



Volume 7, Issue 4, April 2020, p. 469-494

İstanbul / Türkiye

Article Information

Article Type: Research Article

This article was checked by iThenticate.

Article History:

Received
12/03/2020
Received in revised
form
02/04/2020
Available online
15/04/2020

**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL LEARNING IN THE
MARKETING OF INTELLECTUAL CAPITAL IN SAUDI
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS : CASE STUDY:
DEANSHIP OF COMMUNITY SERVICE AND CONTINUING
EDUCATION AT PRICCESS NORA BENT ABDUL RAHMAN
UNIVERSITY FROM 2016 – 2019**

**Dr.Amani osman sulieman ABDELRHMAN¹
Dr.Wlaa osman yagoub AHMAD²**

Abstract

This studying deals with the role of organizational education in the marketing of intellectual capital in Saudi higher education situation .The aim of the research is to show the concept and importance of organizational education and to explain the impact of organizational education on the development of intellectual capital in Saudi institutions, in addition to determining the relationship between organizational education, intellectual capital , trying to define the management ,and marketing of intellectual. The importance of research in the academic is attempt to shed light on the role of organizational education, intellectual capital, and can fill this research a scientific gap in the field of organizational education studies. And The most important results of this study The Department of Organizational Education works to have the knowledge to develop core competencies and competitive advantages, organizational education has enabled organizations to adapt to environmental conditions and this leads to the functioning of the organization, The high level of marketing application in

¹ Princes Nora Bint Abdul Rahman University,suadi , aosoulieman@pnu.edu.sa

² Princes Nora Bint Abdul Rahman University, Saudi, aosoulieman@pnu.edu.sa

intellectual capital. The most important recommendations of this study were Adoption of the establishment of a base and infrastructure under the cognitive and sophisticated technology the role of organizational education, Support programs and efforts that increase the development of education in the marketing of intellectual capital, Conduct scientific research to address problems in organizational education and the technology used.

Key Word: organizational education- marketing of intellectual capital.

دور التعلم التنظيمي في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية دراسة حالة : عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن في الفترة من 2016 م – 2019 م

د. أمانى عثمان سليمان - جامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن - المملكة العربية السعودية
د. ولاء عثمان يعقوب - جامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن - المملكة العربية السعودية

الملخص

تناول هذا البحث بالدراسة موضوع دور التعلم التنظيمي في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية , وهدف البحث الى ابراز مفهوم وأهمية التعلم التنظيمي وتفسير اثر التعلم التنظيمي تطوير رأس المال الفكري في المؤسسات السعودية بالإضافة الى تحديد علاقة بين التعلم التنظيمي ورأس المال الفكري ومحاولة التعريف بإدارة وتسويق رأس المال الفكري نظراً لأهمية مؤسسات التعليم العالي السعودية . وتمكن أهمية البحث في محاوله أكاديمية لإلقاء الضوء على دور التعلم التنظيمي و رأس المال الفكري , و يمكن ان يسد هذا البحث ثغرة علمية في مجال دراسات التعلم التنظيمي . وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تعمل إدارة التعلم التنظيمي على تضمين المعرفة لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية , مكن التعلم التنظيمي المنظمات من التكيف مع

الظروف البيئية وهذا يؤدي إلى تفعيل أداء المنظمة , ارتفاع مستوى تطبيق التسويق في رأس المال الفكري وكان من أهم التوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة: تبني إنشاء قاعدة وبنية تحتية معرفية وتكنولوجية متطورة لدور التعلم التنظيمي , دعم البرامج والجهود التي تزيد من تطور التعلم في تسويق رأس المال الفكري , القيام بالأبحاث العلمية لمعالجة المشاكل الموجودة في التعلم التنظيمي والتكنولوجيا المستخدمة فيها.

الكلمات المفتاحية: التعلم التنظيمي - تسويق رأس المال الفكري.

المقدمة:

