

أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة: دراسة ميدانية بمصرف شمال افريقيا فرع جنزور.

ابتسام أبو حنارة المبروك^{*}، غيداء صبري بيوض

قسم إدارة الأعمال، جامعة طرابلس الاهلية، جنزور، ليبيا

Ibtissammohammed469@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة، وكذلك و استهدفت عينة الدراسة الأفراد العاملين بمصرف شمال افريقيا فرع جنزور. حيث استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي عند إجراء الدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة تكونت من (26) فقرة اشتملت على محورين محاور: رأس المال الفكري، وكفاءة أداء المنظمة. وتم توزيع (50) استبانة على الأفراد العاملين، واسترجع منها (47)، وتم استبعاد عدد (5) استبانات كانت غير مستوفية الشروط. وكانت نسبة الاستجابة (84%) من مجتمع الدراسة، وتم تحليل فقرات الاستبانة المتمثلة في الجداول التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، بالإضافة للانحراف المعياري، وتحليل التباين بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك لمعرفة تأثيرات متغيرات الدراسة، وبهذا تمكنت الباحثتان تتوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود تأثير لرأس المال الفكري على كفاءة أداء المصرف محل الدراسة، حيث كلما زاد الاهتمام والمحافظة على رأس المال الفكري بالمصرف زاد من كفاءة الأفراد العاملين والذي بدوره يعكس إيجاباً على كفاءة أداء المنظمة وكما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: زيادة الاهتمام برأس المال الفكري بالمصرف حيث كلما زاد الاهتمام برأس المال الفكري لدى المصرف كلما انعكس إيجاباً على كفاءة أداء المصرف مما يسهم في تقديم أفضل الخدمات والتقليل من معدل الشكاوى لدى المصرف.

الكلمات الدالة: رأس المال الفكري، كفاءة أداء المنظمة، دراسة ميدانية، مصرف شمال افريقيا.

Abstract

This study aimed to identify the impact of intellectual capital on organizational performance efficiency. The study sample also included individuals working at the North African Bank, Janzour Branch. The researchers used a descriptive and analytical approach in conducting the study. To achieve the study objectives, a questionnaire consisting of (26) items was distributed, covering two main axes: intellectual capital and organizational performance efficiency. (50) questionnaires were distributed to employees, of which (47) were returned, and (5) questionnaires that did not meet the requirements were excluded. The response rate was 84% of the study population. The questionnaire items were analyzed using frequency tables, percentages, arithmetic means, standard deviations, and analysis of variance using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to determine the effects of the study variables. Thus, the researchers were able to reach a set of results, the most important of which are that there is an impact of intellectual capital on the efficiency of the bank's performance under study. The greater the attention and preservation of intellectual capital within the bank, the greater the efficiency of the employees, which in turn positively impacts the efficiency of the organization's performance. The study also reached a set of recommendations, the most important of which are: Increasing attention to intellectual capital within the bank. The greater the attention paid to intellectual capital within the bank, the more it positively impacts the efficiency of the bank's performance, which contributes to providing better services and reducing the rate of complaints within the bank.

Keywords: Intellectual Capital, Organizational Performance Efficiency, Field Study, North African Bank.

المقدمة

شهد العالم في الفترة الماضية تغيرات واسعة وعميقة جداً وهامة، تمثلت في الثورة المعلوماتية والمعرفية في كافة الاتجاهات الاقتصادية، وهذا ما أدى إلى تحويل المصطلح من الاقتصاد المادي إلى اقتصاد المعرفة، وبالتالي التغيير من المفاهيم الإدارية، وبذلك أصبحت المعرفة عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج واجب على المؤسسات إدارتها بهدف تنمية الإبداع والابتكار من خلالها، وذلك يكون من خلال وجود عنصر مهم، ألا وهو المورد البشري الذي يعد الركيزة الأساسية في إطار اقتصاد المعرفة، كما أنه يلعب الدور الأساسي في تحريك باقي الموارد الأخرى المادية والتقنية والمعلوماتية وتفعيلها إيجاباً وسلباً

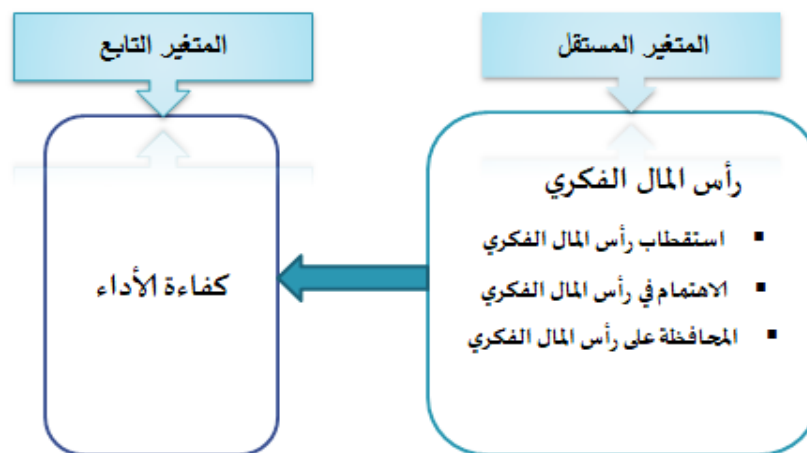
(بوحنة، 2018 : ص9). رأس المال الفكري يشمل كل صيغ الملكية الفكرية من براءات الاختراع وحقوق المؤلفين وأفضليات تجميع معارف المؤسسة، خبراتها، علاقاتها، عملياتها واكتشافاتها، كما يعتبر مصدر الإبداع ومحرك النمو المالي، ومن بين العناصر المكونة للرأسمال اللامادي نجد رأس المال البشري الذي يتجلى أساساً في المعارف والكفاءات التي يستطيع الفرد التحكم فيها والتي تتجمع طوال فترة تعليمه ومختلف التكوينات التي يتلقاها والخبرات التي يكتسبها، بالإضافة إلى التحفيز، ومواصفات الأفراد مثل الذكاء، والمعرفة العلمية، كفاءة الأداء والإبداع وطريقة العمل، وبالتالي فرأس المال البشري يتمتع بأهمية بالغة تفوق المكونات الأخرى لرأس المال اللامادي، كما يعتبر مورداً لا محدود من الإبداع والمعارف الكامنة والكفاءات الأساسية. (العنزي صالح 2009 : ص11)

كفاءة الاداء وهذا ما يجعل كفاءة الاداء القيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في قيمة رأس مالها البشري وكفاءاتها الفردية والجماعية، والنتائج الفعلية لهذه القيمة يتبلور في أداء رأس مالها البشري، وليس الأداء فحسب بل الأداء المتميز، فالتميز في الأداء وجودته لم يعد حكراً فقط على القطاع الصناعي، بل استطاع أن يدخل قطاع الخدمات، خاصة مع تزايد حجم المؤسسات الخدمية وتنامي شدة المنافسة بينها، فالتجهت معظمها للاهتمام بالتميز في الأداء. (فريشي، 2016 : ص10).

أولاً: مشكلة البحث

يلعب رأس المال الفكري دوراً هاماً في خدمة التنمية في جميع المؤسسات عبر العالم، إذ تعاني المؤسسات من صعوبة الحصول على قدر كافي من التوجهات الفكرية في تحسين كفاءة الأداء، وتواجه المؤسسة صعوبة قياس وتقييم العديد من الأصول الفكرية ويعتبر رأس المال الفكري أصول غير ملموسة، فكلما زاد استخدام العنصر البشري تزايدت قيمة رأس المال الفكري نتيجة لتراكم الخبرة والمهارة والمعرفة الخاصة بالعاملين، وتتمحور مشكلة البحث في التساؤلات التالية: ما أثر رأس المال الفكري في تحقيق كفاءة الأداء؟

ثانياً: نموذج البحث



شكل رقم (1) نموذج البحث إعداد الباحثان

ثالثاً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في كفاءة أداء المنظمة.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (استقطاب رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة.

- لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (الاهتمام في رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة.
- لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (المحافظة على رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة.

رابعاً: أهداف البحث

تبلور أهداف البحث بشكل عام في معرفة ما تأثير رأس المال الفكري في كفاءة أداء المنظمة.

- التعرف على علاقة رأس المال الفكري في كفاءة أداء المنظمة.
- إبراز الأبعاد والطرق المستخدمة في رأس المال الفكري ومدى نجاحها في كفاءة أداء المنظمة.
- التعرف على الأساليب التي تزيد من الاهتمام بكفاءة أداء المنظمة.
- معرفة ما مدى تأثير عناصر رأس المال الفكري (الاستقطاب، الاهتمام، المحافظة) على كفاءة أداء المنظمة.

خامساً: أهمية البحث

تتمثل أهمية هذا البحث في إنها بحث يدور حول إحدى الموضوعات التي تمس جوهر المنظمات والمؤسسات بشكل وثيق، كما يعتبر رأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة من سمات العصر الحالي، ظاهرة تساهم بشكل مباشر في تحسين وتطوير نوعية وجودة الخدمات في المنظمات العامة والخاصة للعاملين. ومن أجل ذلك، يستمد البحث أهميتها من الاعتبارات التالية:

1- الأهمية من الناحية العلمية: تبرز الأهمية العلمية لهذه البحث إلى النقاط التالية:

- إن هذا البحث يتناول موضوعات أساسية تتعلق برأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة ودورها البارز في تحسين والتميز في تقديم الخدمات بالمؤسسات محل للإثارة في الوقت الحاضر.
- تسعى الباحثتان إلى زيادة التراكم العلمي في موضوع ما أثر رأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة، في التميز في تقديم الخدمات ليتمكن الباحثون والمهتمون من الرجوع إليه والاستفادة منه.

2- الأهمية من الناحية العملية:

تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة في هذه النقاط:

- تستمد الدراسة أهميتها العملية من كون موضوع الدراسة محاولة للتعرف على ما مدى تأثير رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة.
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات بعد التوصل إلى نتائج الدراسة للاستفادة منها في تأثير رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة.
- التعرف على الواقع الفعلي للموارد البشرية لمعرفة مواطن الضعف والسعي وراء معالجتها.
- تنبيه المؤسسات والشركات الأخرى في ليبيا على أهمية رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة والاستفادة منها بشكل فعال بغية تحسين أدائها.
- ممكن إن تفيد هذه الدراسة العديد من المؤسسات العامة والخاصة الأخرى التي تسعى إلى التميز في تقديم أفضل الخدمات وكذلك تعزيز الانضباط الإداري ومعالجة أوجه التسبب الإداري أيضاً إن وجدت.

سادساً: منهجية البحث

تحقيقاً لأهداف البحث، اعتمد الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لوصف وتفسير وتحليل نتائج البحث التطبيقية التي ستقوم بها الباحثتان لإثبات فرضياتها أو نفيها، حيث إن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد عليه أغلب الباحثون في إجراء بحوثهم ولذلك للحصول على نتائج دقيقة وتفصيلية قد تساهم في الوصول إلى إيجاد حلول لمشكلة البحث.

