التنافسية.

اما دراسة المنزوع (٢٠١٨) فقد تناولت دور رأس المال الفكري في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتامين اليمنية، وقد استخدمت الدراسة استبان تم توزيعها على المديرين والعاملين في شركة كاك للتامين والبالغ عددهم (٨٠) موظفاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي. واظهرت النتائج وجود اثر لرأس المال الفكري بابعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني) في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتامين، اذ احتل بعد رأس المال الزبائني المرتبة الاولى من حيث الاهمية والتأثير في تطبيق ادارة الجودة الشاملة، يليه في المرتبة الثانية رأس المال الهيكلي، وفي المرتبة الثالثة رأس المال البشري. كما اظهرت الدراسة وجود اهتمام من ادارة الشركة بتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتامين.

واخيراً دراسة الجابري وبلخير (٢٠١٩) التي هدفت التعرف الى أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في اداء اعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت، وقد استخدمت المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة وزعت على الفئة القيادية في كليات الجامعة البالغ

عددهم (١٠٨) افراد وتم اختيار عينة مكونة من (٨٥) مفردة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها: وجود اثر طردي ذي دلالة احصائية للاستثمار في رأس المال الفكري في اعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت ووجود اثر ذي دلالة احصائية للاستثمار في الاصول البشرية في اعضاء هيئة التدريس. كما بينت الدراسة وجود اثر عكسي للاستثمار في الاصول الفكرية في اعضاء هيئة التدريس كما اوضحت ايضا وجود اثر عكسي لتوافر الدعم المالي في اعضاء هيئة التدريس ووجود أثر طردي لتحديد الاحتياجات التدريبية في اعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت.

١٠. التعليق على الدراسات السابقة:

يتفق موضوع الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث تناولها لرأس المال الفكري وعلاقته بتميز المؤسسات، وجودة الاداء الاداري والاكاديمي فيها، وفي المقابل تختلف الدراسة الحالية عن تلك الدراسات في تناولها لدور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية، بينما الدراسات السابقة تناولت هذا الموضوع في متغيرات وبيئات مختلفة، واتفقت في اتباعها المنهج التحليلي (تحليل المحتوى) مع دراسة كل من كوكوقلو (Kocoglu, 2009)، ودراسة بنفين وكورتيني (Benevene & Cortini, 2010)، واختلفت مع بقية الدراسات التي استخدمت المنهج الوصفي، واتفقت مع الدراسات السابقة التي اكدت جميعها على الدور الكبير الذي يلعبه رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري ، الهيكلي، العلائقي) في تحقيق الجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات. وقد استفاد البحث الحالي من معطيات تلك الدراسات والتي ابرزت طبيعة وأهمية الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تميز المؤسسات.

١١. مفهوم رأس المال الفكري:

تتجه الادارة الحديثة نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية اكثر من الموجودات المادية ، باعتبارها مصدر حقيقي لإيجاد الثروة في المؤسسات والدول كونه يحقق المزايا التنافسية واحد الوسائل القعالة التي تستجيب لمتطلبات العصر الحالي، حيث يعد رأس المال الفكري الذي ظهر في تسعينات القرن العشرين حاله حال كثير من المفاهيم الاقتصادية وخاصة اقتصاد المعرفة الذي عرف تنوع وضعف في دقة ضبط وتحديد تعريف موحد يجمع عليه الباحثين او المهتمين الاقتصاديين، نظرا لحداثته

النسبية من جهة وكذلك لتشعب وتعقد المفهوم من جهة اخرى؛ إذ تتنوع وتتعدد التعاريف والمفاهيم لرأس المال الفكري الذي يتفرد ببعض الخصائص المميزة التي تساعده على ممارسة مختلف أدواره التي تساهم في تعزيز قيمة المؤسسة.

ويمكن القول إن رأس المال الفكري (رأس المال المعرفي) هو القيمة الاقتصادية للأصول غير الملموسة. (أصول المعرفة) وبحسب تعريف منظمة التعاون الاقتصادي (OECD) فان رأس المال المعرفي يمثل القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير المنظورة للمؤسسة هو رأس المال الإنساني (Human Capital)، ورأس المال الهيكلي (Structural Capita)، ويتضمن رأس المال الإنساني الموارد الإنسانية في داخل المؤسسة، ويشمل أيضاً الزبائن والموردين وشركاء الأعمال خارج المؤسسة، ويعد مصدراً غنياً للأفكار والإبداع، وهو يرتبط برأس المال الهيكلي. أما رأس المال الهيكلي فيشير إلى حقوق ملكية البرامج والنظم، وشبكات التوزيع، وسلاسل التوريد. (السالم، ٢٠٠٥)

ويلاحظ وجود اختلاف في وجهات النظر في تحديد تعريف موحد لرأس المال الفكري الامر الذي نتج عنه تعدد التعريفات، من هذه التعريفات ما اورده افندي (٢٠١٠) بانه: مجموعة المهارات المتوافرة لدى المؤسسة، والتي تتمتع بمعرفة واسعة تمكنها من جعل هذه المؤسسة عالمية، وأنه المعرفة والمهارات والخبرات التي يتمتع بها العاملون.

كما عرف منشن (2013) Mention رأس المال الفكري على أنه مجموعة المهارات المتطورة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء، والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.

وقد عرف قشقش (2014) رأس المال الفكري بأنه ناتج التفاعل بين كل ما تملكه المنظمات من أصول غير ملموسة متمثلة في كفاءة وخبرة ومهارة العاملين في المؤسسة، وما تمتلكه من علاقات خارجية وزبائن، وما تمتلكه من هيكل تنظيمي يساعدها في تحقيق قيمة مضافة وتدعيم قدراتها التنافسية في السوق.

يتضح من التعاريف السابقة إن رأس المال الفكري ليس شيئا واحد وإنما هو مجموعة معطيات تساهم في تركيبه، وهناك اتفاق بين الباحثين المختصين على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات رئيسة (ابعاد)، وتتمثل في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقات، ويمكن تناولها كما يأتي.

١٢. مكونات (ابعاد) رأس المال الفكري:

١.١٢ رأس المال البشري: Human Capital

ويُعبر عنه بكافة الأفراد العاملين في المنظمة والذين يمتلكون خبرات ومعارف متراكمة، ولديهم مهارات وقدرات إبداعية وابتكارية، وفي هذا الصدد يضيف Sveiby وهو من روّاد هذا الفكر، أن رأس المال البشري يتمثل في مستوى التعليم، الخبرة، معارف العاملين، روح الابتكار والقيم والتدريب.

وقد عرف بأنهُ المخزون الفردي الذي يتكون من الأصول الغير ملموسة والتي يمتلكها الموظفين مثل المعارف والمهارات والتعليم والخبرة، والذي بتمثل في قدرة المؤسسة الجماعية لاستخراج أفضل حلول فردية من موظفيها (Bontis,2001)

ويمكن القول أن رأس المال البشري تبرز أهميته من خلال دوره الفاعل في حياة المؤسسات، كونه أحد أهم العناصر في العملية الإنتاجية، ويساعد على الابتكار والإبداع وتحقيق الميزة التنافسية لها في ظل التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يقلص من الوظائف التي تحتاج الى معرفة وتتمثل بمزيج الخبرة والإدراك والمهارة والقيم.

