



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعه بابل - كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

بحث بعنوان

رأس المال الفكري واثرة في تعزيز اداء العاملين في المنظمات

(بحث استطلاعي في دائرة صحة كربلاء)

ببحث تقدم به الطالبان

مصطفى حقي اسماعيل

عذراء كاظم جواد

الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بابل لنيل درجة البكالوريوس

في ادارة الاعمال

بأشرافه

م.م. حيدر محمد كريم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَحَاتَمَهُ مِسْكٌ وَفِي ذَلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ﴾

صدق الله العلي العظيم

﴿سورة (الزلفين)، آية: 26﴾

الاهداء

إلى أبي العطوف....

قدوتي، ومثلي الأعلى في الحياة؛ فهو من علمني كيف أعيش بكرامة وشموخ

إلى أمي الحنوننة.....

لا أجد كلمات يمكن أن تمنحها حقها، فهي ملهمة الحب وفرحة العمس، ومثال الثقاني

والعطاء

إلى إخوتي....

سندي وعضدي ومشاطري أفراحي وأحزاني

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين واطيب الصلاة وآزكى السلام عليه وعلى آله

وصحبه الطيبين الطاهرين

الشكر والتقدير

قال تعالى (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) صدق الله العلي العظيم (لقمان: 12)

وقال رسول الله الكريم (صلى الله عليه وآله وسلم): (من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل) صدق رسول الله

احمد الله جداً طيباً مباركاً على السموات والأرض على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال

رضاه

ثم أتوجه بخزير الشكر والامتنان الى كل من:

الاستاذ الفاضل م.م. حيدر محمد

بالإشراف على هذا البحث وتكريمه بتصحي وتوجيهي .

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على واقع تعزيز رأس المال الفكري في المنظمات والى التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز اداء العاملين، الكشف عن اتجاهات المنظمة نحو اهتمام رأس المال الفكري فيها . المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري في التسعينيات من القرن الماضي، حيث اصبح ينظر اليه باعتباره ممثلا حقيقيا لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثورة الحقيقية للمنظمات لذا سعت المنظمات إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى مساهمة في تحقيق اهداف المنظمة والعمل على تطوير رأس مالها الفكري بالمستوى المرغوب والمتوقع. تأتي أهمية البحث من خلال تركيز الاهتمام على عدة مجالات في اداء العاملين منها التغيير في الثقافة والهيكل التنظيمي والتكنولوجيا والتغيير في المهام على تسلط البحث على مفهوم رأس المال الفكري، دور رأس المال الفكري في نجاح تنفيذ اداء العاملين في المنظمة، يهتم هذا البحث كيفية استثمار رأس المال الفكري في اداء العاملين في المنظمات.

سعى البحث الحالي لقياس دور رأس المال الفكري بأبعادها (رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلي) و اداء العاملين اذا انه تبنى في اطاره النظري رأس المال الفكري المتغير المستقل واداء العاملين المتغير التابع.

العينة: من خلال استعمال العينة القصدية وزعت استمارة استبانة على الموظفين في دائرة صحة كربلاء وقد تم استرجاعها جميعا، اذا ان نسبة الاستجابة بلغت (100%) ولأجل معالجة البيانات والمعلومات تم استعمال عددا من الاساليب الاحصائية وهي: (التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي، شدة الاجابة، الانحراف المعياري، معامل الارتباط البسيط، مقياس T، واختبار F عن طريق الاعتماد على برنامج (SPSS).

الاهمية: يستمد البحث أهميته من طبيعة المتغيرات التي تناولها، عبر ترسيخ قناعة لدى افراد العينة المبحوثة (دائرة صحة كربلاء) بأهمية تبني مفهوم رأس المال الفكري وابعادها وما الى ذلك من انعكاس في تعزيز اداء العاملين .