سابعاً: مجتمع وعينة البحث

- 1- مجتمع البحث: يتكون من "موظفي مصرف شمال افريقيا فرع جنزور".
- 2- عينة البحث: فقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث، وتم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة بصورة عشوائية والتي بلغ مجموعها (50) استبانة، وتم استرجاع (47) استبانة، وقد تم استبعاد عدد (5) استبانة لعدم استكمال البيانات بها. حيث كانت نسبة الاستجابة (84%) من مجتمع الدراسة، وتم إجراء التحليل الإحصائي على (42) استبانة.

ثامناً: حدود البحث

- اقتصرت حدود البحث في الجوانب الآتية:
- الحدود المكانية: مصرف شمال افريقيا فرع جنزور.
- الحدود الزمنية: من 2-10-2024 إلى 24-2-2025
- الحدود البشرية: سيتم إجراء هذا البحث على موظفي مصرف شمال افريقيا فرع جنزور.
- الحدود الموضوعية: يقتصر هذا البحث على موضوع أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة بمصرف شمال افريقيا فرع جنزور.

تاسعاً: مصطلحات البحث:

- 1- رأس المال الفكري: هو مجموعة القدرات والخبرات والمهارات البشرية المتباينة في مستوى أدائها العاملة في المنظمة حالياً، والتي ستهدى للعمل مستقبلاً أو المعطلة منها بسبب حوادث أو إصابات العمل أو الإجازات أو الغياب الإرادي. (المفرجي، 2003).
- 2- كفاءة أداء المنظمة: بأنها انعكاس لقدرة منظمة الاعمال وقابليتها لتحقيق الأهداف. (الغالي، 2009).

عاشراً: الدراسات السابقة

- 1- دراسة القشي (2010) بعنوان "رأس المال الفكري، الأهمية، والقياس، والإفصاح. دراسة فكرية من وجهات نظر متعددة." هدفت هذه الدراسة إلى الإطلاع على وجهات النظر المتعددة الخاصة بكل من أهمية وقياس والإفصاح عن رأس المال الفكري، وذلك باتباع منهج وصفي فكري، يساهم في تحفيز الأفكار واستخلاص الفائدة من جميع تجارب الآخرين، باستخلاص أهم نتائج تلك وجهات النظر ومن ثم تداولها فكرياً والخروج بعدد من النتائج التي يمكن تلخيص أهمها بما يلي: تركيز أهمية رأس المال الفكري على أهمية الانسان بشكل رئيسي، وإن جميع وجهات النظر اتفقت على صعوبة قياس هذا النوع من رؤوس الأموال، وقد خرج الباحثون بعدد من التوصيات انصب أهمها على دعوة جميع الجهات إلى دعم البحوث المشتركة بين جهات الفقه، والجهات الاقتصادية لربط العلاقة بين الدين الاسلامي و رأس المال الفكري، ومحاولة الوصول الى مفهوم جديد لرأس المال الفكري من منظور إسلامي، والتركيز على استغلال هذا المفهوم لدعم وتطوير رأس المال الإبداعي، وتشجيع المؤسسات على تبنيه كأداة استراتيجية تنافسية. وتم توزيع 74 إستبانة تم استرجاع 52 إستبانة صالحة للتحليل، وقد اختار الباحث إدارات المصارف كونهم مؤهلين أكاديمياً ومهنيين ويمثلون مستوى الإدارة العليا والوسطى التي تقود عمل هذه المصارف ومن خلالها نستطيع معرفة واقع إبداع هذه الشريحة القيادية في المصارف العاملة في الضفة الغربية
 - 2- دراسة احمد ابو غففة (2021) بعنوان "رأس المال الفكري في تحقيق الابداع الاداري في المصارف الليبية العامة" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على الإبداع الإداري في المصارف الليبية العامة (مصرف الجمهورية، الإدارة العامة، طرابلس).
- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، وتم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (40) فرداً، وتم استرداد (35) استمارة. وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها: وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وتحقيق الإبداع الإداري، مما أدى إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري وتحقيق الإبداع الإداري. ومن خلال هذه النتائج، قدمت الدراسة عدداً من التوصيات التي تهدف إلى التركيز على رأس المال الفكري وتحقيق الإبداع الإداري.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

المقارنة	الدراسات السابقة	الدراسة السابقة
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي
أداة جمع البيانات	الاستبيان	الاستبيان
عينة الدراسة	العاملون في المنظمة	الإداريون والموظفون في جامعة بسكرة
أهداف الدراسة	- إبراز الأبعاد والطرق المستخدمة في رأس المال الفكري - معرفة مدى نجاحها في كفاءة أداء العاملين - دراسة تأثير عناصر رأس المال الفكري (الاستقطاب، الاهتمام، المحافظة) على كفاءة أداء المنظمة	- التعرف على اتجاهات العاملين نحو مستوى رأس المال البشري - التعرف على مستوى الأداء المتميز - الاطلاع على وجهات النظر المتعددة حول أهمية وقياس والإفصاح عن رأس المال الفكري

المبحث الأول: رأس المال الفكري

المقدمة

كان الاقتصاد الصناعي في المدة السابقة - بعد قيام الثورة الصناعية - يعتمد اعتماداً كبيراً على قوة رأس المال المادي وعلى الآلة في زيادة الإنتاجية وتنافسية المنظمات على مختلف أنواع أنشطتها، وذلك حتى منتصف القرن العشرين تقريباً (همشري، 2013: ص 239). وفي هذه الفترة كان العامل أقل أهمية من الآلة التي يعمل عليها، بل لم يكن وجوده إلا لمراقبة الآلة ونشاط التشغيل الخاص بها. لقد تغلبت أهمية الآلة على الفرد لأنها هي من تقوم بالإنتاج (بلوناس وأمينه، 2013: ص 15). ومع تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظهور ثورة المعلومات، وتساعد دورها وأهميتها، فقد تحول هذا الفرد من قوى عاملة إلى قوى عالمة، لقد استطاعت أن تدخل تعديلات جوهرية على الآلات وأن تبتكر آلات جديدة، ومن خلال هذا الدور تعاضد دور الموارد البشرية وما يمتلكونه من خبرات ومقدرات في الابتكار، وقد أخذ مفهوم جديد يشق طريقه بشكل متصاعد وهو "رأس المال الفكري" (همشري، 2013: ص 239). فبعد أن كانت الأرض والعمل و رأس المال هي عوامل الإنتاج، أصبحت المعرفة الفنية والذكاء والإبداع والاتصالات من الأصول الجديدة في الاقتصاديات بل أصبح الذكاء الصناعي (عن طريق الكمبيوتر) أهمية تفوق رأس المال بمفهومه التقليدي (بن قدورة، 2013: ص 13). إن الاتجاهات الحديثة في الإدارة بدأت تتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية لأن الإضافة والتعظيم في الموجودات المادية يأتي بفعل توافر الموجودات الفكرية (الطاهر، 2012: ص 43).

أولاً: بدايات ظهور رأس المال الفكري (العنزي، 2009: ص 157-160)

تعددت مراحل ظهور رأس المال الفكري ولكن تم تقسيمها إلى ثلاث مراحل ساعدت في تطويرها وهي على النحو التالي:

1. المرحلة الأولى: كانت بداية في القرن السابع عشر على يد الاقتصاديين، حيث أكد الاقتصادي فكرة اختلاف نوعية العمالة، وطرح موضوع قيمة العاملين في حساب الثروة بطريقة إحصائية، وقد كان هذا الجهد هو مبادئ ما عرف لاحقاً برأس المال البشري ثم جاء بعد ذلك في عام (1776م) (A. Smith) في كتابه (ثروة الأمم) وأشار إلى تأثير مهارات العاملين في العملية الإنتاجية، وطالب بأن تحدد الأجور وفق ما يبذله من وقت وجهده، وتكلفة كسب المهارات المطلوبة لأداء العمل، وأكد الاقتصادي (A. Marshall) في عام (1890م) على الاستثمار في البشر باعتباره أثمن ضروب رأس المال، وذلك؛ لأنه يتميز بسمة لا تتوافر في غيره من رؤوس الأموال، وهي أن منحى إنتاجيته يتصاعد بنفس اتجاه منحى خبرته ومهاراته.

وعند نهاية الخمسينات توسع (Schultz&Mincer) بنظرية رأس المال البشري وشهدت مرحلة الستينات إلى نهاية السبعينات تطوراً سريعاً في هذه النظرية أدت إلى فهم السلوك الإنساني على المستويين الفردي والاجتماعي. إن الحقبة السابقة والتي امتدت من القرن السابع عشر إلى نهاية سبعينات القرن العشرين قد أكدت على أهمية تصنيف فئة العامل إلى (ماهر، شبع ماهر، غير ماهر) ومن ثم تحديد مستوي الأجر الذي يستحقه في ضوء هذا التصنيف. وعلى هذا فقد شددت هذه الحقبة الانتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دارسته بوصفه عاملاً مكملاً لرأس المال المادي. إن موضوع رأس المال البشري، يمثل نقطة الارتكاز الأساسي والمؤشر المنطقي لدراسة موضوع رأس المال الفكري.

2. المرحلة الثانية: في بداية الثمانيات للقرن العشرين كان الوعي للأسمال الفكري الذي تمتلكه الشركات وإنه المحدد الرئيسي للأرباح، وقد أكد هذا الرأي العديد من مالكي الشركات، منهم (R. Stayer) مدير شركة (Johon-S) للأطعمة بقوله "في السابق كانت المصادر الطبيعية، أهم مكونات الثروة القومية، وأهم موجودات المنظمات والمجتمع، وأما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة، رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات الشركات". كذلك شهد بداية التسعينات أيضاً لنفس القرن تحرك واسع في هذا الاتجاه حيث أطلق (R.Stayer) لأول مرة مصطلح (رأس المال الفكري) كما نشر (Stewart, 1991) مقالة بعنوان القوة الذهنية، كذلك تم تعيين أول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة (Skandia) السويدية.

3. المرحلة الثالثة: وهذه المرحلة تبدأ من منتصف تسعينات القرن الماضي، حيث كثفت الأبحاث حول موضوع رأس المال الفكري لوضع فهم مشترك بين الباحثين والشركات له، وقد ركزت بالدرجة الأولى على إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، وقد عقدت خلال هذه الفترة الكثير من الاجتماعات والندوات والمؤتمرات للخروج بمفهوم عام يتفق عليه منها:

- أ- تعيين مدير للموجودات الفكرية في شركة (Dow Chemical) سنة 1993م.
- ب- اتفاق لعقد اجتماع لممثلي الشركات الفاعلة في استخراج القيمة من موجوداتها غير الملموسة للكشف عن منظور تلك الشركات لمفهوم رأس المال الفكري سنة 1994م.
- ج- عقد اجتماع عرف بـ (إدارة رأس المال الفكري) (ICM) وقد خرج هذا الاجتماع بجملة من التوصيات سنة 1995م.
- د- انعقاد ندوة صيرورة للمعرفة أو الحاجة إليها، قدمت فيها العديد من المشاركات والبحوث عن المعرفة وتقييم إدارة المعرفة، سنة 1995م.
- هـ- انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام، وقد خرجت الندوة بعدد من المقترحات من أهمها وصف طرق قياس إدارة المال الفكري ومزايا وعيوب كل طريقة وآلية استعمالها، سنة 1999م.
- و- عقد مؤتمرين في الولايات المتحدة الأمريكية حول إدارة رأس المال الفكري خلال الفترة من 2000 و2003م.
- ز- عقد المؤتمر الرابع لرأس المال الفكري وإدارته في كندا سنة 2001م.

