

اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال
الفكري: دراسة حالة شركة البريقة لتسويق
النفط العاملة في مدينة بنغازي.

أ.حسين علي محمد
قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد
جامعة بنغازي

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي. وتمثل مجتمع البحث في جميع مديري الإدارة العليا والوسطى في شركة البريقة محل البحث، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل لحصر مفردات مجتمع البحث الذي بلغ عددها (88) مفردة، وزعت عليها استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم استرجاع (74) استمارة قابلة للتحليل الإحصائي. وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن مستوى إدراك مفردات مجتمع البحث لمفهوم رأس المال الفكري جاء بمستوى مرتفع، وأن اتجاهاتها نحو مفهوم رأس المال الفكري جاءت أيضا بمستوى مرتفع. وأوصى البحث بزيادة تعميق وعي وإدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري، وكذلك الاهتمام بالموارد البشرية كأحد أهم مصادر رأس المال الفكري للشركة قيد البحث.

1. مقدمة:

منذ مطلع التسعينيات من القرن الماضي، بدأ ينظر إلى مصطلح رأس المال الفكري في الأدبيات الإدارية باعتباره يمثل الكفاءات والقدرات المتميزة التي توجد لدى الموارد البشرية، وباعتباره الثروة الحقيقية لمنظمات الأعمال القائمة على المعلومات والمعرفة والتكنولوجيا لإدارة أصولها، بل يمكن اعتبارها منبع التميز وطريق النجاح نحو النمو والمنافسة.

لقد أدركت العديد من منظمات الأعمال أنه لا يمكن تحقيق الميزة التنافسية من دون رأس المال الفكري، بعد أن أصبح يمثل القيمة الحقيقية لها،

ويستقطب الاهتمام المتزايد من قبل إدارة الموارد البشرية لكي يلعب دورا حاسما وحيويا في عملية بقائها ونموها، من خلال بناء الاقتصاد المعرفي القائم على تطوير كفاءة القيادات الإدارية الفكرية.

كما اعتبرت العديد من منظمات الأعمال رأس المال الفكري منهجاً يساعد في تأهيلها للتكيف والاستجابة مع التحديات البيئية المتسارعة ذات التغيير والديناميكية الشديدة، التي يشهدها العالم في عصرنا الراهن مثل العولمة، والأزمات المالية والسياسية، وتزايد حجم المعرفة والمعلومات، وزيادة المنافسة القوية بين الشركات العالمية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

في إطار ما سبق يأتي هذا البحث للتعرف على اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

2. مشكلة البحث:

شجعت التغيرات المعرفية والتطورات التكنولوجية والعولمة منظمات الأعمال على زيادة الوعي بكيفية اكتساب رأس مال فكري يشكل قيمة مضافة تتحقق إذا تم استثماره، إذ تسعى القطاعات إلى تحويل وترجمة المعارف المتوفرة لديها لتكوين رأس مال فكري يشكل أحد أهم أصولها نحو تحقيق المزايا التنافسية، ومن بين هذه القطاعات وأهمها قطاع النفط، الذي يعتمد عليه في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ففي دولة ليبيا يعد قطاع النفط ومكوناته من شركات الاستكشاف والتنقيب والاستخراج والإنتاج والتصنيع والتسويق رافدا هاما وحيويا لدعم الاقتصاد المحلي، ولعل من أهم مكوناته شركة البريقة لتسويق النفط، حيث تأسست طبقا للقانون رقم (74) لسنة 1971م، بعد إدماج ثلاث شركات وطنية كانت تقوم بتسويق وتوزيع المنتجات النفطية في ليبيا هي (البريقة، السدرة، الوطنية) في شركة واحدة مملوكة بالكامل للمؤسسة الوطنية للنفط، وقد تولت الشركة منذ إنشائها إعداد الخطط والبرامج الكفيلة بتوفير احتياجات السوق المحلي من كافة أنواع الوقود ومشتقاته، إلا أنه تتضح معاناة الشركة من بعض المشكلات من خلال فحص تقرير الرقابة الإدارية لعام 2014م، حيث تتناول الفقرة الثانية (التأخر

في إعداد الهيكل التنظيمي واعتماد الملاك الوظيفي: ص 81)، أيضاً تقرير الرقابة الإدارية لعام 2015م يتناول بالفقرة الرابعة (ارتفاع عدد مستخدمي الشركة مقارنة بالسنوات الماضية: ص 196)، كما يتناول تقرير الرقابة الإدارية لعام 2016م بالفقرة الأولى (المبالغة في إبرام عقود العمل والتعيينات أدى إلى ارتفاع عدد العاملين بنسبة 44% من عدد العاملين بعد سنة 2011 وإلى زيادة كبيرة في بند المرتبات: ص 234)، وأخيراً يتناول تقرير الرقابة الإدارية لعام 2017م بفقرته الأولى (أغلب حالات التوظيف التي تمت في السنوات السابقة تمت بالمخالفة دون عرض موضوعها على لجنة شؤون العاملين: ص 163)، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم الاستفادة من عمليات التوظيف وفق الأسس العلمية والاحتياجات الصحيحة، مما قد يعزز الضعف والقصور في أداء الموارد البشرية، ونقص المهارات والكفاءات التي تساهم في بناء واستثمار وتنمية رأس المال الفكري بالشركة، والذي بدوره قد ينعكس سلباً على تحقيق أهدافها.

تأسيساً على ما تقدم يمكن طرح مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

■ التساؤل الفرعي الأول:

ما هو مستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي؟

■ التساؤل الفرعي الثاني:

ما هي اتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي؟

■ التساؤل الفرعي الثالث:

ما هي اتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي؟

■ التساؤل الفرعي الرابع:

ما هي اتجاهات المديرين نحو رأس مال العلاقات في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي؟

3. أهمية البحث:

تبرز أهمية هذا البحث في كونه من الدراسات الحديثة والقليلة، حسب علم الباحث التي تتناول موضوع رأس المال الفكري في قطاع النفط الليبي، كما أن موضوع البحث يتسم بالحدثة ويمثل اتجاهاً رائداً في الإدارة المعاصرة، أيضاً يستمد هذا البحث أهميته من خلال ما يتوصل إليه الباحث من نتائج وتوصيات قد تساهم في إثراء مفهوم رأس المال الفكري، ومد الباحثين للتعرف أكثر على واقع مفهوم رأس المال الفكري في أحد القطاعات الحيوية الليبية واتجاهات المديرين نحوه.

4. أهداف البحث:

1. التعرف على مستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

2. التعرف على اتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

3. التعرف على اتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

4. التعرف على اتجاهات المديرين نحو رأس مال العلاقات في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

5. الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة، يمكن استعراض أهمها على النحو التالي:

- دراسة (Maditions, Sevic and Tsairidis, 2009):

استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور رأس المال الفكري في أداء الأعمال للشركات اليونانية المدرجة في بورصة أثينا (ASE)، وتكونت عينة الدراسة من (119) شركة، حيث تكون رأس المال الفكري في هذه الدراسة من أربعة عناصر فكرية تجريبية هي (رأس المال البشري، رأس مال العميل، رأس المال الهيكلي، رأس مال الابتكار)، وتوصلت الدراسة

من موظفي شؤون الجمارك بمملكة البحرين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة، كذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين.