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
ب	الآية القرآنية
ت	الاهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	المستخلص
ح	المحتويات
1	المقدمة
3-2	منهجية البحث
11-4	المبحث الاول (رأس المال الفكري)
15-12	المبحث الثاني (اداء العاملين)
25-16	المبحث الثالث: الجانب التطبيقي
26	المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات)
28-27	المصادر
	الملاحق

المقدمة

لم تعد المنظمات المعاصرة تعتمد على ما تمتلكه من أصول مادية ورؤوس أموال نقدية في عصر تتميز فيه المنظمات بالأصول والمعرفة غير الملموسة التي تمثل المورد الأثمن لهذا العصر، حيث سعت المنظمات جاهدة إلى التعويض - عن الأصول المادية بأصول أكثر قيمة تضمن لها التفوق وتحقق في رأس المال الفكري والذي يتكون من ثلاثة عناصر أساسية (رأس المال المادي، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس مال العملاء)، ونظراً إلى أن المورد البشري في المنظمة له دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات والمعرفة وخاصة في مجال ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف وتدريب وتطوير وتعويضات وإدارة أداء العاملين، فقد ازداد من هنا على المنظمات المعاصرة أن تعمل وبشكل مستمر للاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك العلم والمعرفة والتي تمثل مصدر الابتكار لمنتجات الفكرية والتكنولوجية ولا زالت منظمات اليوم تعاني من تدني مستويات أنه أفرادها، وهذا يشكل أمامها عائقاً لبناء قاعدة فكرية متميزة وحثها الدؤوب إلى إيجاد آليات ووسائل كفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليص فجوات الأداء، ولذا سعت إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على رفع مستويات الأداء وتطوير قدرات وقابليات العاملين بالمستوى المرغوب والمتوقع، وقد شملت أي منظمة أن تعيش بمعزل عن البيئة المحيطة بها سواء داخلية أو خارجية حيث يوجد علاقة تأثير بين أي منظمة والبيئة التي تعيش فيها كما أن المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري في التسعينيات من القرن الماضي، حيث أصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثورة الحقيقية للمنظمات لذا سعت المنظمات إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على تطوير رأس مالها الفكري بالمستوى المرغوب والمتوقع. وقد اشتمل البحث المقدم على أربعة مباحث حيث خصص المبحث الأول للمنهجية العلمية والمبحث الثاني للإطار الفكري النظري والمبحث الثالث العلاقة بين المتغيرين والمبحث الرابع للاستنتاجات والتوصيات .

منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

لازلت الكثير من المنظمات في غفلة عن اهمية رأس المال الفكري باعتباره الموجه الرئيسي لاستخدام بغية الموارد الأخرى حيث تبين لعلماء التعزيز في العصر الحالي أن رأس المال الفكري له عالقة واضحة اداء العاملين وذلك بالتماشي مع آخر مستجدات العلوم والتعزيز ومن هنا يمكن طرح الاشكالية بالسؤال الاتي و من هنا يمكن طرح الإشكاليات التالية

- 1- ما هو دور رأس المال الفكري في تنفيذ اداء العاملين في المنظمة.
- 2- هل توجد علاقه ارتباط بين رأس المال الفكري واداء العاملين في المنظمة .
- 3- هل توجد فروق معنويه بين رأس المال الفكري و بين اداء العاملين في المنظمة .

ثانيا: اهمية البحث

تأتي أهمية البحث من خلال

- 1- تركيز الاهتمام على عدة مجالات في اداء العاملين منها التغير في الثقافة والهيكل التنظيمي والتكنولوجيا والتغير في المهام على تسلط البحث على مفهوم رأس المال الفكري
- 2- دور رأس المال الفكري في نجاح تنفيذ اداء العاملين في المنظمة .
- 3- يهتم هذا البحث كيفية استثمار رأس المال الفكري في اداء العاملين في المنظمات.

ثالثا: اهداف البحث

ويهدف البحث الى :-

- 1- التعرف على واقع تعزيز رأس المال الفكري في المنظمات
- 2- يهدف البحث الى التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز اداء العاملين .
- 3-الكشف عن اتجاهات المنظمة نحو اهتمام رأس المال الفكري فيها .