ان دور التعلم في تسويق رأس المال الفكري له أهمية متزايدة اليوم باعتباره احد النشاطات و العمليات التي تساعد على اكتشاف وتدعيم القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد، و هذه القدرات تمكنهم من إنتاج منتجات جديدة للمنظمة، ومن ثم توسع حصتها السوقية وتعظم نقاط قوتها ، وتكسبها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها لتفادي المنافسة الشديدة.³ إن التطورات التي تحدث في مجال الأعمال طال تأثيرها كثيرا من مفاهيم الاقتصاد والادارة ، كما وظهرت للوجود مفاهيم وأفكار جديدة ومازالت هذه العملية تحدث طالما أن هناك ديناميكية وحركة مستمرة باقية في عالم الأعمال والمنظمات . وما يجسد هذا الواقع حقيقتان الأولى ، فإنه فيما مضى من عقود كان الامتياز والتفوق من نصيب المنظمات التي لديها رأس مال كبير وموارد طبيعية نادرة وموقع استراتيجي ، أما الثانية فهي أننا نعيش في عالم يتميز بالتراكم المعرفي والمعلوماتي الكبير ، تصاحبه تغير في أساليب الاتصال وطرق أداءها، المتمثلة في صنع ثورة التكنولوجيا وتطوراتها السريعة وعلية القول بأنه عصر يقوم على التعلم التنظيمي كأساس للقيمة وكمصدر للثروة اذ ان الامتياز والتنافس سواء بين الدول أو المنظمات انتقل من المورد المادي إلى المورد التعليمي ، فأصبح التعلم هو القوة التي لا حدود لها وأصبح دور العنصر البشري بالتعلم التنظيمي هو المؤثر في نجاح المنظمات و يصنع فارقا بين

³عبدالله يوسف , تعريف رأس المال الفكري 2005

منافسيها في تحقيق الكفاءة وتوليد القيمة المضافة وعلية فان زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته مصدر هام لتحقيق التميز⁴.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف يؤثر التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ؟
- هل يؤدي التعلم التنظيمي إلى زيادة كفاءة وفاعلية تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ؟
- ما هو دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وبناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي السعودية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية .

⁴ عمر أحمد الهمشري , إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة , دار الصفاء للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى 2012 , 222. الأردن , ص 322 -

أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- إبراز مفهوم و أهمية التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري .
- تفسير أثر التعلم التنظيمي في تطوير رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية .
- تفسير دور التعلم التنظيمي في تسويق رأس المال الفكري .
- محاولة التعريف بإدارة وتسويق رأس المال الفكري ومكوناته وأبعاده وأهميته لمؤسسات التعليم العالي السعودية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث :

- محاولة أكاديمية لإلقاء الضوء على دور التعلم التنظيمي و رأس المال الفكري .
- تأتي أهمية الدراسة لإلقاء الضوء على رأس المال الفكري من خلال دراسة وتحليل طبيعة وماهية هذا النوع من رأس المال ؛ من حيث عناصره ومكوناته في ظل أهميته في مؤسسات التعليم .
- يوفر هذا البحث مرجع في المكتبة للدارسين والباحثين.
- يمكن ان يسد هذا البحث ثغرة علمية في مجال دراسات التعلم التنظيمي.

حدود الدراسة: -

- الحدود المكانية : تتمثل في جامعه الاميرة نوره عمادة خدمة مجتمع والتعليم المستمر :الرياض
- الحدود الزمانية : يقتصر حدود البحث في الفترة الزمنية ما بين 2016 - 2019م.
- الحدود الموضوعية : تتمثل في منسوبي عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر من أعضاء الهيئة التعليمية بجامعة الاميرة نوره بنت عبدالرحمن عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر - الرياض

مصطلحات الدراسة:

1- مفهوم التعلم التنظيمي :

يعرف أغريس (Argrys,1977) التعلم التنظيمي على أنه عملية الاستنتاج وتصحيح الأخطاء . " The "process of detection and correction of errors", أو أنها العملية التي نسعى فيها الى تطوير معرفة المنظمة من خلال سعي الأفراد الى تطوير معرفتهم عن طريق العلاقات التي تربط السلوك والتصرفات بالنتائج , وفهم مدى تأثير العوامل البيئية على هذه العلاقات⁵ .

2- مفهوم رأس المال الفكري :

- تعرف منظمة (OECD) : رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري .
- ويعرف (Stewart) : رأس المال الفكري بأنه المادة - المعرفة الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بالاستخدام لتنشئ الثروة .

هيكل البحث:

يتكون البحث من ثلاثة مباحث يتناول المبحث الاول المقدمة (أهداف -مشكلة -فرضيات الدراسة) والمبحث الثاني الدراسات السابقة والاطار النظري والمحور الثالث إجراءات الدراسة الميدانية والخاتمة اشتملت علي النتائج والتوصيات

المبحث الثاني الدراسات السابقة والاطار النظري:

أولاً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: دراسة (رحماني 2017) بعنوان (دور التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري) هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين متغيرين مهمين في الحياة التنظيمية ، في ظل التطورات التي تعيشها المنظمات والتي تتسم بسرعة انتقال المعلومة وتغير احتياجات الزبائن ، وكانت مشكلة الدراسة (ما اهمية التعلم التنظيمي في تكوين

