

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات -دراسة حالة مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة- أ.بيصار عبد المطلب

جامعة المسيلة

<p>Résumé</p> <p>J'ai apprécié le capital intellectuel de l'objet d'une attention croissante par les organisations dans ces derniers temps, où le but de cette étude pour tenter de mettre en évidence l'ampleur du capital intellectuel des composantes humaines et structurelles de la contribution et clientèle dans la réalisation des performances exceptionnelles de la Direction des Postes et des Technologies de l'Information et de la Communication Pour atteindre cet objectif dans la pratique été distribué un formulaire de recherche personnel administratif dans l'intervieweur Direction soutenu pour expliquer les paragraphes du questionnaire, et le résultat le plus important est qu'il y a l'influence d'une forte corrélation et les différences positives et statistiquement significatives entre la relation des composantes du capital intellectuel ensemble et les variables de performances exceptionnelles, qui nous révèlent sur les extensions et les effets du capital intellectuel dans tous les aspects les activités de la Direction.</p> <p>Mots-clés: capital intellectuel, le capital humain, le chef du capital structurel, le capital clientèle, la performance, la performance exceptionnelle.</p>	<p>الملخص</p> <p>لقد حظي موضوع رأس المال الفكري باهتمام متزايد من قبل المنظمات في الآونة الأخيرة، حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز مدى مساهمة رأس المال الفكري بمكوناته البشري والهيكلية والزبائني في تحقيق الأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ولتحقيق ذلك من الناحية العملية تم توزيع استمارة بحث على العاملين الإداريين في المديرية مدعومة بالمقابلة لشرح فقرات الاستبانة، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن هناك علاقة تأثير وارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري مجتمعة وبين متغيرات الأداء المتميز، الأمر الذي يفصح لنا عن امتدادات وتأثيرات رأس المال الفكري في كل أوجه نشاطات المديرية.</p> <p>الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، الأداء، الأداء المتميز.</p>
---	---

مقدمة:

تشهد منظمات الأعمال اليوم منافسة شديدة بسبب تلاحق الابتكارات والإبداعات، حيث أصبح رأس المال الفكري أحد المتغيرات المعاصرة التي تسهم في تحقيق البقاء خاصة إذا تم الاتفاق على عناصره، مما يحفز على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة.

في ضوء ذلك فقد تغيرت أساليب تطوير الأداء في منظمات الأعمال خلال العقد المشار إليه، فبعد أن كانت تركز على الجانب التنظيمي أو المادي للعملية الإدارية، الأمر الذي كان يفقدها روحها أو طابعها الإنساني ويؤدي إلى إصابة العمال بالإحباط والمستهلكين بعدم الرضى، أصبحت تلك الأساليب تركز على الجانب الإنساني للعملية الإدارية. بمفهومها العملي وما تتضمنه من عناصر القيادة الفعالة وتمكين العاملين والاهتمام برأس المال الفكري الذي يعد الثروة الحقيقية لمنظمات الأعمال في العصر الحديث.

أولاً: منهجية الدراسة

1- مشكلة الدراسة

في ظل التغيرات الدولية المعاصرة؛ تواجه منظمات الأعمال وعلى مختلف المستويات تحديات كبيرة نتيجة للتغيرات المستمرة والسريعة التي يشهدها العالم اليوم، مما اضطر هذه المنظمات أن تعيد النظر في سياستها وخططها وبرامجها ذات العلاقة ببناء وتكوين رأس مالها الفكري بعناصره وأبعاده المختلفة. ووفق منظور أن الموارد غير الملموسة المتمثلة في رأس المال الفكري والتي أصبحت تشكل موردا مهما من موارد المنظمة؛ فإن المنظمات أخذت تعتمد على المورد الجديد والمسمى المورد المعرفي وتستثمره، إضافة للموارد التقليدية المودجودة في المنظمة.

بناء على ما تقدم يمكننا صياغة مشكلة البحث الرئيسية كما يلي:

ما مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بولاية المسيلة؟
وينبثق عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري بمكوناته والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة؟.

- هل توجد علاقة تأثير معنوية بين رأس المال الفكري بمكوناته والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة؟.

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

يساهم رأس المال الفكري بمكوناته في تحقيق الأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام و الإتصال بولاية المسيلة.
وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ما بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة.

- توجد علاقة تأثير معنوية ما بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة.

3- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الضرورة القصوى التي أصبح يكتسبها موضوع رأس المال الفكري، لتحديد مدى مساهمته في خلق قيمة لمنظمات الأعمال في الاقتصاديات الحديثة المبينة على المعرفة، فكل المهتمين بمجال التسيير في الوقت الحاضر يبحث عن مصدر القيمة في المنظمة لخلق التميز، كما تتضح أهمية الدراسة أكثر في النقاط التالية:

- الأهمية العلمية لمديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة كونها تشكل عنصرا أساسيا من عناصر تطور البلد، وأحد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني.

- تقديم إطار نظري وميداني يربط ما بين رأس المال الفكري والأداء المتميز.

- تناولها لأحد الموضوعات التي تلقى أهمية في المنظمات على اختلاف أنواعها والمتمثل في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق نجاح تلك المنظمات.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

- يعتبر هذا البحث من الناحية النظرية كإضافة إلى البحوث السابقة .

4- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- إبراز مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في منظمات الأعمال.
- التعرف على مفهوم الأداء المتميز وأهميته.
- التعرف على مدى إدراك أفراد عينة البحث في المنظمة لأهمية مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز.
- اختبار العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز.
- تقديم بعض التوصيات في ضوء نتائج الدراسة.

5- المنهج المستخدم وأدوات التحليل:

للإجابة عن إشكالية البحث ومحاولة اختبار صحة الفرضيات سنعمد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع كميًا وكيفيًا، حيث سيتم الاستعانة بأدوات لجمع البيانات من مصادرها الثانوية (الكتب، الأطروحات، المجلات، المقالات المحكمة... الخ)، وكذا أدوات لجمع البيانات من مصادرها الأولية (الاستمارة، المقابلة، الملاحظة، الأدوات الإحصائية... الخ)، ويتم بعد ذلك تحليل المعطيات المستخلصة، وكذا استخدام الأدوات والبرامج الإحصائية لاختبار فرضيات البحث.

6- حدود الدراسة:

إجراء الدراسة يتم في إطار مجموعة الحدود التالية:

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مديرية البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال بولاية المسيلة في إطار جمع المعلومات، وتوزيع استمارة استبيان على العاملين فيها.
- الحدود الزمنية: استغرقت مدة إنجاز هذه الدراسة الميدانية حوالي شهرين، وتجدر الإشارة إلى أن الدراسة تمت في شهري مارس وأفريل 2016.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

1- رأس المال الفكري

1-1 مفهوم رأس المال الفكري

لقد تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة لمفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور إقتصاد المعرفة وإدارتها، حيث يراه البعض على أنه قدر من المعرفة يتوافر لدى بعض العاملين بالمنظمة، بينما ينظر إليه آخرون على أنه مزيج من القدرات والمهارات التي يتمتع بها العاملين في المنظمة، في حين يراه فريق ثالث على أنه نشاط بعض الأفراد في إحداث تطوير ورفع للقيمة المضافة للمنظمة¹.

