

أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي دراسة حالة الشركة العامة لمصفاة بانياس

رماح جمعه *

(تاريخ الإيداع ١١ / ٣ / ٢٠٢١ . قُبل للنشر في ٣٠ / ٦ / ٢٠٢١)

□ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في الشركة العامة لمصفاة بانياس . إن الشركات تسعى من أجل اكتساب مكانة في السوق والعمل للمحافظة عليها ، وذلك من خلال البحث عن أهم الوسائل والطرق التي تساعد على الرفع من كفاءتها وتحقيق أهدافها. وذلك من خلال إعادة النظر في إدارة الموارد الفكرية والاستثمار في المورد البشري باعتباره الثروة الحقيقية التي ينبغي استغلالها عن طريق التخطيط والتطوير والتحفيز ، والوصول إلى أداء متميز يساعد في تحقيق الأهداف المنشودة . اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المستند على دراسة الحالة . قام الباحث باختيار عينه عشوائية تكونت من ١٥٠ موظفا استخدم الباحث لجمع البيانات استبانة وزعت على العاملين ، ولمعالجة البيانات إحصائيا استخدم الباحث أسلوب الإحصاء الوصفي لمعرفة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي كما استخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS21 وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في الشركة العامة لمصفاة بانياس، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي في الشركة.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري . الأداء الوظيفي . مصفاة بانياس

* حاصل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال . قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس - سورية .

The Effect of Intellectual Capital On Job Performance Case study of the state company for Baniyas Refinery

***Rammah Jumaa**

(Received 11 / 11 / 2021 . Accepted 9 / 5 / 2021)

□ ABSTRACT □

This study aimed to find out the effect of intellectual capital on the performance of the employees of the state company of Baniyas Refinery. Companies strive to gain a position in the market and work to maintain it, by searching for the most important means and methods that help them increase their efficiency and achieve their goals. And that is by reviewing the management of intellectual resources and investing in the human resource as the real wealth that should be exploited through planning development and motivation, and access to distinguished performance that helps in achieving the desired goals. The researcher followed the descriptive and analytical approach based on case study. The researcher selected a random sample consisting of 150 employees. The researcher used a questionnaire distributed to workers and to treat the data statistically, the researcher used the descriptive statistical method by calculating the frequency and percentage to know the relationship between the intellectual capital and the performance of the employees. He also used the statistical analysis program SPSS. The study concluded that there is The impact of intellectual capital on the performance of the employees of the General Company of Baniyas Refinery, and that there is a statistically significant relationship at a level of significance of 0.05 between the intellectual capital and the performance of the employees of the company

Key words: Intellectual Capital – Job Performance - Baniyas Refinery

١. مقدمة :

يعد رأس المال الفكري مفتاح الإدارة الإستراتيجية المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بين رأس المال البشري وباقي رؤوس الأموال فلا بد أن ينصب الاهتمام على البشر إعداداً وتدريباً وتعميقاً للخبرة ودعمًا للقدرة الإدارية وحين يتكامل الإعداد البشري يصبح من السهل زيادة القدرة التنموية في استخدام باقي رؤوس الأموال أفضل استخدام، لذا فإن الدولة الناشطة في مجال التنمية تضع أمامها هدفاً إستراتيجياً هو تطوير كفاءات رأس المال البشري. (العجلوني ، ٢٠١٠)

ويرى (حسن ، ٢٠٠١) أن تكوين رأس المال الفكري وتنميته ضرورة حضارية تفرضها متطلبات العصر ولا يمكن تصور مجتمع متقدم في إمكاناته الإنتاجية فقيراً في كفاءة رأس المال الفكري العائد له أو العكس .إن القدرات والخبرات والمهارات لرأس المال الفكري غير متساوية بين الأفراد العاملين؛ فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تنعكس بالإيجاب على المنظمة ومنتجاتها وحصتها السوقية؛ وهؤلاء يمثلون -إلى حد كبير- رأس المال الفكري، والذين تنعكس إمكاناتهم وقدراتهم في كم ونوع مناسب من حالات الإبداع المختلفة في المنظمة.

لقد جاء الربط بين رأس المال الفكري والأداء ، من مفهوم أن الأداء يعد مفتاح المنظمات لتحقيق أهدافها وقدرتها على البقاء والنمو والاستمرار في ظل الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بها، كما أن الأداء هو النتيجة النهائية المرغوب بها من الأنشطة والأعمال، وهذا يتوافق مع ما يقدمه رأس المال الفكري من قيمة مضافة .

٢ . المصطلحات العلمية :

رأس المال الفكري :

عرفه (الشيخ ومحمد ، ٢٠١٨) بأنه : مجموعة القدرات الفردية المتميزة التي يتمتع بها عدد من العاملين وتعتمد على العقول البشرية المبدعة وعلى متطلبات ونظم العمل والعلاقة مع العملاء . يرى (Mosavi et al , 2012) أن رأس المال الفكري يتضمن الموارد غير المادية والتي تحمل قيمة مرتبطة بقدرات الموظفين بالإضافة إلى موارد الشركة وطرق سير العمليات والعلاقات مع أصحاب المصالح . ومما تقدم : نستنتج بأن رأس المال الفكري هو جميع الموارد في الشركة والتي تعمل على زيادة قيمتها ودعم مركزها التنافسي من خلال دعم الموجودات الفكرية فيها .

الأداء الوظيفي :

يعرف الأداء على أنه الاستخدام الكفء للموارد (العمل، رأس المال، الأرض، المعدات، الطاقة، المعلومات) وذلك لاستغلال السلع والخدمات. (Roucham benziane,2017,156) وفي تعريف آخر الأداء: هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد فكرياً كان أو عضلياً بغية إتمام المهمة الموكلة وهو سلوك يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة . (Ssegawa ، 2014,p346) ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج : أن الأداء هو قيام العامل بالأنشطة والمهام الموكلة إليه من قبل المنظمة .

٣ . الدراسات السابقة :

١ . ٣ : الدراسات العربية :

١ . ١ . ٣ : دراسة (شريقي ، ٢٠١٤) بعنوان " رأس المال الفكري لدعم الإبداع "

سعت الدراسة إلى إبراز أهمية رأس المال الفكري في دعم الإبداع على مستوى شركات الهاتف النقال بالجزائر تكونت العينة من ٢٠٠ فرد من متخذي القرار في هذه الشركات . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من رأس المال البشري ورأس مال العلاقات على العمليات الإبداعية وغياب تأثير رأس المال الفكري على فاعلية العمليات الإبداعية .