⁵ محمد السالم , مفهوم التعليم التنظيمي , الرياض 8002 ,

رأس المال الفكري ؟). وسعت الدراسة الى اختيار فرضيات كان اهمها (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وبناء رأس المال الفكري) . استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي . ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن رأس المال الفكري يمثل الميزة التنافسية للمنظمة فإنه لزاما عليها من خلال إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة أن تتابع هذه الكوادر المعرفية والنادرة بغرض جذبها واستقطابها كمهارات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير ، كما أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد بل عليها أن تكون قادرة على زيادة الرصيد المعرفي من خلال عملية الاستقطاب وتدعيم عمل الجماعات التي من شأنها أن تعصف الأذهان وتولد الأفكار وبالتالي تجسيدها في منتجات تحاكي رغبات الزبائن في سوق تنوعت فيه المنتجات . وان المنظمة التي تعتمد التعليم بمختلف مستوياته فإنها تساهم وبشكل ملحوظ في بناء وإيجاد رأس مال فكري في المنظمة بمختلف أنواعه.

الدراسة الثانية: دراسة(جوادى2014-2015) بعنوان التعلم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين:

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى التنظيمي العام وتمكين العاملين والكشف عن العلاقة بين التعلم التنظيمي بمختلف ابعاده ، وهل هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزي الى المؤهل العلمي او التخصص الوظيفي ،واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبيان ، وكانت مشكلة الدراسة تسعى للتعرف الى المحيط الذي تعمل فيه المنظمات وما يحدث فيه من تغييرات وتقلبات مستمرة ، وسعت الدراسة الى اختبار الفرضيات المتمثلة في هل توجد علاقة ارتباطية بين التعلم التنظيمي وتمكين العاملين، وهل توجد علاقة ارتباطية بين تحول المنظمة وتمكين العاملين ، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان اهمها ان هناك علاقة ارتباطية بين التعلم وتمكين العاملين حيث اصبح مستوى التعلم متوسط فيما كان مستوى تمكين العاملين مقبول، واوصى الباحث بعدد من التوصيات منها اهمية صنع مناخ تنظيمي يساعد على دعم ومعرفة اهمية التعلم التنظيمي ودوره في تعزيز فرص التمكين ،تفعيل وتطبيق التكنولوجيات الحديثة ودمجها واستثمارها في نشاطات وبرامج التعلم.

ثانياً: الاطار النظري

1. مفهوم التعلم التنظيمي ، خصائصه، وأساليبه

أ : التعلم التنظيمي (Organizational Learning)

ظهر في الفكر الإداري والتنظيمي الحديث العديد من المصطلحات التي لم تكن مألوفة من قبل، وغالبيتها تركز على العلم والتعلم والمعرفة والتمكين، بسبب الثورات العلمية والمعلوماتية والتقنية والبرمجية واستخدام شبكات الاتصالات الحديثة التي قربت المسافات، وجعلت من الكون قرية صغيرة. ان سرعة التغير والتطور يحتم على المنظمات بأنواعها المتعددة ضرورة الاطلاع على كل ما يستجد، إن أرادت لنفسها البقاء والنمو، والصمود امام المنافسة وعلى المنظمات أيضا أن تسهم في توليد المعرفة وتوظيفها، إن أرادت التميز.

ب : خصائص التعلم التنظيمي

يمتاز التعلم التنظيمي بالخصائص الآتية⁶

- الحصول على معرفة جديدة وتحديد ذاكرة المنظمة .
- ينصب على ذاكرة المنظمة (Organization Memory) التي تحتوي على الأدلة التنظيمية، والهيكلي التنظيمي والملفات، والسجلات، والوثائق الرسمية، والقوانين والأنظمة والتعليمات، وثقافة المنظمة والأفراد العاملين.
- يتكون نتيجة الخبرات والتجارب التي مرت بها المنظمة وتوظيفها في التجارب اللاحقة.
- نشاط هادف للتعلم المستمر.

ت: أساليب التعلم التنظيمي

وتشير إلى الكيفية التي يتم من خلالها التعلم التنظيمي. ولتعلم على صعيد المنظمات أساليب عدة لكل منها إيجابياته وسلبياته، كما أن اختيار أي منها يعتمد على طبيعة عمل المنظمة وإمكاناتها المادية والبشرية ونوعية المعرفة التي تريد الحصول عليها، ومن أبرز هذه الأساليب⁷ (Argirs) 1995):

⁶ Friedman, V. (2002). «The Individual as Agent of organizational Learning», California Management Review, No2

⁷ Argirs, C. (1997). «Douple Loop Learning», Harvard Business Review, Sep,.