ثانياً: مفهوم رأس المال الفكري

تنظر الكثير من المنظمات إلى أن الأساس في النجاح والاستمرار هو تحقيق الأرباح من مجمل أصولها والاستثمار فيها وعلى ذلك فإن إدارة رأس المال الفكري كأصل من هذه الأصول يجب أن ينظر إليه على أن استراتيجية النجاح في المستقبل (بلوناس، أمينة، 2011: ص104). إن رأس المال ينظر إليه بتعبيرات مادية صرفة، كالمصانع والآلات والأموال أما الآن فقد أصبحت الأموال تتطلب فهماً أكبر لرأس المال الفكري غير المادي، الذي بطبيعته صعب الإدارة وسريع الحركة، يقول توماس ستوارت:

"إن هذا المال عبارة عن مادة فكرية كمعرفة ومعلومات وممتلكات فكرية وخبرة يمكن استخدامها لإيجاد الثروة" (دي ديرلوف، 2001: ص145). اختلفت الآراء العلماء والباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري وذلك بسبب الاختلاف في المنظور الفردي للموضوع وطبيعة عملية تحليلهم لهذا المفهوم وقد انعكست على طبيعة المصطلحات أو المرادفات المستخدمة للدلالة عليه ومن هذه المصطلحات: (همشري، 2013: ص245).

أ. رأس المال الفكري والموجودات غير الملموسة.

ب. رأس المال غير الملموس.

ج. رأس مال المعرفة.

د. رأس المال الفكري الاستراتيجي.

إلا أنه يوجد بعض التعريفات لمفهوم رأس المال الفكري تنوعت بحسب اتجاه كل منها ناحية التحليل الذي يعطي الأهمية القصوى والتي تعبر عن ماهية هذا الرأس المال منها ما يلي:

أ. القدرة العقلية والثروة الحقيقية للشركات التي لم يتاعها المحاسبون مثلما يتعاون النقد والموجودات وغيرها (الطاهر، 2012: ص44).

ب. مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية، عناصرها (معرفة، مهارة، خبرة، قيم) يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية، لتحسين أداء عمليات المنظمة، وتطوير مساحة إبداعاتها، بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية كبيراً (العنزي، 2009: ص171).

ت. هو صورة من صور من رأس المال المعرفي وشكل من أشكال الأصول الغير ملموسة، وهو نتاج التفاعل لثلاث فئات من هذه الأصول هي: رأس المال المنظمي الهيكلي (الداخلي)، ورأس المال الإنساني، ورأس المال الخارجي، ويهدف إلى إيجاد القيمة المضافة للمنظمة، وتحقيق الميزة التنافسية لها، وتطويرها لتنظيم، وزيادة إنتاجيتها، وذلك من خلال إدارة فاعلة لها (همشري، 2013: ص249).

ث. هو معرفة تحول المواد الخام (المادية/الغير ملموسة) وتجعل لها قيمة أكبر (الجاموس، 2013: ص240).

تعريف (Malhotra): هو قوة عقلية، مصادرها: المعرفة، المعلومات، الذكاء، الخبرة. تؤثر في زيادة القيمة السوقية والتشغيلية والتنموية للمنظمة (العنزي، 2009: ص169).

تعريف (Chenetal, 2005) مجموعة رؤوس الأموال (البشرية والمادية والهيكلية) التي إذا بلغت مستوى الكفاءة ستحسن الأداء المالي وبالتالي تجعل قيمة المنظمة السوقية أكبر من الدفترية.

إن من خلال قراءة سريعة لهذه التعريفات فالتباين واضح بينها؛ أي: أنه ليس هناك تعريف موحد لهذا المفهوم يتفق عليه المفكرون والباحث في هذا المجال. وبناء على ما سبق يرى الباحث أن مفهوم رأس المال الفكري يمكن أن يتضح من خلال العناصر الآتية التي تتفق مع أغلب التعريفات: (الطاهر، 2012: ص45)

1. يمثل رأس المال الفكري قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عامل تملكها مجموعة محدودة من العاملين دون غيرهم.
2. يمثل رأس المال الفكري موجودات فكرية غير ملموسة لها الأثر الكبير في زيادة الموجودات المادية الأخرى للشركة وتعظيمها.
3. هو الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها.

4. في حالة توطين بنائه داخل الشركة فإنه بمثابة سلاح المنافسة الرئيسي والذي يضمن لها البقاء في السوق وتساعد منحى الإنتاجية.

5. ينشأ رأس المال الفكري من خلال بناء داخل الشركة تستقطب صناعة ما تم تطويرها والحفاظ عليها.

ثالثاً: أهمية رأس المال الفكري

إن الاهتمام برأس المال الفكري يأتي بالكثير من الفوائد التي يحققها للمنظمات منها:

أ. زيادة القدرة الإبداعية في المنظمات.

ب. جذب العملاء وتعزيز ولائهم للمنظمة.

ج. تعزيز القدرة التنافسية نتيجة تقديم منتجات متطورة وبالوقت المناسب وخفض التكلفة وتقليل الفترة الزمنية اللازمة لابتكار منتجات جديدة.

د. تحسين الإنتاجية. (المعاني وآخرين، 2011: ص224).

هـ. يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه للوجود ويعد أحد أساليب استخراجه هو نشر المعرفة، ويؤيد

ذلك (Stewart) بقوله: أن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مال فكري عند يمكن استخدامه واستثماره (الطاهر، 2012: ص46).

وعموماً فإن رأس المال الفكري يفرض على المنظمات تبني استراتيجيتين مختلفتين هما:

1. الاستراتيجية الدفاعية **Defiance Strategy**: وهي تقتضي أن تقوم المنظمة بالدفاع عن ملكيتها الفكرية الناتجة عن رأس المال الفكري الذي تمتلكه والتي تشمل مثل براءات الاختراع وحقوق الملكية وغيرها الأمر الذي يتطلب إجراءات قانونية من أجل الدفاع عن هذه الحقوق (المعاني، آخرين، 2011: ص224).

2. الاستراتيجية الهجومية **Offensive Strategy**: وهي تقوم على أساس الآتي:

أ- توليد العائد عن طريق إبداعات الرأس المال الفكري في المنتجات والخدمات المقدمة.

ب- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة وتحديد آليات الدخول للأسواق، وهذا يتطلب من المنظمة التحسين المستمر (همشري، 2013: ص258).

هذه الاستراتيجيات تشير إلى أن استراتيجية رأس المال الفكري هي واحدة من أهم الاستراتيجيات الوظيفية في المنظمات المعاصرة (المعاني وآخرين، 2011: ص224). حيث أنه يمكن للمنظمة أن تنتقل من الاستراتيجية الدفاعية إلى الهجومية وبالعكس وهذا الانتقال لا يكون عشوائياً بل هو انتقال ممنهج بحيث يؤخذ في الاعتبار الأهداف التي ترغب المنظمة في تحقيقها بواسطة رأس مالها الفكري وأيضاً مدى تكامل استراتيجية المنظمة مع أنشطة رأس المال الفكري وغيرها (العززي وصال، 2009: ص178).

وأضاف كل من إدنسون ومالوني (Edvinson & Malone, 1997) إن رأس المال الفكري لا يمكن رؤيته كما هو الحال بالنسبة لجذور الشجرة لشخص ما واقف على الأرض، وبالتالي فإن الجزء الغير ظاهر "رأس المال الفكري" هو الذي سيحدد نجاح المنظمة في المستقبل وعليه فإنه للتأكد من سلامة كينونة المنظمة وأدائها الحالي والمستقبلي، يجب التركيز على رأس المال الفكري فيها وإدارته والحفاظ عليه وتنميته، إذ أنه المحدد الأساسي لقيمة المنظمة الحالية والمستقبلية (همشري، مرجع سابق: ص257).

رابعاً: خصائص رأس المال الفكري (الحسيني، 2023: ص7)

1- **خصائص تنظيمية**: وترتبط تلك الخصائص بالبيئة المؤسسية التي تتضمن تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية والمرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد، واحتواء التنظيم للعلاقات غير الرسمية والبعد عن المركزية في الإدارة.

2- **خصائص مهنية**: وترتبط تلك الخصائص بالعناصر البشرية داخل التنظيم وتتضمن امتلاك العديد من المهارات النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم، والتمتع بدرجة عالية من التعلم التنظيمي، والتدريب الإثرائ.

3- **خصائص شخصية:** وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن الميل إلى تحمل المخاطر والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكيد والاستفادة من خبرات الآخرين أي الانفتاح على خبرات الآخرين، ويتضمن كذلك المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة. ومن أهم خصائص رأس المال الفكري:

- أ- ذو طبيعة تراكمية، رأس المال الفكري الجديد هو نتاج لرأس مال فكري سابق تم تطويره ويمثل رأس المال الفكري الجديد أساساً لرأس مال فكري جديد.
- ب- يشمل الجانب الضمني الذي يتمثل فيما يمتلكه الأفراد من مهارات ومعارف وأفكار وخبرات، والجانب الصريح الذي يتمثل فيما ينتجه الأفراد.
- ج- يسهم في تحسين القدرة التنافسية للمنظمات حيث أنه يضيف قيمة عالية للمنظمة يجعلها قادرة على المنافسة على المستوى المحلي والعالمي.
- د- مورد غير قابل للتبديل بمورد آخر، فهو لا ينشأ في فراغ ولا يمكن تعويضه بمصدر آخر أو بما يماثله.
- هـ- يتسم بالندرة والتفرد التي يصعب تواجدهما في منظمات أخرى ومن ثم فهو يشكل ميزة تنافسية للمنظمة.
- و- يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالي تملكها مجموعة محدودة من الأفراد داخل المنظمة دون غيرهم.
- ز- ¹ لا ينشأ في فراغ بل يحتاج إلى بناء داخل المنظمة ويتضمن ذلك استقطاب رأس المال الفكري ثم تطويره والحفاظة عليه.
- ح- ذو قيمة داخل المنظمة حيث تفوق قيمة رأس المال الفكري قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات.
- ط- يعد رأس المال الفكري أداة تحليل استراتيجي، ويمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها.

خامساً: **مكونات رأس المال الفكري** (الحسيني , 2023 ص 8-9-10)

1 - رأس المال البشري يتمثل رأس المال البشري في المهارات والمعارف والخبرات التي يمتلكها الأفراد داخل منظمة ما، وهو مصدر ميزة تنافسية لها ومصدر من مصادر تحقيق الابتكار داخل المنظمة إذا ما تم استثماره بطريقة فعالة، ويتميز رأس المال البشري بأن منحى إنتاجيته يتصاعد بنفس منحى خبراته ومهاراته وأن عمره المعنوي يتجدد مع تغيرات العصر ولن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني ومن ثم يمثل المعرفة التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمة ولا تملكها المنظمات لأنها موجودة في أذهانهم ومهمة المنظمة هنا هو كيفية الاستفادة من تلك الأصول المعرفية في خدمة أهداف المنظمة.