٢ . ١ . ٣ : دراسة (تويقر ، ٢٠١٥) بعنوان " أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي في المؤسسة

الاقتصادية الجزائرية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في إحدى مؤسسات النفط الجزائرية نحو مستوى رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري ، الهيكلي والزبوني) في الإبداع التنظيمي في هذه المؤسسة ، تكونت عينة البحث من (٦٠) فرداً . وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى اهتمام المؤسسة برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة جاء مرتفعاً كما كان رأس المال التنظيمي لدى العاملين بنفس المؤسسة كان مرتفع ، وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في الإبداع التنظيمي للعاملين ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول مستوى الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة السائدة في المؤسسة .

٣ . ١ . ٣ : دراسة (الشيخ ومجد ، ٢٠١٨) بعنوان " أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي "

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير رأس المال الفكري على الإبداع التنظيمي في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران بالمملكة العربية السعودية خلال العام ٢٠١٦ . استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل لاختيار أفراد عينة الدراسة، وقد شملت العينة جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الإدارية بجامعة نجران. تم توزيع استبانة البحث على (١٠٠) فرداً. بعد التحليل خلصت الدراسة إلى وجود فروق معنوية بين إجابات العينة لمتغيرات رأس المال الفكري تميل هذه الفروق جميعها اتجاه الموافقة على وجود علاقة معنوية بين محاور الدراسة المختلفة. كذلك وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي، أي وجود تأثير إيجابي معنوي لكل أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي والزبوني) على الإبداع التنظيمي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها العمل على زيادة اهتمام الجامعات السعودية برأس المال الفكري والعمل على تطويره لتحقيق مستويات عالية من التميز في بيئة أكاديمية سمتها الديناميكية وسرعة التغيير، إضافة لضرورة ترقية أعضاء هيئة التدريس المتميزين والاحتفاظ بهم .

٢ . ٣ : الدراسات الأجنبية :

١ . ٢ . ٣ : دراسة (Kharal & Rehman ، ٢٠١٤) بعنوان

" Intellectual capital and corporate performance"

رأس المال الفكري وأداء الشركات

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القيمة التي يضيفها رأس المال الفكري لأداء الشركات العاملة في قطاع النفط والغاز الباكستانية، وذلك من خلال استخدام نموذج القيمة المضافة لرأس المال الفكري، واعتمدت الدراسة على متغيرات تمثلت بمتغيرات العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، ونسبة المديونية التي اعتبرت عوامل قياس الأداء المالي للشركات. ولتحقيق هذا الغرض جمعت البيانات لشركات النفط والغاز في باكستان والمدرجة في سوق كراتشي

المالي، حيث بلغ عدد الشركات (٩٠) شركة. وجمعت البيانات المالية لهذه الشركات لمدة (٩) سنوات من الأعوام (٢٠٠٥ - ٢٠١٣). ومن خلال استخدام التحليل الإحصائي وتحديد أسلوب تحليل الانحدار فقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لرأس المال الفكري على أداء وقيمة شركات النفط والغاز في باكستان. مما يعني أن رأس المال الفكري يمكن اعتباره أصل غير ملموس باعتبار أن عمليات الصرف وما يتبعها من تكاليف تعد تأسيساً لقيمة ذلك الأصل على المدى الطويل. وفي نهاية الدراسة أوصت بضرورة قيام مديري الشركات وخصوصاً المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية بالتركيز على الأدوات والمصادر التي من خلالها يمكن تطوير العنصر البشري سواء بالتدريب أو أنشطة التطوير.

٢٠٢٠٣ : دراسة (Qweh et al.2015) بعنوان :

"Raise the efficiency of intellectual capital and its determinants"

" رفع كفاءة رأس المال الفكري ومحدداته"

قام الباحثون بفحص كفاءة رأس المال الفكري في شركات البرمجة الماليزية والمدرجة في السوق المالي، وذلك من خلال استخدام نموذج القيمة المضافة لرأس المال الفكري (UAIC) ولتحقيق هذا الغرض تم اختيار (٩١) شركة للبرمجيات، واستخدام البيانات المالية لهذه الشركات من أجل تحليلها. حيث تم استخراج متغيرات حجم المبيعات، وحجم الأصول ونسبة المديونية، نسبة الأصول الثابتة إلى إجمالي الأصول، ونسبة التدفقات النقدية وعلاقة هذه النسب بكفاءة رأس المال الفكري وذلك من خلال إجراء تحليل الانحدار للبيانات. وبيت الدراسة أن نسبة حجم المبيعات (النمو) هي التي تؤدي إلى رفع كفاءة رأس المال الفكري لشركات البرمجة الماليزية والسبب في ذلك يعود إلى أن نمو المبيعات يلبى عوامل نفسية لدى الموظفين في تحقيق ذاتهم ورفع مستوى التحدي لديهم ليصبحوا أكثر اجتهاداً وذكاء في عملهم. وأوصت الدراسة بأنه يجب على شركات البرمجة الماليزية القيام باستغلال رأس مالها الفكري بأفضل صورة وخصوصاً رأس مالها البشري والهيكلية من خلال تطوير المهارات الإدارية واستقطاب الخبرات الجديدة للشركة.

من خلال العرض السابق يتضح تشابه الدراسات السابقة مع هذه الدراسة من خلال استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات كما إن الدراسات السابقة وعلى الرغم من اختلاف بيئة الدراسة في كل منها نجد تشابهاً فيما بينها من حيث النتائج حيث نجد أثراً واضحاً لرأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي . إن أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو الاختلاف في بيئة تطبيق الدراسة بالإضافة إلى الاختلاف في نسب تأثير أبعاد رأس المال الفكري في الأداء الوظيفي .