رابعاً: فرضيات البحث

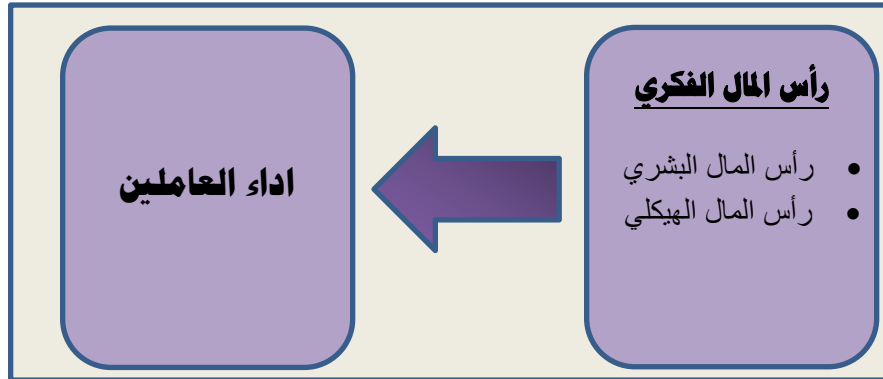
استناداً إلى مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات التالية

1_ الفرضية الرئيسية الاولى (فرضيات الارتباط) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري من خلال ابعاده (رأس المال المادي ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال البشري ، رأس المال العملاء) واداء العاملين منها الفرضيات الآتية:

- أ. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري واداء العاملين وابعاده
- ب. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي واداء العاملين وابعاده

2_ الفرضية الرئيسية الثانية (فرضيه التأثير) يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وابعاده (المادي ، البشري ، الهيكلي ، العملاء) واداء العاملين وتتفرع منها الفرضيات الآتية

- أ. يوجد تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري واداء العاملين وابعاده
- ب. يوجد تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الهيكلي واداء العاملين وابعاده



المخطط الفرضي للبحث

المصدر : اعداد الباحثان

المبحث الأول

رأس المال الفكري

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري

أدركت الكثير من المنظمات حقيقة مهمة وهي أن القيمة الحقيقية لها تستند على شيء قد يكون أكثر أهمية من رأس مالها المادي ألا وهو ما يطلق عليه اليوم ب (رأس المال الفكري) , الذي يتمثل بمعرفة كيف , وإبداع العاملين , ومعرفة ومهارة الموظفين , وثقافة المنظمة , وعملياتها التنظيمية , وبراءات الاختراع , وكذلك علاقاتها مع الزبائن , وقد اتسع نطاق مفهوم رأس المال الفكري على مستوى الدول المتقدمة , وعلى رأسها اليابان , ليشمل كل الإمكانيات الفنية والمعنوية والثقافية والعقلية المتاحة للمنظمات التي تعمل على مستوى المجتمع ككل , ويعتبر القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للشركات التي لم يتابعها المحاسبون مثلما يتابعون النقد والموجودات وغيره , فقد بينت أن رأس المال الفكري هو المقدره العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية وتنمى بمستوى عال من الجودة . وتمتلك القدرة على تحقيق التكافؤ والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة . (العنزي , 112 , 2001)

ومن الجدير بالذكر أنه في الوقت الحاضر حتى في الصناعات الخدمية أضحت رأس المال الفكري يمكن رؤيته بوضوح في شركات البرامجيات والرعاية الصحي والخدمات المالية والتعليمية والاستشارية وقد تناول مفهوم رأس المال الفكري العديد من الباحثين والكتاب , ويمكننا استعراض بعض تلك المفاهيم التي جاءت بصدد الموضوع :-

وعرف (العنزي , 117 , 2001)

رأس المال الفكري بأنه المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة .

في حين عرف (بني حمدان, 10, 2003)

قدرة عقلية قادرة على توليد الافكار المتعلقة بالتطوير الخلاق و الاستراتيجي الذي يضمن البقاء في المنظمة في بيئة العمل المتغيرة بسرعه .

واما (توماس, 31, 2004)

يعرف بأنه الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة .

و عرف (السعيد, 2008,69)

التنافسية مجموعه من القيم غير الملموسة التي تعتبر جزء من راس المال والتي تتمثل على مكونات بشريه وهيكلية وعلائقيه تساهم في انتاج أو افكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء و تحسين الحصة السوقية وتعظيم القدرات التنافسية.

(Mention,12,2020)

مجموعه من المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفه واسعه تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالميه من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والغرض التي تنتجها.

وبرأي الباحثان ان راس المال الفكري هو انه ما تمتلكه المنظمة من مكونات بشريه وتنظيميه وعلائقيه والتي تتمثل في الكفاءات البشرية المبدعة ذات الخبرة والمعرفة والمهارات اضافه الى الهياكل التنظيمية والبرامج والعمليات والفوائد المعلوماتية كذلك ما لديها من علاقات مع كافة الاطراف الداخلية والخارجية وتساعد في تحسين اداء المنظمة وتساهم في تنمية الحصة السوقية وتودي الى تعظيم قدرتها للمنظمة .