وهناك عدد من المؤشرات التي يستدل بها على رأس المال البشري وهي:

- أ- قدرات العاملين وتشمل القيادة الاستراتيجية لإدارة المؤسسة، ومستوى جودة العاملين، وقدرة التعلم لدى العاملين، وكفاءة عمليات تدريب العاملين، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - ب- إبداع العاملين وتشمل قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين والدخل المتحقق من الأفكار الأصيلة لهم.
 - ج- اتجاهات العاملين وتشمل تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المؤسسة ودرجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، ومتوسط خدمة العاملين بالمؤسسة.
- 2- **رأس المال الهيكلي:** ويتمثل في الأجهزة والمعدات وجميع الوسائل التقنية والمعرفية، وكذلك الإجراءات والاستراتيجيات التي تدعم وتساعد الأفراد في العملية الإنتاجية داخل المنظمة للقيام بأعمالهم بكفاءة وجودة عالية، ويتعامل رأس المال الهيكلي مع آليات وهياكل المنظمة التي تساعد في دعم العاملين في سعيهم للأداء الأمثل من النواحي الفكرية، فهو الارتباط الحاسم الذي يسمح للأفراد بالابتكار والإبداع فهو أحد الأصول الاستراتيجية الذي يقوم عليها أداء المديرين والموظفين، ويتضمن نوعين هما رأس مال الابتكار وهو رأس المال الذي يسمح للمؤسسة بالتجديد والابتكار، ورأس مال العمليات ويمثل ثقافة المؤسسة واستراتيجياتها ونسبة الاستثمار في إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.
- وهناك عدد من المؤشرات التي يستدل بها على رأس المال الهيكلي:
- أ- الهيكل التنظيمي ويشمل صلاحية نظام الرقابة بالمؤسسة، وضوح العلاقات بين السلطة والمسئولية.
 - ب- العمليات وتتضمن مستوى جودة المنتج وكفاءة العمليات التشغيلية.

ج- نظام المعلومات ويشمل الدعم المتبادل بين العاملين، وتوفير البيانات والمعلومات ذات العلاقة بنشاط المؤسسة، ومشاركة المعرفة.

3- رأس مال العلاقات: وهو يعكس العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، أو أي طرف آخر يساهم في تطوير وتحويل الأفكار إلى منتجات ذات قيمة، ويتضمن عوامل التكامل مع وزارات الحكومة والسلطات الإقليمية والشركات والمؤسسات والمجتمع بأكمله والعلاقات الدولية والتعاون قصير المدى والشراكة طويلة المدى بغرض إنتاج مكونات جديدة في كل النظم الفرعية لرأس المال الفكري للمنظمة.

وهناك عدد من المؤشرات التي يستدل بها على رأس مال العلاقات:

أ- لقدرات التسويقية وتشمل بناء واستخدام قاعدة بيانات العملاء، وتوفير القدرات اللازمة لخدمة العملاء والمستفيدين من الخدمة، والقدرة على تحديد حاجات العملاء.

ب- كثافة السوق وتشمل الوحدات المباعة لعدد من العملاء. مؤشرات ولاء الزبائن وتشمل مدى رضا العملاء عن الخدمة، وشكاوى العملاء وبناء علاقات مع العملاء، ومستوى كسب عملاء جدد.

سادساً: أبعاد تنمية رأس المال الفكري (أبو غنم , 2012 ص 10_11)

يتفق كثير من الباحثين على أبعاد تنمية رأس المال الفكري هي:

1- استقطاب رأس المال الفكري ويعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية، بالإضافة لتوفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات والكفاءات (بيئة جاذبة للكفاءات) من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلي رغباتهم.

2- المحافظة على رأس المال الفكري: يشير هذا البعد إلى مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف وذلك في ضمن عدد من الأساليب والوسائل ومن أبرزها التدريب والتحفيز المادي والمعنوي والتعلم التنظيمي وتنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

3- الاهتمام في رأس المال الزبائني: ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات من خلال الاهتمام بآراء الزبائن (العملاء) وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات وخدمات جديدة أو تعديل منتجات وخدمات موجودة.

سابعاً: إدارة رأس المال الفكري (همشري 2013، ص 268)

بما أن رأس المال الفكري بعد الثروة الحقيقية للمنظمات الحديثة، والمصدر الجديد لميزتها التنافسية، والدعاية الأساسية لبقائها وازدهارها وتطورها في بيئة سريعة التغير، فإن الأمر يتطلب إدارته بفاعلية.

وتعرف إدارة رأس المال الفكري بأنها الوسيلة التي من خلالها يمكن للمنظمة أن تبدأ في تعلم الكثير عن رأس مالها الفكري. كما أنها عملية متكاملة في اكتشاف الطاقات البشرية وتدعيمها على المستوى الجزئي من خلال تدخلات التنمية البشرية وعلى المستوى الكلي من خلال تدخلات الأنظمة والسياسات لإيجاد البيئة التي تسهل للأفراد استغلال إمكانياتهم وطاقاتهم، والعمل على استغلال الإمكانيات الفكرية من جميع مصادرها في البيئة الداخلية أو الخارجية.

وتعتمد إدارة رأس المال الفكري على المفهوم المعاصر للمنظمة بوصفها منظمة معرفية وحاضنة لرأس المال الفكري وعلى هذا فإن أبعاد رأس المال الفكري في المنظمات هي:

أ. سياسات العمل: وهي تتضمن مفهوم التنافسية، وتعتمده كسياسة بناءة مع منح المنظمة الاستقلالية والحرية في أداء الأعمال والحوافز المناسبة.

ب. الثقافة التنظيمية: وهو يتعلق بتوفير ثقافة تنظيمية إيجابية متماسكة تركز على مفاهيم التميز والجداوة والشفافية.

ت. البيئة التنظيمية المناسبة: وهو يتمحور حول أهمية إيجاد مناخ تنظيمي صحي وعلاقات عمل إيجابية تمكن من انتقال الخبرة والمعرفة بين العاملين بسهولة.

ث. نظم فعالة لرفع كفايات الموارد البشرية: ويستند هذا البعد على المفاهيم الحديثة لإدارة الموارد البشرية وفق مفهوم الإمكانيات والاستعدادات لدى العاملين، وتطوير استقطاب واختيار للمتميزين منهم، واعتماد البرامج الحديثة في تدريبهم استجابة للتحويلات المعرفية والتكنولوجية والاقتصادية.

المبحث الثاني: كفاءة أداء المنظمة

المقدمة

إن التطورات التي عرفها مصطلح التسيير والبحوث التي حظيت بها ممارسته بمختلف وظائفه، لم تكن لتصل إلى ما وصلت إليه اليوم لولا ذلك الارتباط الوثيق بين التسيير كنظام فرعي من المؤسسة والناتج التي تعبر عن مدى تمكن المؤسسة من أداء دورها تجاه مختلف الأطراف التي هي مسؤولة أمامها، وذات المصلحة المشتركة فيها خاصة الأكثر ضغطاً وتأثيراً فيها. وعليه فإن تحسين هذه النتائج أو بالأحرى تحسين أداء المؤسسة، يعد الضامن الرئيسي لاستمراريتها خاصة في ظل المسؤوليات الاجتماعية المفروضة عليها وذلك بالتحكم والتكيف مع مختلف العوامل المؤثرة في أدائها، ولو أن هذه العوامل تبقى صعبة التحديد والضبط كما هو الحال بالنسبة لمصطلح الأداء في حد ذاته الذي يكتنفه الكثير من الغموض ومن منطلق تحديد أهمية هذا المصطلح نتناول في هذا المقال مختلف التصورات.

أولاً: ماهية الأداء

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى المعنى مشى مشياً ليس بالسرعة ولا بالبطيء وأدى إليه الشيء أوصله إليه. وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به (الفروخ، 2010: ص42)

المعنى الاصطلاحي للأداء: تعددت تعريفاته من قبل المفكرين والكتاب في مجال الإدارة ومن أبرزها تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه القيام بأعمال الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفء المدرب.

والأداء هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص. (الفروخ، 2010: ص43)

كما يعرف أنه عملية إدارية تم تصميمها للربط بين أهداف المؤسسة وأهداف الفرد بطريقة يمكن من خلالها ضمان أن يتم توحيد أهداف الفرد وأهداف المؤسسة قدر المستطاع. (كشوري، 2006: ص91)

وعرفه أيضاً أنه: حسب Chevalier " وآخرون معه أن الانتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل كرأس المال العمل المعرفة ... أما الأداء فينحدر أو ينتج مباشرة عن عنصر العمل، وبالتالي فإن كل عامل سيعطي طبيعة أداء الذي يتناسب مع قدراته ومع طبيعة عمله. (خيزر، 2001: ص86)

ومما سبق نستنتج أن أداء العاملين هو المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه.

ثانياً: تصنيفات الأداء

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعلمي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف أنواع الأداء، ويمكن الاعتماد على ثلاثة معايير كل معيار يقدم مجموعة من أنواع الأداء في المؤسسة.

1- تصنيف حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين أداء خارجي وأداء داخلي. (عشي، 2003/، ص5)

أ- **الأداء الداخلي:** ينتج بفضل ما تملكه الوحدة أو المؤسسة من موارد، فهو ينتج

أساساً من التوليفة التالية:

الأداء البشري أي أفراد المؤسسة.

الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بطريقة فعالة.

الأداء المالي : أي فعالية استخدام الوسائل المالية المتوفرة.

ب- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة ويمكن أن يظهر هذا الأداء في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة نتيجة ارتفاع رقم أعمالها في ظروف معينة كازدياد الطلب على منتج المؤسسة أو خروج أحد المنافسين فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء إيجاباً أو سلباً وعلى المؤسسة أن تسعى المحاولة قياس وتحليل هذا الأداء لأنه يمكن أن يشكل تهديداً لها فهي لا تتحكم فيه أو يصعب عليها ذلك كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

2- تصنيف حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي.

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها دون انفراد جزءاً أو عنصراً لوحده في تحقيقها، وفي إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن مدى وعن كفاءات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية (الربح) الشمولية، النمو.... إلخ.

ب- الأداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وهو بدوره ينقسم إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقديم عناصر المؤسسة حيث حسب المعيار الوظيفي يمكن إيجاد الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، الانتاج والتسويق ... والأداء الكلي في الحقيقة هو عبارة عن تفاعل أداءات الأنظمة الفرعية للأداءات الجزئية" وهو ما يعزز فكرة أو مبدأ التكامل أو التسلسل بين الأهداف في المؤسسة. (مزهودة، 2001: ص88)

3-التصنيف حسب معيار الطبيعة: تبعاً لهذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى أهداف اقتصادية، اجتماعية، تقنية سياسية... إلخ، فإنه يمكن إذن تصنيف الأداء حسب هذا التقسيم إلى أداء اقتصادي وأداء اجتماعي، سياسي وتقني ... إلخ، فالمؤسسة لا يمكنها أن تحسن صورتها بالاعتماد على أدائها الاقتصادي أو التكنولوجي فحسب، بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج فالأداء الاقتصادي يعتبر تحقيقه بالمهمة الأساسية للمؤسسة والذي يتجسد بالفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدنية مستويات استخدام مواردها وإلى جانب الأداء التقني الاقتصادي والاجتماعي يمكن الحديث أيضاً عن الأداء التقني أو الثقافي أو السياسي للمؤسسة وذلك عندما تسطر المؤسسة لنفسها أهداف من هذا القبيل كأنها ترغب في السيطرة على مجال تكنولوجي معين أو تسعى إلى تكوين ثقافة خاصة بها أو التأثير على النظام السياسي القائم لاستصدار امتيازات لصالحها كما هو الحال بالنسبة للشركات متعددة الجنسيات. (المزهودة، 2001: ص90)

ثالثاً: أهمية الأداء (مزهودة، 2001: ص92)

يكتسب أداء العاملين أهمية كبيرة في حياة أي مؤسسة وتتمثل في:

أ- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتوجات وتحقق الأهداف المصممة لها كما أنها تحتاج إلى عدة موارد وتتفاعل مع بعضها البعض لنتج مادة جديدة تحقق أهدافها وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الانتاج الصناعي وغير ملموس مثل عمليات تقييم الخدمات في المجالات المختلفة والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه يرتبط بالموارد البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى موارد مصنعة وإلى قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة الجهد وعمل المورد البشري وبذلك تحقق ربح. وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل انتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل تكلفة وأكثر ربح.