٤. مشكلة البحث :

أدرت المنظمات أن العنصر البشري في وقتنا الراهن أن العنصر البشري يمثل أهم ثروتها وأصبحت المعرفة المتوافرة في المنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات وهذا ما أعطى رأس المال الفكري اهتماماً خاصاً بين علوم الإدارة فندرة الموارد المتاحة يدفع المنظمات إلى البحث عن أفضل توظيف لهذه الموارد وبطرق غير تقليدية وهذا هو جوهر الإبداع في المنظمة ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة للتعرف على أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين في الشركة العامة لمصفاة بانياس ويمكننا صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في الشركة العامة لمصفاة بانياس؟ وبناء عليه تصاغ

الأسئلة الفرعية التالية :

- . ما هو أثر رأس المال البشري على الأداء الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟
 - . ما هو أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟
 - . ما هو أثر رأس المال الزبوني على الأداء الوظيفي في الشركة محل الدراسة ؟
- وانطلاقاً من التساؤلات أعلاه يمكن صياغة فرضيات البحث كمايلي :

٥ . فرضيات البحث :

- الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال الفكري و الأداء الوظيفي : و تنفرع هذه الفرضية إلى أخرى فرعية :
- . الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي.
- . الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال الزبوني والأداء الوظيفي

٦ . أهمية البحث :

- الأهمية العلمية : تتبع أهمية هذا البحث من حيث أنه يدرس أثر رأس المال الفكري في الأداء الوظيفي والذي تجتهد العديد من المنظمات من أجل تحقيقه وذلك من أجل البقاء في السوق والاستمرار في المنافسة بالإضافة إلى أن هذا البحث يتناول أهم المواضيع أهمية في الوصول لأداء مميز .
- الأهمية العملية: من المتوقع أن يساعد البحث في معرفة مستوى رأس المال الفكري في الشركة العامة لمصفاة بانياس من خلال ما سيتوصل إليه هذا البحث من نتائج، و ما سوف يقدمه الباحث من مقترحات و توصيات تستفيد منها جميع الأطراف في الشركة في التعرف على مستويات رأس المال الفكري وانعكاسه على الأداء والعمل على تطويره لتحقيق التميز والإبداع في الشركة محل الدراسة .

٧ . أهداف البحث :

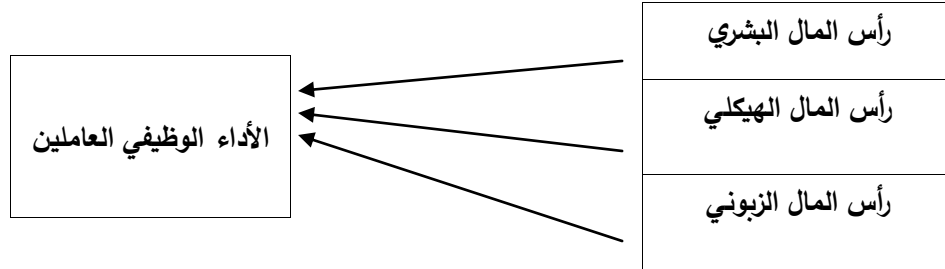
- يهدف البحث إلى التعرف على :
- . التعرف على أثر رأس المال الفكري في الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة محل الدراسة .
 - . التعرف على المكونات الرئيسية لرأس المال الفكري والعلاقة بينها .
 - . التعرف على العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي .
 - . تحديد أكثر أبعاد رأس المال الفكري أثراً في أداء العاملين في الشركة محل الدراسة .

٨ . متغيرات ونموذج البحث :

- المتغير المستقل هو رأس المال الفكري بأبعاده التالية ((رأس المال البشري . رأس المال الهيكلي . رأس المال الزبوني)) . المتغير التابع هو ((الأداء الوظيفي للعاملين)) وقد اقتصر البحث على هذه المتغيرات الثلاثة لأن هذه المتغيرات هي أهم المتغيرات التي تشكل رأس المال الفكري والتي تناولتها جميع الأبحاث والدراسات التي تم الاطلاع عليها .

الأداء الوظيفي (المتغير التابع)

رأس المال الفكري (المتغير المستقل)



النموذج من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

٩ . منهجية البحث :

بغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث فقد استخدم الباحث الأسلوبين التاليين :
 في الإطار النظري للبحث : تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي لأهم المعلومات الواردة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث .

في الجانب التطبيقي للبحث : تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث عن طريق تصميم قائمة استبيان مناسبة لهذا الغرض من أجل اختبار صحة فروض البحث وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS21 ، حيث تم تصميم استبانة تقيس محورين تغطي فرضيات البحث ، ويشمل المحورين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة والأداء الوظيفي. وتم تصميم الإجابات على أسئلة الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة . موافق . محايد . غير موافق . غير موافق بشدة) حسب الدرجات (1,2,3,4,5)

١٠ . الحدود الزمنية و المكانية للدراسة :

الحدود الزمنية : تم إجراء الدراسة في العام ٢٠٢٠ .
 الحدود المكانية : الشركة العامة لمصفاة بانياس .

الإطار النظري للبحث :

أولاً: رأس المال الفكري

مفهوم رأس المال الفكري :

تعددت وجهات النظر حول تحديد دلالة لمفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد المفاهيم التي ظهرت في التسعينيات من القرن الماضي، ولكن بدأ الاهتمام بها في مطلع القرن الحادي والعشرون، وهو من المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، حيث يراه البعض على أنه قدر من المعرفة الذي يتوافر لدى الأفراد العاملين بالمنظمة (الهاللي، ٢٠١١، ١٩)، بينما ينظر إليه آخرون على أنه الأصول غير الملموسة التي تمكن

المؤسسة من أداء عملها بكفاءة وفاعلية، في حين يراه فريق آخر على أن رأس المال الفكري يجمع بين كل من رأس المال البشري والأصول غير الملموسة في المؤسسات.

(أ) خصائص رأس المال الفكري: بحسب (القرني؛ والعتيقي، ٢٠١٢، ٢٣٩-٢٤٠) فإن هناك مجموعة من الخصائص التي تميز رأس المال الفكري بالمؤسسات وتعطيه طابعه المميز، وتتنوع ما بين خصائص تنظيمية، وخصائص خاصة بالمهنة، وخصائص شخصية تميز الأفراد داخل المنظمات، وهي كالآتي:

(ب) **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.

(ج) **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 الإثرائي.

(د) **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:

■ ذو طبيعة تراكمية، فرأس المال الفكري الجديد هو نتاج لرأس مال فكري سابق تم تطويره ويمثل رأس المال الفكري الجديد أساساً لرأس مال فكري جديد.

■ يشمل الجانب الضمني الذي يتمثل فيما يمتلكه الأفراد من مهارات ومعارف وأفكار وخبرات، والجانب الصريح الذي يتمثل فيما ينتجه الأفراد.

■ يسهم في تحسين القدرة التنافسية للمنظمات حيث أنه يضيف قيمة عالية للمنظمة يجعلها قادرة على المنافسة على المستوى المحلي والعالمي.