- دراسة (العميدي، 2016):

استهدفت هذه الدراسة التعرف على تأثير رأس المال الفكري في تحقيق شفافية المنظمة، حيث أجريت هذه الدراسة في كلية الزراعة بجامعة الكوفة العراقية وتكونت عينة الدراسة من (37) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، كان أهمها أن رأس المال الفكري يعد من الأدوات المهمة والمؤثرة في تحقيق شفافية المنظمة.

- دراسة (Kamali and Pour, 2016):

من جانبها ركزت هذه الدراسة على التعرف على طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وسلوك المواطنة التنظيمية وأثرهما في أداء المديرين والموظفين العاملين في المحافظة الإدارية غرب جولستان الإيرانية، حيث تكونت عينة الدراسة من (210) مديرين وموظفين، كما تم اعتبار رأس المال الفكري وسلوك المواطنة التنظيمية متغيرات مستقلة في نموذج الدراسة، بينما المتغير المستقل تمثل في أداء المديرين والموظفين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة قوية بين كل من رأس المال

إلى مجموعة من النتائج أهمها أن رأس المال البشري باعتباره أحد عناصر رأس المال الفكري مهم، وله تأثير إيجابي ويرتبط برأس مال العملاء في المؤسسات الخدمية وغير الخدمية، أيضا رأس المال الابتكاري له علاقة مهمة وإيجابية برأس المال الهيكلي باعتباره عناصر رأس المال الفكري المؤثرة لتعزيز أداء الأعمال في المؤسسات الصناعية.

- دراسة (Kaya, Sahin and Gur-son, 2010):

استهدفت هذه الدراسة أيضا التعرف على دور رأس المال الفكري في شركة الخطوط الجوية التركية، حيث تكونت عينة الدراسة من (450) موظفا، وشكل كل من (رأس المال البشري، رأس المال التنظيمي، رأس مال العميل) مكونات وأبعاد رأس المال الفكري في هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن كبار الموظفين التنفيذيين في شركة الخطوط الجوية التركية يهتمون بدرجة أقل بأداء رأس المال الفكري، أيضا كلما تم تدريب ودعم العاملين لزيادة استخدامهم لرأس المال الفكري تحقق هيكل وإدارة أكثر كفاءة وفعالية للمنظمة.

- دراسة (عبيد، 2014):

حاولت هذه الدراسة من ناحيتها التعرف على أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة في شؤون الجمارك بمملكة البحرين، حيث تكونت عينة الدراسة من (213) موظفا

- دراسة (بن سعد، 2017):

استهدفت هذه الدراسة من ناحيتها التعرف على أثر رأس المال الفكري على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة المرقب، وتكونت عينة الدراسة من (69) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة المرقب، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحقيق أهداف التنمية المستدامة بليبيا.

- دراسة (عجالي، 2017):

حاولت هذه الدراسة التعرف على دور إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين الجزائرية، وتكون مجتمع الدراسة من (23) شركة من شركات التأمين الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن إدارة رأس المال الفكري تدعم وتحسن تنافسية الشركات، ووجود علاقة قوية بين إدارة رأس المال الفكري (إدارة المعرفة، إدارة الابتكار، إدارة الملكية الفكرية) في شركات التأمين الجزائرية وتحسين التنافسية.

- دراسة (Isabel and Bailoa, 2017):

استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور رأس المال الفكري كمورد إستراتيجي لمنظمات الأعمال البرتغالية، مع توضيح أهميته أيضاً كوسيلة لتطوير

الفكري وسلوك المواطنين التنظيمية وبين أداء المديرين والموظفين العاملين في المحافظة الإدارية غرب جولستان الإيرانية.

- دراسة (الصادق، 2017):

تناولت هذه الدراسة تحديد أثر رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية في الجامعات الليبية، حيث تكونت عينة الدراسة من (319) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ضعف إدارة الجامعات الليبية في تبني السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات الإدارية وتنفيذها بكفاءة وفعالية.

- دراسة (عبدالهادي، 2017):

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين البالغ عددهم (268) مديراً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها بلغ توافر مكونات رأس المال الفكري في برنامج غوث وتشغيل اللاجئين بقطاع غزة درجة كبيرة، ووجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي.

العاملين، أيضاً من خلال عرض هذه الدراسات يتضح أن هناك اختلافاً بينها وبين البحث الحالي من حيث بيئة البحث، حيث تجرى هذه الدراسة على شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي بدولة ليبيا، وهذا ما لم نجده في الدراسات السابقة.

6. منهجية البحث:

فيما يتعلق بالمنهج المستخدم في هذا البحث، أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي (يقوم على وصف واقع المشكلات والظواهر كما هي، أو تحديد الصورة التي يجب أن تكون عليها هذه الظواهر في ظل معايير محددة، مع تقديم توصيات أو اقتراحات من شأنها تعديل الواقع للوصول إلى ما يجب أن تكون عليه هذه الظواهر. (النعيمي وآخرون، 2015: 227)، كما يشمل هذا المنهج بالإضافة إلى المسح، أسلوب دراسة الحالة الذي (يقوم على جمع بيانات ومعلومات كثيرة وشاملة بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة وما يشبهها من ظواهر، حيث يجمع البيانات عن الوضع الحالي للحالة المدروسة وكذلك ماضيها وعلاقاتها من أجل فهم أفضل للمجتمع الذي تمثله). (عليان وغنيم، 2000: 46).

ويمكن توضيح منهجية البحث من خلال اتباع الخطوات التالية:

ميزة تنافسية كلما تم زيادة الاستثمار فيه، إذ خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المعرفة والذكاء جزء لا يتجزأ من الأصول غير الملموسة لرأس المال الفكري في المنظمات، كما يعد رأس المال الفكري مفتاح الإدارة الإستراتيجية للمنظمات في ظل اقتصاد المعرفة، وتوجهها نحو الأسواق التنافسية.

- دراسة (مشمش، 2018):

تناولت هذه الدراسة من جانبها واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين بالوظائف الإشرافية، وتكونت عينة الدراسة من (344) عاملاً من شاغلي الوظائف الإشرافية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تسهم في تنمية رأس المال الفكري، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية.

مما سبق استفاد الباحث من عرض الدراسات السابقة في التعرف على مفاهيم رأس المال الفكري، ودورها في منظمات الأعمال، إذ يتضح من خلال المسح الأدبي لهذه الدراسات أن رأس المال الفكري يلعب دوراً وأهمية في التنمية المستدامة، وجودة الأداء المؤسسي، كما له تأثير في إدارة الجودة الشاملة، وفي تحقيق الشفافية التنظيمية، أيضاً تربطه علاقة قوية بمفهوم سلوك المواطنة التنظيمية للتأثير في أداء

أ. مصادر جمع البيانات:

تمثلت مصادر جمع البيانات في المصادر التالية:

1. المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة.

2. المصادر الأولية: تمثلت المصادر الأولية في اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال استمارة الاستبانة كأداة رئيسية للبحث.

ب. مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع مديري الإدارة العليا والوسطى (المدير العام، مديري الإدارات، المراقبين، المنسقين، رؤساء الأقسام) العاملين في إدارات ومكاتب ومستودعات شركة البريقة لتسويق النفط بمدينة بنغازي والبالغ عددهم (88)، ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث ورغبة في الحصول على نتائج أكثر دقة استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل. وتتوزع مفردات مجتمع البحث على النحو التالي:

جدول (1): عدد المديرين العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط - بنغازي

ت	الوظيفة	العدد
1	مدير عام	1
2	مدير إدارة	6
3	مراقب	10
4	منسق	26
5	رئيس قسم	45
	الإجمالي	88

المصدر: شركة البريقة لتسويق النفط، قسم شؤون العاملين، إدارة الموارد البشرية، إدارة المنطقة الشرقية بنغازي، ليبيا، 2018م.