أي أن أهمية أداء العاملين تكمن في دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.

ب- للأداء أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة فإن كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها.

ج- كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

د- استثمار قدرة الفرد على العمل بما يحقق أهداف المؤسسة وهذا من خلال تحسين الأداء من حيث الجودة والنوعية والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.

رابعاً: مكونات الأداء

لمفهوم الأداء ثلاثة مكونات رئيسية الفعالية الكفاءة الإنتاجية، ولكي تتميز المؤسسة بأداء جيد يجب أن تجمع بين هذه المكونات وتتفاعل فيما بينها.

1- **الفعالية:** تشير الفعالية إلى الأهداف المتحققة أو تحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة بغض النظر على التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف. (الشملي، 2017: ص 10)

وعليه يمكن القول بأنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كان أداء المؤسسة أكثر فعالية والعكس صحيح.

2- **الكفاءة:** يقصد بها العمل بأية صورة دون وجود فاقد في الموارد، سواء كانت هذه الموارد بشرية، أو مادية، أو مالية، أو معلوماتية، لذلك فالإدارة الناجحة هي التي تتجنب المواقف التي تؤدي إلى ضياع موارد المؤسسة بمختلف أنواعها.

ويمكن تعريفها على أنها نسبة المدخلات إلى المخرجات حيث أنه كلما كانت قيمة المخرجات أكثر من قيمة المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى فإن تم تحقيق مخرجات معينة بمدخلات أقل فإن الكفاءة تكون أعلى.

3- **الإنتاجية:** يشير هذا المصطلح إلى قدرة المشروع على تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المطلوبة باستخدام أقل موارد ممكنة، فالمشروع الذي يحقق أهدافه هو المشروع الفعال المشروع الذي يستخدم أقل موارد ممكنة هو مشروع كفء، وإذا تحقق الاثنين معا (الفعالية والكفاءة) فإن هذا المشروع منتج. (الشملي، 2017: ص 10).

خامساً: عناصر الأداء

هناك عناصر أساسية للأداء لا يمكن الحديث عن أداء فعال بدونها، نظراً لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء داخل المنظمات ونذكر أبرز العناصر فيما يلي:

1- أنشطة العمل والجوانب المتغيرة والثابتة فيها:

إن عملية تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل، وقد حاولت دراسات كثيرة العمل على تحديد المكونات المستقرة (غير متغيرة) نسبياً في أداء العمل إضافة إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي به العمل أو الأفراد الذين يقومون به والظروف المحيطة به وذلك على النحو التالي: (الجعيري، 2009: ص 39-40)

أ- **الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن:** وهي الأنشطة التي تتسم بتغيرها مع مرور الزمن وذلك بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي به العمل مثل تغير مهام الموظف في نهاية السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة حيث قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الموظف من ممارسته للعمل فيقل مثلاً درجة اعتماده على رئيسه في الحصول على المشورة أو المساعدة.

ب- **الأنشطة التي تتغير بتغير أو تفاوت الأفراد الذين يقومون بالعمل:** وهذا يحدث نتيجة تفاوت الطريقة التي يؤدي بها الموظف العمل عن الموظف الآخر من خلال ما يمتلكه من خصائص وخبرات خاصة في أداءه تميزه عن غيره من الموظفين وهذا الاختلاف في الأداء نابع من افتراض أن الكثير من

الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجازها والوصول إلى أهدافها، إضافة إلى أن الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائم له.

ج- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء: وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة التي تؤدي فيها الأعمال، حيث أن هذه البيئة لها أثرها الواضح على الأنشطة والأعمال المختلفة مثل التوقف المفاجئ لإحدى الآلات الإنتاج مما يتطلب توقف العاملين عن عملية الإنتاج لحين الانتهاء من أعمال الصيانة الخاصة بتلك الآلة، وما يواجهه المدير من أزمات العمل اليومية التي تجعله يضطر إلى التحول من عمله في التخطيط ورسم السياسات إلى أعمال مواجهة هذه الأزمات وإيجاد الحلول لها، وهناك عوامل متعددة لهذه الظروف والمواقف التي تسهم في تغيير الأداء منها: متغيرات تتعلق بالبيئة المادية مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء... إلخ، ومتغيرات تتعلق بالأفراد الذين يكونون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والعمال وجماعات العمل من خلال خصائص هؤلاء العمال أو المشرفين واتجاهاتهم وثقافتهم ونمط علاقاتهم وتفاعلهم مع بعضهم البعض، ومتغيرات تاريخية مثل تلك المتغيرات التي تعرض لها العمل في الماضي وحالات النجاح والفشل السابقة في الأداء، ومتغيرات كيفية والتي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة وطبيعة ضغوط العمل والأزمات التي تكشف الأداء.

2- **العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل:** إن أنشطة العمل تتم من خلال جميع الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال بحيث تكون على أساس التجانس والتكامل بين هذه الأنشطة ليس فقط مع الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقة الخارجية والداخلية بين الأنشطة مما يترتب على ذلك إعادة تصميم الأنشطة أو حتى العمل أحياناً وإمكانية إعادة تصميم التنظيم ككل. (الجعيري، 2009: ص41)

3- **المواصفات والخصائص المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل:** يعتبر هذا العنصر الأساسي في عملية الربط بين تحليل الأداء ومكوناته واختباره فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات التي يجب توفرها في الفرد القائم بأداء هذه الأنشطة، وهذه المواصفات تعتبر أساس الاختيار والتي يجب أن تقوم على دراسة شاملة لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية. ويرى باحثون آخرون أن عناصر الأداء يمكن تلخيصها في ثلاثة نقاط: كفايات الموظف، متطلبات الوظيفة، بيئة التنظيم أو المنظمة.

أ- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

ب- **متطلبات العمل (الوظيفة):** وهذه تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف. (عطيه، 2009: ص65-66).

ج- **بيئة التنظيم:** تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال فهي: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

سادساً: العوامل المؤثرة في كفاءة أداء المنظمة (عبيدات وعلي، 2018).

يمكن حصر العوامل المؤثرة في الأداء في نوعين رئيسيين عوامل داخلية وخارجية:

1- **عوامل داخلية،** تتضمن مجموعة العوامل التالية:

أ. **العنصر البشري:** هو أهم مورد للمنظمة فبدون الكادر البشري لا يمكن تسيير المنظمة ولا تتقدم إلا بتطور الكادر البشري الموجود بها، ونجاح أو فشل المنظمة مربوط بشكل مباشر مع نجاح أو فشل الأفراد.

- ب . الإدارة: تؤثر الإدارة بقوة على جميع الممارسات والنشاطات بالمؤسسة وتقوم بتنظيم وتنسيق وقيادة الرقابة على الموظفين بالتالي فإن أداء الموظفين مربوط بأداء الإدارة بشكل مباشر حيث تقع مسؤولية ضعف الأداء على الإدارة أكثر من وقوعها على الموظفين.
- ج . التنظيم : يشمل التنظيم تحديد المهام للموظفين وتقسيم العمل عليهم وفقاً لمهاراتهم وخبراتهم لذلك يؤثر التنظيم سلباً على الأداء في حال حدث فيه أي خلل ولهذا السبب يجب أن تهتم الإدارات بسلامة التنظيم.
- د. بيئة العمل : تؤثر بيئة العمل تأثيراً قوياً على الأداء في المؤسسة حيث يجب أن تكون إيجابية وبعيدة عن الضغوطات النفسية للموظفين تجنباً للمشاكل والغياب وبالتالي زيادة كفاءة الأداء.
- هـ. طبيعة العمل : طبيعة العمل والمعرفة التي يكتسبها الموظف من خلال العمل وتطور الموظف في عمله يؤثر سلباً وإيجاباً على الأداء.
- و . العوامل الفنية : تتم زيادة كفاءة الأداء من خلال توفير المعدات والتكنولوجيا والآلات الحديثة التي تسهل العمل مما يجعل الموظف يشعر بمزيد من الثقة بالنفس.

2- عوامل خارجية، تتضمن مجموعة العوامل التالية :

- أ. البيئة الاجتماعية والثقافية : تتكون من العادات والتقاليد الموروثة، والعرف والشرائع الدينية والمستويات الثقافية والتعليمية وكل ذلك يأتي من تربية الأسرة والمجتمع الصغير وتضم الثقافة العامة للبيئة التي نشأ بها الموظف.
- ب. البيئة السياسية والقانونية : تشمل على طبيعة النظام السياسي بالبلاد ويتضمن ذلك الاستقرار السياسي والأمني ومدى الإحباط العام بالبلد الناتج عن المشاكل السياسية بالإضافة إلى طبيعة القانون والمرونة الداخلية والسياسات الخارجية التي تتبعها الدولة.
- ج. البيئة الاقتصادية : تشتمل على الإطار العام للاقتصاد ونوعه سواء أن كان اقتصاد حر أو موجه، وكذلك الاستقرار الاقتصادي، والأنظمة البنكية ومدى تأثيرها بالسياسات الاقتصادية للبلاد، وأيضاً الأسواق المالية والبورصات.

سابعاً: العلاقة بين أثر رأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة (فريشي، أحمد، 2016: ص 41)

1. تحفيز الابتكار :

رأس المال البشري يمثل العنصر الأساسي في تحفيز الابتكار داخل أي مؤسسة. يُسهم الأفراد الذين يمتلكون المهارات والمعرفة المتخصصة في تقديم حلول جديدة ومبتكرة للتحديات التي تواجه المؤسسة. الابتكار لا يقتصر فقط على تطوير منتجات جديدة، بل يشمل أيضاً تحسين العمليات التشغيلية، تبني تقنيات جديدة، واكتشاف طرق جديدة لتنظيم العمل وزيادة الكفاءة.

دور رأس المال البشري في الابتكار: يُعتبر الأفراد الذين يتمتعون بخبرة واسعة ومعرفة متعمقة في مجالاتهم قادرين على تقديم أفكار غير تقليدية يمكن أن تحل مشكلات معقدة وتحسن من جودة المنتجات والخدمات. كما أن القدرة على التفكير النقدي والإبداعي تساعد في فتح مجالات جديدة في الأسواق وتوسيع نطاق الأعمال.