ويعد رأس المال البشري المحدد الرئيس لتشغيل أي نوع من الاعمال ولديه القدرة على استيعاب التكنولوجيا والمعارف الجديدة التي تساعد المؤسسة على الابداع. (Padmasiri, 2012)

وللموارد البشرية دور مهم في تنافسية المؤسسات المعاصرة، باعتباره عامل مهم في كفاءة وفاعلية تلك المؤسسات؛ لذا على الجامعات اليمنية ان تحرص على اعداد الشباب لمواجهة متطلبات سوق العمل، فالجامعة تلبي احتياجات العاملين في مختلف المجالات، وتسعى جاهدة للتأكد من ان التدريب الذي تقدمه يركز على المنافسة ومساعدة العاملين على اكتساب المعرفة الضرورية والمهارات اللازمة لأداء اعمالهم بالمستوى والمعايير المطلوبة بأقل مجهود وتكلفة وسرعة. **ومن اهم مؤشرات رأس المال البشري في المؤسسات التعليمية:** (الشعباني، ٢٠٠٩)

- قدرات العاملين: مستوى القيادة الاستراتيجية لإدارة المؤسسة.
- جودة العاملين: قدرة التعلم لدى العاملين ، كفاءة عمليات تدريب العاملين، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

- ابداع العاملين: قدرات الابداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الافكار الاصلية للعاملين.
- اتجاهات العاملين: تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المؤسسة، درجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين في المؤسسة.

ويمكن القول ان رأس المال البشري يمثل الافراد العاملين في الجامعة، والذين يمتلكون القيادة الاستراتيجية لإدارة الجامعة والقدرة على التفكير الابداعي، فهم من اساسيات تميز الجامعة وجذب العملاء وخلق قيمة مضافة للخدمة المقدمة.

٢.١٢ رأس المال الهيكلي: Structural Capital

يتعلق هذا البعد بالمعرفة التي تظل باقية في المؤسسة حتى وان غادرها العاملون فيها سواء بشكل موقت او نهائي، فهو كل ما تمتلكه المؤسسات من هيكليات، واجراءات، ونظم، ولوائح وقوانين، وفلسفات، وسياسات بمختلف أنواعها.

وهي قدرات المؤسسة التي تنظم وتلبي متطلبات الفرد وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات المتمثلة في المعلومات ونقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية في براءات الاختراع، والمعلومات والعلاقات التي تمثل شخصية المؤسسة وقيمتها وهويتها. (Stewart, 1997)

ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الاخذ بالاعتبار التوقعات الجديدة، والاعتراف بالأفكار والمفاهيم والادوات المتكيفة مع التغيير والتي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والاجراءات. (حسن، ٢٠٠٥)

ويتضمن جميع المجالات التنظيمية والادارية للمؤسسة والتي توثر في رأس المال البشري، ويتكون من الهيكل التنظيمي، ونظم واساليب العمل، والامكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة للمؤسسة. (الشمري، ٢٠١٣)

ويعد رأس المال الهيكلي المعرفة المؤسسية، ومدونة الخبرات في الجامعة باستخدام قواعد البيانات، والدليل الإداري، ونظم المعلومات والسياسات والاجراءات والعمليات الادارية، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الجامعة، وهي بذلك تحقق تميز عن نظيراتها اذا ما اولت الاهتمام الكافي بتلك الاصول الغير ملموسة. **ومن اهم مؤشرات رأس المال الهيكلي في المؤسسات التعليمية:** (الشعباني، ٢٠٠٩)

- الثقافة العامة: طبيعة بناء ثقافة المنظمة، وتطابق العاملين مع منظور الجامعة ورؤيتها المستقبلية.
- الهيكل التنظيمي: صلاحية نظام الرقابة في الجامعة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسئولية.
- التعلم التنظيمي: بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للجامعة واستخدام هذا المخزون.
- العمليات: مدة عمليات الانشطة والاعمال ، مستوى جودة المنتج، وكفاءة العمليات التشغيلية.
- نظام المعلومات: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة الجامعة واعمالها، والمشاركة في المعرفة.

يتضح مما سبق ان رأس المال الهيكلي ويتضمن جميع المجالات التنظيمية والادارية للمؤسسة ويتكون من الهيكل التنظيمي، ونظم واساليب العمل، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الجامعة في هذا المجال، وهي بذلك تحقق تميزعن نظيراتها اذا أولت الجامعة الاهتمام الكافي بتلك الاصول الغير ملموسة.

٣.١٢ رأس المال العلائقي (الزبوني): Relational Capital

يعد رأس المال العلائقي محصلة العلاقات الرسمية والمؤسسية المتعلقة بالمجال والقطاع الذي تنتمي اليه المؤسسة، وهو يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المؤسسة بالمستفيدين منها والمنافسين وأي طرف آخر يساعد في تطوير وتحويل الفكرة الى خدمة.

ويعكس مدى قوة العلاقة التي تربط الجامعة بمستفيديها وموردیها، حيث ان نقطة الانطلاق لأي جامعة دائما هي السوق (العملاء- المستفيدين) وهي نقطة الوصول ايضا على اعتبار ان المحافظة على الاسواق أو دخول اسواق جديدة والحصول على مستفيدين مميزين وتلبية حاجاتهم كلها اهداف تسعى الجامعة الى تحقيقها، ولن يتسنى لها ذلك الا من خلال البحوث والممارسات التسويقية الجادة والفعالة، والتي مهما كلفت فان عوائدها مضمونة وايجابية على قيمة الجامعة وتحقيق ميزة تنافسية لها. (ويح، ٢٠١٣)

ويعرف رأس المال العلاقاتي على أنه تدفق المعرفة من داخل المؤسسة إلى خارجها عبر شبكات العلاقات المشكلة في وحول المنظمة.(سمير، 2009)، ويرى Isaac (2009) أن

رأس مال العلاقات يمثل أحد أبعاد رأس المال الفكري وهو يتألف من مجموع الروابط مع الآخرين من داخل وخارج المؤسسة، والتي تقود عملية خلق القيمة في المؤسسة.

وهو قيمة العلاقات التي تقيمها المؤسسة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به، عن طريق الاهتمام بمقترحاته، والاستماع إلى الشكاوي المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية.(عبيد، ٢٠٠٠)

يتضح مما سبق ضرورة وضع الجامعة خدماتها المختلفة تحت تصرف أصحاب المصلحة الخارجية المشاركين القادرين على الاستفادة من الخبرات الموجودة بها، وتعتمد هذه العملية على مبدأ أن التعليم الجامعي يجب أن يضم التفاعل بين قاعات المحاضرات والمعلم والمجتمع، كما يتضمن رأس مال العلاقات علاقة الجامعة الخارجية، والثقة المتبادلة بين الجامعات ومؤسسات المجتمع الأخرى، وزيادة رضا عملائها وولائهم والاحتفاظ بهم، وبهذا تكسب الجامعة ميزة تنافسية عن نظيراتها.