ويرى البعض بأنه "قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات المماثلة"².

وضمن الرؤية السابقة لمفهوم رأس المال الفكري كقدرة متفردة، يرى "G. Hamel and C. Prahalad" بأن "رأس المال الفكري هو قدرة متفردة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، والتي تتحقق من خلال تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

القيمة المقدمة للمشتريين، وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية³، والملاحظ أن هذا التعريف ركز على القدرة المتفردة للمنظمة من أجل تحقيق التنافس.

أما تعريف جمعية إدارة رأس المال الفكري* لهذا المصطلح فقد تمثل في أنه "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى ربح"⁴، أي أن الجمعية في تعريفها أوضحت بأن العناصر الرئيسية المكونة لرأس المال الفكري تتمثل في الموارد البشرية والمعرفة المنسقة والجمعة والتي يطلق عليها الأصول الفكرية.

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية* (OECD) فقد عرفته بأنه "القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة لشركة معينة، والتي تتمثل في كل من رأس المال الهيكلي أو التنظيمي ورأس المال البشري"⁵، وضمن هذا التعريف تم حصر مفهوم رأس المال الفكري في مكونين أساسيين وهما رأس المال البشري ورأس المال التنظيمي للمنظمة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن رأس المال الفكري يركز على رأس المال البشري مدعما بالقدرات المعرفية والتنظيمية والمادية، والتي تمنح المنظمة ميزة تنافسية عن طريق الابداع والمساهمات الفكرية من أجل تحسين الأداء، كما أن رأس المال الفكري لا يتواجد في مستوى إداري معين، إنما قد يتواجد في جميع المستويات التنظيمية.

وتجدر الإشارة أنه لا يشكل كل الأفراد رأس مال فكري، فحسب توماس ستوارت "Thomas Stewart" تعد مهارات العاملين ومعلوماتهم ومعرفتهم رأس مال فكري فقط إذا ما انطبق عليها المقياسان الآتيان⁶:

- متميزة: أي أنه لا يوجد من يملك المهارات أو المعلومات نفسها في المنظمات المنافسة.
- إستراتيجية: أي أن هذه المهارات والمعلومات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمنا للحصول عليها عبر شرائهم السلعة أو الخدمة المميزة.

ولقد أدى تباين التعاريف المقدمة لرأس المال الفكري إلى إختلاف نظرة الأفراد إلى المفاهيم ذات الصلة برأس المال الفكري التي من أهمها⁷:

1-2 - أهمية رأس المال الفكري

تتضح أهمية رأس المال الفكري من خلال النقاط التالية⁸:

- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم، لأن الأصول الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة، فلقد تراجع عدد الأشخاص المستخدمين في أكبر الشركات الأمريكية بين عام 1979 وعام 1994 بنسبة الثلث أي من 16.2 إلى 11.6 مليون، وحل محل هذه الشركات الضخمة المتداوية شركات صغيرة معتمدة على الأصول المعرفية .

- يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، وهذا ما دعا (Adanes Jerome) الرئيس المدير للتكوين والتدريب في شركة (SHEL) النفطية بالقول "نحن ملتزمون لأن نصبح منظمة متعلمة ونعتقد أن الميزة التنافسية تكمن في قابلية المستخدمين على التعلم بشكل أسرع"، ويؤيد (Stewart) ذلك بقوله: "إن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مالا فكريا عندما يمكن نشره للقيام بشيء لا يمكن إجراؤه، لأن رأس المال الفكري يحوي معرفة مفيدة".

- رأس المال الفكري مصدر توليد ثروة للمنظمة والأفراد وتطويرها، إذ يقول (Quinn) من "مدرسة Tic للأعمال" عن ذلك: "إن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، والأكثر مما سبق فإن التعلم يسفر عن قوة في الربح".

- يمثل رأس المال الفكري كترا مدفونا يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود والممارسة⁹، حيث يعد نشر المعرفة أحد أساليب إستخراجه.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

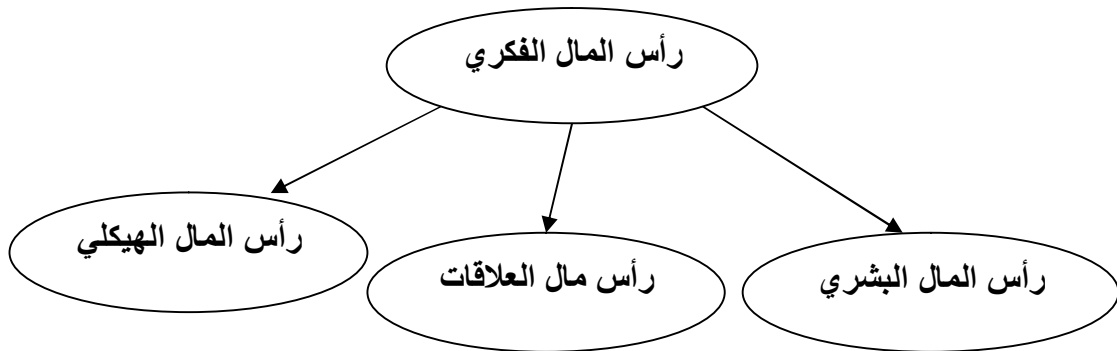
- يعتبر رأس المال الفكري من أكثر الأصول قيمة في القرن الواحد والعشرين في ظل إقتصاد يطلق عليه الإقتصاد المعرفي، لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة¹⁰.

- إن رأس المال الفكري أثن أصول المنظمة، ولا يمكن للمنظمات الأخرى تقليده بسهولة بوصفه مصدرا مهما وأساسيا لكسب الميزة التنافسية لمنظمات عصر المعلومات والمعرفة، وكذلك يعد المحرك لجميع العمليات والأنشطة المنظمة¹¹.

1-3- مكونات رأس المال الفكري

لقد تعددت تصنيفات مكونات وعناصر رأس المال الفكري بتعدد الباحثين والمختصين فيها، ولغايات الدراسة فقد اعتمد الباحثان تركيب رأس المال الفكري حسب الشكل الموالي، وهو التصنيف الشائع لدى أغلب الباحثين.

الشكل رقم (01): تركيب رأس المال الفكري



المصدر: من إعداد الباحثين.

ويمكن تعريف مكونات رأس المال الفكري وفق ما ورد في الشكل السابق كما يلي:

- رأس المال البشري: ينظر إلى رأس المال البشري "على أنه المعرفة التي يمتلكها ويولدها الأفراد والعاملون، بضمها المهارات والخبرات والابتكارات"¹².

كما يمثل رأس المال البشري "المجموع الكلي والكمي والنوعي من القوى البشرية المتاحة في المجتمع، إذ يشمل الكفاءات الذهنية والمستويات التعليمية للسكان، ويتم تحديده من خلال المستوى التعليمي المرتبط بالخبرة والمعرفة للمجتمع الكلي"¹³.

يمكن القول على أن رأس المال البشري هو مجموع القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها، العاملة في المنظمة حاليا أو التي تتهيأ للعمل مستقبلا أو المعطلة منها بسبب الحوادث وإصابات العمل، وتقع عليها مسؤولية تنفيذ الأهداف العامة للمنظمة، كما أن رأس المال البشري يمكن أن يترك المنظمة عندما يغادرها العاملون فيها.