الموظفون المبدعون لا يعملون فقط على تحسين المنتجات الحالية، بل يسعون أيضاً إلى تطوير حلول جديدة تماماً تتلاءم مع احتياجات السوق المتغيرة.

الأمثلة التطبيقية: على سبيل المثال، قامت العديد من الشركات التكنولوجية مثل شركة آبل وجوجل بتوظيف أشخاص ذوي مهارات عالية في التكنولوجيا والابتكار ليتمكنوا من خلق منتجات مبتكرة مثل الهواتف الذكية والحلول البرمجية المتقدمة التي أحدثت ثورة في أسواقهم. هذه الابتكارات لا تعزز فقط مكانة الشركة في السوق، بل تساهم في زيادة أرباحها.

الأهمية: تحفيز الابتكار يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، حيث أن الابتكار المستمر يساعد الشركات على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق ويعزز من قدرتها التنافسية على المدى الطويل.

2. تحسين العلاقات مع العملاء :

رأس المال العلائقي يُعتبر عنصراً حيوياً في تحسين كفاءة الأداء من خلال تعزيز العلاقات مع العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الثقة والولاء. المؤسسات التي تستثمر في بناء علاقات قوية مع عملائها تُسهم بشكل فعال في تحسين أدائها وزيادة إيراداتها.

دور رأس المال العلائقي في تحسين العلاقات مع العملاء: العلاقات القوية مع العملاء لا تقتصر على المعاملات التجارية البسيطة، بل تشمل بناء علاقة مستدامة قائمة على الثقة والتفاهم المتبادل.

في ظل عصر المعلومات، أصبحت رضا العملاء أمراً أساسياً، حيث يؤثر رضا العملاء في الولاء للعلامة التجارية ويُعزز من فرص التكرار في الشراء. من خلال الاستماع إلى احتياجات العملاء وتقديم حلول مخصصة، يمكن للمؤسسة أن ترفع من مستوى رضا العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقة معهم.

الأمثلة التطبيقية: على سبيل المثال، اعتمدت شركة أمازون على تحسين تجربة العملاء بشكل مستمر من خلال تقديم خدمات مبتكرة مثل الشحن المجاني والرد السريع على استفسارات العملاء، مما ساعدها في تعزيز ولاء العملاء وزيادة الإيرادات بشكل كبير.

الأهمية: تحسين العلاقات مع العملاء يزيد من قدرتك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين ويجذب عملاء جدد. هذه العلاقات المتينة تساهم أيضاً في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة في السوق، مما ينعكس بشكل مباشر على أدائها المالي.

3. زيادة الإنتاجية :

الاستخدام الفعال لرأس المال الهيكلي يُعتبر من العوامل الرئيسية التي تساهم في زيادة كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسة. رأس المال الهيكلي يشمل الأنظمة والهياكل التنظيمية التي تساعد في تنظيم وتوزيع المعرفة والموارد داخل المؤسسة، وبالتالي تقليل الهدر وزيادة الكفاءة.

دور رأس المال الهيكلي في زيادة الإنتاجية : يتمثل الدور الرئيسي لرأس المال الهيكلي في تسهيل تدفق المعلومات والمعرفة عبر مختلف مستويات المؤسسة. من خلال تبني أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتطورة مثل أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) أو أدوات إدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تحسين سير العمل، تقليل التكرار، وتسهيل التعاون بين الفرق المختلفة. كلما كانت الأنظمة والهياكل التنظيمية أكثر فاعلية، زادت قدرة المؤسسة على أداء مهامها بسرعة أكبر ودقة أعلى.

الأمثلة التطبيقية: يمكن للمؤسسات مثل شركة تويوتا أن تُظهر كيف يمكن لرأس المال الهيكلي مثل أنظمة الإنتاج المتقدمة (مثل نظام "الانتاج في الوقت المحدد") أن تساعد في تقليل الهدر وزيادة الإنتاجية. باستخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، يمكن تقليل الخطأ البشري وزيادة الكفاءة في الإنتاج.

الأهمية: استخدام رأس المال الهيكلي بشكل فعال يُسهم في تحسين العمليات وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المهام، مما يساهم في زيادة الإنتاجية. كما يساعد في تقليل التكاليف الزائدة عن طريق تحسين الكفاءة وتقليل الهدر، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة.

الفصل الثاني: الجانب العملي

أولاً: نبذة مختصرة عن مصرف شمال أفريقيا.

تأسست المؤسسة المصرفية الأهلية طبقاً لإحكام القانون التجاري رقم (9) لسنة (1992) والقانون رقم (1) لسنة (1993) بشأن المصارف والنقد والائتمان وكان الغرض من إنشائها الإشراف والرقابة على المصارف الأهلية. حدد رأس مال المؤسسة المصرح به عند تأسيسها بمبلغ قدره (31000000) دينار ليبي، وفي سنة (2006) تحولت المؤسسة المصرفية الأهلية إلى مصرف من المصارف العاملة في ليبيا وأدمج فيها (42) مصرفاً أهلياً وترتب عن عملية الاندماج وارتفاع رأس مال المؤسسة ليصبح (1.304) مليار دينار ليبي واندرجت المؤسسة تحت اسم مصرف شمال أفريقيا.

أهداف مصرف شمال افريقيا: هناك العديد من الاهداف التي يسعى المصرف الي تحقيقها ومن هذه الاهداف: تحقيق أكبر قدر من الارباح على اعتبار ان المصرف مؤسسة مالية تسعى الي تحقيق الربح. والمحافظة على أكبر عدد من العملاء الذين يتعامل مع المصرف و الانتشار الجغرافي داخل الدولة للتعامل مع أكبر عدد من العملاء.

ثانياً: عرض ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات:

يتضمن هذا المبحث الجانب العملي (الدراسة الميدانية) والإجراءات والأساليب المنهجية المناسبة لهذه الدراسة بعنوان أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة فكان لابد من وضع تصميم منهجي للمبحث حتى يتمكن من الوصول إلى الهدف المرجو منه وتمثل هذه الأساليب والإجراءات في تحديد نوع البحث ومنهجه والإجابة عن تساؤلات البحث التي عبارة عن علاقات احتمالية يمكن استخدامها للإجابة على الفرضية الرئيسية والفرضية الفرعية المنبثقة منها، وقد اشتملت هذه الأساليب المنهجية تطوير وسيلة جمع البيانات واختبار درجة الصدق والثبات لها، وقد تطلبت هذه الخطوات القيام بسلسلة من الإجراءات، وتم الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاختبار الفرضية ومن تم التوصل إلى النتائج والتوصيات. وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها في هذا البحث لتحقيق الهدف الذي نسعى إلى تحقيقه، وبعد جمع البيانات من عينة البحث عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإيجاد النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البحث وإيجاد معامل ارتباط بيرسون لمعرفة معنوية الأثر ما بين المتغيرين. حيث كانت والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البحث دلالة على رضى عينة البحث على فقرات البحث.

وللخروج بنتائج علمية دقيقة لهذا البحث تم إعطاء الأوزان من (1-3) باستخدام مقياس ليكرث الثلاثي الأبعاد (likert three point scale) للإجابة على العبارات (غير موافق، محايد، موافق) وترجم هذه التقديرات الوصفية إلى تقديرات رقمية على أساس تخصيص الأرقام (1)، (2)، (3) على التوالي.

وقبل عرض نتائج تحليل إجابات عينة البحث تم حساب المدى للإجابات، والوصول إلى طول الفئة لكل درجة من درجات الترتيب ، وذلك على النحو التالي :

$$3 - 1 = 2 = \text{أقل قيمة} - \text{أكبر قيمة} = \text{المدى}$$

$$0.66 = \frac{2}{3} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات (الدرجات)}} = \text{طول الفترة}$$

وبعد إضافة طول الفترة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد وذلك لتحديد الحد الاعلى للفترة الأولى وهكذا لباقي الفترات حيث تكون العبارة مقبولة عندما تساوي 2.34 أو أكبر بحسب المقاييس المبينة في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) يبين طول ومقياس الفترة

المدى	درجة الموافقة
من 1 الى 1.66	غير موافق
من 1.67 الى 2.33	محايد
من 2.34 إلى 3	موافق

استخراج مقاييس الصدق والثبات للاستبيان:

1-صدق الاتساق الداخلي:

مفهوم الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان هو ارتباط كل بعد ومحور من محاور الاستبيان للدرجة الكلية لجميع المحاور.

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين الدرجة الفرعية لكل محور مع الدرجة الكلية لجميع المحاور

المحور	عناصر المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاول	الاستقطاب	0.691**	0.000
	الاهتمام في رأس المال الفكري	0.775**	0.000
	الحفاظة على رأس المال الفكري	0.746**	0.000
	إجمالي محور رأس المال الفكري	0.909**	0.000
الثاني	كفاءة أداء المنظمة	28**90.	0.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

عند مراجعة نتائج الاتساق الداخلي لجميع المحاور في الجدول رقم (2) نجد أن حالات ارتباط المحاور بالدرجة الكلية لجميع المحاور مرتفعة. وأن معاملات الارتباط دالة عند مستوى معنوية (0.01). وأن القيمة الاحتمالية لجميع فقراته أقل من (0.01). وتعني هذه النتيجة أن المحاور الفرعية يجمع بينها عناصر مشتركة تجعلها متجانسة فيما بينها مما يدل على قوة الصدق البنائي للاستبيان.

2-ثبات استمارة الاستبيان: معامل ألفا كرونباخ:

تم تحليل وحساب معامل ثبات الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Chronback Alpha)، ويوضح الجدول رقم (3) نتائج الثبات.

جدول رقم (3) نتائج ألفا كرونباخ للصدق وثبات عبارات محاور الاستبيان

المحور	محتوى المحور	عدد العبارات	مؤشر الثبات	مؤشر الصدق
الأول	رأس المال الفكري	14	0.745	0.863
الثاني	كفاءة أداء المنظمة	12	0.778	0.882
قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان		0.854		

تم حساب مؤشر الصدق بأخذ الجذر التربيعي لمؤشر الثبات. من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان بلغت 0.854 وهي قيمة مرتفعة أي أن الثبات بين الإجابات مقبول إحصائياً. ونلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ للمحورين تتراوح ما بين 0.745 الي 0.778 وهي مرتفعة. أما فيما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فإن نتائجه تعتبر جيدة ومقبولة إحصائياً، وبالتالي يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي مفردة من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذه الدراسة.

عرض ومناقشة النتائج

الجزء الأول: النتائج المتعلقة بالمعلومات الأساسية:

1- الجنس:

جدول رقم (4) يبين توزيع العينة بحسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	69%
أنثى	11	26.2%
قيمة مفقودة	2	4.8%
المجموع	42	100%

يبين الجدول رقم (4) الخاصة بتوزيع عينة البحث حسب الجنس ويلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (69%) وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت (26.2%) بين أفراد عينة البحث.