ومن اهم مؤشرات رأس المال العلائقي(الزبوني) في المؤسسات التعليمية: (السعيد وآخرون، ٢٠١١)

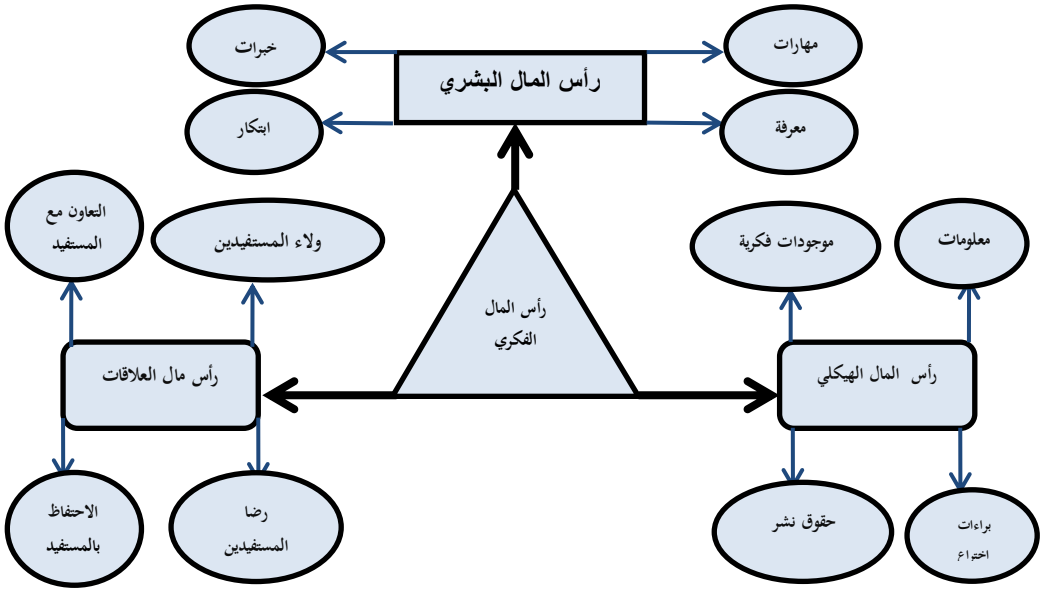
- القدرات التسويقية الاساسية: بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، والقدرة على تحديد حاجاتهم.
- كثافة السوق: الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المنتجة الى عدد العملاء، واسمها.
- مؤشرات ولاء الزبائن: رضا العملاء، شكاوي العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، ، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين.

يتضح مما سبق ذكره من مكونات رأس المال الفكري العناصر الفرعية لكل مكون على حدا والذي أشار اليها توماس(٢٠٠٤) كما يأتي:

- رأس المال البشري: ويشمل ما يأتي: متوسط سنوات الخدمة، مستوى التعليم، النسبة المئوية للحاصلين على درجات علمية متقدمة، تكلفة التوظيف، الإلمام بتكنولوجيا المعلومات، ساعات التدريب للموظف، رضا العملاء، نجاح برامج اقتراحات الموظفين، دوران الموظفين، القيمة المضافة/

الموظف، المقاييس المختلفة للابتكار، المبيعات من المنتجات الجديدة، هامش الربح من المنتجات الجديدة، كفاءة البحوث والتطوير.

- رأس المال الهيكلي: ويشمل ما يأتي: المصروفات الإدارية، إعادة استخدام المعرفة مثل عدد مرات الدخول إلى مواقع الانترنت، مقاييس الجودة، زيادة الإنتاجية الممكن إرجاعها إلى معدات جديدة مقابل أفكار جديدة، الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، زمن الدورات والعمليات، براءات الاختراع المسجلة بواسطة آخرين، المخزون / المبيعات.
- رأس مال العملاء (العلاقات): ويشمل النصيب في السوق، ولاء العملاء، متوسط مدة علاقة العميل، رضا العملاء، هامش الربح الإجمالي، تكلفة اكتساب العملاء ويمكن توضيح أبعاد رأس المال الفكري بالشكل (١) الآتي:



الشكل (١) ابعاد رأس المال الفكري المصدر: اعداد الباحثان

١٣. أهمية رأس المال الفكري:

تبرز اهمية رأس المال الفكري في كونه يمثل مصدرا تنافسيا لازما لعصرنا الحالي، فهو يعد اساس النجاح لمن يديرونه بحكمه، وهو بمثابة وقود عمليات البحوث والتطوير والانتاج في شتى المجالات، ويمثل مصدر الابتكارات والاختراعات التي سبقت، فهو اساس

التفرد والتميز التي تسعى اليه المنظمات والمؤسسات المعاصرة ومنها الجامعات ايماناً منها بالدور الكبير الذي يلعبه في تحقيق التميز.

وفي هذا السياق قام العجمي(2010) بتوضيح هذه الأهمية بقوله: " ان الادارة الفاعلة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي لأداء المؤسسة؛ إذ إن الجامعات التي ترغب في النجاح في بيئة الأعمال المعاصرة ينبغي أن تقوم باستثمارات مناسبة للأصول الفكرية التي تمتلك أفراداً يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق قدرات المنافسين، لذا فإن الافراد العاملين في الجامعات المعاصرة عليهم الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي، والذي تكون فيه جامعاتهم أعمق وأوسع".

وتكمن اهمية رأس المال الفكري في انه الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل، وهو القوة العلمية القادرة على الإبداع والتغيير والتجديد، والمعرفة المفيدة والمهارة التي يمكن توظيفها والاستفادة منها في الجامعة، وهو استثمار مهم عائده طويل الأجل ويحتاج إلى الاهتمام والرعاية. (بدرانه، ٢٠٠٧)

ويعد رأس المال الفكري اكثر الاصول قيمة في القرن الحالي في ظل اقتصاد المعرفة، حيث ذكر مرسي(٢٠١٣) اهميته في النقاط الاتية:

- يعزز القدرة على التنافسية من خلال تقديم المزيد من الابحاث العلمية الجديدة أو المطورة.
- هو الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها قدرة على تطوير الجامعات.
- الحاجة الى اعطاء جهود التنمية البشرية والتدريب مضموناً استراتيجيا يلبي احتياجات تنمية طاقات الابداع والتعلم المؤسسي.
- دعم التنمية المستدامة وتحقيق النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي.
- المحافظة على الخبرات والمعرفة لدى العاملين وضمان بقائها داخل المؤسسة بما يحقق نتائجها واهدافها المنشودة.
- استخدام افضل السبل لتطوير ورفع كفاءة العاملين، وجعل الجميع يبدع ويشارك بما لديه من تجارب وخبرات بدلا من كنزها.

يتضح مما سبق ان رأس المال الفكري يمثل اهمية كبيرة للجامعات اليمنية كونه هو الاستثمار الحقيق للمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل، والتي يمكن توظيفها والاستفادة منها في الجامعة، والمحافظة على الخبرات والمعرفة لدى العاملين وضمان بقائها داخل الجامعة بما يحقق نتائجها واهدافها المنشودة، فهو استثمار مهم عائده طويل الأجل، ويعزز القدرة على التنافسية، ودعم التنمية المستدامة وتحقيق النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي.

ويمكن القول هنا ان الجامعات اليمنية تسعى جاهدة إلى توفير بيئة أكاديمية تدعم التميز والابداع، وخاصة اذا توفرت لها البيئة الجامعية المناسبة ومنها توليد المعرفة ونقلها وتداولها وتحويلها من معارف نظرية الى ممارسات عملية وتحسين البيئة التعليمية بشكل يؤدي الى تحسين المخرجات بما يحقق لها ميزة تنافسية على صعيد الكوادر البشرية أو على صعيد الطلبة وتعمل على تطوير الاداء الجامعي بكافة اشكاله، وترسيخ قيم التعاون والانتماء والاحساس بالمسئولية والرغبة في التفوق والمنافسة، وتوفر الامكانات المادية والتقنية التي من خلالها يتم الحفاظ على رأس مالها الفكري وتطويره لكي تحقق ميزة تنافسية لها بين مثيلاتها .