- رأس المال الهيكلي: هو عبارة عن "مجموعة من موارد الإسناد القوية أو هو تلك البنية التحتية سواء كانت مادية أو غير ملموسة التي تساعد رأس المال البشري في تدعيم الإنتاجية وعلى تنفيذ الأفكار التي لولها لبقية الأفكار حبرا على ورق"¹⁴.

كما يعرف "بأنه انعكاسات للموجودات غير الملموسة (رأس المال البشري) المتمثلة بالمعرفة، والإبداع، والخبرة، والابتكار، والبراعة، والقدرات الفكرية، إلى موجودات ملموسة (رأس المال الهيكلي) المتمثلة بالشركة كاملة من دون العاملين، بحيث يسهل قياسها في الواقع الفعلي"¹⁵.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

ومن وجهة نظر (roos et al,1997-42) فإن رأس المال الهيكلي هو "ما يتبقى في المنظمة عندما يغادرها العاملون بعد انتهاء الدوام"¹⁶.

فأما رأس المال الهيكلي هو الذي يعبر عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة عندما لا يؤخذ رأس المال البشري - والذي يعد من الخواص الفردية بعين الاعتبار -، فعلى النقيض من رأس المال البشري فإن هذا النوع من رأس المال يمتلكه المنظمة، ولها القدرة على الإبتكار به، فهو يتمثل في المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية)، وهو ما يبقى في المنظمة بعد إطفاء أضوائها في نهاية العمل.

- رأس المال الزبوني : يعد رأس المال الزبائني المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري، ويطلق على هذا المكون عدة تسميات منها رأس المال العلائقي ورأس المال الخارجي، فأما رأس المال الزبائني يتواجد خارج المنظمة، ويتمثل في علاقة المنظمة مع الأطراف الخارجية التي تشمل الزبائن والمنافسين وأسواق الأسهم والحكومة، وهذه الأطراف لا يمكن للمنظمة أن تسيطر عليها أو تؤثر بها عن طريق اتفاقيات التعاون.

ويمكن القول أن رأس المال الزبائني "هو قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، والتمثلة في رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به من خلال الاهتمام بمقترحاته، ومعالجة الشكاوى المقدمة من جانبه، وتلبية إحتياجاته ورغباته بالسرعة الممكنة ومد جسور التعاون معه"¹⁷.

2- الأداء المتميز

إن التميز ليس غاية في حد ذاته، بل هو وسيلة لتحقيق رضا المتعاملين مع المنظمة والمجتمع ككل، فقبل أن يكون التميز باعتباره الأداء الأحسن وسيلة لكسب الربح، فهو أداة لكسب احترام الغير ورضاهم.

2-1- مفهوم الأداء المتميز

لقد اختلفت الدراسات وتعددت في تحديد عوامل تحقيق الأداء المتميز كونه يتصف بالديناميكية نظرا لتغير وتطور مواقف وظروف المنظمات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية، فالأداء المتميز لم يعد أحد الخيارات المطروحة أمام المنظمات، بل هو ضرورة حتمية فرضتها العديد من المتغيرات الخارجية.

ويمكن تعريف الأداء المتميز على أنه يمثل: "مرحلة متقدمة من الإبداع في العمل والأداء الكفاء والفعال"¹⁸.

كما يعرف على أنه "قدرة المؤسسة على تجديد وتغيير على المدى الطويل في المستقبل لتحقيق أداءات مرضية في مجالات النمو والربح"¹⁹.

ويقصد بالأداء المتميز "ليس فقط عدد الوحدات المنتجة التي ينتجها العامل أو عدد العملاء الذين يقوم بخدومتهم فقط، ولكن أيضا الجودة التي يؤدي بها عمله، وكذلك السلوك الاجتماعي الذي أطلق عليه 'دنيس مورجان' في بداية الثمانينات سلوك المواطنة التنظيمية"²⁰.

وينظر علي عبدالله على أن "التميز هو شعار ترفعه العديد من المنظمات الحديثة وتتخذ رسالة أساسية لها، وبالتالي الأداء المتميز يعني الجودة التي يؤدي بها الفرد عمله مهما كانت صفته"²¹، وهو مفهوم جامع يشير إلى الغاية الأساسية للإدارة في المنظمات المعاصرة من ناحية، ويرمز للسمة الرئيسية التي يجب أن تتصف بها من ناحية أخرى،

ويمكن إعطاء التعريف الإجرائي للأداء المتميز بأنه "مجموعة من المهارات والخبرات والقدرات التي يتصف بها الأفراد المتممون إلى المنظمة، بغية استغلالها من أجل إنجاز أعمال متواصلة وجادة، تساهم في الوصول إلى الأهداف المرغوبة، وتضعهم في خانة المتفوقين على منافسيهم بأفكارهم وابتكاراتهم ومنتجاتهم وكذا سلوكياتهم".

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

وعلى هذا تبرز إلينا أهم الخصائص التي يتصف بها الأداء المتميز، ومنها:

- الأداء المتميز هو نتاج عمل جاد ومتواصل ومثمر.
- الأداء المتميز هو المتصف بالموثوقية والجودة التي ينجز بها العمل المصمم.
- الأداء المتميز هو نتاج الأفكار الخلاقة والعمل المبدع.
- الأداء المتميز يتطلب درجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة بدون ترك مجالاً للخطأ أو الانحراف.
- الأداء المتميز هو المرتبط بالوصول إلى تحقيق الأهداف المخطط لها.

2-2- متغيرات الأداء المتميز

يمكن إبراز أهم متغيرات الأداء المتميز والتي تسهم في خدمة موضوع البحث في النقاط الثلاث التالية:²²

- خفض التكاليف وزيادة الأرباح: تسعى المنظمات إلى خفض التكاليف من خلال تخفيض كلفة الخدمات المقدمة للزبائن، ومستوى كلفة العمليات التشغيلية والإدارية، بالإضافة إلى الأرباح التي تحققها عن طريق الخدمات التي تقدمها.
- تحسين الجودة: إن إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في المنظمات تعتمد على الجهود المشتركة التي من خلالها بالامكان مشاركة جميع الأفراد العاملين والتحقيقات المستمرة التي تمكن المنظمة من استخدامها في تحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين، ويعد التحقيق المستمر مطلب أساسي لنجاح إدارة الجودة الشاملة في المنظمة التي تسعى دائما إلى تحقيقها، لأنه يساهم بشكل فعال بجعل المنظمة في حالة تفوق وتميز مستمرين، فالتحقيق المستمر ليس بالعمل الوقتي الذي ينفذ عدة مرات طوال حياة المنظمة، بل هو عمل مستمر ومتجدد ذو عملية شاملة يشترك فيها جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية، وان برامج تحقيق الجودة من المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
- خدمة المجتمع: يشكل إسهام المنظمة في خدمة المجتمع عنصرا أساسيا من عناصر تقويم الأداء، ويوضح هذا الجزء الاستشارات لحل المشاكل المؤسسية، وتنظيم أو المساهمة في ندوات أو ورش عمل محلية أو إقليمية في مجال التخصص، أو أية إسهامات أخرى مثل براءات الاختراع، استشارات مهنية، نقل التكنولوجيا إلى الصناعة، أو دورات التعليم المستمر.