1- العمر:

جدول رقم (5) يبين توزيع العينة بحسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	6	14.3%
25 و أقل من 35 سنة	13	31%
35 وأقل من 45 سنة	17	40.5%
45 و أقل من 55 سنة	5	11.9%
55 سنة فأكثر	1	2.4%

يبين الجدول رقم (5) بعمر أفراد العينة. من خلال الجدول نجد أن غالبية أفراد العينة أعمارهم من 35 وأقل من 45 سنة حيث بلغت نسبتهم (40.5%) ويليهم الذين أعمارهم من 25 وأقل من 35 سنة بنسبة (31%) ويليهم الذين أعمارهم أقل من 25 سنة بنسبة (14.3%) ويليهم الذين أعمارهم من 45 وأقل من 55 سنة بنسبة (11.9%) ويليهم الذين أعمارهم من 55 سنة فأكثر بنسبة (2.4%) وبالتالي فإن عينة البحث تعتبر من الشباب ويمكن استثمار هذا لصالح المنظمة.

2- المؤهل العلمي:

جدول رقم (6) يبين توزيع عينة البحث بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	3	7.1%
دبلوم عالي	10	23.8%
مؤهل جامعي	23	54.8%

11.9%	5	ماجستير
2.4%	1	قيمة مفقودة
100%	42	المجموع

يمثل رقم الجدول (6) توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي فتبين أن (54.8%) حاصلين على مؤهل جامعي و(23.8%) حاصلين على دبلوم عالي و(11.9%) حاصلين على ماجستير و (7.1%) حاصلين على دبلوم متوسط. ومن خلال هذه النسب تبين ان أفراد العينة مؤهلين للإجابة على تساؤلات البحث.

3- عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (7) يبين توزيع عينة البحث بحسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	11	26.2%
5 وأقل من 10 سنوات	11	26.2%
10 وأقل من 15 سنة	13	31%
15 سنة فأكثر	7	16.7%
المجموع	42	100%

يمثل الجدول رقم (7) توزيع أفراد العينة بحسب عدد سنوات الخبرة فتبين أن ما نسبته 47.6(31%) لديه خبرة من 10 وأقل من 15 سنة، وبالتساوي ما بين أقل من 5 سنوات ومن 5 وأقل من 10 سنوات بنسبة (26.2%)، وأخيرا من لديه خبرة من 15 سنة فأكثر بنسبة (16.7%).

الجزء الثاني: البيانات المتعلقة بمحور الدراسة.

المحور الأول: المتغير المستقل: رأس المال الفكري تم تحليل ودراسة عناصر المتغير باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (87) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في البحث حول هذا المتغير وهي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (8) المقاييس الاحصائية لعبارات محور رأس المال الفكري

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي السائد
		2.658	0.656	موافق

			1- وضع خطة طويلة الأجل لاحتياجات من ذوي القدرات الإبداعية..	استقطاب رأس المال الفكري
موافق	0.622	2.619	2- يستقطب المصرف العناصر البشرية من ذوي المهارات الإدارية والفنية والتقنية في مختلف الاعمال المختلفة.	
موافق	0.743	2.439	3- يمتلك المصرف نظام معلومات للموارد البشرية يساعد على جذب المتميزين..	
موافق	0.590	2.571	4- تقدم إدارة المصرف حوافز ومكافآت جيدة لأصحاب الشهادات والخبرات مقارنة بالمصارف الأخرى.	
موافق	0.574	2.658	5- تعين إدارة المصرف الخريجين المتميزين من المؤسسات التعليمية.	
موافق	0.382	2.590	الدرجة الكلية لعنصر الاستقطاب	الاهتمام في رأس المال الفكري
موافق	0.634	2.500	6- يعمل المصرف على التعرف على احتياجات ورغبات الزبائن .	
موافق	0.581	2.634	7- تهتم إدارة المصرف بتعزيز وتطوير العلاقات والتعامل مع المنظمات المختلفة .	
موافق	0.445	2.738	8- تهتم إدارة المصرف باشتراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وخبراتهم	
موافق	0.570	2.666	9- يسعى المصرف لتقديم خدمات متعددة ومتنوعة لجميع الفئات .	
موافق	0.693	2.341		

			10- الاهتمام بمقترحات الزبائن عند تصميم وتطوير الخدمات الجديدة .	
موافق	0.364	2.575	الدرجة الكلية لعنصر الاهتمام في رأس المال الفكري	
موافق	0.630	2.571	11- منح إدارة المصرف حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الابتكارات والابداعات.	المحافظة علي رأس المال الفكري
موافق	0.67000	2.547	12- تتعامل إدارة المصرف مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.	
موافق	0.710	2.463	13- تحافظ إدارة المصرف على المكانة الاجتماعية والوظيفية للعاملين من ذوي القدرات الإبداعية	
موافق	0.633	2.476	14- تم تقييم العاملين في المصرف على أساس ما يبذلونه من جهد علمي وعملي	
موافق	0.378	2.511	الدرجة الكلية لعنصر المحافظة على رأس المال الفكري	
موافق	0.303	2.559	الدرجة الكلية للمحور	

- 1- تبين العبارة (1) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 73.8 % بمتوسط حسابي 2.6585 وبانحراف معياري 0.65612 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن وضع خطة طويلة الأجل لاحتياجات من ذوي القدرات الإبداعية.
- 2- تبين العبارة (2) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 69% بمتوسط حسابي 2.6190 وبانحراف معياري 0.62283 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن المصرف يستقطب العناصر البشرية من ذوي المهارات الإدارية والفنية والتقنية في مختلف الاعمال المختلفة.
- 3- تبين العبارة (3) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 57.1% بمتوسط حسابي 2.4390 وبانحراف معياري 0.74326 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن المصرف يمتلك نظام معلومات للموارد البشرية يساعد على جذب المتميزين.
- 4- تبين العبارة (4) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 61.9% بمتوسط حسابي 2.5714 وبانحراف معياري 0.59028 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تقدم حوافز ومكافآت جيدة لأصحاب الشهادات والخبرات مقارنة بالمصارف الأخرى..
- 5- تبين العبارة (5) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 69% بمتوسط حسابي 2.6585 وبانحراف معياري 0.57488 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تعين الخريجين المتميزين من المؤسسات التعليمية. وبالمجمل فإن أفراد العينة موافقين على عبارات عنصر الاستقطاب بمتوسط حسابي 2.5905 وبانحراف معياري 0.38242.
- 6- تبين العبارة (6) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 57.1% بمتوسط حسابي 2.5000 وبانحراف معياري 0.63438 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن المصرف يعمل على التعرف على احتياجات ورغبات الزبائن.
- 7- تبين العبارة (7) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 66.7% بمتوسط حسابي 2.6341 وبانحراف معياري 0.58121 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تهتم بتعزيز وتطوير العلاقات والتعامل مع المنظمات المختلفة.

- 8- تبين العبارة (8) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 73.8% بمتوسط حسابي 2.7381. وبانحراف معياري 0.44500 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تهتم باشتراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وخبراتهم.
- 9- تبين العبارة (9) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 71.4% بمتوسط حسابي 2.6667. وبانحراف معياري 0.57027 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن المصرف يسعى لتقديم خدمات متعددة ومتنوعة لجميع الفئات..
- 10- تبين العبارة (10) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 45.2% بمتوسط حسابي 2.3415. وبانحراف معياري 0.69317 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أنه يوجد اهتمام بمقترحات الزبائن عند تصميم وتطوير الخدمات الجديدة..
- وبالمجمل فإن أفراد العينة موافقين على عبارات عنصر الاهتمام في رأس المال الفكري بمتوسط حسابي 2.5750. وبانحراف معياري 0.36413.
- 11- تبين العبارة (11) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 64.3% بمتوسط حسابي 2.5714. وبانحراف معياري 0.63025 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تمنح حوافز مادية ومعنوية لأصحاب الابتكارات والابداعات.
- 12- تبين العبارة (12) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 64.3% بمتوسط حسابي 2.5476. وبانحراف معياري 0.67000 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تتعامل مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.
- 13- تبين العبارة (13) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 57.1% بمتوسط حسابي 2.4634. وبانحراف معياري 0.71055 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن إدارة المصرف تحافظ على المكانة الاجتماعية والوظيفية للعاملين من ذوي القدرات الإبداعية.
- 14- تبين العبارة (14) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 54.8% بمتوسط حسابي 2.4762. وبانحراف معياري 0.63392 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أنه يتم تقييم العاملين في المصرف على أساس ما يبذلونه من جهد علمي وعملي.
- وبالمجمل فإن أفراد العينة موافقين على عبارات عنصر المحافظة على رأس المال الفكري بمتوسط حسابي 2.5119. وبانحراف معياري 0.37835.
- وإجمالي آراء أفراد العينة حول عبارات محور رأس المال الفكري موافقين بمتوسط حسابي 2.5591. وبانحراف معياري 0.30380. أي لا يوجد تباين بين آراء أفراد العينة.

المحور الثاني: المتغير التابع: كفاءة أداء المنظمة.

تم تحليل ودراسة عناصر المتغير باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (9) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في البحث حول هذا المتغير وهي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (9) المقاييس الإحصائية لعبارات محور كفاءة أداء المنظمة

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي السائد
1	زيادة فاعلية وكفاءة أداء المصرف .	2.833	0.4897	موافق
2	تحسن نوعية وجودة الخدمة بالمصرف .	2.809	0.4546	موافق

3	ارتفاع تنسيق العمل بين الإدارات .	2.595	0.5868	موافق
4	اللامركزية في تقديم الخدمة .	2.292	0.7498	محايد
5	انخفاض تكاليف تقديم الخدمة	2.365	0.7333	موافق
6	ارتفاع إنتاجية العمل	2.714	0.5537	موافق
7	تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع رغبات المستفيدين .	2.600	0.6324	موافق
8	انخفاض وقت إنجاز معاملات المستفيدين.	2.642	0.5768	موافق
9	تقديم مستوى متميز من الخدمة للمستفيدين .	2.5366	0.6744	موافق
10	سرعة الاستجابة لشكاوى المستفيدين .	2.285	0.7419	محايد
11	ارتفاع معدل رضا المستفيدين.	2.238	0.7590	محايد
12	انخفاض معدل شكاوى المستفيدين	2.238	0.6917	محايد
	الدرجة الكلية للمحور	2.514	0.3399	موافق

- 1- تبين العبارة (1) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 88.1 % بمتوسط حسابي 2.8333. وبانحراف معياري 0.48973 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن زيادة فاعلية وكفاءة أداء المصرف.
- 2- تبين العبارة (2) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 83.3 % بمتوسط حسابي 2.8095. وبانحراف معياري 0.45468 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على أن تحسن نوعية وجودة الخدمة بالمصرف.
- 3- تبين العبارة (3) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 64.3 % بمتوسط حسابي 2.5952. وبانحراف معياري 0.58683 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على ارتفاع تنسيق العمل بين الإدارات.
- 4- تبين العبارة (4) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 45.2 % بمتوسط حسابي 2.2927. وبانحراف معياري 0.74980 والرأي السائد لأفراد العينة محايدون على أنه اللامركزية في تقديم الخدمة.
- 5- تبين العبارة (5) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 50 % بمتوسط حسابي 2.3659. وبانحراف معياري 0.73335 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على انخفاض تكاليف تقديم الخدمة.
- 6- تبين العبارة (6) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 76.2 % بمتوسط حسابي 2.7143. وبانحراف معياري 0.55373 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على ارتفاع إنتاجية العمل.
- 7- تبين العبارة (7) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 64.3 % بمتوسط حسابي 2.6000. وبانحراف معياري 0.63246 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق مع رغبات المستفيدين.