١٤. مفهوم الميزة التنافسية في الجامعات:

يلاحظ أن مفهوم الميزة التنافسية ظهر في اواخر السبعينات من القرن العشرين والذي هو في الاساس من صنع العنصر البشري، الذي يمثل اليوم رهان المنافسة أكثر من توافر الموارد الأخرى، وذلك راجع إلى القدرات البشرية والمميزة والعمل المتقن واسلوب مستخدميها وعلاقات العمل وإدارة التكاليف، فنمو اقتصاديات الدول المتقدمة يرجع إلى إنتاجية رأس المال المعتمدة على التفكير والابتكار والإبداع البشري، وليس رأس المال بحد ذاته.

وتمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية الذي يرتكز عليها أداء المنظمات، ومن النادر أن تمتلك منظمات الأعمال سبق تنافسي على كافة الأصعدة وفي جميع المجالات قياساً للمنافسين الآخرين، نظراً لمحدودية موارد المنظمة من جانب، وعمل قرارات مبادلة لغرض بناء قرارات مميزة تستند وتتبادل التأثير مع الكفاءات المميزة للمنظمة من جانب آخر، وهكذا فالميزة التنافسية تعد مفتاحاً لنجاح منظمات الأعمال.(المطيري، ٢٠١٢)

وقد انتقل مفهوم التنافسية مؤخراً إلى حقل التعليم، حيث تشهد المؤسسات التعليمية وخصوصاً الجامعات تحديات جديدة مثل ضرورة تحقيق معايير الجودة والحصول على الاعتماد وحصولها على ترتيب متقدم في قوائم افضل الجامعات على المستويات العالمية وغير ذلك من التحديات، وهذا يجعل الجامعات في منافسة شديدة على المستوى المحلي والعالمي. (عبدالعال، ٢٠١٧)

حيث يرى أبو بكر(2006) الميزة التنافسية على أنها" قدرة المؤسسة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط، والتي تتحقق من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية والمادية والتنظيمية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة التي تمتلكها المؤسسة، والتي تمكنها من تصميم وتطبيق الاستراتيجية".

في حين يرى الدويري (2015) بأنها " قدرات وخبرات تتمتع بها المؤسسة وتجعل منها أكثر تميزاً من المؤسسات العاملة في ذات القطاع التي تنتمي إليه، وذلك تبعاً لقدرة المؤسسة على استخدام مواردها وتنفيذ أنشطتها بكفاءة عالية، وتقديم منتجات عالية الجودة، وامتلاكها للطرق الإبداعية الأكثر فاعلية بالتزامن مع القدرة على تطبيق هذه الطرق الإبداعية".

يتضح مما سبق أن الميزة التنافسية عبارة عن ابتكار أو إضافة قيمة لمنتج أو خدمة تقدمها الجامعة وتجعلها تتميز على المنافسين في السوق، وهذا يتطلب من جميع الجامعات اليمنية عمل مراجعة شاملة لأوضاعها، واستثمار ما لديها من رأس مال فكري بهدف تنمية وتطوير قدرتها التنافسية، التي تعد من أكثر أسباب بقاءها في السوق، حيث وجودها في السوق وقوتها يعتمد على قيمتها التي تحددها الميزة التنافسية، وضمان الولاء الكامل من قبل العملاء لها.

وبذلك تزايدت حدة التنافس بين الجامعات في امتلاك افضل الكوادر والتخصصات العلمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقيام بالأبحاث المختلفة، وهندسة المعرفة وجودة البرمجيات، سعياً منها لتحقيق ميزة تنافسية في جودة خدماتها وأنماط تقديمها واشباعها لاحتياجات عملائها، والبحث عن أفضل الممارسات التي يمكن أن تطبقها. إذ أن تحقيق ميزة تنافسية يحتاج إلى امتلاك رأس المال البشري الذي يمتلك القدرة والكفاءة والعقول القادرة على استيعاب ومواكبة كل التغيرات الديناميكية،

والذي يمكنها من دخول سوق المنافسة وامتلاك الميزة التنافسية. (الزعبي، ٢٠١١) وبحاجة إلى رأس المال الهيكلي الذي يعد المعرفة المؤسسية ومدونة الخبرات في الجامعة، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، ونظم المعلومات، والسياسات والاجراءات والعمليات الإدارية، وبحاجة ايضاً إلى رأس مال العلاقات التي تقيمها الجامعة مع عملائها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به.

١٥. أهمية الميزة التنافسية:

تعد الميزة التنافسية بمثابة المحرك والمحفز للمؤسسات لتنمية وتقوية مواردها وقدرتها وتدفعها إلى البحث والتطوير من أجل المحافظة على هذه الميزة وتقويتها. (حسون وآخرون، ٢٠١٢) كما انها تحمل بعداً داخلياً يتمثل في المعرفة الجيدة للقدرات والإمكانات والاستثمار فيها بشكل يحقق الميزة التنافسية للمنشأة. (عبد الوهاب، ٢٠١٢) وهي تمثل العنصر الاستراتيجي الحرج الذي يقدم فرصة جوهرية لكي تحقق المؤسسة ربحية متواصلة بالمقارنة مع منافسيها. (التلباني وآخرون، ٢٠١٢)

وتعد الميزة التنافسية من أكثر أسباب بقاء المؤسسات في السوق، حيث وجودها في السوق وقوتها يعتمد على قيمتها التي تحددها الميزة التنافسية، وتجعل لدى العملاء الولاء الكامل لها. ويمكن القول بأن الميزة التنافسية تكون نسبية بحيث تتحقق بالمقارنة ولا تكون مطلقة، كما أنها تساهم في تحقيق التفوق والأفضلية على المنافسين في القطاع التي تنتمي إليه المؤسسة التعليمية. كما أنها تحقق قيمة للمؤسسة تنبع من داخلها ويعكسها أدائها لأنشطتها الانتاجية، كما أن لها آثار بعيدة الأمد، وخصوصاً إذا تم تحديثها وتطورها. (العازمي، ٢٠١٢)

١٦. أبعاد الميزة التنافسية والعوامل المؤثرة عليها:

تعد الميزة التنافسية عملية ديناميكية تعكس مظهر المؤسسة في السوق، وهي تمثل تميزها عن باقي منافسيها في أحد مجالات التنافس كالجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات، حيث تتحقق الميزة التنافسية من خلال الاستفلال الامثل والمتميز لقدراتها التنافسية ومن أهمها رأس المال الفكري الذي تمتلكه وفيما يأتي توضيح أهم أبعاد الميزة التنافسية:

١.١٦ الجودة: Quality

من الواضح أن تحقيق المنظمة مستويات عالية من الجودة يؤدي إلى زيادة قيمة منتجاتها وخدماتها بالنسبة للعملاء، ويمكنها من فرض سعر أعلى لمنتجاتها مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية لها، بل ويمكنها من البقاء والاستمرار.

وهناك علاقة تبادلية بين الجودة ورأس المال الفكري، فهي تعتمد بالدرجة الأولى على قيمة رأس المال الفكري في المنظمة، كما أن هذا الأخير يمكن تدعيمه، ورفع قيمته من خلال تطبيقات أسلوب إدارة الجودة الشاملة، كما أن كفاءة رأس المال البشري تكون من خلال الإدارة وكذا الاستثمار الكفء للمعارف والمهارات، وهو أحد أهم ما تعتمد عليه الجودة الشاملة، كونها تسعى إلى إرضاء العميل الداخلي مما يسهل عليها الوصول إلى إرضاء العميل، أما قيمة رأس المال الهيكلي فتزداد بزيادة التشكيلات الخاصة بفرق العمل الفعالة، وإدارة المعلومات توفر أساليب الرقابة والتخطيط الذاتي وكذا تصميم ونمذجة العمليات، وقيمة رأس المال الزبوني تزداد بتوفير البرامج التدريبية المتنوعة وكذا الأساليب التحفيزية الجماعية مستندة على المهارات وأنظمة التقييم للوصول إلى جودة المخرجات وإرضاء العميل. (عبد العزيز، 2006)

٢.١٦ الكفاءة: Efficiency

يوجد لكل مؤسسة نظام لتحويل المدخلات إلى مخرجات، لذلك أحسن قياس للكفاءة هو مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، وكلما ارتفع معدل كفاءة عمليات المؤسسة كلما قلت المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات، وبالتالي يساعد ذلك في تحقيق كفاءة عالية مقارنة بالمنافسين.