ج. حدود البحث:

1. الحدود المكانية: تتمثل في إدارات ومكاتب ومستودعات شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

2. الحدود الزمنية: تم إجراء هذا البحث في الفترة من مايو 2019م - إلى يناير 2020م.

3. الحدود الموضوعية: اقتصر هذا البحث على موضوع اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال الفكري بشركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي.

7. مصطلحات البحث:

• الاتجاهات:

تعرف الاتجاهات بأنها "مشاعر الفرد تجاه الأشياء أو الحوادث أو الأشخاص الآخرين أو الأنشطة". (المغربي، 2016: 47).

• رأس المال الفكري:

يعرف رأس المال الفكري بأنه "مجموعة ما يمتلكه العاملون من المهارات والخبرات والمشاعر والاتجاهات والعلاقات الاجتماعية والتنظيمية والمعارف الضمنية والصريحة وإستراتيجيات العمل، والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع جودة أدائها وتميزها". (الراشدي، 2017: 25).

• شركة البريقة لتسويق النفط:

"تأسست شركة البريقة لتسويق النفط طبقاً للقانون رقم (74) لسنة 1971م، بعد إدماج ثلاث شركات وطنية كانت تقوم بتسويق وتوزيع المنتجات النفطية في ليبيا هي (البريقة، السدرة، الوطنية) في شركة واحدة مملوكة بالكامل للمؤسسة الوطنية للنفط، وقد أوكل إليها مهمة التسويق والتوزيع ونقل المنتجات النفطية والسلع المكملة لها داخل ليبيا". (<https://www.brega.ly>).

8. الإطار النظري للبحث:

يتطرق الباحث في هذا الجانب للإطار النظري للبحث، وذلك على النحو التالي:

1. الاتجاهات:

يمكن تناول مصطلح الاتجاهات من خلال التطرق إلى ما يلي:

أ. مفهوم الاتجاهات:

يعتبر عثمان (2010: 50) الاتجاهات من المواضيع الهامة التي تحدد الاستعدادات النفسية والميول التي تؤثر في سلوك الإنسان ومدى استجابة الفرد نحو موضوع معين أو قضية معينة أو موقف معين، أيضا يوضح عنصر و لبيتيم (2014: 137) بأن الاتجاهات هي أحد المحددات والمقاييس النفسية التي تفسر وتتحكم في بناء وتشكل السلوك التنظيمي للعمال والموظفين داخل حيز المنظمات.

ب. تعريف الاتجاهات:

أشار الطجم والسواط (2003: 86) بأن الاتجاهات تعني الاستعداد المسبق للاستجابة لبواعث معينة، مواقف، أحداث، أفراد، مواضيع، شيء ما بطريقة محددة، كما يصف فليو وعيدالمجيد (2005: 197) الاتجاهات بأنها حالة من التهيؤ والتأهب العقلي والعصبي تنظم عن طريق الخبرة وتؤثر تأثيراً ديناميكياً أو موجباً على استجابات الفرد لجميع الموضوعات والمواقف المرتبطة بها، أما النعيمي (2006: 13) فيعبر عن الاتجاهات بأنها ميول الفرد ووجهات نظره السلبية

4. تتعدد الاتجاهات وتتنوع؛ وذلك بحسب المثيرات والمتغيرات المرتبطة بها.

5. لها ثلاثة مكونات أساسية: سلوكية ومعرفية وعاطفية.

6. قابلة للقياس والتقويم.

7. توجه سلوك الأفراد والجماعات في أحيان كثيرة.

8. ترتبط الاتجاهات بثقافة المجتمع وقيمه وعاداته وتختلف من بيئة اجتماعية إلى أخرى.

د. وظائف الاتجاهات:

يحدد فلييه وعبد المجيد (2005: 201) وظائف الاتجاهات في الآتي:

1. الاتجاه يحدد طريقة السلوك ويفسرها.
2. الاتجاه ينظم العمليات الدافعية والانفعالية والإدراكية والمعرفية، حول بعض النواحي الموجودة في المجال الذي يعيش فيه الفرد.

3. الاتجاهات تنعكس في سلوك الفرد وفي أقواله وأفعاله وتفاعله مع الآخرين في الجماعات المختلفة وفي الثقافة التي يعيش فيها.

4. الاتجاهات تيسر للفرد القدرة على السلوك واتخاذ القرارات في المواقف النفسية والإدارية المتعددة في إطار من الاتساق والتوحد دون تردد أو تفكير.

5. الاتجاهات تبلور وتوضح صورة العلاقة بين الفرد وعالمه الاجتماعي.

6. الاتجاه يوضح استجابات الفرد

والإيجابية والحيادية، والتي تمتاز بالثبات النسبي تجاه الموضوعات والأشياء والأشخاص، والتي بدورها توجه تصرفات وسلوك الإنسان نحوها، وهي حصيلة تأثر الفرد بالمثيرات العديدة التي تصدر عن اتصاله بالبيئة المحيطة، أيضا يرى بلل (2015: 68) أن الاتجاهات نتاج للخبرات السابقة للفرد وترتبط بسلوكه الحاضر، كما أنها تنعكس على سلوكه، بحيث ينظم الاتجاه العمليات الدافعية والإدراكية والمعرفية حول بعض النواحي الموجودة في المجال الذي يعمل فيه، كما يعرف المغربي (2016: 47) الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد تجاه الأشياء أو الحوادث أو الأشخاص الآخرين أو الأنشطة.

مما سبق يرى الباحث أن الاتجاهات عبارة عن المشاعر والأحاسيس والآراء والانفعالات، التي تحدد وتضبط تصرف وميول وسلوك الفرد نحو حدث أو مؤثر معين موجود في البيئة الاجتماعية التي يرتبط ويتصل بها.

ج. خصائص الاتجاهات:

أشار صديق (2012: 307) إلى أن الاتجاهات تتميز بعدة خصائص هي:

1. الاتجاهات مكتسبة متعلمة وهي قابلة للتعديل والتطوير.

2. تتمتع الاتجاهات بخاصية الثبات والاستقرار النسبي.

3. الاتجاهات متدرجة من الإيجابية الشديدة إلى السلبية الشديدة.

قوية بخلاف الاتجاهات الضعيفة التي تتغير وتتحول تحت وطأة العناء.

و. أنواع الاتجاهات:

يحدد ملحم (1996: 25) عدة أنواع للاتجاهات هي:

1. الاتجاهات الجماعية والاتجاهات الفردية: إذ تعبر الاتجاهات الجماعية عن آراء عدد كبير من أفراد المجتمع، في حين الاتجاهات الفردية هي التي تميز فردا عن آخر.

2. الاتجاهات الموجبة والاتجاهات السالبة: إذ تقوم الاتجاهات الموجبة على تأييد الفرد وموافقته، في حين الاتجاهات السالبة تقوم على معارضة الفرد وعدم موافقته.