ثانيا: أهمية رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري حقيقة مهمة في الحياة الاقتصادية إذ أنه العنصر الرئيس لما تشتريه ونبيعه والمادة الخام التي تعمل بها , وتأكيدا للدور الكبير والفاعل الذي يلعبه ذوي القدرات الابتكارية الأصيلة في بناء المجتمع المتقدم ما ذكره (Tsurumi , 5,1976) فأن اليابان لم تستعد موقعها التجاري العالمي إلا بفضل اعتمادها على علمائها ومفكرها ومهندسيها لاختراع وإنتاج سلع جديدة وتوليد أفكار مبدعة , في حين (Nehru , 56,1965) لا يرى طريقا أكثر فاعلية لمحاربة الفقر غير طريق استثمار العقول والقدرات المتميزة التي تعمل على خلق التكنولوجيا والتقدم(العنزي, 138 , 2002) . بينما (Daft , 259,2001) يرى أن سبب الاهتمام برأس المال الفكري هو :

1- التقدم السريع الذي حصل في تقانة المعلومات والاتصالات

2- تحول اهتمام إدارات المنظمات من الموارد الطبيعية إلى الموارد الفكرية .

اما بالنسبة ل (Vij , 3,1999) فبعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل سريع .

ويتضح من خلال ذلك ضرورة وجود إدارة فاعلة ل (Intellectual Capital) لأن مفتاح نجاح المنظمة وسر بقاءها يكمن في استثمارها الصحيح لطاقتها الفكرية بما يعزز رعايتها والمحافظة عليها , ويمكن تحديد أهمية رأس المال الفكري بالاتي :

1- يعد رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للمنظمات المتمثلة بالذكاء الخام الذي يتمتع به العاملين في المنظمة ويمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تجعل المنظمة قادرة على زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية

2- هو الأساس لخلق منظمات أعمال ناجحة , ففي المجتمع الغربي أمثلة على أولئك الذين يمتلكون عقول وأفكار مكنتهم من تأسيس شركات كبرى مثل (Marvin Bower) الذي أسس شركة (Mckinsey & Alber Company) , (Einsten) الذي أسس معهد (Princet) للدراسات المتقدمة في مجال رسم الخرائط الجغرافية .

(Gates & Ailen) اللذين بنيا شركة (Microsoft) , (Quinn, 1995,73)

3- أصبح رأس المال الفكري في اقتصاد اليوم (الاقتصاد المعرفي) المصدر الأكد للميزة التنافسية الدائمة , ويمثل خاصية المنظمة التي تميزها عن منافسيها من المنظمات الأخرى

4- يعد السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم , كون الموجودات الفكرية قوة خفية تضمن بقاء المنظمة (Keonig , 10,2000) , ولأن المنظمات تواجه يوميا تغيرات سريعة تتطلب معارف ومهارات متقدمة والتوافق بين القدرات التقنية من جانب والفكرية من جانب آخر للتكيف مع هذه التغيرات .

ثالثا: خصائص راس المال الفكري

وهي خصائص ترتبط بالبيئة المؤسسية وتتضمن تواجد راس المال الفكري في جميع المستويات ونسب متفاوتة المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الافراد تواجد في العلاقات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة عدم التركز في المركزية الإدارية الخصائص المهنية وهي الخصائص ترتبط بممارسه العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن امتلاك العديد من المهارات الفنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية التدريب الاثرائي و الخصائص السلوكية والشخصية وهي خصائص ترتبط بالعنصر البشري في حالات وبنائه الذاتي وتشمل الميل الى تحمل المخاطرة والاقدام على الاعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل عدم التأكد المثابرة في العمل الثقة العالية بالنفس الاستفادة من الخبرات الآخرين و الخصائص الشكلية : وهي خصائص الشكل العام الظاهري لراس المال الفكري وتتضمن غير ملموس وغير مرئي حيث لا يمكن الامساك براس المال الفكري او تقييمه باتمان محددة وصعوبة وضع معايير لقياس راس المال الفكري التي تمتلكها المنظمة ومهارات ماديه وغير متاحه لصناعي القرار وبالتالي فانهم يفتقدون لمعايير واضحة تمكنهم من متابعه وقياس حركه راس المال الفكري (قويدري ، 6، 2011)