فالإنتاجية العالية تقود إلى تحقيق كفاءة متفوقة، كما أن الاستراتيجية التنافسية، والهيكل التنظيمي المناسب، ونظم الرقابة ونظم المعلومات والسياسات التي تتبعها المنظمة، كلها تساعد في تحقيق كفاءة عالية مقارنة بالمنافسين (الشيخ وبدر، 2004)

ومن الملاحظ أن كفاءة العمليات تؤدي إلى إحداث تحسينات جوهرية في وظائف الجامعة المختلفة، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية مستعينة في ذلك بما تملكه من أصول فكرية، وترتكز على فلسفة التوجه إلى التسويق بأكثر فاعلية؛ حيث يمكن عرض الخدمات

عن طريق تقليل تكاليف هذه العمليات، كما يساعد في تقديم المنتجات والخدمات بجودة عالية.

٣.١٦ الابداع والابتكار: Innovation

وهو ما يحدث لمنتجات أو خدمات المنظمة وهياكلها من تقدم؛ بحيث يتحقق من خلال تقديم منتج جديد، والعمل بأسلوب جديد مختلف عن المنافسين، والتجديد أحد الأسس البنائية للميزة التنافسية.

وبهذا اصبح التوجه الابداعي بالنسبة للجامعات ضرورة لا مفر منها، خاصة مع اشتداد التنافس حالياً في الاسواق، واصبح عامل المنافسة يقوم على أساس القدرة على تبني توجهات ابداعية من خلال استخدام المواهب الابداعية بشكل كامل وفقاً للقواعد السائدة في البيئة التي تنشط فيها، حيث صارت هذه المواهب والقدرات الابداعية اليوم من أهم المعايير المعتمدة لقياس وتقييم اداء الجامعة من جهة والقابلية التنافسية من جهة اخرى؛ إذ لا يمكن تجاهل أهمية التوجه الابداعي على وجه الخصوص في تحقيق الرقي لمختلف المجتمعات والمؤسسات؛ حيث يلعب التوجه الابداعي للتكنولوجيا دوراً مهماً في تميز اداء الجامعة وتعزيز قدرتها التنافسية. (المطيري، ٢٠١٢)

فالإبداع يعني التجديد؛ إذ يعتمد بشكل أساسي على المبادأة والمبادرة والأفكار الجديدة والمعارف، ومن تلك الأفكار والمعارف يتم تكوين أشياء جديدة ومبتكرة لم تكن سابقاً من خلال عمليات التفاعل والمزج. (سالم وآخرون، ٢٠١١)

ويرى الطاهر وهباش (2014) أن عملية الإبداع تتطلب التعاون والتنسيق بين عدد من الأنشطة المتداخلة في الجامعة من أجل استخدام وتبني الأفكار الجديدة والتطورات التقنية والفنية باعتماد أساليب عملية نظامية لغرض تقديم سلعة أو خدمة جديدة بالنسبة للجامعة أو تطويرها أو تصميم عملية إنتاج جديدة لغرض تحقيق أهداف الجامعة في البقاء والنمو واكتساب مزايا تنافسية تجعلها أكثر قدرة على المنافسة.

٤.١٦ الاستجابة لحاجة العملاء: Customer Responsiveness

تستطيع المنظمة أن تحقق ميزة تنافسية من خلال قدرتها على تقديم وإنتاج سلع وخدمات تشبع احتياجات العملاء، بشكل أفضل من منافسيها. وبالتالي سيصبح هناك مواءمة ما بين هذه السلع والخدمات مع المطالب الفردية أو الجماعية، ويمكن اعتبار الجودة والتجديد جوانب مكملة للاستجابة لحاجات الزبون. (هل وجونز، ٢٠٠١)

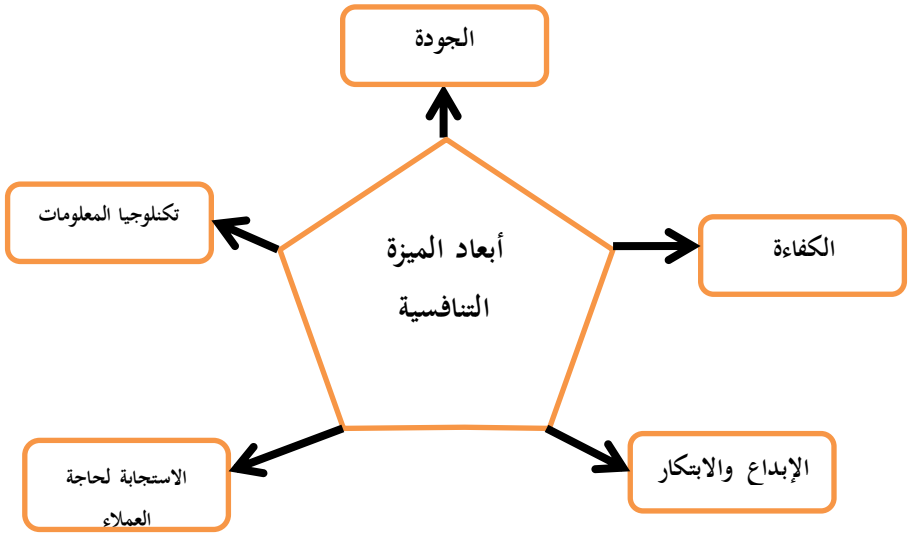
لذا فتحقيق الاستجابة للزبائن تتطلب حساسية عالية ومعرفة دقيقة بالزبائن أولاً، ثم التركيز على الاحتياجات التي يمكن ادراكها بهدف تحقيق مستوى جودة معينة يصعب تحقيقه من قبل المنافسين، والاهتمام بالتنويع في تشكيلة المنتجات والخدمات التي تتكيف واحتياجات الزبائن، والسرعة في تصميم المنتجات أو الخدمات التي تلبى تطور احتياجات الزبائن وأذواقهم المتغيرة والا أصبح المنتج الذي تقدمه المؤسسة راكداً وغير مطلوب من العملاء.(الشيخ وبدر،2004)

ومن هنا اصبح من الضروري ان تقدم الجامعات اليمنية خدماتها ومنتجاتها المختلفة وفقا لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم، حتى تحقق ميزة تنافسية تحوز من خلالها رضاهم وثقتهم، وهذا يتطلب قيام الجامعة بتفعيل علاقتها مع العملاء من خلال اهتمامها برأس مالها العلائقي.

٥.١٦ تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

يشهد عالم اليوم تطورات سريعة في شتى مجالات الحياة، ويعود ذلك الى تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التي جعلت من العالم قرية واحدة، الأمر الذي أدى إلى تغير قواعد المنافسة خاصة مع انتشار الخصخصة والعولمة والانفتاح نحو السوق العالمية، كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت أحد الموارد الاستراتيجية التي تعتمد عليها الجامعات في الحصول على ميزات تنافسية، كل هذه التغيرات التي طرأت أدت إلى ضرورة الاستثمار عموماً في أي مجال من مجالات النشاط الاقتصادي؛ إذ يعتبر العامل المؤثر في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وفي تقدم المجتمعات، سواء كان الاستثمار في المجالات الإنتاجية أو الخدمية أو المالية، وفي الآونة الأخيرة توسعت مجالات الاستثمار، وكان من أبرزها على الصعيد العالمي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)، وهذا دون شك مؤشر على دور الجانب المعلوماتي في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ورفع إنتاجية الجامعات وبالتالي تحقق الميزة التنافسية.