3. الاتجاهات القوية والاتجاهات الضعيفة: فالاتجاه القوي هو ذلك الاتجاه الذي يبقى قويا على مر الزمان، أما الاتجاه الضعيف فيمكن للفرد أن يتخلى عنه بسهولة.

ز. أجزاء الاتجاهات:

حدد المغربي (2016: 47) أجزاء للاتجاهات كالآتي:

1. الجزء العاطفي: أو الذي يرتبط بالاتجاه ويشير إلى ما تريد أو ما لا تريد، ما تحب أو تكره، وما نرغب أو ما لا نرغب في الشيء.

2. الجزء الإدراكي: هو ما يتعلق بالمعتقدات التي يتبناها الفرد تجاه الشيء أو الحدث، وتتكون تلك المعتقدات من

للأشخاص والأشياء والموضوعات بطريقة تكاد تكون ثابتة.

7. الاتجاه يساعد الفرد على أن يحس ويدرك ويفكر بطريقة محددة إزاء موضوعات البيئة الخارجية.

ه. طبيعة الاتجاهات:

تحدد عبلة (2007: 22) طبيعة الاتجاهات بخمسة أبعاد رئيسية هي:

1. التصرف: ويقصد به خط الاتجاه بين الإيجابية والسلبية، فالاتجاهات تقع بين طرفين متقابلين أحدهما موجب والآخر سالب هما التأييد المطلق أو المعارضة المطلقة.

2. المضمون أو المحتوى المعرفي: ويقصد به درجة وضوح الاستجابة التي يقوم بها الفرد صاحب الاتجاه، حين يعلن تأييده أو معارضته لموضوع من الموضوعات.

3. وضوح المعالم: وهذا يعني أن الاتجاهات تتفاوت في وضوحها، فمنها ما هو واضح المعالم ومنها ما هو غامض.

4. الانعزال: تختلف الاتجاهات من حيث درجة ترابطها ومقدار التكامل بين بعضها البعض، فقد يكون اتجاه الفرد نحو العلوم التطبيقية اتجاهها منعزلا عن غيره من الاتجاهات في تعامل بينه وبين اتجاهه نحو التقدم الصناعي أو التخطيط.

5. القوة: من الاتجاهات ما يبقى قويا على مر الزمان بالرغم مما يقابله الفرد من شواهد تدعوه إلى التخلي عنه وإسقاطه، مثل هذه الاتجاهات اتجاهات

الأفكار والمعرفة والمشاهدات والتفسير المنطقي للعلاقات بينها.

3. الجزء السلوكي: الذي يظهره الفرد تجاه الشيء، ويعتقد بعض علماء النفس أن اتجاهات معينة تقود بالضرورة إلى سلوك محدد يمكن التنبؤ به.

ح. العوامل المؤثرة في الاتجاهات:

تطرق الطجم والسواط (2003: 88) إلى العديد من العوامل التي تؤثر في اتجاهات الفرد، منها:

1. عوامل بيئية: البيئة الثقافية التي يتفاعل معها الفرد على مستوى الأسرة، المدرسة، الوسط الإعلامي، العادات والتقاليد السائدة ... تحدد اتجاهاته.

2. عوامل خاصة بالفرد ذاته: تجارب الفرد، خبراته، مستواه الثقافي والتعليمي، مستوى إدراكه، قدرته على التحليل والاستنباط، مدى استقلاليته ... إلخ تحدد الإطار العام الذي تتكون ضمنه اتجاهاته.

3. عوامل لها علاقة بالحدث أو الموقف موضوع الاتجاه: الفرد يتكون لديه اتجاه إيجابي نحو كل المواقف والأحداث والأشخاص المساهمين لإشباع حاجاته.

2. رأس المال الفكري:

يمكن توضيح مفهوم رأس المال الفكري من خلال الآتي:

أ. مفهوم رأس المال الفكري:

أشار راضي (2013: 3) إلى رأس المال الفكري بأنه إستراتيجية النجاح في

المستقبل والذي أصبح ينظر إليه كممثل لقوة وقدرة المنظمات على المنافسة وتحقيق الأهداف المرسومة والتي تسعى إدارة المعرفة لتحقيقها، كذلك يرى عطا الله (2017: 2) أن رأس المال الفكري أصبح رأس المال الحقيقي للمؤسسات، باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيس في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع، وهو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة، ومن ثم إلى ميزة تنافسية.

ب. تعريف رأس المال الفكري:

أشار المطيري (2007: 299) إلى رأس المال الفكري بأنه مجموعة من العاملين لديهم قدرات متميزة ومتنوعة، ومعارف مفيدة، ورؤية لمستقبل منظماتهم، يمكن تحويلها إلى معرفة تنظيمية، لإحداث التكيف السريع مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية، وتحقيق البقاء والنمو والمنافسة، كما تطرق شعبان (2011: 37) إلى رأس المال الفكري بأنه يتمثل في المعرفة الكامنة في عقول الأصول البشرية للمنظمة، والتي تقوم بتحويل تلك المعرفة إلى قيمة مضافة من خلال التفكير والابتكار، كذلك وضح قشقش (2014: 12) أن رأس المال الفكري هو ناتج التفاعل بين كل ما تملكه المنظمات من أصول غير ملموسة متمثلة في كفاءة وخبرة ومهارة العاملين في المنظمة، وما تمتلكه من علاقات خارجية وزبائن، وما تمتلكه من هيكل تنظيمي، يساعدها في تحقيق قيمة مضافة وتدعم قدرتها التنافسية في السوق.

أهمية رأس المال الفكري من خلال:

1. يعتبر رأس المال الحقيقي للمنظمات، وذلك لأن المعرفة الحقيقية والمعلومات الصحيحة والدقيقة تعطي المنظمة القدرة على النمو والاستثمار والتنافس.

2. إن الاهتمام برأس المال الفكري بالمنظمات يساهم في دعم عمليات التنمية المستدامة وتحقيق العائد الحقيقي للاستثمار في الطاقات الفكرية والبشرية.

3. إن الاستثمار في رأس المال الفكري يعود بفوائده على المنظمات من خلال عمليات التطوير والنمو، وذلك بإدخال التعديلات الجوهرية والابتكار والتجديد في الممارسات الإشرافية.

4. يعتبر الاهتمام برأس المال الفكري ورعايته في المنظمات من أبرز الأدوات التنافسية في العصر الحالي إذ أنه غير قابل للتقليد.

كما بينت أبولبدة (2018: 22) أنه كلما زادت درجة الاهتمام برأس المال الفكري كلما ارتفعت القيمة السوقية للمنظمات عن القيمة الدفترية، الأمر مماثل للعديد من الشركات والمنظمات العالمية التي أصبحت من أغنى الشركات في العالم، حيث استطاعت هذه الشركات إدراك أهمية رأس المال الفكري الذي يعد أحد أهم نجاحاتها.

أيضا عرفت لوييزة (2016: 67) رأس المال الفكري بأنه مجموعة الخبرات والقدرات والمهارات والكفاءات التي يمتلكها مجموعة من أفراد المنظمة، تعمل الأخيرة على توظيفها من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق ميزة تنافسية لها، أما الراشدي (2017: 25) فيرى أن رأس المال الفكري هو عبارة عن مجموعة ما يمتلكه العاملون من المهارات والخبرات والمشاعر والاتجاهات والعلاقات الاجتماعية والتنظيمية والمعارف الضمنية والصريحة وإستراتيجيات العمل، والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع جودة أدائها وتميزها، وأخيرا يصف ديب ومرهج (2018: 62) رأس المال الفكري بأنه المادة الفكرية والمعرفة، والخبرات والبنية التحتية والمعلومات مع الشركاء التي تمكن المنظمة من خلق القيمة.