ثالثا: الإطار الميداني للدراسة

1- مجتمع الدراسة

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع البحث، وفي دراستنا هذه مجتمع البحث يشمل على 234 عاملا موزعين على المديرية الثلاث.

2- أدوات وأساليب الدراسة الميدانية

1-2- بناء الإستبانة: بالاعتماد على بعض الدراسات والمراجع، تم تصميم استبيان لغرض جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، ثم توزيعها على العاملين الإداريين في المديرية، حيث تم توزيع 80 استمارة استرجعت منها 58 استمارة صالحة للتحليل.

وتشمل أداة الدراسة على الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية التي تعتبر ذات أهمية كبيرة في التعرف على خصائص المجتمع والوقوف على مدى تأثيره على نتائج الدراسة.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

- الجزء الثاني: ويشمل هذا الجزء العبارات التي تتكون منها الاستبانة، حيث تضمنت أداة الدراسة 30 عبارة مقسمة على محورين، المحور الأول يحتوي على 18 عبارة، أما المحور الثاني يحتوي على 12 عبارة، واعتمد في تحديد درجاتها على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق تمام، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما).

2-2- الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام برامج التحليل المسمى بالحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS وذلك من أجل حساب:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وكذا إختبار "ت" لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محوري الدراسة.

- معامل ثبات ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات محوري الاستبانة بالإضافة إلى الاستبانة ككل.

- معامل الارتباط والتحديد وكذا تحليل التباين الأحادي AVOVA لتحديد درجة الارتباط وكذا نموذج الانحدار وعلاقة التأثير ..

2-3- ثبات الإستبانة:

تم استخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ²³ (Alpha Chronbach)، وذلك حرصا على انسجام وارتباط فقرات كل محور بعضها ببعض، والتحقق من صلاحية الاستبيان كأداة للدراسة مرة أخرى أو في ظروف مغايرة، ويوضح الجدول التالي نتائج ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان.

الجدول رقم (01): فحص ثبات الاستبيان

N of Items	Cronbach's Alpha
30	,942

أما بالنسبة للمحور الأول والثاني فكانت النتائج كما في الجدول الموالي:

Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
18	,930
12	,847

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود ثبات داخلي بين متغيرات الدراسة حيث بلغت كل النسب أكثر من 70% وبالتالي يتضح أن هنالك إتساق في الأسئلة الموضوعية لدراسة المتغيرات. وللتأكد من صدق الاستمارة تم الاعتماد على صدق المحكمين الذي يشمل مجموعة من الأساتذة المحاضرين.

2-4- إختبار طبيعية التوزيع:

حتى يتسنى لنا التحليل باستخدام الاختبارات المعلمية يجب أن نختبر طبيعية التوزيع باستخدام Kolmogorov smirnov ، ومن خلال النتائج المتحصل عليها، يتضح لنا أن جميع قيم sig لإحصائية Kolmogorov smirnov أقل من مستوى الدلالة النظري والحدود 5% ، وهنا نستنتج أن جميع عبارات الإستبيان تتوزع توزيعا طبيعيا مما يعني أنه يمكن إستخدام الاختبارات المعلمية في تحليل الإستبيان.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

3- الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

نلخص في هذا المطلب النتائج المتوصل إليها عن طريق المحور الأول من الاستبيان، وهو يشتمل على الخصائص الديمغرافية لعينة البحث وذلك على النحو التالي:

3-1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يلخص الجدول رقم (02) النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
53,4	53,4	53,4	31	ذكر
46,6	46,6	46,6	27	أنثى
	100,0	100,0	58	Total

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

يشير التحليل الاحصائي الوصفي لمفردات عينة الدراسة إلى أن عدد الموظفين الذكور يفوق عدد الموظفات الإناث، حيث بلغت نسبة الإناث 46.6%، في حين بلغت نسبة الذكور 53.4%، وهذا يعكس لنا تركيبة الموارد البشرية في المستويات الإدارية العليا والوسطى في المديرية.

3-2- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

يلخص الجدول رقم (03) النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد العينة حسب العمر.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
10,3	10,3	10,3	6	أقل من 25 سنة
60,3	50,0	50,0	29	من 25 إلى 35
86,2	25,9	25,9	15	من 35 إلى 45
100,0	13,8	13,8	8	من 45 إلى 55
	100,0	100,0	58	Total

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) بان فئة الباحثين ممن تتراوح أعمارهم (25-34 سنة) تستحوذ على نسبة (50%) وهي الأكبر، تليها مباشرة الفئة التي تتراوح أعمارهم (35-44 سنة) بنسبة (25.9%)، ثم تأتي فئة الأعمار بين (45-54 سنة) بنسبة (13.8%)، وتأتي بعدها فئة الأعمار (أقل من 25 سنة) بنسبة (10.3%)، أما فئة الأعمار (55 سنة فأكثر)، فكانت نسبتها معدومة، وقد يرجع ذلك إلى السياسة المتبعة من طرف المديرية في التوظيف، حيث تظهر النتائج أن 60.3% من أفراد العينة هم دون سن 34 سنة، وهي نتيجة تظهر تمركز فئة الشباب في المستويات الإدارية في المديرية.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

3-3- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

يلخص الجدول رقم (04) النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
3,4	3,4	3,4	2	متوسط
34,5	31,0	31,0	18	ثانوي
87,9	53,4	53,4	31	ليسانس
100,0	12,1	12,1	7	مهندس
	100,0	100,0	58	Total

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) بأن فئة الجامعيين بلغت أعلى نسبة (53.4%) من الحجم الإجمالي للعينة، تليها مباشرة فئة الثانويين بنسبة (31%)، ثم فئة المهندسين بنسبة تقدر بـ 12.1%، أما ذوي الشهادات المتوسطة فقدرت بنسبة (3.4%)، وتعتبر هذه النسب على العموم دالة على وجود مستوى أكاديمي عالي ضمن المستويات الإدارية المختلفة.

3-4- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

يلخص الجدول رقم (05) النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.
الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
36,2	36,2	36,2	21	أقل من 5 سنوات
70,7	34,5	34,5	20	من 6 إلى 10
81,0	10,3	10,3	6	من 11 إلى 15
86,2	5,2	5,2	3	من 16 إلى 20
100,0	13,8	13,8	8	أكثر من 20 سنة
	100,0	100,0	58	Total

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) بأن فئة أفراد العينة ممن يملكون خبرة مهنية في الجامعة (أقل من 5 سنوات) بلغت نسبتهم (36.2%)، تليها فئة من يملكون خبرة بين (5-10 سنوات) بنسبة تبلغ (34.5%)، تأتي بعدها فئة من يملكون خبرة مهنية (أكثر من 20 سنة) بنسبة قدرت بـ (13.8%)، في حين بلغت فئة من يملكون خبرة بين (11-15 سنة) بنسبة (10.3%)، أما فئة من يملكون خبرة تقدر (16-20 سنة) فقدرت بـ 5.2%، وبهذه النتائج يمكن أن نتعرف على الخبرة التي يتمتع بها الكادر البشري في المديرية، حيث أن أغلب أفراد العينة (63.8%) من ذوي الخبرات العالية التي لا تقل عن (5) سنوات، وهذا يدل على الارتفاع الملحوظ لسنوات خبرة أفراد عينة الدراسة، مما يعكس وضعية التسيير الكفء في ظل الخبرة المتمع بها، وهذا يعني أن آرائهم حول الموضوع ستكون آراء بناءة لإنشاء الله.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

4- تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول

يتناول هذا الجزء آراء وإستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام الإتصال بالمسيلة) نحو واقع رأس المال الفكري فيها، وفي سبيل ذلك تم إستخدام التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على آراء أفراد الدراسة نحو كل عبارة من العبارات تحت هذا المحور (واقع رأس المال الفكري في المديرية)، كما تم استخدام إختبار(ت) في حالة مجموعة واحدة للتعرف على درجة إستجابة أفراد الدراسة وتم دمج جدول ت وجدول المتوسطات في جدول واحد كما يلي:

الجدول رقم (06): إستجابات أفراد الدراسة نحو واقع رأس المال الفكري في المديرية

Statistiques descriptives						
الرقم	العبارات	N	Moyenne	Ecart type	t	Sig. (bilatérale)
01	تحدد إدارة مؤسستكم المهام والمسؤوليات للموظفين بشكل دقيق	58	3,10	1,180	,668	,507
02	تتمتع مؤسستكم بموارد بشرية ذات خبرات عالية	58	3,41	1,140	2,764	,008
03	تعطي الإدارة الحوافز للموظفين عند المبادرة بفكرة أو أسلوب خلاق	58	2,45	1,202	-3,496	,001
04	تسعى إدارة مؤسستكم إلى الرفع من قدرات موظفيها وعامليلها من خلال التدريب الفعال	58	3,48	1,246	2,951	,005
05	يملك الموظفون القدرة على توليد الأفكار الجديدة	58	3,33	1,082	2,305	,025
06	تنظر إدارة المؤسسة إلى الموظفين على أنهم جزء هام من أصول المؤسسة و ليس تكاليف تضاف إلى التكاليف الإجمالية للمؤسسة	58	3,45	1,187	2,876	,006
07	تشجع إدارة مؤسستكم المشاركة الجماعية في حل المشكلات والتعامل مع قضايا العمل	58	3,03	1,284	,205	,839
08	رأس المال المستثمر في مؤسستكم كبير ويعطي ثقة كبيرة داخل المؤسسة.	58	3,45	1,111	3,073	,003
09	تمتلك مؤسستكم أنظمة معلومات تتسم بالحدثة.	58	3,69	1,096	4,794	,000
10	يتميز الهيكل التنظيمي لمؤسستكم بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.	58	3,14	1,344	,782	,438
11	يضمن الهيكل التنظيمي لمؤسستكم سريان المعلومة من أجل تحقيق أهدافها.	58	3,45	1,111	3,073	,003
12	العلاقات الداخلية في المؤسسة توفر الظروف الملائمة لعمل الموظفين كفريق	58	3,17	1,272	1,032	,306
13	تنظيم اقسام العمل في المؤسسة يساعد على تقديم خدمات معلوماتية افضل للموظفين و الزبائن على حد سواء.	58	3,55	1,046	4,018	,000

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

14	تسعى المؤسسة دائما الى تقليل وقت حل مشاكل الزبائن.	58	3,64	1,003	4,842	,000
15	تشجع مؤسستكم كل فرد لأن يكون مسوق لها يعطي الانطباع الطيب عن المؤسسة لدى الزبائن.	58	3,60	1,091	4,211	,000
16	تقيم ادارة المؤسسة انتاجية موظفيها على اساس جودة الخدمات المقدمة الى الزبائن وليس على اساس عدد الزبائن المخدومين .	58	3,22	1,243	1,373	,175
17	توفر ادارة المؤسسة اقصى المعلومات لطالبيها من الزبائن المتوقعين و الفعليين	58	3,55	1,079	3,895	,000
18	تسعى ادارة المؤسسة الى تعزيز التفاعل مع الزبائن وتزويدهم باكبر قدر ممكن من المعلومات و البيانات عن طريق خدمات الاتصال	58	3,86	,926	,0884	,000

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

أما بالنسبة للمتوسط العام المرجح لجميع فقرات الاستبيان فكانت النتائج كما هي مدونة في الجدول الموالي:

Sig. (bilatérale)	t	Ecart type	Moyenne	N	
,000	4,482	,75421	3,4438	58	الخور الأول: واقع رأس المال الفكري
				58	N valide (listwise)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "واقع رأس المال الفكري"، وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء ت = 4.482 ومستوى الدلالة المحسوب sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05) وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام الذي بلغ 3.4438 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة التي يتجه أفرادها إلى القبول، وانحراف معياري قدره 0.75421 الذي يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تمرکز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك بأن المديرية تولي إهتماما كافيا لمكونات رأس مالها الفكري ابتداء من رأس مالها البشري من خلال التدريب والتكوين والاستقطاب وغيرها من الآليات التي تدعم الكادر البشري في المديرية، ثم رأس مالها الهيكلي المتمثل في راس مالها ونظام معلوماتها وكذا هيكلها التنظيمي ، كما تهتم كذلك بتلبية إحتياجات زبائنها وتعمل على الحل السريع لمشاكلهم.

وبوجه عام نستطيع ترتيب العبارات المختلفة التي تشكل في مجملها واقع رأس المال الفكري في المديرية، وذلك بناء على متوسط درجة الموافقة على هذه العبارات "المتوسط الحسابي"، وكذا الانحراف المعياري واختار "ت" وهذا من وجهة نظر أفراد عينة البحث كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم "18" في الترتيب الأول من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.86 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 0.926 ، وهذا يدل على أن المديرية تعمل على تفعيل التواصل بين الإدارة والزبائن باكبر قدر ممكن من المعلومات.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

- 2- جاءت العبارة رقم "09" في الترتيب الثاني من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.69 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق، مما يؤكد أن المديرية تتوفر على نظام معلومات كفاء يتسم بجدائته ومزود بأجهزة حديثة، يعمل على تفعيل أدائها، وبلغ الانحراف المعياري 1.096 الذي يعكس تشتت نسبي في إجابات أفراد عينة البحث.
- 3- جاءت العبارة رقم "14" في الترتيب الثالث من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.64 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.003، وهذا يدل على أن المديرية تسعى من خلال إستراتيجيتها إلى تحليل وقت حل مشاكل الزبون.
- 4- جاءت العبارة رقم "15" في الترتيب الرابع من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.60 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.091 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فالمديرية تسعى إلى تحسين لغة التواصل بين العاملين والزبائن من أجل إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة.
- 5- جاءت العبارة رقم "13" في الترتيب الخامس من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.55 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.046 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فتنظيم أقسام العمل يساعد على تقديم خدمات معلوماتية أفضل للموظفين والزبائن على حد سواء.
- 6- جاءت العبارة رقم "15" في الترتيب السادس من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.55 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.079 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فالمديرية تعمل على توفير مختلف المعلومات التي يكون الزبائن في حاجة إليها.
- 7- جاءت العبارة رقم "04" في الترتيب السابع من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.48 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.246 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فالمديرية تسعى إلى تحسين قدرات كادرها البشري عن طريق التدريب الفعال.
- 8- جاءت العبارة رقم "08" و "11" في نفس الترتيب الثامن من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.45 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.111 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فرأس المال المستثمر داخل المؤسسة وكذا الهيكل التنظيمي المطبق يعطي ثقة أكبر داخل المؤسسة، مما يضمن سرية المعلومة من أجل تحقيق أهدافها.
- 9- جاءت العبارة رقم "06" في الترتيب العاشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.45 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.187 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فرأس المال البشري بالنسبة للمؤسسة هو أصل من أصولها وليس تكلفة إضافية.