■ مورد غير قابل للتبديل بمورد آخر، فهو لا ينشأ في فراغ ولا يمكن تعويضه بمصدر آخر أو بما يماثله.

■ يتسم بالندرة والتفرد التي يصعب تواجدهما في منظمات أخرى ومن ثم فهو يشكل ميزة تنافسية للمنظمة. (قرني، ٢٠١٢، ٢٤٢-٢٤٣)

■ يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالي تملكها مجموعة محدودة من الأفراد داخل المنظمة دون غيرهم.

■ لا ينشأ في فراغ بل يحتاج إلى بناءه داخل المنظمة ويتضمن ذلك استقطاب رأس المال الفكري ثم تطويره والمحافظة عليه (بوقفلول، ٢٠٠٨، ٤).

■ ذو قيمة داخل المنظمة حيث تفوق قيمة رأس المال الفكري قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات.

■ يعد رأس المال الفكري أداة تحليل استراتيجي، ويمثل الفرق بين القيمة الدفترية للمنظمة والقيمة السوقية لها.

■ يعامل رأس المال الفكري كوحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر، ولا يجوز تجزئته إلى مكوناته الأساسية، لأنها لا تعطى صورة واضحة عن الأداء الإجمالي. (العنزي؛ وصالح، ٢٠٠٩، ١٨٩ - ١٩٠).

ويلاحظ هنا تعدد السمات والخصائص التي يتسم بها رأس المال الفكري بالمؤسسات، باعتباره مورد استراتيجي هام يمكن استثماره والانتفاع به في تحقيق الأهداف المؤسسية وزيادة كفاءتها وفعاليتها ومن ثم تحقيق التغيير المطلوب، باعتبار أن رأس المال الفكري يتمثل في الأفراد المميزين بالمؤسسة ويمتلكون المعرفة ومن ثم القدرة على إحداث التغيير نحو الأفضل.

- مكونات رأس المال الفكري:

يعد تحديد مكونات رأس المال الفكري بالمنظمات من الأمور الهامة التي تنظم الجهود في إطار السعي لإدارته وتطويره بشكل فعال يعود بالفائدة على المنظمة حيث يمثل إضافة جديدة للمنظمة وتعزيزاً لقدرتها على المنافسة واكتساب مزايا تنافسية، ويتكون رأس المال الفكري من:

(أ) **رأس المال البشري:** يتمثل رأس المال البشري في المهارات والمعارف والخبرات التي يمتلكها الأفراد داخل منظمة ما، وهو مصدر ميزة تنافسية لها من مصدر من مصادر تحقيق الابتكار داخل المنظمة إذا ما تم استثمارها بطريقة فعالة (على، ٢٠١٤، ٢٧٧)، 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 (الشيخ، ٢٠١٣، ١٦)، 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 (ويح، ٢٠١٣، ١٥):

■ **قدرات العاملين:** وتشمل القيادة الإستراتيجية لإدارة المؤسسة، وقدرة التعلم لدى العاملين، وكفاءة

عمليات تدريب العاملين، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات.

■ **إبداع العاملين:** وتشمل قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين والدخل المتحقق من الأفكار الأصلية

لهم.

■ **اتجاهات العاملين:** وتشمل تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المؤسسة ودرجة رضا العاملين، ومعدل

دوران العمل، ومتوسط خدمة العاملين بالمؤسسة.

ومما سبق يتضح أن رأس المال البشري يتمثل في مزيج من المكونات التي تعبر عن قيمة الموارد البشرية وأهميته في تحقيق أهداف المنظمات حيث أنها من العوامل المؤثرة التي تحقق الابتكار والإبداع بها.

(ب) **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 (على، ٢٠١٤، ٢٧٨)، 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 الإستراتيجية الذي يقوم عليها أداء المديرين والموظفين (الشيخ، ٢٠١٣، ٢٦)، 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 (الترابي، ٢٠١٧، ١٢٢).

ج) رأس المال الزبوني: وهو يعكس العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها، أو أي طرف آخر يساهم في تطوير وتحويل الأفكار إلى منتجات ذات قيمة (حسن، ٢٠٠٥، ٣٣٦)، 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 (قرني، ٢٠١٢، ٢٥٠).

وهناك عدد من المؤشرات التي يستدل بها على رأس مال العلاقات (مرسى، ٢٠١٣، ٨٥):

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

ومما سبق يمكن القول أن رأس المال الزبوني يركز على العلاقات القوية التي تقيمها المنظمة مع عملائها الداخليين والخارجيين، مما يسهم في التعرف على احتياجات المستفيدين من الخدمة.

ثانياً : الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي :

كان الأداء الوظيفي ومازال مدار جدل كبير في الأوساط الإدارية، وذلك لما له من أهمية كبيرة للعمليات الإنتاجية. و يعبر الأداء بشكل مباشر عن مجهود العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمات، ويتوقف مستوى الأداء على قدرات ومهارات وخبرات العاملين التي تقف خلف مجموعة من المتطلبات، التي تتضمن : المؤهلات التعليمية، الميول والاهتمامات. و غيرها من العوامل التي تتدرج تحت الوصف الوظيفي اللازم لتصميم الوظائف و اشتراط توفر المؤهلات اللازمة لتشغيلها. فالأداء الراقي يرتكز على خلفية علمية و تأهيل عملي تطبيقي يوضح مهام العمل و يبسط إجراءاته و خطواته، حيث تسهم القدرات و المهارات و الخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار والإبداع بشرط توفير المناخ الملائم الذي يشجع على ذلك واستغلال قدراتهم في تحقيق أهداف المنظمة (العتيبي، ٢٠١٣، ص٤٠).

وكذلك عرف (المطارنة، ٢٠١٠، ص٦٠٥) الأداء التنظيمي على أنه " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة " .

وعرفه (الشريف، ٢٠٠٤، ص٩٣) أنه يعني قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة.

و يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد " (عكاشة، ٢٠٠٨) .

عناصر الأداء الوظيفي:

هناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي بحسب (عودة ، ٢٠١٢) كمايلي :

أ. الموظف : وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع .

ب. الوظيفة : وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز

ت. الموقف : وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكلة التنظيمية وبشكل أكثر تحديداً توجد عدة عناصر هامة، تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المهارات المهنية والمعرفة العامة عن الوظيفة وهي :
* نوعية العمل : وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء

* كمية العمل : وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز .
* المثابرة والثوق : ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في موعدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه .

مؤشرات الأداء الوظيفي :

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها (عطية ، ٢٠١٢):

- الإنتاجية
 - الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل .
 - مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة .
 - القدرة على الإبداع والابتكار .
 - درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين .
 - مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات.
- وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي :
- الكفاءة: وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال .

_ **الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

بحسب (كامل، ٢٠٠٥، ص ٩١ . ٧٨) فإن العوامل المؤثرة على الأداء تتمثل بمايلي
*الأداء وصاحب العمل : تنشأ المنظمات وتنمو في وسط مليء بالعوامل المؤثرة وقد يكون أهم عامل هو العنصر البشري فهو العنصر الحاكم في المنظمة وتحقيقه للنجاح يكون من خلال استخدامه للعناصر الأخرى .
ويمثل رجل الأعمال العمود الفقري للمنظمة وللاقتصاد ككل، حيث اهتم الكثير من الباحثين بتحديد الخصائص الأساسية لهذا الرجل، وعموماً لا توجد خصائص عامة، لكن قد يشترك رجال الأعمال الناجحين في بعض الصفات الأساسية تتمثل في: التمييز في رقم أعمالهم، المبادرة الشخصية، الفهم الواضح للبيئة التي تعمل فيها المنظمة، النضج والكفاءة.

*الأداء وتدخل الدولة : تعود مشكلة الأداء كذلك إلى تبعية المنظمات للدولة، حيث تتبنى هذه الأخيرة سياسة دعم ومساندة المنظمات في المنافسة والمردودية وخاصة الاستمرارية داخل المحيط التنافسي الحالي. قد يكون الهدف من وراء هذه التبعية اجتماعياً محضاً لدعم الخدمات الضرورية وتوفيرها لمستهلك.

*الأداء والشراكة : إن إنشاء منظمات بين إداريين وطنيين وآخرين أجنب، بدون شك هو مصدر لانطلاقة جديدة للمنظمة سواء كانت عامة أو خاصة، حيث يساعد هذا العمل من جهة على توجيه تصرف الدولة نحو العقلانية ومن جهة أخرى إلى دعم المبادرات الخاصة المحلية .

١٢ . النتائج والمناقشة :

منهج البحث :

اعتمد الباحث على الاستبانة في جمع المعلومات من عينة البحث والتي شملت ١٥٠ موظف في الشركة العامة لمصفاة بانياس وتكونت الاستبانة من ٣٨ فقرة تقيس محوري رأس المال الفكري والأداء الوظيفي .

ثبات أداة الدراسة :

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بحساب معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالشكل التالي :

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
رأس المال الفكري	12	0,875
الأداء الوظيفي	20	0,916
المتغيرين معا	32	0,923

جدول رقم (١) معامل

ألفا كرونباخ لفقرات الاستبانة

من الجدول رقم (١) أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ (0,875) للمتغير الأول وبلغ (0,916) للمتغير الثاني كما بلغ (0,923) للمتغيرين معاً، مما يعني وجود ثبات مرتفع لأداة الدراسة وبالتالي فإن أداة الدراسة تحقق درجة عالية من الاعتمادية والثبات، و هذا يؤكد مدى صلاحيتها للتطبيق

عرض نتائج الدراسة

لمعرفة اتجاهات إجابات المبحوثين هل هي في اتجاه الموافقة أو عدم الموافقة تم استخدام اختبار كاي مربع للمطابقة

جدول رقم (٢) استخدام نموذج كاي مربع لاختبار إجابات أفراد عينة البحث

محاور الدراسة	عدد عبارات المحاور	قيمة كاي مربع	درجة الحرية	القيمة المعنوية	النتيجة
رأس المال البشري	أربعة عبارات	101,185a	14	0,000	فرق معنوي
رأس المال الهيكلي	أربعة عبارات	82,853b	13	0,000	فرق معنوي
رأس المال الزبوني	أربعة عبارات	70,202b	13	0,000	فرق معنوي
الأداء الوظيفي	عشرين عبارة	65,29c	20	0,000	فرق معنوي

من الجدول أعلاه نلاحظ بأن قيم المعنوية لكل من محاور رأس المال البشري (0,000) ، رأس المال الهيكلي (0,000) ، رأس المال الزبوني (0,000) ، الأداء الوظيفي (0,000) . جميعها أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) ويشير ذلك إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين للعبارات المختلفة وتميل هذه الفروق جميعها إلى جهة الموافقة على وجود علاقة معنوية بين محاور الدراسة المختلفة ولقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة المستقلة (رأس المال البشري . رأس المال الهيكلي . رأس المال الزبوني) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) ، استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون .

جدول رقم (٣) نتائج تحليل قياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والأداء الوظيفي

متغيرات الدراسة	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	نوع الارتباط
رأس المال البشري	0,584	0,000	ارتباط معنوي
رأس المال الهيكلي	0,492	0,000	ارتباط معنوي
رأس المال الزبوني	0,473	0,000	ارتباط معنوي

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 584, وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي ومن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0,01 نستنتج أن الارتباط معنوي وإن قيمة معامل الارتباط التي تساوي 584, تشير إلى وجود ارتباط قوي حسب البرنامج الإحصائي المستخدم .

أما المتغير رأس المال الهيكلي فتبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 492, وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي ومن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0,01 نستنتج أن الارتباط معنوي وإن قيمة معامل الارتباط التي تساوي 492, تشير إلى وجود ارتباط منخفض .

وفيما يتعلق بالمتغير الثالث رأس المال الزبوني فتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي 473، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال الزبوني والأداء الوظيفي ومن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط Sig=0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0,01 نستنتج أن الارتباط معنوي وإن قيمة معامل الارتباط التي تساوي 473، تشير إلى وجود ارتباط منخفض .

إذاً من الجدول أعلاه تبين وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي حيث تبين أن رأس المال البشري هو أكثر متغير من متغيرات رأس المال الفكري ارتباطاً بالأداء الوظيفي تلاه رأس المال الهيكلي ورأس المال الزبوني بارتباط منخفض .

ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة مصفاة بانياس ؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس الأداء الوظيفي ، على أساس أنه :

١. إذا كان المتوسط الحسابي أقل من ١,٨ يكون الأداء الوظيفي منخفض جداً .
٢. إذا كان المتوسط الحسابي من ١,٨ إلى أقل من ٢,٦ يكون الأداء الوظيفي منخفضاً .
٣. إذا كان المتوسط الحسابي من ٢,٦ إلى أقل من ٣,٤ يكون الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة .
- ٤ . إذا كان المتوسط الحسابي من ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢ يكون الأداء الوظيفي مرتفع .
- ٥ . إذا كان المتوسط الحسابي ٤,٢ فأكثر يكون الأداء الوظيفي مرتفع جداً .

جدول رقم (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور "الأداء الوظيفي"

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الخيارات										رقم العبارة
		منخفض جداً		منخفض		متوسط		مرتفع		مرتفع جداً		
		ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
٠,٧٨	٤,٣٠	.	.	%١٢	١٨	%١٦	٢٤	%٢٨,٦	٤٣	%٣٢,٦	٤٩	١
٠,٧١	٤,١٥	%١٩,٣	٢٩	%٣٢,٦	٤٩	%٢٦,٦	٤٠	٢
٠,٨٧	٣,٩٨	%١١,٣	١٧	%١٢	١٨	%٢٠,٦	٣١	%٣١,٣	٤٧	%٢٤,٦	٣٧	٣
١,٠٢	٣,٩٧	%١١,٣	١٧	%١٤	٢١	%٢١,٣	٣٢	%٢٤,٦	٣٧	%٣٠,٦	٤٦	٤
٠,٩٨	٣,٨٨	%١١,٣	١٧	%١٤,٦	٢٢	%٢	٣٠	%٢٩,٣	٤٤	%٢٤,٦	٣٧	٥
١,١١	٣,٨٧	%١٢	١٨	%١٥,٣	٢٣	%٢٠,٦	٣١	%٢٤	٣٦	%٢٨	٤٢	٦
٠,٩٣	٣,٨٧	%١١,٣	١٧	%١٢,٦	١٩	%٢٤	٣٦	%٢٨	٤٢	%٢٤	٣٦	٧
٠,٩٠	٣,٨٥	.	.	%١٤	٢١	%٢٣,٣	٣٥	%٢٧,٣	٤١	%٢٣,٣	٣٥	٨
١,٢١	٣,٨٤	%١٤	٢١	%١٤	٢١	%١٨,٦	٢٨	%٢٥,٣	٣٨	%٢٨	٤٢	٩
١,٠٥	٣,٧٥	%١١,٣	١٧	%١٦,٦	٢٥	%٢١,٣	٣٢	%٢٦,٦	٤٠	%٢٤	٣٦	١٠
١,٠٤	٣,٦٧	%١٢,٦	١٩	%١٣,٣	٢٠	%٢٦	٣٩	%٢٣,٣	٣٩	%٢٢	٣٣	١١
١,٠٢	٣,٦٤	%١١,٣	١٧	%١٩	٢٤	%٢٧,٣	٤١	%٢٤,٦	٣٧	%٢٢	٣٣	١٢
١	٣,٦٤	%١٢,٦	١٩	%١٢,٦	١٩	%٢٤	٣٦	%٢٦,٦	٤٠	%٢٠,٦	٣١	١٣
١,٠٦	٣,٦٠	%١٢,٦	١٩	%١٥,٣	٢٣	%٢٨,٦	٤٣	%٢٧,٣	٤١	%٢٠,٦	٣١	١٤

١٥	٢٩	%١٩,٣	٣٨	%٢٥,٣	٣٧	%٢٤,٦	٢٢	%١٤,٦	١٨	%١٢	٣,٥٤	٠,٩٨
١٦	٣٣	%٢٢	٣٢	%٢١,٣	٣٨	%٢٥,٣	٢٨	%١٨,٦	٢٠	%١٣,٣	٣,٤٢	١,١٩
١٧	٢٥	%١٦,٦	٣٩	%٢٦	٤٣	%٢٨,٦	٣٠	%٢	١٨	%١٢	٣,٣٢	١,٠٣
١٨	٢٧	%١٨	٣٤	%٢٢,٦	٣٩	%٢٦	٢٤	%١٦	٢٢	%١٤,٦	٣,٢٨	١,٠١٣
١٩	٢٤	%١٦	٣٦	%٢٤	٣٩	%٢٦	٢٧	%١٨	٢٤	%١٦	٣,١٢	١,٠١٣
٢٠	٢٧	%١٨	٢٩	%١٩,٣	٣٦	%٢٤	٣٠	%٢	٢٧	%١٨	٢,٩٥	١,١٦
المتوسط العام المرجح												
											٣,٦٥	٠,٧٤

المصدر برنامج spss

من الجدول رقم (٥) يتضح أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام والتي بلغت ٣,٦٥ تشير بشكل عام إلى أن أفراد العينة يوافقون على ما ورد بشأن الأداء الوظيفي ويبين ذلك أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى العاملين في شركة مصفاة بانياس وبناء على وجهات نظر أفراد العينة ، فإن أبرز ما يوضح مستوى الأداء الوظيفي في شركة مصفاة بانياس يتمثل فيما يلي :

- . هناك حرص على تحقيق الأهداف العامة .
- . يتم تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة من الرؤساء فيما يخص العمل .
- . توجد قدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء العمل .
- . هناك قدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل .
- . توفر فاعلية الاتصال بالرؤساء والمرؤوسين في سبيل تنفيذ واجبات العمل .
- . يوجد تقييد والتزام بأنظمة العمل .
- . هناك تعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة .
- . هناك تخطيط للعمل قبل أداءه .
- . يوجد تقييد في الحضور والانصراف للعمل .
- . هناك تنسيق مع الآخرين في أداء العمل .
- . يتم إنجاز العمل المحدد في الوقت المحدد .
- . يوجد تنظيم في مهام وواجبات العمل .
- . تتم الرقابة لضمان نوعية جودة الأداء في العمل .
- . يتم الترتيب للأعمال اليومية حسب أهميتها .
- . توجد قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل .
- . حجم العمل اليومي الذي ينجز يتفق مع المهام الموكلة للموظف .
- . نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالأهداف والبرامج المرسومة عالية .
- . مستوى المساهمة في التجديد والتطوير عالية .
- . توجد عناية بشؤون العاملين فيما يخص العمل .
- . توجد مشاركة في اتخاذ القرارات الهامة .