مما سبق يرى الباحث أن رأس المال الفكري عبارة عن مجموعة من المهارات والخبرات والقدرات المعرفية والابتكارية وبراءات الاختراع، والتي تشكل أصولا غير ملموسة للمنظمة، وتساهم في تقديم الأفكار والمقترحات الجديدة لحل المشاكل التي تواجه سير الأعمال، ووضع التصورات الإستراتيجية التي تدعم خلق القيمة المضافة.

ج. أهمية رأس المال الفكري:

يوضح أبو سلوت (2015: 16) أن أهمية رأس المال الفكري تبرز في كونه يمثل في حد ذاته ميزة تنافسية للمنظمة، والاهتمام به يعمل على تأسيس منظمات ذكية، أيضاً يحدد الراشدي (2017: 29)

د. خصائص رأس المال الفكري:

يحدد عطا الله (2017: 31) خصائص رأس المال الفكري كالآتي:

1. يمثل أصولاً غير ملموسة ويصعب قياسه بدقة.
2. صعوبة فصل الأصول الفكرية عن بعضها البعض.
3. يمثل أحد عناصر الإنتاج التي تزيد الميزة التنافسية للمنظمة.
4. يميل رأس المال الفكري إلى المرونة وعدم الجمود.
5. التكامل بين مكوناته الفرعية.

هـ. مكونات رأس المال الفكري:

يتكون رأس المال الفكري من مجموعة من المكونات وهي:

1. رأس المال البشري:

أشار أبو سلوت (2015: 22) إلى رأس المال البشري بأنه القدرات والخبرات والمعارف والإبداع ومهارات الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تمثل رأس المال الأكبر للمنظمات الحديثة التي تريد أن تنافس وتحافظ على بقائها وتطورها.

2. رأس المال الهيكلي:

عرفه الراشدي (2017: 43) بأنه عبارة عن المعلومات والموجودات الفكرية وبراءات الاختراع وحقوق النشر، التي تحصل عليها المنظمات وتجعلها جزءاً لا يتجزأ من هيكلها التنظيمي وعملياتها وثقافتها.

3. رأس مال العلاقات:

عرفت أبوليدة (2018: 40) رأس مال العلاقات بأنه رأس المال الذي يمثل قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع الزبائن، والتحالفات الإستراتيجية التي تسعى المنظمة لإقامتها مع الجهات المختلفة، والاهتمام بزيادة رضا المتعاملين مع المنظمة، وقدرة المنظمة على الاحتفاظ بهم، وذلك عن طريق الاهتمام بمقترحاتهم والاستماع إلى الشكاوى المقدمة من قبلهم وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجههم في أسرع وقت ممكن.

9. الجانب العملي للبحث:

يتكون الجانب العملي من عدة خطوات، يمكن عرضها كالآتي:

1. تحليل البيانات ومناقشتها:

تحقيقاً لمتطلبات منهجية البحث والإجابة عن تساؤلاته، نعرض في هذا الجزء وصفاً تحليلياً لمتغيرات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث اعتمد على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في التحليل الإحصائي لنماذج الاستبانة التي تم تجميعها من مجتمع البحث.

وصممت أداة البحث المتمثلة في استبانة الاستبانة لتحقيق أهداف البحث بالرجوع إلى مجموعة من الدراسات السابقة منها: دراسة (الطائي، 2014)، (قشقش، 2014)، (البشتاوي وبني طه، 2014)، (صايل، 2016)، (لويضة،

(2016)، (عطا الله، 2017)، (عبد الهادي، 2017)، (ديب ومرهج، 2018)، حيث استخدم أسلوب المسح الشامل لحصر مجتمع البحث البالغ عددهم (88) مفردة، وزعت عليهم جميع الاستثمارات البالغ عددها (88) استثمار، استرجع منها (74) استثمار صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة بلغت (84%).

أ. صدق أداة البحث وثباتها:

تم اختبار الصدق الظاهري لأداة البحث بالاستعانة بنخبة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والمختصين في مجال إدارة الأعمال والإحصاء، أيضاً تم إجراء اختبار معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة α للاستبانة ككل (0.926)، وقيمة α لمحور إدراك

المديرين لمفهوم رأس المال الفكري (0.923)، وقيمة α لمحور رأس المال البشري (0.921)، وقيمة α لمحور رأس المال الهيكلي (0.922)، وقيمة α لمحور رأس مال العلاقات (0.923)، ويلاحظ أن جميع فقرات قيم ألفا (α) أكبر من النسبة المقبولة (60%) مما يعكس ثبات أداة القياس.

ب. طول فترة الخلية في المقياس والاتجاه:

بعد الانتهاء من عملية تجميع استبانة الاستبانة وترميزها بناء على مقياس ليكرت الخماسي، تم تحديد طول خلية المقياس كما هو موضح في الجدول (2):

جدول (2): طول فترة الخلية في المقياس والاتجاه

الاتجاه	مقياس البحث	طول الفترة
ضعيف جداً	غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.80
ضعيف	غير موافق	من 1.80 إلى أقل من 2.60
متوسط	محايد	من 2.60 إلى أقل من 3.40
مرتفع	موافق	من 3.40 إلى أقل من 4.20
مرتفع جداً	موافق بشدة	من 4.20 إلى أقل من 5

ج. تحليل الخصائص العامة لمفردات مجتمع البحث:

يتناول هذا الجزء من البحث تحليل الخصائص العامة لمفردات مجتمع البحث، وذلك على النحو التالي:

- حسب النوع الاجتماعي:

جدول (3): توزيع أفراد مجتمع البحث حسب النوع الاجتماعي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	49	66.2
	أنثى	25	33.8
الإجمالي		74	% 100

يتضح من جدول (3) أن مفردات مجتمع البحث من الذكور، بلغت نسبتهم (66.2%)، بينما بلغت نسبة الإناث (33.8%).

- حسب الحالة الاجتماعية:

جدول (4): توزيع مفردات مجتمع البحث حسب الحالة الاجتماعية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الحالة الاجتماعية	أعزب	14	18.9
	متزوج	58	78.4
	مطلق	2	2.7
الإجمالي		74	% 100

يتبين من جدول (4) أن غالبية مفردات مجتمع البحث متزوجون، حيث بلغت نسبتهم (78.4%)، بينما بلغت نسبة العازبين (18.9%)، والمطلقين (2.7%).

- حسب العمر:

جدول (5): توزيع مفردات مجتمع البحث حسب العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من 30 سنة	8	10.8
	من 30 سنة وأقل من 40 سنة	19	25.7
	من 40 سنة وأقل من 50 سنة	29	39.2
	من 50 سنة فأكثر	18	24.3
الإجمالي		74	% 100

40 سنة) بنسبة بلغت (25.7%)، ثم من كانت أعمارهم تتراوح بين (50 سنة فأكثر)، حيث بلغت نسبتهم (24.3%)، أما الذين كانت أعمارهم (أقل من 30 سنة) فقد بلغت نسبتهم (10.8%).