10- جاءت العبارة رقم "02" في الترتيب الحادي عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.41 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار موافق بانحراف معياري قدره 1.140 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، فالمديرية فعلا تتوفر على موارد بشرية ذات خبرات عالية.

11- جاءت العبارة رقم "05" في الترتيب الثاني عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.33 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.082 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، وهذا يدل على أن هناك حياد من قبل أفراد الدراسة على هذه العبارة.

12- جاءت العبارة رقم "16" في الترتيب الثالث عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.22 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.293 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.175 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد ب 0.05 ، مما يعني قبول فرض العدم ، أي أن المديرية تقيم إنتاجية موظفيها على أساس عدد الزبائن المخدومين من المؤسسة، وليس على أساس جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن.

13- جاءت العبارة رقم "12" في الترتيب الرابع عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.17 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.272 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.306 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد ب 0.05 ، مما يعني قبول فرض العدم ، أي أن العلاقات الداخلية في المؤسسة لا توفر الظروف الملائمة لعمل الموظفين كفريق.

14- جاءت العبارة رقم "10" في الترتيب الخامس عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.14 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.344 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.438 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد ب 0.05 ، مما يعني قبول فرض العدم ، أي أن الهيكل التنظيمي للمديرية لا يتميز بدرجة عالية من الوضوح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

15- جاءت العبارة رقم "01" في الترتيب السادس عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.10 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.180 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.507 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد ب 0.05 ، مما يعني قبول فرض العدم ، أي أن لا تحدد المهام والمسؤوليات للموظفين بشكل دقيق.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

16- جاءت العبارة رقم "07" في الترتيب السابع عشر من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 3.03 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار محايد بانحراف معياري قدره 1.284 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.839 وهو أكبر من مستوى الدلالة النظري والحد ب 0.05 ، مما يعني قبول فرض العدم ، مما يعني أن إدارة المؤسسة لا تشجع المشاركة الجماعية في حل المشكلات .

17- جاءت العبارة رقم "03" في الترتيب الأخير من حيث واقعها في المديرية من وجهة نظر عمالها الإداريين، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة على هذه العبارة 2.45 وهو مقياس يقع ضمن الفئة الثانية من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار غير موافق بانحراف معياري قدره 1.202 الذي يعكس تشتت نسبي في الإجابات، كما بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.001 وهو أقل من مستوى الدلالة النظري والحد ب 0.05 ، مما يعني قبول الفرض البديل ، أي أن هناك عدم قبول من وجهة نظر أفراد الدراسة على منح الإدارة الحوافز والمكافآت عند المبادرة بفكرة أو أسلوب خلاق.

5- تحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني:

يتناول هذا الجزء آراء وإستجابات أفراد الدراسة (العاملين الإداريين في مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام الإتصال بالمسيلة) نحو الأداء المتميز فيها، وفي سبيل ذلك تم إستخدام التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على آراء أفراد الدراسة نحو كل عبارة من العبارات تحت هذا المحور (الأداء المتميز في المديرية)، كما تم استخدام إختبار(t) في حالة مجموعة واحدة للتعرف على درجة إستجابة أفراد الدراسة وهذا بالمقارنة بالقيمة 3.

الجدول رقم (07): إستجابات أفراد الدراسة نحو الأداء المتميز في المديرية

Statistiques descriptives						
الرقم	العبارات	N	Moyenne	Ecart type	t	Sig. (bilatérale)
19	مستوى كلفة تقديم الخدمات منخفضة	58	2,78	1,109	-1,539	,129
20	تقوم مؤسستكم بترشيد استهلاك الموارد (كهرباء، غاز، ماء...)...	58	3,33	1,114	2,239	,029
21	تحقق مؤسستكم قيمة (أرباحا عالية) عن طريق الخدمات التي تقدمها	58	3,60	1,256	3,660	,001
22	الحوافز المقدمة بالفرع مغرية من اجل القيام باداء احسن	58	2,74	1,278	-1,541	,129
23	تؤكد مؤسستكم على مدى أهمية الجودة في العمل.	57	3,96	,963	7,565	,000
24	تخضع جميع المعلومات والبيانات التي تقدمها مؤسستكم إلى التحقيق المستمر (المراجعة الدورية)	58	3,72	1,056	5,221	,000
25	تستجيب إدارة مؤسستكم لمقترحات زبائننا في تطوير خدماتنا	58	3,45	1,111	3,073	,003
26	تسعى مؤسستكم إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية وبأسعار منخفضة	58	3,31	1,188	1,990	,051
27	تولي مؤسستكم أهمية بالغة لخدمة المجتمع المحلي المحيط بها.	58	3,93	,934	7,592	,000

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

28	تساهم إدارة مؤسستكم في دراسة بعض مشكلات المجتمع والقضايا ذات الأهمية وتساهم في علاجها.	58	3,43	1,216	2,701	,009
29	تتبنى إدارة مؤسستكم برامج المسؤولية اتجاه المجتمع مثل الصحة وحماية البيئة	58	3,03	1,092	,2411	,811
30	تطرح مؤسستكم عروض وبرامج متوافقة مع طبيعة وحاجات المجتمع.	58	3,59	1,214	3,676	,001

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

أما بالنسبة للمتوسط العام المرجح لجميع فقرات الاستبيان فكانت النتائج كما هي مدونة في الجدول الموالي:

Sig. (bilatérale)	t	Ecart type	Moyenne	N	
,000	4,450	,69838	3,4080	58	الحد الثاني: الأداء المتميز
				58	N valide (listwise)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد عينة البحث موافقون على ما جاء في محور "الأداء المتميز"، وبشكل ذي دلالة إحصائية (قيمة الإحصاء $t=4.450$ ومستوى الدلالة المحسوب $sig=0.000$ أقل من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05) وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام الذي بلغ 3.4080 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة التي يتجه أفرادها إلى القبول، وبانحراف معياري قدره 0.69838 الذي يظهر تشتت ضعيف، مما يدل على تركز الإجابات وعدم تشتتها، ويمكن تفسير ذلك أن المديرية تسعى إلى الوصول إلى أداء متميز من خلال محاولة التحكم في متغيراته والتي نجد أن أهمها خفض التكاليف وتحقيق الأرباح باعتبارها ذات طابع إقتصادي، بالإضافة إلى العمل على تحقيق جودة في تعاملاتها وعملها، كما يساهم متغير خدمة المجتمع الذي تولى له المديرية أهمية كبيرة في الوصول إلى أداء متميز. كما أن هناك بعض العبارات التي تم فيها قبول فرض العدم ورفض الفرضية البديلة لأن مستوى الدلالة المحسوب $sig=0.000$ أكبر من مستوى الدلالة النظري والمحدد بـ 0.05 ، ويتجلى ذلك في العبارات التالية:

- العبارة رقم "19" حيث كان مستوى الدلالة المحسوب $sig=0.129$ ، مما يستلزم قبول فرضية العدم ونستدل على أن مستوى كلفة تقديم الخدمات في المديرية مرتفعة، أي أن المديرية في خدماتها تفضل أن تصل إلى أداء أفضل على أن تحقق تكلفة أقل.