ويلعب العنصر التكنولوجي دوراً مهماً في تحسين الكفاءة الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية عبر عمليات ايجاد واستيعاب المعرفة، وكذلك ابتكار وتطبيق تكنولوجيا جديدة في أداء الأعمال ويمكن توضيح ابعاد الميزة التنافسية بالشكل (٢) الآتي:



الشكل (٢) ابعاد الميزة التنافسية المصدر: من اعداد الباحثان

١٧. دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية:

يتضح مما سبق الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، فهو يعد اكثر الاصول قيمة في الوقت الحالي في ظل اقتصاد المعرفة؛ حيث ذكر مرسي (٢٠١٣) انه يعزز القدرة التنافسية من خلال تقديم المزيد من الابحاث العلمية الجديدة أو المطورة، ويعد الاستثمار الحقيقي للمعرفة والمعلومات التي لها قدرة على تطوير المؤسسات، ودعم الابداع والابتكار من خلال التركيز على الطاقات الابداعية التي يكتشفها ويستثمرها ويحافظ عليها، ودعم التنمية المستدامة وتحقيق النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي.

ما دمنا نعيش في ظل التحول التاريخي إلى اقتصاد المعرفة ومجتمع المعلومات والمعرفة، فإن قوة التغيير الصاعدة في جميع المنظمات والمؤسسات هي باتجاه رأس المال الفكري (رأس المال المعرفي) ومن ثم سوف يتوقف استمرار منظمة الأعمال على كفاءتها في الإدارة والقياس والتقويم لرأس المال الفكري بوصفه المصدر الحيوي الأهم للميزة الاستراتيجية المؤكدة.(ياسين، ٢٠٠٧)

إذ تحولت فلسفة التنمية في القرن العشرين إلى تبني مفهوم التنمية القائمة على المعرفة واقتصاد المعرفة الذي تحركه صادرات ذات قيمة مضافة مرتفعة، هي نتاج

الابحاث والتكنولوجيا والقدرات العقلية، فامتلاك الدولة لقدرات تنافسية اصبح ثمرة تجنيها الدول من تحولها الى اقتصاد المعرفة وذلك بتحقيق نمو اقتصادي مستدام وريادة اقليمية ومن ثم توجيه الانظار إلى الجامعات لكونها مصانع المعرفة التي تقوم بتدريب الاشخاص المؤهلين جيداً، وبإجراء الابحاث العلمية، ونقل وانتاج المعرفة الداعمة للنمو الاقتصادي، فالجامعات كثيفة المعرفة وهي محركات الابتكار واهم عوامل التغيير والنمو الاقتصادي في الدول. (كاريللو، ٢٠١١)

وبذلك تظهر أهمية التركيز على تحقيق ميزة تنافسية للجامعات من جل رفع كفاءة الموارد البشرية المؤهلة للعمل مستقبلا؛ إذ ان العنصر البشري المؤهل جيداً يخدم تحقيق الميزة التنافسية للجامعة، فهو يعد مصدر التخطيط واتخاذ القرار الجيد، كما انه مصدر العمل المتقن الذي يحقق الجودة والتميز بتكلفة أقل وتحقيق الابداع والابتكار وانتاج المعرفة والبحوث التي تفيد المجتمع وتحسن من قدرات الجامعة التنافسية. (الربايعة، ٢٠٠٦)

يتضح مما سبق أن الميزة التنافسية وإدامتها تعتمد اساساً على الموجودات الفكرية، وتحديداً الاصول المعرفية والاستثمار فيها، بما يعزز من مستوى الابداع المستمر سواء على صعيد المنتج او على صعيد العملية، وفي كيفية انتاج واستخدام وتطبيق الافكار المبدعة والأساليب المتطورة فيما يخدم الجامعة، ويحقق لها ميزتها التنافسية المرغوبة في ظل التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهها، وهذا ما أدركته الجامعات العالمية وسعت له سعيها لاستثمار العقول المفكرة والقدرات المتفردة فيما يحقق اهدافها ويساعدها في الحصول على مكانة عالية من التميز والجودة والابداع بين مثيلاتها.

ويتطلب ذلك المراجعة الشاملة والمستمرة بطبيعة مدخلات الجامعة وعملياتها، والعمل على امتلاك التفرد في الانجاز المعرفي لغرض التفوق على الاخرين في السوق، واكتسابها ميزة تنافسية تتمثل بقدرتها على تقديم شيء جديد أو خدمة أو قيمة يعجز المنافسون في المجال نفسه على تقديم ذلك أو تقليده، حيث ترتبط الميزة التنافسية بنوعية رأس المال الفكري لدى الجامعة؛ الذي يحتاج إلى جهد عقلي وتنظيمي وقدرات ومهارات وخصائص فكرية تتعلق بالموارد البشرية والهيكلية والعلاقات وانشطة تنفرد بها

الجامعة مما يجعلها تتفوق وتتميز عن مثيلاتها فيما تقدمه من خدمات للطالب والمجتمع، والتفرد في تحقيق الغايات التي تسعى اليها.

لذا يجب الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري بالجامعات نظراً لما تمتلكه من عقول بشرية، واعتبارها من اهم الاصول الواجب ادارتها لتحقيق قدرة تنافسية للجامعة، وتتمثل هذه العقول في اعضاء هيئة التدريس والباحثين ذوو القدرات الخاصة والمواهب المتميزة الذين لديهم القدرة على التفكير الابتكاري المؤثر في الانشطة الحيوية للجامعة. والذين يستطيعون تحقيق انتاج بحثي متميز ولديهم القدرة على تكوين قيمة مضافة حقيقية للجامعة. (حسن، ٢٠٠٥)

فالجامعات التي تمتلك العقول والخبرات المتفردة يصبح لديها قدرة تنافسية تجاه الأخرى، إذ تمتاز بأنها وحيدة في امتلاك هذه الخبرات فرأس المال الفكري هو ليس معدات أو تكنولوجيا يمكن تطبيقها على مستوى الجامعات ككل بل هو حالات فريدة في تلك الجامعات تميزها عن الأخرى؛ لذا على الجامعات اليمنية المحافظة على هذه الأصول الفكرية واستقطاب الموارد البشرية ذات المهارات والمعرفة الذين يضيفون قيمة أو حصة سوقية للجامعة، فإذا ما امتلكت قوة رأس المال الفكري لديها فإنها تستطيع من خلال التحليل استغلاله بفاعلية لتحقيق التميز المستقبلي المستمر، وبما أن إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات من أهم الأنشطة لأي جامعة تريد الاستمرار والنجاح في سوق العمل، وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً والتوصل إلى عنصر تفوق وإبداع يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ولكي تحقق الجامعات اليمنية أهداف إدارة رأس المال الفكري يجب عليها استقطاب الكفاءات المحورية وإدارتها، باعتبارها القادرة على خلق القيمة للعميل، وتحقيق التميز بتفرده عما يمتلكه المنافسين، فالجامعات اليمنية مطالبة بتجديد وتطوير كفاءاتها المحورية وادارتها وتطويرها من خلال عدة عمليات تتمثل في: التنمية والتعليم القائم على تجاربها، والابداع الذي يستعمل الكفاءات المحورية الحالية من أجل انشاء كفاءات جديدة، واكتشاف العلاقات الموجودة بين الكفاءات وكيفية تطويرها عبر الزمن، والحفاظ على الكفاءات المحورية التي يجب ان تبقى ملك الجامعة، وبالتالي تراجع موقعها التنافسي. (العتيقي، ٢٠١٣)