1 - التعلم أحادي الاتجاه (Single Loop Learning) وبموجب هذا الأسلوب يتعلم العاملون من نتائج ومخرجات أعمالهم وممارساتهم، فإذا كانت النتائج والمخرجات إيجابية، فإن العاملين يحرصون على ممارسة تلك الأفعال نفسها التي أدت إلى ذلك وتكرارها، لتصبح فيما بعد قرارات مبرجة تتخذ في المواقف المتكررة بدون بذل جهد أو مراجعة، وإذا كانوا غير راضين عن النتائج أو المخرجات، عندها يتم التوقف عن تلك الأفعال والممارسات التي تؤدي إلى ذلك.

2 - التعلم مزدوج الاتجاه (Double Loop Learning) ووفق هذا الأسلوب من التعلم يتجه العاملون إلى توسيع دائرة التعلم، ويبحثون عن وسائل جديدة للتعلم ومعارف جديدة وكيفية تطبيقها أي توظيف المعرفة، فبدلاً من أن يظل التعلم مرتبطاً بالبحث عن حلول المشكلات أو معالجة الانحرافات، فإن البحث يتجه نحو أسباب المشكلات وعن القرارات البديلة التي يمكن أن تحول دون وقوعها، فهو تعلم مستقبلي استراتيجي أكثر منه انعكاسات أو ارتداده أو نتيجة أفعال، وهو يتطلب التفكير والتأمل، ويدخل هذا الأسلوب من التعلم ضمن التعلم التنظيمي المعاصر. والتعلم التوليدي والتأهيلي (Collective Learning) عن التعلم التجمعي (Contance James) وتحدث وهناك التعلم السينوروجي الذي يشير إلى التعلم الذي يعتمد على فرق العمل (Generative Learning) ومجموعات التعلم الذاتي⁸.

2: رأس المال الفكري:

أ : مفهوم رأس المال الفكري⁹ :

ولراس المال الفكري عدت تعريفات ابرزها :

يعرفه المغربي وصالح بانه : جزء من راس المال البشري للمنظمة يتمثل في نخبة من العاملين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم تمكنهم من انتاج افكار جديدة او تطوير افكار قديمة التي تمكن المنظمة من

⁸ Blacke. R & j Mouton. (1996). New Strategy for Education, Synorgy, UK.

⁹ عبد السلام ، و علة ، راس المال الفكري مفاهيم ومداخل ، مجلة دراسات اقتصادية ، بيت الحكمة بغداد ، 2011م

توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها قادرة علي الحصول علي الفرص المناسبة ، ولا يتركز راس المال الفكري في مستوي اداري معين او مستوي تعليمي محدد ويعرف بانه : جزء من راس المال البشري للمؤسسة يتمثل في لجنة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية التي تمكنهم من انتاج الافكار الجديدة او تطوير الافكار القديمة التي تمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع الحصول علي الفرص المناسبة .

2-اهمية راس المال الفكري وابعاده¹⁰

يعتبر راس المال الفكري كالمعرفة لدي الموظفين والقدرة العقلية الابداعية والتطوير المستمر لتحقيق الفائدة التنافسية وتتركز اهمية راس المال الفكري في :

- راس المال الفكري سلاح المنظمة في عالم اليوم : اشار Stewart ان الموجودات الفكرية تمثل القوة الحقيقية التي تضمن البقاء للمؤسسة .
- راس المال الفكري ميزة تنافسية : تكمن الميزة التنافسية في قابلية المستخدمين علي التعلم بشكل اسرع.
- راس المال الفكري مصدر توليد الثروة وتطويرها .

3-ابعاد راس المال الفكري

تتمثل الابعاد الرئيسية لراس المال الفكري في :

- استقطاب راس المال الفكري
- صناعة راس المال الفكري
- تنشيط راس المال الفكري
- المحافظة علي راس المال الفكري

4- مكونات راس المال الفكري ودوره

- مكونات راس المال الفكري¹¹ :

ينظر الي راس المال الفكري علي انه المعرفة المتاحة لدي الكفاءات البشرية والتي يمكن تحويلها الي ارباح ، ويتكون راس المال الفكري من عدد من المكونات المادية تتمثل في :

- الاصول البشرية : وهي المعرفة ، المهارات ، والابداع والخبرة المكونة لراس المال الفكري .