ويعزز ذلك قيم المتوسط الحسابي الموزون لاستجابات العينة ، حيث جاءت كما يلي (٤,٣٠ . ٤,١٥ . ٣,٩٨ . ٣,٩٧ . ٣,٨٨ . ٣,٨٧ . ٣,٨٥ . ٣,٨٤ . ٣,٧٥ . ٣,٦٧ . ٣,٦٤ . ٣,٦٠ . ٣,٥٤ . ٣,٤٢ . ٣,٣٢ . ٣,٢٨ . ٣,١٢ . ٢,٩٥) بانحرافات معيارية (٠,٧٨ . ٠,٧١ . ٠,٨٧ . ٠,٠٢ . ٠,٩٨ . ١,١١ . ٠,٩٣ . ٠,٩٠ . ١,٢١ . ١,٠٥ . ١,٠٤ . ١,٠٢ . ١,٠٦ . ١,٠٩ . ١,٠٣ . ١,٠٣ . ١,٠١٣ . ١,١٦)

اختبار فرضيات الدراسة

لإثبات فرضيات الدراسة استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد وهو نموذج يوضح العلاقة الدلالية بين متغير تابع واحد وعدد من المتغيرات المستقلة .

الفرضية الرئيسية

فرضية العدم : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال الفكري و الأداء

الوظيفي

جدول رقم (٥) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي

المتغير	الارتباط (R)	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T	مستوى الدلالة
رأس المال الفكري	,654a	.431	24,766	0,000	رأس المال البشري	4,181	.000
					رأس المال الهيكلي	1,185	.225
					رأس المال الزبوني	3,546	.001

لإثبات الفرضية الرئيسية استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد وهو نموذج يوضح العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين لرأس المال الفكري والأداء الوظيفي بلغت 654, والتغير في المتغير المستقل (رأس المال الفكري) يفسر ما نسبته 43,0 من التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) كما إن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة F 24,766 وبلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0,000 وهي بذلك دالة إحصائياً وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة 0,05 .

وبالنظر إلى تأثير أبعاد رأس المال الفكري في الأداء الوظيفي يتضح وجود تأثير معنوي لعدد من الأبعاد حيث بلغت قيمة معامل الانحدار 601, وقيمة T 4,181 وبمستوى دلالة 0,000 لبعد رأس المال البشري .

كما بلغت قيمة معامل الانحدار 415, وقيمة T 3,546 وبمستوى معنوية 0,001 لبعد رأس المال الزبوني وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 بينما لا يوجد تأثير معنوي لبعد رأس المال الهيكلي حيث بلغت قيمة معامل الانحدار 175, وقيمة T 1,185 وبمستوى معنوية 225, وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 .

الفرضية الفرعية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال البشري

والأداء الوظيفي.

جدول رقم (٦) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتأثير رأس المال البشري على الأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0,579 a	0,329	9,856	0,000	تتناسب مؤهلات العاملين مع المهام الموكلة إليهم	-0,25	-0,35
					تبدل إدارة الشركة جهداً للاحتفاظ بالعاملين ذوي الكفاءات العالية	0,512	0,821
					تسعى إدارة الشركة لإكساب العاملين مهارات جديدة	1,215	1,912
					تحرص إدارة الشركة على ترقية العاملين المميزين لديها	0,955	1,613

لإثبات الفرضية استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي بلغت 0,579 والتغير في المتغير المستقل (رأس المال البشري) يفسر ما نسبته 0,329 من التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) كما إن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة F 9,856 وبلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0,000 وهي بذلك دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي.

جدول رقم (٧) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتأثير رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T	مستوى الدلالة
رأس المال الهيكلي	0,503 a	0,254	6,554	0,000	تمتلك الشركة هيكل تنظيمي يساعد في نقل وتبادل المعلومات	0,665	0,814
					يؤمن الهيكل التنظيمي للشركة توزيع عادل للصلاحيات	0,795	0,845
					يؤمن الهيكل التنظيمي للشركة تبادل الخبرات والتعاون	1,071	1,442
					تهتم الشركة بتشكيل ورش عمل من مختلف الأقسام	0,073	0,105

لإثبات الفرضية استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي بلغت 0,579 والتغير في المتغير المستقل (رأس المال الهيكلي) يفسر ما نسبته 0.329 من التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) كما إن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة F 9,856 وبلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0,000 وهي بذلك دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي.

وبالنظر إلى مستوى تأثير عبارات رأس لمال الهيكلي في الأداء الوظيفي يتضح عدم وجود تأثير معنوي لعدد من العبارات حيث كان مستوى المعنوية لهذه العبارات أكبر من مستوى الدلالة 0,05 .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين رأس المال الزبوني والأداء الوظيفي.

جدول رقم(٨) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتأثير رأس المال الزبوني على الأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	T	مستوى الدلالة
رأس المال الزبوني	.515 a	.273	7.215	0,000	تهتم إدارة الشركة بزيادة رضا العمال والمحافظة على علاقات جيدة معهم	1,625	0,529
					تهتم إدارة الشركة بمعرفة آراء واقتراحات العمال بخصوص المشاكل والمعوقات	.188	0,829
					تساهم إدارة الشركة في تلبية متطلبات ورغبات العمال	1,710	0,001
					تقوم إدارة الشركة بدراسة السوق لمعرفة احتياجاته	0,32-	0,949

لإثبات الفرضية استخدم الباحث نموذج الانحدار الخطي المتعدد ويتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الزبوني والأداء الوظيفي بلغت 0,515 والتغير في المتغير المستقل (رأس المال الزبوني) يفسر ما نسبته 0.273 من التغير في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) كما إن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة F 7,215 وبلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0,000 وهي بذلك دالة إحصائياً وعليه يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين رأس المال الزبوني والأداء الوظيفي.

وبالنظر إلى مستوى تأثير عبارات رأس لمال الزبوني في الأداء الوظيفي يتضح عدم وجود تأثير معنوي لعدد من العبارات حيث كان مستوى المعنوية لهذه العبارات أكبر من مستوى الدلالة 0,05 .

١٣ . النتائج والتوصيات

١٣ . ١ : نتائج اختبار الفرضيات :

أكدت بيانات الدراسة وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين لمتغيرات رأس المال الفكري وتميل جميعها اتجاه الموافقة إلى وجود علاقة معنوية بين محاور الدراسة المختلفة وكذلك وجود علاقة ارتباط معنوي بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي .

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في الأداء الوظيفي عند مستوى المعنوية 0,05 للعاملين في شركة مصفاة بانياس .