- العبارة "22" حيث كان مستوى الدلالة المحسوب $sig=0.129$ ، وهذا يظهر أن نوع الحوافز المقدمة من قبل المديرية من أجل القيام بأداء أحسن غير مغرية، ويرجع ذلك ربما إلى السياسة المتبعة من قبل المديرية العامة، أو إلى الإطار القانوني الذي يحكم ذلك.

- العبارة "29" حيث كان مستوى الدلالة المحسوب $sig=0.811$ ، وهنا يتضح أن المديرية لا توجد أو لا تتبنى برامج المسؤولية اتجاه المجتمع، وربما يرجع ذلك من وجهة نظرنا إلى أن المديرية ترى أن عملها لا يسبب أي ضرر بيئي.

6- اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث: يساهم رأس المال الفكري بمكوناته في تحقيق الأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بولاية المسيلة. تم الاعتماد على فرضيتين فرعيتين، وقد استعمل نموذج الإنحدار البسيط بالنسبة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، ومعامل التحديد وANOVA لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

6-1 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "توجد علاقة ارتباط معنوية ما بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بولاية المسيلة".

ولإختبار مدى صحة الفرضية الأولى تم حساب معامل الارتباط بين المتغيرين رأس المال الفكري الذي يعتبر متغير مستقل والمتغير التابع المتمثل في الأداء المتميز، حيث تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (08): معامل الارتباط بين المتغيرين

Sig.	t	Coefficients standardisés	Coefficients non standardisés		Modèle
		Bêta	Erreur standard	A	
			,274	,926	(Constante)
,000	9,279	,778	,078	,721	المحور الأول: رأس المال الفكري

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

بما أن $0.05 < sig$ نستنتج أن المعلمتان معنويتان، مما يدل على أن النموذج ذو جودة

فإذا رمزنا للأداء المتميز بالرمز Y ، ورأس المال الفكري بالرمز x تكون صيغة الارتباط بين رأس المال الفكري والأداء المتميز حسب نتائج الجدول السابق كما يلي: $Y=0.926+0.721X$ وهي علاقة ارتباط تدل على وجود ارتباط بين رأس المال الفكري والأداء المتميز ، ونستنتج قبول الفرضية الفرعية الأولى، أي أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بولاية المسيلة.

6-2 - اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "توجد علاقة تأثير معنوية ما بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز

لمديرية البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال بولاية المسيلة". يتضح من خلال حساب معامل التحديد أن 60% من التغيرات في الأداء المتميز ناتجة عن التغير في رأس المال الفكري، و40% الباقي ناتجة عن عوامل أخرى . كما هو واضح في الجدول الموالي

الجدول رقم (09): معامل التحديد

Erreur standard de l'estimation	R-deux ajusté	R-deux	R	Modèle
,44232	,599	,606	,778 ^a	1

a. Valeurs prédites : (constantes), رأس المال الفكري,

المصدر: مخرجات من برنامج spss اعتمادا على إجابات أفراد عينة الدراسة.

وبالاستعانة بجدول تحليل التباين ANOVA يتضح لنا أن مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة النظري ($sig=0.00 < 0.05$) مما يدل على وجود تأثير ذو معنوية إحصائية لرأس المال الفكري على الأداء المتميز كما يوضحه

الجدول الموالي

الجدول رقم (10): جدول ANOVA^a

Sig.	D	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	Modèle
,000 ^b	86,097	16,845	1	16,845	Régression
		,196	56	10,956	Résidu
			57	27,801	Total

a. Variable dépendante : الأداء المتميز

b. Valeurs prédites : (constantes), رأس المال الفكري,

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

وهنا يمكن قبول الفرضية الفرعية الثانية، أي أنه توجد علاقة تأثير معنوية ما بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بولاية المسيلة، مما يؤول إلى رفض فرضية العدم. ومن خلال ما سبق يمكن القول أن هناك دور فعال لرأس المال الفكري على مستوى مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز للمديرية، مما يثبت صحة تحقق الفرضية الرئيسية، أي أن هناك مساهمة لرأس المال الفكري بمكوناته في تحقيق الأداء المتميز لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بولاية المسيلة.

الخاتمة

يمكن إبراز أهم نتائج هذه الدراسة في النقاط التالية:

- هناك وعي متزايد بأن رأس المال الفكري في المنظمة يعد من الموجودات غير الملموسة والمهمة، وأن تفعيل هذا المورد يسهم إلى حد بعيد في تحقيق المديرية لأهدافها.
- شكل رأس المال الزبائي أكثر اهتماما من قبل عينة أفراد الدراسة، بينما شكل رأس المال الهيكلي اقل اتفاق
- تبين أن هناك توجه إيجابي لدى عينة أفراد الدراسة بشأن مؤشرات الأداء المتميز الذي تحكمه متغيرات عديدة منها خدمة المجتمع ، تخفيض التكاليف وتحقيق الأرباح ، وكذا تحقيق الجودة.
- أظهرت النتائج أن واقع كل من رأس المال الفكري والأداء المتميز لدي مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال هو واقع مقبول لدى أغلب العاملين.
- أظهرت نتائج البحث التحليلية أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري مجتمعة وبين متغيرات الأداء المتميز، الأمر الذي يفصح لنا عن امتدادات وتأثيرات رأس المال الفكري في كل أوجه نشاطات المديرية.
- اتضح من نتائج البحث أن هناك علاقة تأثير معنوية للمتغيرات المستقلة والمتمثلة بمكونات رأس المال الفكري مجتمعة والأداء المتميز، مما يؤكد على أن رأس المال الفكري يعد مصدر ثروة للمديرية والعاملين فيها، كما تحمل هذه العلاقة مدلولات منطقية تشير إلى دور وأهمية رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز.
- وفي ضوء النتائج السابقة نورد مجموعة من التوصيات التي نأمل أن تكون محط عناية المديرية محل الدراسة ومنها:
- من الضروري على المديرية بناء رأس مال فكري ليصبح قاعدة ينطلق منها للتعامل مع المتغيرات البيئية، وكذلك التعامل مع الاقتصاد القائم على المعلومات والمعرفة من أجل تحسين مستوى الأداء باتجاه تحقيق أهدافها.
- وضع معايير عالية لأداء العاملين والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي للمديرية مع الهدف الذي تسعى للوصول إليه.
- زيادة الاهتمام رأس المال الفكري لكونه مصدرا مهما للمنظمات المعاصرة ، وهذا يدعو المديرية للتفتيش عن القدرات المعطلة فيها وتحريكها لتكون فاعلة، وإنشاء إدارة تعمل جاهدة من أجل ضمان استثمار رأس المال الفكري.
- ضرورة قيام المديرية بالعمل على استقطاب رأس المال الفكري باعتباره أكثر الموجودات أهمية لتحقيق النجاح للمنظمة، فضلا عن قدرته على تحسين الأداء وتطويره.