- 8- تبين العبارة (8) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 69% بمتوسط حسابي 2.6429. وبانحراف معياري 0.57685 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على انخفاض وقت إنجاز معاملات المستفيدين.
- 9- تبين العبارة (9) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 61.9% بمتوسط حسابي 2.5366 وبانحراف معياري 0.67445 والرأي السائد لأفراد العينة موافقين على تقديم مستوى متميز من الخدمة للمستفيدين.
- 10- تبين العبارة (10) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 45.2% بمتوسط حسابي 2.2857 وبانحراف معياري 0.74197 والرأي السائد لأفراد العينة محايدون على أن سرعة الاستجابة لشكاوى المستفيدين.
- 11- تبين العبارة (11) أن إجابة أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة بنسبة 42.9% بمتوسط حسابي 2.2381 وبانحراف معياري 0.75900 والرأي السائد لأفراد العينة محايدون على أن ارتفاع معدل رضا المستفيدين.
- 12- تبين العبارة (12) أن إجابة أغلبية أفراد العينة محايدون على هذه العبارة بنسبة 47.6% بمتوسط حسابي 2.2381 وبانحراف معياري 0.69175 والرأي السائد لأفراد العينة محايدون على أن انخفاض معدل شكاوى المستفيدين.
- وبالمجمل فإن أفراد العينة موافقين على عبارات محور كفاءة أداء المنظمة بمتوسط حسابي 2.5146 وبانحراف معياري 0.33997 صغير أي لا يوجد تباين بين آراء أفراد العينة.

ولاختبار فرضية الدراسة الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في كفاءة أداء المنظمة.

سوف نقيس أثر المتغير المستقل (رأس المال الفكري) على المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

جدول رقم (10) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء.

التحليل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
النتائج	0.689	0.474	0.771	36.085	4.08	0.000

يوضح جدول رقم (10) دراسة لأثر رأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (36.085) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.08) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1, 41) وبدلالة إحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي لرأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.689) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين، أي كلما زاد رأس المال الفكري زادت قدرة كفاءة أداء المنظمة وتبين قيمة معامل التحديد R² أن التغيير في المتغير المستقل (رأس المال الفكري) يفسر 47.4% من التغيير في المتغير التابع (كفاءة الأداء). كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.771) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (رأس المال الفكري) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (كفاءة الأداء) بمقدار (0.771).

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (استقطاب رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة. سوف نقيس أثر المتغير المستقل (الاستقطاب) على المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

جدول رقم (11) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الاستقطاب على كفاءة الأداء.

التحليل	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
النتائج	0.511	0.261	0.454	14.116	4.08	0.001

يوضح جدول رقم (11) دراسة لأثر الاستقطاب (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (14.116) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.08) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1, 41) وبدلالة إحصائية 0.001 وهو أصغر من 0.05. وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي للاستقطاب (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.511) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين، أي كلما زاد الاستقطاب زادت قدرة كفاءة الأداء وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغير في المتغير المستقل (الاستقطاب) يفسر 26.1% من التغير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة). كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.454) وهذا يعني أن التغير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الاستقطاب) يؤدي إلى التغير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) بمقدار (0.454).

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (الاهتمام في رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة. سوف نقيس أثر المتغير المستقل (الاهتمام في رأس المال الفكري) على المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الاهتمام في رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة.

التحليل	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
النتائج	0.609	0.371	0.568	23.565	4.08	0.000

يوضح جدول رقم (12) دراسة لأثر الاهتمام في رأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (23.565) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.08) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1, 41) وبدلالة إحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05. وبذلك نرفض فرض العدم ($H_0: \beta_1 = 0$) ونقبل الفرض البديل ($H_0: \beta_1 \neq 0$) على أساس وجود تأثير معنوي للاهتمام في رأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء (كمتغير تابع).

تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.609) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين , أي كلما زاد الاهتمام في رأس المال الفكري زادت قدرة كفاءة الأداء وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (الاهتمام في رأس المال الفكري) يفسر 37.1% من التغيير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) . كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.568) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (الاهتمام في رأس المال الفكري) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) بمقدار (0.568).

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير لعناصر رأس المال الفكري (المحافظة على رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة. سوف نقيس أثر المتغير المستقل (المحافظة على رأس المال الفكري) على المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمعرفة معنوية الأثر وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

جدول رقم (13) تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الاهتمام في رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة.

التحليل	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
النتائج	0.557	0.310	0.500	17.964	4.08	0.000

يوضح جدول رقم (13) دراسة لأثر المحافظة على رأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة أداء المنظمة (كمتغير تابع)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والتي بلغت (17.964) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.08) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجات حرية (1 , 41) وبدلالة إحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05. وبذلك نرفض فرض العدم $H_0: \beta_1 = 0$ ونقبل الفرض البديل $H_0: \beta_1 \neq 0$ على أساس وجود تأثير معنوي للمحافظة على رأس المال الفكري (كمتغير مستقل) على كفاءة الأداء (كمتغير تابع) وحيث أن إشارة معامل الارتباط R موجبة وتساوي (0.557) أي أن الارتباط طردي بين المتغيرين , أي كلما زاد المحافظة على رأس المال الفكري زادت قدرة كفاءة أداء المنظمة وتبين قيمة معامل التحديد R^2 أن التغيير في المتغير المستقل (المحافظة على رأس المال الفكري) يفسر 31% من التغيير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) . كما أن قيمة معامل الانحدار β تساوي (0.500) وهذا يعني أن التغيير بمقدار وحدة واحدة في قيم المتغير المستقل (المحافظة على رأس المال الفكري) يؤدي إلى التغيير في المتغير التابع (كفاءة أداء المنظمة) بمقدار (0.500).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

بناءً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، فإنه يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة بوجود ارتباط طردي قوي بين رأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة.
- 2- بينت نتائج الدراسة وجود تأثير للاستقطاب على كفاءة أداء المنظمة إي أن استقطاب العناصر البشرية ذو المهارات الفنية الإدارية العليا يسهم بشكل مباشرة على كفاءة أداء المنظمة ككل.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير لرأس المال الفكري (استقطاب رأس المال الفكري، الاهتمام في رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري) على كفاءة أداء المنظمة.
- 4- بينت نتائج الدراسة بوجود اهتمام في رأس المال الفكري في المصرف والذي يعمل على زيادة كفاءة أداء المنظمة.

- 5- أظهرت نتائج الدراسة بوجود أثر للمحافظة على رأس المال الفكري على كفاءة أداء المنظمة إي كلما زاد الاهتمام والمحافظة على الكادر الوظيفي كلما زاد من كفاءة أداء المنظمة.
- 6- بينت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الاهتمام في رأس المال الفكري وكفاءة أداء المنظمة حيث كلما زاد الاهتمام بتطوير وتحسين العاملين بالمصرف كلما زاد من جودة الخدمات بالمصرف.
- 7- تبين الدراسة أن وضع خطة طويلة الأجل لاحتياجات المصرف من ذوي القدرات الإبداعية والإدارية يساهم في المحافظة على كفاءة أداء المنظمة.
- 8- أظهرت نتائج الدراسة بأن المحافظة بالعناصر البشرية من ذوي المهارات الإدارية والفنية والتقنية في مختلف الاعمال المختلفة يساهم في زيادة كفاءة أداء المنظمة.

ثانياً: التوصيات:

- استنتجت الباحثتان من هذه الدراسة أن رأس المال الفكري له تأثير على كفاءة أداء المنظمة في المصرف محل الدراسة، ومن خلال ذلك ترى الباحثتان من الضروري أن تدلي بمجموعة من التوصيات تلخص في النقاط التالية:
- 1- تهيئة المناخ الملائم للموظفين ودعمهم وتشجيعهم على الإبداع في إنجاز الأعمال وذلك عن طريق إنشاء أنظمة حوافز وترقيات في المصرف، مع التأكد على ربط الحوافز بشكل مباشر مع نتائج الأعمال، وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعد على إنجاز الأعمال المكلفة إليهم، وتكريم المتميزين منهم ومنحهم ما يستحقونه من مكافآت تشجيعية سواء كانت مادية أو معنوية.
 - 2- العمل على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة والقادرة أي مراعاة العنصر البشري عند الاختيار والتعيين من حيث التخصص والمؤهلات، حيث إن كفاءة المنظمات تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعدّ من أهم العناصر في العملية الإدارية.
 - 3- العمل على إعداد وتنظيم البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول معايير جودة الأداء وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والمتطلبات الوظيفية.
 - 4- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري بالمصرف حيث كلما زاد الاهتمام برأس المال الفكري لدى المصرف كلما انعكس إيجاباً على كفاءة أداء المصرف مما يساهم في تقديم أفضل الخدمات والتقليل من معدل الشكاوى لدى المصرف.

المراجع:

أولاً: الكتب

1. همشري، عمر أحمد، (2013)، "إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. بن اقدورة، أشواق، (2013)، "تقسيم المؤسسات وفقاً لرأس المال غير المادي"، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. الطاهر، أسهمان ماجد، (2012)، "إدارة المعرفة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. العنزي، صالح، (2009)، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار البازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
5. دي ديرلوف، (DES DEAR LOVE)، "فكر رجال الأعمال: الطريق إلى النجاح المتكامل"، دار الراتب الجامعية، عمان، الأردن.
6. المعاني، عريقات، الصالح، جرادات، (2011)، "قضايا إدارية معاصرة"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
7. الحسيني، عبد الحسن، (2008)، "التنمية البشرية وبناء مجتمع المعرفة"، الدار العربية للعلوم، ناشرون، بيروت، لبنان.
8. أحمد ماهر، الإدارة "المبادئ والمهارات"، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003.
9. باري كشواري، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع الطبعة العربية الثالثة، 2006.
10. عائشة يوسف الشملي، برنامج تحسين الأداء، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2017.

11. فايز عبد الرحمن الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليل الزمان للنشر والتوزيع، ط1، 2010.
- ثانياً: المجلات
12. خالد محمد أبو الغنم، (2012)، "أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة"، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد الخامس، العدد التاسع.
13. مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، كلية العلوم والحقوق الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2001.
14. عبد الملك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، العدد الأول، مجلة العلوم الإنسانية الإلكترونية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، 2001.
- ثالثاً: الرسائل والأطروحات
15. بلوناس، أمينة، (2014)، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر العملي الثالث لإدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، الجزء الثاني، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
16. عادل عشي، الأداء المالي المؤسسة الاقتصادية، قياس وتقييم مذكرة لنيل شهادة الماجستير، بسكرة، 2004/2003.
17. عدنان الجعيري، دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2009.
18. توفيق عطيه توفيق العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالتنظيم الوظيفي لمديري القطاع العام، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.
19. عبيدات، محمد حسين وعلي عبد المنعم محمد (2018)، تقييم أداء إدارة المشاريع: دراسة حالة شركة سيبال الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
20. قريشي، أحمد. أثر المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي. الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016.