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الأداء الوظيفي عند مستوى المعنوية 0,05 للعاملين في شركة مصفاة بانياس كما اتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تأثير عبارات رأس المال البشري في الأداء الوظيفي غير دالة إحصائياً .

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في الأداء الوظيفي عند مستوى المعنوية 0,05 للعاملين في شركة مصفاة بانياس كما اتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تأثير عبارات رأس المال الهيكلي في الأداء الوظيفي غير دالة إحصائياً .

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني في الأداء الوظيفي عند مستوى المعنوية 0,05 للعاملين في شركة مصفاة بانياس كما اتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تأثير عبارات رأس المال الزبوني في الأداء الوظيفي غير دالة إحصائياً .

٢ . ١٣ : التوصيات

بناءً على النتائج التي توصل إليها الباحث فإنه يقدم مجموعة من التوصيات أهمها العمل على زيادة اهتمام شركات القطاع العام برأس المال الفكري وخاصة تلك التي تبحث عن التميز من خلال الاهتمام برأس المال الفكري وتطويره .

قيام إدارة الشركة بتربية العمال المتميزين وبذل الجهد للمحافظة على أصحاب الكفاءات من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي لهم .

العمل على مساهمة الهيكل التنظيمي للشركة في نقل وتبادل الخبرات والمعلومات بين الموظفين باعتماد هيكل تنظيمي فعال ومتطور .

القيام بدورات وورش عمل تعمل على توضيح أهمية ودور رأس المال الفكري وكيفية تطويره والمحافظة عليه .

القيام بأبحاث حول رأس المال الفكري في شركات أخرى .

١٤ . المراجع

١٤ . ١ : العربية

١ . الشريف، طلال عبد الملك (٢٠٠٤) ، " الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر

العاملين بإمارة مكة المكرمة " ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ص ٩٣ .

٢ . الشيخ ومحمد (٢٠١٨) " أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي " ، مجلة المصارف ، اتحاد

المصارف السوداني ، العدد السابع عشر ، ص ٣٦ . ٤٢ .

٣ . الشيخ، صالح سامي صالح (٢٠١٣): "أثر رأس المال الفكري على أداء شركات التأمين في الأردن" ،

رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن .

- ٤ . العجلوني (٢٠١٠) ، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي في المصارف الأردنية ، دراسة ميدانية مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية" ، المجلد ٢٦ ، العدد الثاني ، ص ٣٩ . ٥٧ .
- ٥ . العتيبي، تركي بن سهل بن ماضي (٢٠١٣) ، " القيم التنظيمية و علاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية على العاملين في كلية الملك خالد العسكرية بالرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، (ص ٤٠)
- ٦ . العنزري، سعد على؛ وصالح، أحمد على (٢٠٠٩): "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، عمان، دار اليازوري العالمية للنشر والتوزيع.
- ٧ . الكثيري، عبد الله راجح الحميدي (٢٠١٣): "دراسة تقييمية لرأس المال الفكري بالجامعات السعودية ونماذج تعظيمه" دراسة حالة لجامعة الملك سعود" ، رسالة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
- ٨ . المطارنة، عبد الفتاح، خليفات، شرين محمد (٢٠١٠)، " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن " ، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٦)، العدد (٢٠١) (٢٠١٠)
- ٩ . الهلالي، الهلالي الشربيني (٢٠١١): " إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي " ، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد الثاني والعشرون .
- ١٠ . بوقلقول، الهادي (٢٠٠٨): " رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات " ، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، في الفترة من ١٣-١٤ مايو، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة دحلبي، الجزائر .
- ١١ . تويقر، رحمة (٢٠١٥) " العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي " ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال (الأردن) ، المجلد ٩ ، العدد ٣ ، ص ٦١٩ . ٦٥٠ .
- ١٢ . حسن، حسين عجلان (٢٠٠٨): " استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال " ، عمان، إثراء للنشر والتوزيع.
- ١٣ . شريفي ، خيرة (٢٠١٤) ، "رأس المال الفكري لدعم الإبداع" ، دراسة ميدانية ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية جامعة سعد دحلبي بليدة ، الجزائر ، العدد ١٥ ، ص ١٧٥ . ١٨٨ .
- ١٤ . عكاشة، أسعد أحمد محمد (٢٠٠٨) ، "أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي " : دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات " Paltel " في فلسطين" ، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
- ١٥ . عودة ، نافع محمد أسمر ، ٢٠١٢ ، م "علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة التربوية ، كلية التربية ، جامعة اليرموك .
- ١٦ . قرني، أسامة محمود؛ والعتيقي، إبراهيم مرعى إبراهيم (٢٠١٢): "إدارة رأس المال الفكري بالجامعات المصرية كمدخل لتحقيق قدرتها التنافسي" تصور مقترح، مجلة التربية - مصر، المجلد الخامس عشر، العدد الثامن والثلاثون.
- ١٧ . كامل ، مصطفى ؛ البكري ، سونيا ٢٠٠٥ ، م ، "دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة" ، مجلة الإدارة ، مج ٢٣ ، ١٤ يوليو ١٩١ - ٧٨
- ١٨ . مرسي إبراهيم، إلهام محمود (٢٠٠٨): " دور الاتصال العلمي في الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة بنها" ، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة بنها.

الأجنبية : ٢٠١٤

1: Kharal, (2014): "**The Management Intellectual Capital Journal of Long Range Planning**", Vol. 30, No. 3.

2 :Mousavi ،Nejad ،Sasan ،Rezaie ،Samira،Salari ،Seyyed Amin Ayatollahi HosseinAghasi (2012) **Identification ،"HosseinKamyabi،NaserShahabiSanazHadizadeh of Candida Species Isolated From Orn"**

3 : Qweh Long Kweh ،(2015) ،"**Yee Chuann Chan and Irene Wei Kiong Ting ،"** 105–124. PenerbitUniversitiSains Malaysia ،2015 ،Supp.1 ،Vol. 33 ،Kajian Malaysia 201.

4: Roucham benziane,(2017) **the role of organizational commitment in the improvement of employees' performance at a business companies an empirical study at Sonelgaz company – distribution directorate rifi – bechar, Al-bashaer economic journal volume 3,Tahri 3 mohammed university, bechar, Algeria**

5 : Ssegawa godfrey,(2014)" **factors influencing employee job satisfaction and its impact on employee performance, a case of unileversity Kenya**", united states international university.