١٨. خلاصة النتائج:

يتضح مما سبق عرضه من دراسات سابقة محلية وعربية واجنبية، وما تم تحليله من أدب نظري متعلق بموضوع الدراسة الحالية بغرض معرفة الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية التوصل الى النتائج الاتية:

- أوضحت الدراسة الاطار المفاهيمي لكل من رأس المال الفكري والميزة التنافسية وابراز العلاقة التي تربط المفهومين.
- حددت الدراسة أبعاد رأس المال الفكري ومؤشراته في المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، والمتمثلة برأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي وأهميتها في النهوض بالجامعات وتطورها.
- حددت الدراسة أبعاد الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية وضرورتها لبقاء الجامعات واستمرارها، والمتمثلة بالجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات.
- اظهرت نتائج التحليل الدور الايجابي والمهم لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري، الهيكلي، العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة والكفاءة والابداع والابتكار والاستجابة لحاجة العملاء وتكنولوجيا المعلومات) في الجامعات اليمنية.
- اظهرت نتائج التحليل أن رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة يعد الركيزة الاساسية لنجاح الجامعات اليمنية وتميزها.

وهذه النتائج تتفق مع نتائج الدراسات السابقة.

١٩. الاستنتاجات:

- ان رأس المال الحقيقي الذي يجب ان تمتلكه الجامعة اليمينية هو رأس المال الفكري والذي يتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها الى قيمة.
- الدور المهم الذي يلعبه رأس المال البشري بما يمتلكه من قدرات ومهارات ومعرفة وخبرات في تحقيق الابداع والابتكار في الجامعات اليمنية ومن ثم تميزها.

- الدور الكبير الذي يلعبه رأس المال الهيكلي بما يتضمنه من معلومات وموجودات فكرية وبراءات اختراع وحقوق نشر في جودة وكفاءة وابداع وابتكار الجامعات اليمنية وتحقيقها للميزة التنافسية.
- الدور الكبير الذي يلعبه رأس مال العلاقات من خلال ولاء المستفيدين ورضاهم وتعاونهم والاحتفاظ بهم في تحقيق الجامعات اليمنية للميزة التنافسية.
- من اهم اسباب تدني التنافسية لدى الجامعات اليمنية هو تدني الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري، الهيكلي، العلائقي)

٢٠. التوصيات:

من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث والادبيات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، بالإضافة إلى الجانب التحليلي وما تضمنه من نتائج، خلص الباحثان إلى التوصيات الآتية:

- على الجامعات اليمنية المحافظة على أصولها الفكرية واستقطاب الموارد البشرية ذات المهارات والمعرفة.
- تشجيع الافكار الابداعية المبتكرة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب المتميزين، وتحسين دور الجامعة في خدمة المجتمع ومحاولة اغتنام الفرص الموجودة به وتحمل مخاطر ذلك بشكل علمي ومدروس.
- تبني الجامعات اليمنية معايير واضحة ومعلنه لضمان التميز في رأس المال الفكري من خلال التركيز على البحث العلمي وربطه بأهداف الجامعة وخطط التنمية المستدامة في المجتمع.
- وضع خطوات واضحة حول كيفية استثمار رأس المال الفكري لتحقيق ميزة تنافسية للجامعة تعمل على رفع مكانة الجامعة على الصعيد المحلي والدولي.
- ضرورة الاستثمار في الاصول غير المادية للجامعة كأحد الحلول الفعالة لتحقيق الميزة التنافسية.
- تشجيع البحث العلمي وانشطة البحث والتطوير عبر الدعم المالي والامكانات المادية المناسبة.

- ضرورة تكثيف الدراسات الخاصة بالاستثمار في رأس المال الفكري من خلال اقامة الندوات العلمية والمؤتمرات وورش العمل.
- أن تحرص الجامعات اليمنية على تحقيق كفاءة العمليات الداخلية (تبسيط الاجراءات، تقليل التكلفة، تطوير الموارد، تحسين المخرجات)
- الادارة الفعالة للموارد البشرية لاستخراج كل ما لديها من امكانيات ابداعية وجهود يمكن بذلها لتحقيق اعلى معدلات اداء ممكنة.
- ضرورة اهتمام الجامعات برأس المال الفكري الذي تملكه والعمل على المحافظة عليه واستثماره باتجاه تحقيق اهدافها، فضلا عن الاهتمام ببراءات الاختراع وحقوق النشر.
- الاستفادة قدر الامكان من افكار واعمال رأس المال الفكري لصالح الجامعة لإقامة علاقات مع الجامعات والمؤسسات الاخرى على مستوى المجتمع اليمني والمجتمعات الاخرى.
- العمل على تضمين سياسة الجامعات وتشريعاتها لأنظمة مرنة تواكب التغيرات ومتطلبات العصر.
- دعم الجامعات اليمنية للمشاريع البحثية والانتاجية وتخصيص ميزانية كافية لذلك.
- تعزيز العلاقات مع الجامعات الاقليمية والعالمية.
- تحديث التشريعات والقوانين واللوائح والهياكل في الجامعات اليمنية بما يتوافق ومتطلبات تحقيق الميزة التنافسية.

٢١. المقترحات:

تناولت الدراسة الحالية موضوع دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية، بنوع من التحليل واهتمت ببعض الجوانب فيه ولم تتطرق الى اخرى، الامر الذي يتطلب المزيد من الدراسات والتعمق اكثر في مختلف جوانبه والذي يتطلب مزيداً من التحليل والاثراء ويمكن اقتراح دراسات مستقبلية منها:

- متطلبات ادارة رأس المال الفكري في الجامعات اليمنية.
- استراتيجية مقترحة لتطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية.

- أثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في معاهد التعليم الفني والتقني بالجمهورية اليمنية.

٢٢. المراجع العربية:

- أبو بكر، مصطفى(2006). *الموارد البشرية . مدخل لتحقيق الميزة التنافسية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- افندي، عطية (٢٠١٠). في سبيل البحث عن التميز. رأس المال الفكري وادارة المعرفة . تحديد طبيعة العلاقة، *مؤتمر تطوير رأس المال البشري*، وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية، قطاع التخطيط والتطوير، الكويت، ١٨-٢٠ يناير.
- بدارنة، حازم (٢٠٠٧). *تصورات القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية لأهمية رأس المال الفكري ودورهم في المحافظة عليه وتطويره*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- التلباني، نهاية، والأغا، مروان، وشراب، سائد (٢٠١٢). التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية- دراسة ميدانية في شركات توزيع الأدوية في محافظات غزة، *مجلة جامعة الأزهر بغزة*، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد(١٤) العدد (٢)، ص٢٠٩-٢٤٨.
- توماس، ستيوارث (٢٠٠٤). *ثورة المعرفة .رأس المال الفكري* ، ترجمة علا أحمد إصلاح، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، فطر.
- الجابري، خالد محمد وبلخير، صالح عمر (٢٠١٩). اثر الاستثمار في رأس المال الفكري في اداء اعضاء هيئة التدريس في جامعة حضرموت- دراسة ميدانية، *مجلة جامعة الجزيرة*، اب، اليمن، العدد(٣) السنة الثانية، ص ١٠٣-١٣٥.
- حسن، راوية (٢٠٠٥). *مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية*، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- حسون، علي، وسلمان، حمد، وفدعوس، عامر (٢٠١٢) أثر المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد (٣٢)