يتضح من جدول (5) أن نسبة مفردات مجتمع البحث ممن كانت أعمارهم تتراوح بين (40 سنة وأقل من 50 سنة)، بلغت (39.2%)، يليها من كانت أعمارهم تتراوح بين (30 سنة وأقل من

- حسب المستوى التعليمي:

جدول (6): توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي	ثانوي أو ما يعادله	2	2.7
	دبلوم عالي	20	27.0
	بكالوريوس	42	56.8
	ليسانس	1	1.4
	ماجستير	9	12.1
الإجمالي		74	% 100

يحملون شهادة الدبلوم العالي كانت نسبتهم (27.0%). أما حاملي الشهادة الثانوية (أو ما يعادلها) فقد بلغت نسبتهم (2.7%).

يتبين من جدول (6) أن نسبة كبيرة من مفردات مجتمع البحث حاصلون على شهادات جامعية (بكالوريوس، ليسانس، ماجستير)، حيث بلغت نسبتهم (56.8%)، 1.4%، 12.1% على التوالي، وأن من

- حسب المسمى الوظيفي:

جدول (7): توزيع مفردات مجتمع البحث حسب المسمى الوظيفي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
المسمى الوظيفي	مدير عام	1	1.4
	مدير إدارة	5	6.8
	مراقب	8	10.7
	منسق	22	29.7
	رئيس قسم	38	51.4
الإجمالي		74	% 100

يوضح الجدول رقم (7) أن نسبة كبيرة نسبياً من مفردات مجتمع البحث يشغلون وظيفة رئيس قسم، وأن (29.7%) من هذه المفردات يشغلون وظيفة منسق. كما بلغت نسبة مفردات البحث الذين يشغلون وظيفة مراقب (10.7%).

أما بالنسبة لوظيفة مدير إدارة ومدير عام، فقد بلغت نسبة مفردات البحث التي تشغل هذه الوظائف (6.8%) و(1.4%) على التوالي.

- حسب سنوات الخدمة:

جدول (8): توزيع مفردات مجتمع البحث حسب سنوات الخدمة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
سنوات الخدمة	من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	15	20.2
	من 10 سنوات وأقل من 20 سنة	17	23.0
	من 20 سنة وأقل من 30 سنة	38	51.4
	من 30 سنة فأكثر	4	5.4
الإجمالي		74	% 100

يبين الجدول رقم (8) أن أكثر من نصف مفردات مجتمع البحث وفقاً لسنوات الخدمة هم من فئة (20 سنة وأقل من 30 سنة)، حيث بلغت نسبتهم (51.4%)، تليها فئة (10 سنوات وأقل من 20 سنة) بنسبة بلغت (23.0%)، ثم فئة (5 سنوات وأقل من 10 سنوات)، حيث بلغت نسبتهم (20.2%)، وأخيراً فئة (30 سنة فأكثر) كانت نسبتهم (5.4%).

النفط قيد البحث رأس مال فكري متميز يتمتع بسنوات خبرة طويلة نسبياً في مجال أعمالهم من ناحية، وقادر في نفس الوقت على توفير معلومات تعكس مستوى إدراكهم وكذلك اتجاهاتهم نحو مفهوم رأس المال الفكري من ناحية أخرى. وبصفة عامة يشير تحليل هذه البيانات إلى إمكانية الحصول على إجابات دقيقة فيما يتعلق بتساؤلات وأهداف البحث.

يتضح من تحليل البيانات أعلاه التنوع في خصائص مفردات مجتمع البحث من حيث النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمستوى التعليمي وكذلك المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة، والذي يشير بوضوح إلى أن نسبة كبيرة من مفردات مجتمع البحث يحملون مؤهلات علمية عالية، بمعنى تمتلك شركة البريقة لتسويق

2. الإجابة عن تساؤلات البحث:

أ. الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول، والذي ينص على (ما هو مستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي)؟

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات مفردات مجتمع البحث حول مستوى إدراك مفهوم رأس المال الفكري في الشركة قيد البحث

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	عمليات العصف الذهني وتوليد الأفكار العلمية.	3.95	0.86	7
2	تبادل المعارف والخبرات والآراء بين الموظفين في العمل.	4.20	0.84	1
3	أنظمة معلومات مختلفة بالشركة توفر المعلومات اللازمة لأداء الأعمال.	4.18	0.71	2
4	مهارات العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد داخل الشركة.	4.12	0.81	3
5	مناخ العمل الذي يساعد على الابتكار والإبداع وتجسيد براءات الاختراع.	4.04	0.81	6
6	نقل الأفكار والمعارف والتجارب الرائدة من الشركات المنافسة في بيئة العمل.	3.89	0.83	8
7	أنظمة البحث والتطوير في كافة مجالات الشركة.	4.05	0.77	5
8	إدارة المعرفة الخاصة بالشركة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف.	4.05	0.80	4
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.06	0.56	

وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (3.89) للفقرة "نقل الأفكار والمعارف والتجارب الرائدة من الشركات المنافسة في بيئة العمل"، وبانحراف معياري (0.83)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية. وبشكل عام مستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في الشركة قيد البحث هو مستوى مرتفع.

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (9)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لمستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في الشركة قيد البحث بلغ (4.06)، وبانحراف معياري عام (0.56)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (3.89-4.20)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.20) للفقرة "تبادل المعارف والخبرات والآراء بين الموظفين في العمل"، وبانحراف معياري (0.84)،

ب. الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني،
والذي ينص على (ما هي اتجاهات
المديرين نحو رأس المال البشري في
شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في
مدينة بنغازي)؟

**جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات
مفردات مجتمع البحث حول رأس المال البشري في الشركة قيد البحث**

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	أعمل على أن تتناسب مؤهلات الموظفين في الشركة مع الوظائف التي يؤدونها.	4.14	0.78	4
2	أسعى إلى أن يمتاز الموظفون في الشركة بالمهنية والاحترافية وأداء الأعمال بكفاءة عالية.	4.25	0.74	2
3	اهتم في الشركة ببرامج التدريب والتطوير وتنمية مهارات الموظفين باستمرار.	4.29	0.80	1
4	أحفز الموظفين بالشركة لتقديم أفكار ابتكارية وإبداعية وبراءات اختراع في العمل.	4.14	0.93	3
5	أحافظ في الشركة على الموظفين ذوي الخبرات والكفاءات الكبيرة من التسرب الوظيفي.	4.06	0.99	7
6	أسعى لأن تسود بين موظفي الشركة روح التعاون والعمل المشترك ضمن فريق العمل الواحد.	4.06	0.86	6
7	أعمل على مشاركة معارف وخبرات وآراء الموظفين مع رؤسائهم ومع بعضهم البعض بالشركة.	4.09	0.76	5
8	أدعم قبول الموظفين في الشركة لأساليب التجديد والتطوير في الوظائف.	4.04	0.94	8
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.14	0.61	

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (10)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في الشركة قيد البحث بلغ (4.14)، وبانحراف معياري عام (0.61)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.04 - 4.25)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.25) للفقرة "أسعى إلى أن يمتاز الموظفون في الشركة بالمهنية والاحترافية وأداء الأعمال بكفاءة عالية"، وبانحراف معياري (0.74)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.04) للفقرة "أدعم قبول الموظفين في الشركة

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (10)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في الشركة قيد البحث بلغ (4.14)، وبانحراف معياري عام (0.61)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.04 - 4.25)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.25) للفقرة "أسعى إلى أن يمتاز الموظفون في الشركة بالمهنية والاحترافية وأداء الأعمال بكفاءة عالية"، وبانحراف معياري (0.74)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.04) للفقرة "أدعم قبول الموظفين في الشركة