¹⁰ هيجان ,عبدالرحمن , رأس المال الفكري استراتيجية التحول من الفئة العامة الى الفئة المتميزة , نسخة الكترونية 2007 م

¹¹ عيسى , مصطفى عبدالجليل , ادارة رأس المال الفكري , مجهول البلد 8003 ,

- الاصول الفكرية :وهي المعلومات والمذكرات المكتوبة والارشادات والمنشورات ، وتتكون الاصول الفكرية بانتقال المعلومات والمعرفة والافكار والبيانات من الاصول الفكرية .
- الاصول الهيكلية : وتشمل الثقافة والنماذج التنظيمية والاجراءات وقنوات التوزيع

6 - اساسيات راس المال الفكري

نتيجة للتطورات المتلاحقة في كل العمليات المرتبطة بالمؤسسات والتي يرجع الفضل لاستمرارها وبناءها في استثمار طاقاتها الفكرية التي تتحقق وفقا للمتطلبات التالية :

أ : متطلبات بناء راس المال الفكري

يتطلب راس المال الفكري مجموعة من الشروط تتمثل في :

- انشاء اقطاب صناعية لها القدرة المادية والبشرية والاستفادة من المعرفة المتاحة .
- انشاء محيط واطار معرفي من خلال تكنولوجيا المعلومات واعادة النظر في الاجراءات والقوانين السائدة وتأخذ في الاعتبار متطلبات تكوين هذه الاقطاب .
- ترتبط الجامعات ومراكز البحوث بالقطاعات المزعة لتكوين المعرفة والاستفادة منها .
- اقتناع الادارة العليا في المؤسسات التعليمية بالعصر المعرفي .

ب: اليات راس المال الفكري

تتمثل اليات راس المال الفكري في :

- استقطاب راس المال الفكري
- استقطاب الموارد الكفوة

المبحث الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية :

تتناول الباحثات في هذا الفصل أيضاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وأدوات الدراسة، والإجراءات التي استخدمت في تقنين أدوات الدراسة (التحقق من صدق أدوات الدراسة وثباتها) وأهم الخطوات التي اتبعتها الباحثات لتنفيذ دراستهن الميدانية، والأساليب الإحصائية التي استخدمتها الباحثات في تحليل بيانات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: منهج الدراسة:

بما أن هدف الدراسة هو التعرف على دور التعلم التنظيمي في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، فقد استخدمت الباحثات المنهج الوصفي التحليلي، والذي يوصف الظاهرة التي يراد دراستها في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (أعضاء الهيئة التعليمية بعمادة خدمة المجتمع بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض)، وقد قامت الباحثتان بتطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (50) عضوة من أعضاء الهيئة التعليمية بالعمادة.

ثالثاً: أداة الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وطبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، استخدمت الباحثات الاستبانة كأداة لدراستها في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها، وذلك بالحصول على إجابات المستهدفين عن الموضوع والتي يتوقع الباحث أنها مفيدة لبحثه وتساعد بالتالي على اختبار فرضياته.

وقد اعتمدت الباحثتان في تصميم الاستبانة على ما يلي:

- القراءات النظرية في المراجع العلمية فيما يرتبط بموضوع متغيرات الدراسة وبكيفية بناء أو تصميم الاستبانة، وبما يجب مراعاته من أسس علمية في ذلك.
- الاطلاع على الدراسات السابقة التي استطاعت الباحثة توفيرها والمرتبطة بموضوع ومتغيرات الدراسة، ومن أهمها الدراسات السابقة التي تم عرضها في الدراسة.
- المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة أو جزء من مشكلة الدراسة.

رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

خامساً: عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها:

هدفت هذه الدراسة إلى (تفسير أثر التعلم التنظيمي في تسويق راس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، تحديد العلاقة بين التعلم التنظيمي وراس المال الفكري، محاولة التعريف بإدارة وتسويق راس المال الفكري نظراً لأهميته لمؤسسات التعليم العالي السعودية).

وفيما يلي ما توصلت إليه الدراسة من نتائج في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها:

1: تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية:

تم تحديد خصائص مفردات الدراسة على النحو التالي: جدول(3-1)

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
12.0	6	بكالوريوس
60.0	30	ماجستير
28.0	14	دكتوراه
%100	50	المجموع

المصدر : الباحثات، نتائج الاستبيان، 2019 م

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، يتبين أن (60%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة مؤهلن العلمي (ماجستير)، في حين وجد أن (28%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلن العلمي (دكتوراه)، وأخيراً وجد أن (12%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلن العلمي (بكالوريوس)، وهذه النتيجة تدل على ارتفاع المؤهلات العلمية بين أفراد عينة الدراسة

جدول (2-3) توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
60.0	30	5 سنوات فأقل
30.0	15	من 5-10 سنوات
10.0	5	من 10-15 سنة
٪100	50	المجموع

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول السابق الخاصة بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة، أن (60%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهن (5 سنوات فأقل، في حين وجد أن (30%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهن تتراوح ما بين (5-10 سنوات)، وأخيراً وجد أن (10%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهن تتراوح ما بين (10-15 سنة)، والشكل التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق سنوات الخبرة

جدول(3-3) توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
32.0	16	من 20-30 سنة
56.0	28	من 31-40 سنة
12.0	6	من 41-50 سنة
٪100	50	المجموع