- الحمداني، ناهد اسماعيل، علي، علي اكرم (٢٠١٠). رأس المال الفكري وأثره في ادارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الاقسام في جامعة الموصل، *مجلة تنمية الرافدين*، العدد (٩٨)، مجلد (٣٢)، ص ١١٩-١٤٥
- الدويري، ماهر (٢٠١٥).*اثر أبعاد المواصفات الدولية الأيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي*، عمان – الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الربايعة، فاطمة علي محمد (٢٠٠٦). *دور سياسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات العامة في المملكة الاردنية الهاشمية مع التطبيق على الجامعة الاردنية*، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة، مصر.
- الزعبي، علي فلاح (٢٠١١). رأس المال الفكري . مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الاداء المتميز في منظمات الاعمال الاردنية، *الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة*، جامعة الشلف، من ١٣. ١٤ ديسمبر.
- سالم، محمد، والعجرمي، عبير، وأحمد، نهيل، والغماري، وسام (٢٠١١). دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة من وجهة نظر العملاء، *مجلة جامعة الأزهر بغزة*، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد(١٣)، العدد (٢).
- السالم، مؤيد سعيد (2005). *المنظمات المتعلمة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- السعيد، بو منجل، فاطمة الزهراء، رقايقية (٢٠١١). مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال، *المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية*، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الشلف، الجزائر.
- سمير، أحمد محمد (٢٠٠٩). *الإدارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية*، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.

- الشعباني، صالح ابراهيم (٢٠٠٩). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، *مجلة معهد الدارة العامة*، السعودية.
- الشمري، عبدالله (٢٠١٣). تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية في ضوء مدخل ادارة المعرفة، *مجلة كلية التربية*، جامعة الازهر، عدد (١٥٤) جزء (٢)، ص ٢٥٧-٢٩٢.
- الشيخ، فؤاد نجيب و بدر، فادي محمد (٢٠٠٤). العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في نظام قطاع الأدوية الأردني، *دورية الإدارة العامة*، المجلد (٤٤)، العدد(٣)
- الطاهر، بن يعقوب، وهباش ،فارس (٢٠١٤). منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية، *المؤتمر الدولي*، ٥ . ٦ مايو ٢٠١٤، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- العازمي، جمال (٢٠١٢). *دور حوكمة الشركات في رفع القدرة التنافسية للشركات الكويتية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عبد العزيز، زواق (٢٠٠٦). *متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب – البليدة.
- عبد الوهاب، بوبعة (٢٠١٢). *دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية –دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- عبدالعال، عنتر محمد احمد (٢٠١٧). تحقيق المزايا التنافسية بالجامعات المصرية في ضوء الذكاء الاستراتيجي، *مجلة كلية التربية*، العدد (٤١) ، الجزء(٤)، جامعة عين شمس، مصر.
- عبيد، نغم حسين نعمة (٢٠٠٠). *أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد.

- العتيقي، ابراهيم (٢٠١٣). *اهمية رأس المال الفكري في الجامعات*، كلية التربية، جامعة الازهر.
- العجمي، نصار (٢٠١٠). *بناء نموذج مقترح لقياس رأس المال الفكري على كفاءة ادارة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريبي في الكويت*، رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- عمر، حسن (٢٠١٣). دور رأس المال المعرفي في تحقيق الابتكار لدى عمداء الكليات في الجامعات السورية، *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية*، جامعة دمشق، مجلد (٢١)، عدد (٢)، ص ٣٦٥-٣٨٥
- العميان، محمود (٢٠٠٣). *السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال*، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- قبايلي، دهبية (٢٠١٧). *اثر رأس المال البشري على التنافسية في القطاع البنكي- دراسة حالة بنك التنمية المحلية*، مستغانم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التجارة، جامعة عبدالحميد بن دايس، الجزائر.
- قرني، أسامة والعتيقي، ابراهيم (٢٠١٢). ادارة رأس المال الفكري بالجامعات المصرية كمدخل لتحقيق قدرتها التنافسية- تصور مقترح، *مجلة التربية*، عدد(٣٨)، ص ٢٢٣ - ٣٣٤.
- قشقش ، خالد أحمد عبد الحميد (2014).*ادارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة .كلية الدراسات العليا، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- كاريللو، فرانشيسكو خافيير (٢٠١١). مدن المعرفة المدخل والخبرات والروى، ترجمة خالد علي يوسف، *عالم المعرفة*، عدد(٣٨١)، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ص ٢٠٠ – ٢٠٧.
- مرسي، شيرين (٢٠١٣). تفعيل دور التعليم الجامعي في تلبية متطلبات تنمية رأس المال الفكري (دراسة مستقبلية، *مجلة كلية التربية*، بنها، مصر، عدد (٩٥)، جزء (٣)، ص ٧١-١٤١.

_ المطيري، غازي عبدالعزيز عبدالله (٢٠١٢). *اثر التوجه الابداعي على تحقيق ميزة تنافسية – دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الأردن.

_ المنزوع، زايد علي (٢٠١٨). دور رأس المال الفكري في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركة كاك للتامين اليمنية، *مجلة جامعة الجزيرة*، اب، اليمن، المجلد (١)، العدد(٢)، ص ٢٩١ - ٣١٠.

_ هل، شارلز وجونز، جاريث (٢٠٠١). *الادارة الاستراتيجية* . مدخل متكامل، ترجمة رفاعي محمد ومحمد عبد المتعال، دار المريخ، الرياض.

_ ويح، محمد عبدالرزاق ابراهيم (٢٠١٣). متطلبات تطوير رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية للجامعات . دراسة ميدانية على جامعة بنها، *مجلة كلية التربية*، جامعة بنها، المجلد (٢٤)، العدد (٩)، ص ٢٣٩ . ٣١٠.

_ ياسين، سعد غالب (٢٠٠٧). نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، *مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية*، العدد (١٢٤)، أبوظبي دولة الإمارات العربية المتحدة.

٢٣. المراجع الاجنبية:

_ Benevene, p.& Cortini, M (2010). *Inter action Between* structural capital and Human Capital in Italian NPOS, Journal of Intellectual capital , Vol.11 , No.2.

_ Bontis, N. (2001). Assessing Knowledge Assets: Areview of the Models Used To Measure Intellectual Capital, *International Journal of Management Reviews*, Vol. 3, No. 1, pp. 41- 60

_ Isaac, r. H. (2009). *Intellectual capital management: pathways to wealth creation*

- Kocoglu, i. I. (2009). The relationship between firm intellectual capital and the competitive advantage, *Journal of global strategic management.*
- Mention. (2013). Intellectual capital and performance within the banking sector of luxembourg and Belgium, *Journal of intellectual capital*
- OECD (1999). Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience Issues and Prospects: Programme Notes and Background to Technical Meeting and Policy and Strategy Forum, Paris, France.
- Padmasiriti, H.M Nihal (2012). The cole of human capital and social capital on the development of wooden furniture clusters in srilanka, *International Journal of development*, VOL11, NO1.
- Ramirez, Yolanda & Others (2014).The Relevance of Intellectual Capital: An Analysis of Spanish Universities, *International Journal of Social Management, Economics and Business Engineering,* vol. (8) no. (5), p.p 12- 20
- Stewart, Thomas,(1997). *Intellectual Capital: The New wealth of Organization*, Doubleday, New York.