ج. الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث، والذي ينص على (ما هي اتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي)؟

لأساليب التجديد والتطوير في الوظائف"، وبتحرف معياري (0.94)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية. وبشكل عام اتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في الشركة قيد البحث جاءت بمستوى مرتفع.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات مفردات مجتمع البحث حول رأس المال الهيكلي في الشركة قيد البحث

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	أدعم وجود ثقافة تنظيمية في الشركة تشجع وتدعم الإبداع والابتكار وبراءات الاختراع.	4.20	0.75	5
2	أعمل على وجود وحدة مختصة بالشركة للتحليل البيئي لمواكبة التطورات التي تحدث في البيئة التنافسية.	4.00	0.97	8
3	أدعم وجود نظم حوافز ومكافآت تشجع وتدعم الموظفين على الإبداع والابتكار.	4.24	0.73	3
4	أساهم في توفير بيئة تقنية حديثة بالشركة تسهل أداء وإنجاز الأعمال إلكترونياً.	4.22	0.75	4
5	أعمل على أن يسهل الهيكل التنظيمي في الشركة عمليات التنسيق والاتصال بين الإدارات والأقسام والوحدات.	4.14	0.73	7
6	أعمل على توفير نظام معلومات متكامل ونظم فرعية تمنح المعلومات اللازمة لإنجاز الأعمال.	4.20	0.77	6
7	أساعد على وجود هيكل تنظيمي يُمكن الموظفين بالشركة من المشاركة في عملية اتخاذ القرارات والابتعاد عن المركزية.	4.25	0.81	2
8	أرغب في وجود وصف وظيفي مناسب لكل وظيفة في الشركة، وأن يتم توظيف الأفراد بمبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب.	4.37	0.73	1
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.20	0.59	

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في الشركة قيد البحث بلغ (4.20)، وبتحرف معياري عام (0.59)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع جداً مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.00 – 4.37)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.37) للفقرة "أرغب في وجود وصف وظيفي مناسب لكل وظيفة في الشركة، وأن يتم توظيف الأفراد بمبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب"، وبتحرف معياري (0.73)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.00)

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في الشركة قيد البحث بلغ (4.20)، وبتحرف معياري عام (0.59)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع جداً مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.00 – 4.37)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.37) للفقرة "أرغب في وجود وصف وظيفي مناسب لكل وظيفة في الشركة، وأن يتم توظيف الأفراد بمبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب"، وبتحرف معياري (0.73)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.00)

د. الإجابة عن التساؤل الفرعي الرابع، والذي ينص على (ما هي اتجاهات المديرين نحو رأس مال العلاقات في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي)؟

للفقرة "أعمل على وجود وحدة مختصة بالشركة للتحليل البيئي لمواكبة التطورات التي تحدث في البيئة التنافسية"، وبانحراف معياري (0.97)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية. وبشكل عام اتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في الشركة قيد البحث جاءت بمستوى مرتفع جداً.

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات مفردات مجتمع البحث حول رأس مال العلاقات في الشركة قيد البحث

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	أعمل على أن يكون للشركة قنوات اتصال متنوعة مع الجهات ذات المصلحة.	4.35	0.65	2
2	أساعد الشركة في تحقيق رضا عملائها من موردين وزبائن وتلبية حاجاتهم ورغباتهم.	4.12	0.75	7
3	أساهم في دعم الشركة نحو الريادة والتميز في أعمالها في بيئتها التنافسية.	4.21	0.66	4
4	أشجع الشركة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئات المختلفة التي تعمل بها.	4.05	0.73	8
5	أدعم الاستعانة بالخبرات والاستشارات الداخلية والخارجية للاستفادة منها.	4.14	0.65	6
6	أرغب أن تتبنى الشركة المفاهيم التسويقية الحديثة كالتسويق الإلكتروني.	4.22	0.80	3
7	أعمل على أن تخصص الشركة وحدة لتلقي شكاوى واقتراحات واستفسارات الزبائن.	4.18	0.69	5
8	أرغب في أن تشارك الشركة في كل الندوات والمؤتمرات وورش العمل والمعارض باستمرار.	4.36	0.67	1
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.18	0.50	

بمقياس البحث، أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.05 – 4.36)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.36) للفقرة "أرغب في أن تشارك الشركة في كل الندوات والمؤتمرات وورش العمل والمعارض

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (12)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو رأس مال العلاقات في الشركة قيد البحث بلغ (4.18)، وبانحراف معياري عام (0.50)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع مقارنة

العلاقات في الشركة قيد البحث جاءت بمستوى مرتفع.

ه. الإجابة عن التساؤل الرئيسي، والذي ينص على (ما هي اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي)؟

باستمرار"، وبنحرف معياري (0.67)، وجاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.05) للفقرة "أشجع الشركة على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئات المختلفة التي تعمل بها"، وبنحرف معياري (0.73)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية. وبشكل عام اتجاهات المديرين نحو رأس مال

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتطبيق مفهوم رأس المال الفكري في الشركة قيد البحث

ت	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري	4.06	0.56	4
2	رأس المال البشري	4.14	0.61	3
3	رأس المال الهيكلي	4.20	0.59	1
4	رأس مال العلاقات	4.18	0.50	2
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.14	0.46	

حيث الأهمية النسبية، وكانت أقل قيمة متوسط حسابي (4.06) لمحور "إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري"، وبنحرف معياري (0.56)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية، مما يعني أن اتجاهات المديرين نحو تطبيق رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي جاءت بمستوى مرتفع.

من خلال النتائج التي يعرضها جدول (13)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاتجاهات المديرين نحو تطبيق رأس المال الفكري في الشركة قيد البحث بلغ (4.14)، وبنحرف معياري عام (0.46)، وهو يشير إلى مستوى مرتفع مقارنة بمقياس البحث، أما على مستوى المحاور فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (4.06 – 4.20)، فكانت أعلى قيمة متوسط حسابي (4.20) لمحور "رأس المال الهيكلي"، وبنحرف معياري (0.59)، وجاءت في المرتبة الأولى من

10. النتائج والتوصيات:

يستعرض البحث في هذا الجانب مجموعة من النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، وذلك على النحو التالي:

1. النتائج:

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، يمكن عرضها على النحو التالي:

1. إن مستوى إدراك المديرين لمفهوم رأس المال الفكري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي كان مرتفعاً، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد الهادي (2017) والتي توصل فيها إلى توافر مكونات رأس المال الفكري بدرجة كبيرة مما يعزز إدراك المديرين لهذا المفهوم في الوكالة المبحوثة.

2. إن اتجاهات المديرين نحو رأس المال البشري في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي جاءت بمستوى مرتفع، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Maditions and Sevic and Tsairidis (2009) والتي توصلت إلى أن رأس المال البشري يعتبر أهم عناصر رأس المال الفكري.

3. إن اتجاهات المديرين نحو رأس المال الهيكلي في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي جاءت بمستوى مرتفع جداً.

4. إن اتجاهات المديرين نحو رأس مال العلاقات في شركة البريقة لتسويق النفط العاملة في مدينة بنغازي جاءت بمستوى مرتفع.

2. التوصيات:

من خلال نتائج البحث، تمت صياغة مجموعة التوصيات التالية:

1. زيادة الاهتمام بمفهوم رأس المال الفكري داخل الشركة محل الدراسة، لما له من دور في تحسين كفاءتها وفعاليتها.