المصدر : الباحثات، نتائج الاستبيان، 2019 م

تشير النتائج الموضحة بالجدول السابق الخاص بتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، إلى أن (56%) من إجمالي مفردات عينة الدراسة أعمارهن تتراوح ما بين (31-40 سنة)، في حين وجد أن (32%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهن تتراوح ما بين (20-30 سنة)، وأخيراً وجد أن (12%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهن تتراوح ما بين (41-50 سنة). والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر:

جدول (3-4) توزيع مفردات عينة الدراسة وفق لمتغير التخصص العلمي

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
36.0	18	إدارة أعمال
18.0	9	اقتصاد
22.0	11	محاسبة
24.0	12	أنظمة
٪100	50	المجموع

يوضح الجدول السابق التخصص العلمي للمبحوثات حيث أتضح أن أعلى نسبة من المبحوثات تخصصهن (إدارة أعمال) وذلك بنسبة (36%)، يليها (الأنظمة) بنسبة (24%)، ثم (المحاسبة) بنسبة (22%)، ويأتي في المرتبة الأخيرة المبحوثات اصحاب التخصص (اقتصاد)، وذلك بنسبة (18%) من إجمالي المبحوثات.

2- تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة والتحقق من فروضها :

○ تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نص على الآتي :

كيف يؤثر التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ؟

للتعرف على مدى تأثير التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ، قامت الباحثتان بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي :

جدول (3-5) العلاقة بين التعلم التنظيمي وبناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية

رقم العبارة	العبارة	التكرارات والنسب المئوية	درجة الموافقة					المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
			موافقة	موافقة	موافقة	موافقة	موافقة			
1	العبارة	ت	2	2	0	0	0	4.56	0.501	موافقة

جدول (3-6) العلاقة بين تحسين التعلم التنظيمي وزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

درجة الموافقة	الا ن ح ر ا ر ا ف الم ع ي ا ر ر ي	الم ت و م ط م ا ل م ع ي ا ر ر ي	ال ل ت ر ت ي ب	درجة الموافقة					التكرارات والنسب المئوية	العبارة	رقم العبارة
				م ع ر ض ب ش د ة	م ع ر ض	م ح ا ي د	م و ف ق	م و ا و ق ة			
موافق بشدة	.525	436	3	0	0	1	3	1	ت	المؤسسة التي تسعى إلى خلق الاتصال وتشجيع التفاعل والتشارك بالمعارف تكون قد زادت من فاعلية وكفاءة رأس المال الفكري.	
				0	0	2	6	3	%		
موافق بشدة	.591	424	5	0	0	4	3	1	ت	يتميز الموظفون في المؤسسات التي تعتمد التعلم التنظيمي بالأبداع والابتكار في أدائهم مما يؤدي إلى زيادة فاعلية رأس المال الفكري	
				0	0	8	6	3	%		
موافق بشدة	.763	430	4	0	0	3	2	2	ت	يتوفر للمؤسسة نظام يكافئ الأفراد على مهاراتهم مما يؤدي إلى زيادة كفاءة رأس المال الفكري	
				0	0	6	5	4	%		
موافق بشدة	.571	440	2	0	0	2	2	2	ت	تتيح المؤسسة للمنتسبين الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات مما يساعد على زيادة فاعلية رأس المال الفكري.	
				0	0	4	5	4	%		

المصدر : الباحثات، نتائج الاستبيان، 2019 م

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول رقم (3-6) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أن التعلم التنظيمي يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، حيث بلغ متوسط الموافقة العام على هذا المحور (4.34 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من المقياس المدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة، وهذه النتيجة تثبت صحة فرض الدراسة الثاني والذي نص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

○ تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نص على الآتي:

ما هو دور التعلم التنظيمي في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

للتعرف على دور التعلم التنظيمي في التسويق لرأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ، قامت الباحثات بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات المبحوثات على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول (3-7) العلاقة بين مستوى التعلم التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي السعودية

در جة المو افقة	الانحرا ف المعيارى	المتو سط الحو سا بى	ا ل ت ر ت ب	درجة الموافقة					التكرارات والنسب المئوية	العبارة	رقم العبارة
				م ع ا ر ض ب ش د ة	م ع ا ر ض	م ح ا ي د	م و ا ف ق	م ا ف ق			
موا فق بش	.84 0	4. 2 2	3	1 2	1 2	4 8	2 4	2 0 4	ت %	تمتلك الجامعة مجموعة واسعة	1