قائمة المراجع باللغة العربية

- 1) أكرم أحمد الطويل، بشار عزالدين السماك، العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإقامة مرتكزات تقانة الإيحاء الواسع- دراسة إستطلاعية لآراء المدراء في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المتزلي في محافظة نينوى، مجلة تنمية الرفادين، كلية الادارة والاقتصاد، العدد 98، مجلد32، 2010.
- 2) بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، عدد 05، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007.
- 3) حسين عجلان حسين، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
- 4) راوية حسين، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2002.
- 5) رشا الغول، رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري: التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، 2014.
- 6) ستيوارت توماس، ستيوارت توماس، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الجديدة، مجلة كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للاعلام العلمي شعاع، السنة الخامسة، العدد19، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1997.
- 7) سلطان عبد الرحمن فتحي، أثر مكونات رأس المال الفكري في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة -دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الشركات الصناعية في محافظة نينوى، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد السادس، العدد (12)، جامعة البصرة، بغداد.
- 8) سليمان حسين البتشاوي، إسماعيل أحمد حسين بني طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، المجلد 10، العدد02، 2014.
- 9) عبد الله علي، الأداء المتميز، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 08-09 مارس 2005.
- 10) عدنان داود محمد العذاري، هدى زوير مخلف الدعمي، الاقتصاد المعرفي وإنعكاساته على التنمية البشرية، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 11) علي أحمد صالح، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2001.
- 12) علي رزاق جياذ العابدي، دور إدارة المعرفة في قياس الأداء الجماعي المتميز: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة، أبحاث الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء 1، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، جامعة المسيلة، الجزائر، 10-11 نوفمبر 2009.
- 13) لخضر مولاي عبد الرزاق، حوتية عمر، الاتجاهات الحديثة لتحقيق الأداء المتميز في المنظمات الحكومية مع الإشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 08-09 مارس 2005.

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات

- 14) محمد راتول، أحمد مصنوعة، الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011.
- 15) ناهدة إسماعيل عبدالله الحمداني، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الراقدين، العدد 98، مجلد 32، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010.
- 16) نبال أحمد الجندي، قياس وتقييم رأس المال الفكري أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة- نموذج مقترح-، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد 65، 2006.
- 17) الهادي بوقلقول، أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية التواصل، جامعة باجي مختار بعنابة، الجزائر، 24 جوان 2009.
- 18) الهلالي الشريبي الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد 22، جامعة المنصورة، 2011.

ثانيا- قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 1) G. Hamel and C. Prahalad , Competing for The Future, Harvard Business Review, Vol 9,1994.
- 2) Paul pinto, La performance durable, edtion Dunod, Paris, 2003.
- 3) Roos G ,at al, Intellectual Capital-Naigating in the New Business Landscape, University Press, New York, NY, 1997.
- 4) Youndt .M.A, Snell S.A., Dean J.W., Lepak, D.P, Human Resource Management Manufacturing Strategy and Performance, Academy of Management Journal, Vol39, August, 1996.

هامش

¹ الهلالي الشريبي الهلالي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، عدد 22، جامعة المنصورة، 2011، ص 20.

² Youndt .M.A, Snell S.A., Dean J.W., Lepak, D.P, Human Resource Management Manufacturing Strategy and Performance, Academy of Management Journal, Vol39, August, 1996, p839.

³ G. Hamel and C. Prahalad , Competing for The Future, Harvard Business Review, Vol 9,1994,p19.

* جمعية إدارة رأس المال الفكري مكونة من إثنتي عشر شركة عالمية، تعمل في مجال استخلاص الربح من رأسمالها الفكري، عقدت اجتماعها الأول في جانفي 1995، وذلك بهدف تبادل المعلومات ووجهات النظر حول استخلاص القيمة من الأصول غير الملموسة.

⁴ رشا الغول، رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري: التنظير العلمي والتطبيق العملي، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية، 2014، ص 14.

* منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تأسست عام 1960 من الدول الراسمالية في أوروبا وآسيا وأمريكا الشمالية وأستراليا، وقد شكلت فريق عمل للمعايير المحاسبية وقامت بإجراء دراسة للممارسات المحاسبية في الدول الأعضاء لتحديد مدى إختلافها ونطاق إتساقها.

⁵ نغال أحمد الجندي، قياس وتقييم رأس المال الفكري أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة- نموذج مقترح-، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد 65، 2006 ص 118.

⁶ ستيوارت توماس، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الجديدة، مجلة كتب المدير ورجل الأعمال، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي شعاع، السنة الخامسة، العدد 19، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 1997، ص 55.

⁷ راوية حسين، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2002، ص 364.

⁸ الهادي بوقلقول، أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية التواصل، جامعة باجي مختار بعنابة، الجزائر، 24 جوان 2009. ص ص 96-97. بتصرف.

⁹ محمد راتول، أحمد مصنوعة، الاستثمار في رأس المال الفكري وأساليب قياس كفاءته، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011، ص 04.

¹⁰ علي أحمد صالح، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2001، ص 62.

¹¹ ناهدة إسماعيل عبدالله الحمداي، علي أكرم عبد الله علي، رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد 98، مجلد 32، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2010، ص 126.

12 حسين عجلان حسين، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 134.

13 عدنان داود محمد العذاري، هدى زوير مخلف الدعيمي، الاقتصاد المعرفي وإنعكاساته على التنمية البشرية، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 116.

14 سليمان حسين البتشاوي، إسماعيل أحمد حسين بني طه، أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، المجلد 10، العدد 02، 2014، ص 236.

15 أكرم أحمد الطويل، بشار عزالدين السماك، العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وإقامة مرتكزات تقانة الإيضاء الواسع- دراسة إستطلاعية لآراء المدراء في الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المترلي في محافظة نينوى، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، العدد 98، مجلد 32، 2010، ص 10.

16 Roos G, at al, Intellectual Capital-Naugating in the New Business Landscape, University Press, New York, NY, 1997, p42.

17 سلطان عبد الرحمن فتحي، أثر مكونات رأس المال الفكري في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة - دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الشركات الصناعية في محافظة نينوى، كلية الإدارة والإقتصاد، المجلد السادس، العدد (12)، جامعة البصرة، بغداد، ص179.

18 لخضر مولاي عبد الرزاق، حوتية عمر، الاتجاهات الحديثة لتحقيق الأداء المتميز في المنظمات الحكومية مع الاشارة إلى بعض التجارب الدولية، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص 251.

19 Paul pinto, La performance durable, edtion Dunod, Paris, 2003, P11.

* المواطنة التنظيمية تعني استمرار الالتزام من جانب المنظمة بمعايير العمل والبيئة والصحة المهنية، والامتثال للقوانين وتعليمات المجتمع المدني.

20 بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، عدد 05، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007، ص33.

21 عبد الله علي، الأداء المتميز، مجمع مداخلات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص231.

22 علي رزاق جواد العابدي، دور إدارة المعرفة في قياس الأداء الجامعي المتميز: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة، أبحاث الملتقى الدولي حول: أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، الجزء 1، منشورات مخبر السياسات والاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر، جامعة المسيلة، الجزائر، 10-11 نوفمبر 2009، ص542، بتصرف.

23 يعدُّ معامل الثبات ألفا كرونباخ حالة خاصة من قانون كودر وريتشارد سون وقد اقترحه كرونباخ 1951م، ويمثل متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة. وبذلك فإنه يمثل عامل الارتباط بين أي جزأين من أجزاء الاختبار ويستخدم إذا كان هناك احتمال الإجابة غير الثنائية "1،2،3،..".