2. العمل على زيادة تعميق وعي وإدراك مديري الإدارة العليا والوسطى في الشركة محل الدراسة نحو مفهوم رأس المال الفكري وأبعاده.

3. ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية باعتبارها أحد أهم مصادر رأس المال في الشركة محل الدراسة.

4. دعم مديري الشركة محل الدراسة على تبني المفاهيم الإدارية الحديثة مثل الإبداع الإداري والابتكار والاختراع، وتشجيعهم على إبداء الآراء وطرح الأفكار والمقترحات وتقاسم المعارف وتبادل الخبرات بينهم.

5. مواكبة الشركة محل البحث للندوات والمؤتمرات والمعارض وورش العمل، وتشجيع الأبحاث والدراسات المتعلقة برأس المال الفكري وأبعاده في البيئة التي تعمل بها ونقلها والاستفادة منها.

قائمة المراجع:

1. المراجع العربية:

منظور علم الاجتماع. مجلة جامعة دمشق، 28 (4+3)، 299 - 322.

- الطائي، فيصل علوان. 2014. رأس المال الفكري وأهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر أمناء المكتبات. مجلة الإدارة والاقتصاد، 3 (9)، 382 - 418.

- الطجم، عبد الله بن عبد الغني والسواط، طلق بن عوض الله. 2003. السلوك التنظيمي. الطبعة الرابعة، جدة: دار حافظ للنشر والتوزيع.

- العميدي، ضرغام علي. 2016. تأثير رأس المال الفكري في شفافية المنظمة - دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الزراعة جامعة الكوفة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 1 (37)، 216 - 232.

- المطيري، محيا بن خلف عيد. 2007. إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة "تصور مقترح". رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.

- المغربي، محمد الفاتح. 2016. السلوك التنظيمي. عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.

- الموقع الرسمي لشركة البريقة لتسويق النفط: <https://www.brega.com.ly> تاريخ الاطلاع على الموقع: 2019/6/25 الساعة السادسة مساءً.

- النعيمي وآخرون. 2015. طرق ومناهج البحث العلمي. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

- النعيمي، جبر بن حمود. 2006. اتجاهات القيادات الأمنية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الداخلية بدولة قطر. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية: المملكة العربية السعودية.

- بلل، عبد الحق علي إبراهيم. 2015. دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة كمتغير معدل - دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم. رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- الراشدي، حامد هاشم. 2017. إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية. مكة المكرمة: دار طيبة الخضراء للنشر والتوزيع.

- أبوسلوت، وائل عبد الهادي. 2015. دور رأس المال الفكري في إدارة الأزمات الصحية في وزارة الصحة الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الأقصى بغزة.

- أبولبدة، صابرين عماد. 2018. رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس. رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس.

- البشتاوي، سليمان حسين و بني طه، إسماعيل أحمد. 2014. أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية الشركات الصناعية الدوائية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10 (2)، 229 - 253.

- التقرير السنوي. 2014. هيئة الرقابة الإدارية: ليبيا.

- التقرير السنوي. 2015. هيئة الرقابة الإدارية: ليبيا.

- التقرير السنوي. 2016. هيئة الرقابة الإدارية: ليبيا.

- التقرير السنوي. 2017. هيئة الرقابة الإدارية: ليبيا.

- الجمهورية العربية الليبية سابقاً، القانون رقم (74) بشأن تأسيس شركة البريقة لتسويق النفط. مجلس قيادة الثورة سابقاً، طرابلس 1971م.

- الصادق، فوزي عبدالكريم. 2017. أثر رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية - دراسة ميدانية على الجامعات الليبية. مجلة بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية، وزارة الثقافة والمجتمع المدني - ليبيا، (4)، 1 - 27.

- الصديق، حسين. 2012. الاتجاهات من

- بن سعد، مختار عطية. 2017. أثر رأس المال الفكري على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في ليبيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد "جامعة المرقب". المؤتمر الأكاديمي الأول لدراسات الاقتصاد والأعمال: التوجهات الحديثة للعلوم الاقتصادية ودورها في التنمية المستدامة، (29 أكتوبر-2017)، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة مصراتة).
- تقرير قسم شؤون العاملين. 2018. إدارة الموارد البشرية. شركة البريقة لتسويق النفط، ليبيا: إدارة المنطقة الشرقية.
- ديب، كندة علي و مرهج، ماهر محسن. 2018. دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداري للجامعات الحكومية السورية - دراسة ميدانية في جامعة تشرين. مجلة جامعة البعث، 40 (30)، 51 - 86.
- راضي، عبدالرحمن خالد. 2013. أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الشرق الأوسط.
- شعبان، مصطفى رجب. 2011. رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال "دراسة حالة". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- صايل، علي نبع. 2016. تأثير رأس المال الفكري في اقتصاد المعرفة - دراسة تطبيقية في محافظة الانبار. مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8 (15)، 47 - 73.
- عبدالهادي، ميسون علي. 2017. رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي - دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة.
- عبله، بوساحة. 2007. اتجاهات الأساتذة الجامعيين نحو تطبيق النموذج الثقافي التنظيمي للنظرية Z - دراسة ميدانية كلية الآداب والعلوم الإنسانية عنابة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- عبيد، سلمان. 2014. أثر الاستثمار برأس المال الفكري على إدارة الجودة الشاملة - دراسة تطبيقية على شؤون الجمارك بمملكة البحرين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية.
- عثمان، علان محمد خليل. 2010. اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية.
- عجالي، دلال. 2017. دور إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين - دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- عطا الله، بهجت صبري مصطفى. 2017. دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية - دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- عليان، ربحي مصطفى وغنيم، عثمان محمد. 2000. مناهج وأساليب البحث العلمي - النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عنصر، يوسف وليتيم، ناجي. 2014. أهم محددات السيوكسوسولوجية المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، (7)، 124 - 144.
- فليته، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد. 2005. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- قشقش، خالد أحمد. 2014. إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية - دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- لويضة، فرحاتي. 2016. دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة

Transition, 23 – 25 July 2009 Greenwich, London, Organized by Greenwich university, The Business School.

شركة الإسمنت عين التوتة باتنة. رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة.

- مشمش، أشرف محمد. 2018. واقع تنمية رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين بالوظائف الإشرافية. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، 4 (2)، 101 - 135.

- ملحم، مازن. 1996. اتجاه العامل نحو الذات والعمل والزملاء وأثره في الإنتاج. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.

2. المراجع الأجنبية:

- Isabel, S., Bailoa, R., 2017. Intellectual Capital: The Strategic resource of organizations. *The Malopolska School of Economics in Tarnow Research Papers Collection*. 36 (4), 57 – 75.

- Kamali, Z., Pour, G., 2016. The relationship between intellectual capital and organizational citizenship behavior with the performance of directors and governor's Staff of west of Golestan of province. *International Journal Of Humanities And Cultural Studies*, Special (3), 2257 – 2275.

- Kaya, F., Sahin, G., Gurson., P., 2010. Intellectual Capital in Organizations. *Problems and Perspectives in Management*, 8 (1), 153 - 160.

- Maditions, D., Seivc, Z., Tsaindis, C., 2009. Intellectual capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies. *International Conference on Accounting and Finance in*