در ج ة الم وا ف ة	ال ان خ را ف الم ع ي ا ر ي	ال م ن و س ط ال ج س ا ي	ا ل ت ر ت ب	درجة الموافقة					التكرارات والنسب المئوية	الع ب ر ة	رق م الع ب ر ة
				م ع ر ض ب ش د ة	م ع ر ض	م ع ر ض	م ع ر ض	م ع ر ض			
د ة							8	0		من البرامج التعليمية التي تلبي الحاجات المختلفة للأعضاء مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة	
م وا ف ق	.58 4	4. 1 6	5	0	0	5	3 2	1 3	ت %	تساعد البنية التحتية للجامعات في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة التعليمية.	2
م وا ف ق	.774	4. 18	4	0	1	8	2 2	1 9	ت	تسعى المؤسسة التعليمية لتسهيل	3

در جة المو افق ة	الانخرا ف المعياري	المتو سط الح سا بي	ا ل ت ر ت ب	درجة الموافقة					التكرارات والنسب المئوية	العبارة	رقم العبارة
				م ع ر ض ب ش د ة	م ع ر ض	م ع ر ض ب ش د ة	م ع ر ض ب ش د ة	م ع ر ض ب ش د ة			
				0	2	1 6	4 4	3 8	%	عملية التعلم من خلال التغير في ثقافة المؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية لها.	
				0	0	8	4 8	4 4	%		
				0	0	4	5 8	3 8	%		
موا فق بش دة	.44 2	4. 2 5		المتوسط الحسابي العام للمحور							

المصدر : الباحثات، نتائج الاستبيان، 2018

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول رقم (3-7) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على دور التعلم التنظيمي في التسويق لرأس المال الفكري في مؤسسات التعلم العالي السعودية ، حيث بلغ متوسط الموافقة العام على هذا المحور (4.25 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الخامسة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق بشدة، وهذه النتيجة تثبت صحة فرض الدراسة الثاني والذي نص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (رحماني 2017) والتي توصلت إلى أن رأس المال الفكري يمثل الميزة التنافسية للمنظمة فإنه لزاماً عليها من خلال إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة أن تتابع هذه الكوادر المعرفية والنادرة بغرض جذبها واستقطابها.

○ تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي نص على الآتي :

ما هو دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

للتعرف على دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المبحوثات على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كالتالي :

جدول (3-8) العلاقة بين تطوير التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية

رقم العبارة	العبارة	التكرارات والنسب المئوية	درجة الموافقة					م و ا ف ق ب ش د ة	م و ا ف ق	م و ا ف ق	م و ا ف ق	م و ا ف ق	م و ا ف ق
			م ع ا ر ب	م ع ا ر ب	م ع ا ر ب	م ع ا ر ب	م ع ا ر ب						
محايد	لا يشجع التعلم التنظيمي على خلق فرصة تسويقية لرأس المال الفكري .	ت %	1	2	1	7	2						
			2	5	2	1	4						
معارف	يعوق التعلم	ت	2	2	1	2	1						

درجة الموافقة	الاذ حراف المعيارى	المتوسط المالى سائى	الرتبة	درجة الموافقة					التكرارات والنسب المئوية	العبارة	رقم العبارة
				معارض بشدة	معارض	معارض	معارض	معارض			
ص	3	4			8	7			%	التنظيمى التطوير الوظيفى لرأس المال الفكرى	
	3	4		4	5	3	4	2			
معارض	.7	2.	5	0	4	2	1	4	%	لا توجد مرونة كافية للتعلم التنظيمى تسمح بتسويق رأس المال الفكرى.	
	5	3		0	8	5	3	8			
معارض	.7	2.	4	3	2	2	1	1	%	لا توجد استراتيجىة واضحة لى إدارات التعلم التنظيمى لتطوير مسار رأس المال الفكرى	
	3	4		6	5	4	2	2			
مخايد	1.	2.	1	3	1	1	1	2	%	لا يوجد نظام لى الجامعات لتقييم تجارها الناجحة من تسويق رأس المال الفكرى.	
	0	9		6	3	2	3	4			
	4	6			4	2	4				

رقم العبارة	العبارة	التكرارات والنسب المئوية	درجة الموافقة					م و ا ف ق ب ش د ة
			م ع ا ر ض	م ع ا ر ض	م ع ا ر ض	م ع ا ر ض	م ع ا ر ض	
معارض	5	2	المتوسط الحسابي العام للمحور					
ص	7	5						
	9	7						

المصدر : الباحثات، نتائج الاستبيان، 2019 م

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول رقم (3-8) أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية ، حيث بلغ متوسط الموافقة العام على هذا المحور (2.57 من 5)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (1.81 إلى 2.60) وهي الفئة التي تشير إلى درجة معارض، وهذه النتيجة تختلف مع الفرضية الرابعة والتي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية. أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

3- أهم نتائج التحليل التي توصلت إليها الدراسة:

-أهم النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

○ أهم النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نص على الآتي:

كيف يؤثر التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

كشفت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على تأثير التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، بمتوسط حسابي (4.53 من 5)، وهذه النتيجة تثبت صحة فرض الدراسة الأول والذي نص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وبناء رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

○ أهم النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نص على الآتي:

هل يؤدي التعلم التنظيمي إلى زيادة كفاءة وفاعلية تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

أوضحت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أن التعلم التنظيمي يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، بمتوسط حسابي (4.34 من 5)، وهذه النتيجة تثبت صحة فرض الدراسة الثاني والذي نص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية

أهم النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نص على الآتي:

ما هو دور التعلم التنظيمي في التسويق لرأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

أوضحت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على دور التعلم التنظيمي في التسويق لرأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية بمتوسط حسابي (4.25 من 5)، وهذه النتيجة تثبت صحة فرض الدراسة الثاني والذي نص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي السعودية.

أهم النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي نص على الآتي:

ما هو دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على دور التعلم التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في تسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية، بمتوسط حسابي (2.57 من 5)، وهذه النتيجة تختلف مع الفرضية الرابعة والتي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي السعودية. أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير التعلم التنظيمي وتسويق رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي.

الخلاصة

النتائج:

- يعمل التعلم التنظيمي على تعظيم استخدام المعرفة في المنظمة، ويسعى إلى أكبر استغلال منها، وذلك عن طريق عمليات ونظم إدارة التعلم التي تهدف إلى تحقيق رضا الأطراف المستفيدة في المنظمة.
- تعمل إدارة التعلم التنظيمي على تضمين المعرفة لتحسين القدرات الجوهرية والمزايا التنافسية عند تسويق رأس المال الفكري.
- يمكن التعلم التنظيمي المنظمات من التكيف مع الظروف البيئية وهذا يؤدي إلى تفعيل أداء المنظمة.
- وجود علاقة قوية بين التعلم التنظيمي وأساليب التسويق الصحيحة لرأس المال الفكري.
- تعتبر إدارة التعلم التنظيمي للمنظمات أفضل وسيلة لدعم التسويق لرأس المال الفكري.

بناء على ما تم الوصول إليه من نتائج، يمكن التوصية بالاتي:

- ضرورة تطوير وإعداد الخطط الاستراتيجية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في جامعة الاميرة نورة كي تستوعب مفاهيم وقيم وأهداف دور التعلم التنظيمي في رأس المال الفكري والحرص على مشاركة أعضاء هيئة التدريس في كافة المستويات في صياغتها.
- اهمية إعداد نظام في عمادة خدمة المجتمع في جامعة الاميرة نورة لتقييم تجارب أعضاء هيئة التدريس في تسويق رأس المال الفكري.
- وضع الإطار العلمي والعملية لتطوير وإدارة المواهب وصياغة النظم الكفيلة لتحقيق التميز المؤسسي لتنمية وتطوير المواهب على كافة المستويات ما يساهم في تعظيم رأس المال الفكري.
- العمل على الاهتمام بالموارد الفكرية للكلية باختلاف أشكالها وذلك من خلال تنميتها وتطوير واستغلالها الاستغلال الأمثل وصيانتها.
- إعداد استراتيجية واضحة لدى إدارات التعلم التنظيمي لتطوير مسار رأس المال الفكري.

المراجع:

- الملكاوي، إبراهيم الخلوف. (2007). إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، دار الوراق، عمان – الأردن.
- درة، عبد الباري. (2004). «المنظمة الساعية للتعليم المستمر» المفهوم والدلالات للمؤسسات الأكاديمية والتربوية العربية في أوائل القرن الحادي والعشرين»، رسالة المعلم، مج 43، ع 1.
- نجم، عبود. (2005). إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، عمان. الوراق.
- عبد الرحمن ، هيجان ، راس المال الفكري استراتيجية التحول من الفئة العامة الي الفئة المتميزة ، نسخة الكترونية 2007 م
- مجهول البلد ، 3013 ، , ادارة رأس المال عبدالجليل مصطفى الفكري عيسى ‘
- عبد السلام ، وعلة ، راس المال الفكري مفاهيم ومداخل ، مجلة دراسات اقتصادية بيت الحكمة ، بغداد ، 2011 م
- Friedman, V. (2002). «The Individual as Agent of organizational Learning», California Management Review, No2,.
- Blacke. R & j Mouton. (1996). New Strategy for Education, Synorgy, UK.
- Argirs, C. (1997). «Double Loop Learning», Harvard Business Review, Sep,.
- Huber, G. (1991). Organizational Learning, Organizational Science , Feb.
- Simon, H. (1991). «Bounded Rational Organizational Learning», Organizational Science , No.2..