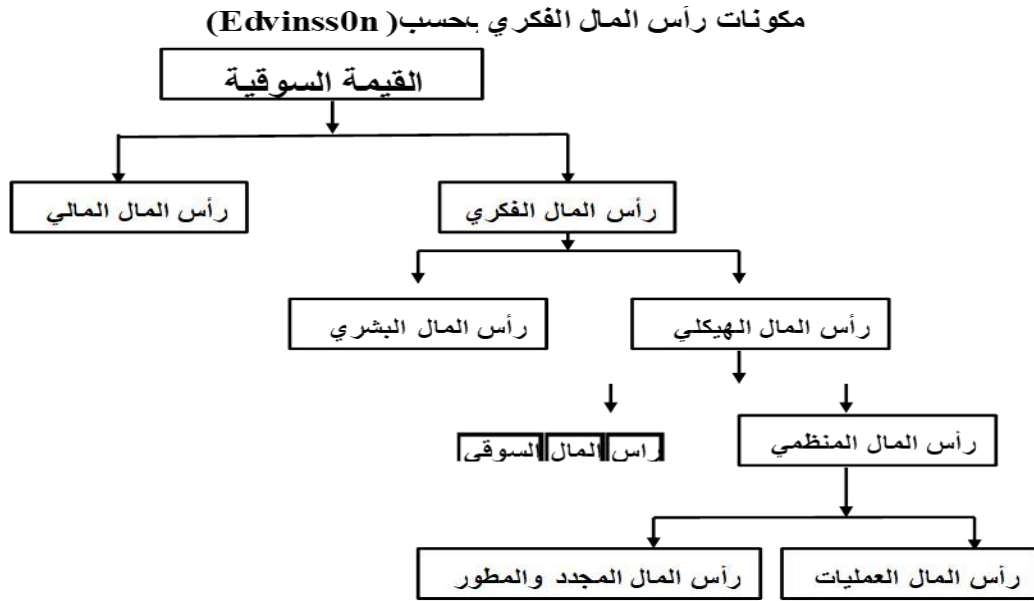
رابعا: سمات راس المال الفكري

تعد السمات امكانيه التحكم فيه بواسطة المنظمة ومن ثم الحصول على مناقصه اقتصاديه والمستقبلية والتي تكون مقصورة على المنظمة وصعوبة الاستفادة منه بواسطة الآخرين ووجود مشاكل تتعلق بفصله او الاقتصاد الى فصله وصعوبة تحديد ما اذا كان قد تم المحافظة عليه او صياغته او سوف يتم استبداله تدريجيا الدرجة العالية من عدم تماثل المعلومات المتعلقة به فيما بين الادارة داخل المنظمة وبين اصحاب المصالح الآخرين لذا يتسم بدرجة عالية من عدم التأكد المخاطرة المرتبطة به مقارنة بالأصول التي تنشأ نتيجة وجود فاصل زمني بين الاستثمار فيه وبين التدفقات النقدية الواضحة والمترابطة به (رشا الغول، 30، 2014)

خامسا: مكونات رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بأن له جوانب متعددة من أبرزها المعرفة العلمية وعلاقات الزبائن والمعرفة المتراكمة للمنظمة وبراءات الاختراع وغيرها , ومن الجدير بالملاحظة أنه ليس كل معرفة هي رأس مال فكري فالفكرة الجيدة التي لم يتم توثيقها تعتبر عديمة الفائدة ولا قيمة لها وإلا أنها ذات قيمة ويمكن استخدامها

من قبل المنظمة إذا كانت مفيدة . وقد حدد (Edvinsson) وهو أول مدير لإدارة رأس المال الفكري في شركة (Skandia) مكونات رأس المال الفكري كما في الشكل:



ويتضح من الشكل ان (Edvinsson) وهو اول مدير لإدارة رأس المال الفكري في شركة Skandia قد حلل القيمة السوقية الى رأس مال فكري ورأس المال المالي ويتكون رأس المال الفكري من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي .

يقصد برأس المال البشري (Human Capital) المعارف والمهارات والكفاءات والخبرات لدى الأفراد أو الجماعات والتي تعتمد لإنتاج بضائع أو خدمات أو أفكار في ظروف سوقية معينة (11,1999 , Westphal) . بينما عرفه (Youndt , 839,1996) بأنه مجموعة الأفراد الذين يمتلكون مهارات ومعارف وقابليات تساهم في زيادة القيمة الاقتصادية للمنظمة . أما بالنسبة (Theodor & , 15,1991) فقد عرفا رأس المال البشري بأنه مجموع الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال الموارد الاقتصادية. ويتضمن رأس المال البشري القيم والثقافة والفلسفة التي يمتلكها العاملون , وهو ملك العاملين وليس المنظمة

أما رأس المال الهيكلي (Structural Capital) يمثل المعرفة الواضحة والصريحة المرتبطة بالعمليات الداخلية لنشر وإيصال وإدارة المعرفة العلمية والفنية في المنظمة (Lonqvist , 2,2002) , أما (ميرخان , 26 , 2003) فقد بين أن رأس المال الهيكلي هو قدرات المنظمة التنظيمية التي تنظم وتلبي

متطلبات الزبائن وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات ، وبراءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف ، ومدى حماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وهويتها ، والتي ترجع بالفائدة للزبون وزيادة رضا ، وكذلك فائدة المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها . وعموما يمكن القول أن رأس المال الهيكلي يتكون من رأس المال السوقي ورأس المال المنظمي ..

بالنسبة لرأس المال السوقي (Market Capital) يشير إلى علاقة المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم ويتمثل برضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ به من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه وتلبية حاجاته ورغباته .

أما رأس المال المنظمي (Organizational Capital) فيمثل طاقات المنظمة في صورة بضائع وحقوق اختراع وماركات تجارية وسمعة المنظمة ، وهو يتكون من رأس المال العمليات ورأس المال المجدد والمطور .

وبالنسبة لرأس المال العمليات (Process Capital) فيتضمن العمليات الوظيفية والفعاليات والمساهمات وتحويل ونشر المعرفة وإنتاجية العاملين (Tanaszi & Duffy,1999,17) .

أما رأس المال المجدد والمطور (Renewal Development Capital) فانه يتمثل بالأبحاث وتطوير براءات الاختراع وكذلك اطلاقات المنظمة في الأسواق المستقبلية .

سادسا: ابعاد راس المال الفكري

1- رأس المال البشري :

يعتبر HC هو العنصر الأساسي لرأس المال الفكري وأهم مصدر للميزة التنافسية المستدامة ، تشتمل بعض العناصر الأساسية على القدرات والمعرفة العملية والمهارات والخبرات الفنية والإبداع والتعليم والموقف والكفاءة والدافع . لذلك يرتبط ارتباطا وثيقا بالتحفيز ، وتعد إدارة الدافع ، أي موازنة الدافع الداخلي والخارجي ، مصدرا مهما يصعب تقليده للميزة التنافسية (: Osterioh and Frey , 2000) تعتمد البنوك على علاقات مستقرة وطويلة الأمد مع عملائها هذا يعتمد إلى حد كبير على الموظفين . في هذا السياق ، يعد أداء الموظفين أحد أهم العوامل في الأداء المصرفي (أي أن جودة العلاقات المصرفية تعتمد على مستوى الموظفين وقدرتهم على تلبية احتياجات العملاء) .

2- رأس المال الهيكلي:

يتكون SC من قيمة الأصول الاستراتيجية ، ومن مخازن المعرفة في المنظمة التي هي جزء لا يتجزأ في النظم وقواعد البيانات وبرامج البنية التحتية المادية وغير المادية للمنظمة ، انظمة التشغيل والعمليات والخطط الاستراتيجية ، والروتين وتكنولوجيا المعلومات (. (Walsh et al . , 2008) . (Alwis , 2004) Roslender and (IT) , E Fincham على عكس HC ، يمثل SC أحد الأصول غير الملموسة التي يمكن تداولها واستنساخها وتقاسمها داخل المنظمة إيجابية بين اتجاه السوق : (2007) . (Maria R. Cabrita , el , at 1 . أداء الأعمال (Dawes ، Conceptual model MD) (Edvinsson . 2000) (Roos et al . (2002 Zambon) 2 . (108 Malone , 1997) 48.1 . أداء المنتج الجديد (Ramaseshan et al . 3 (2002 . الأبداع (Gatignon and Xuereb) 4 , 1997) . سلوكيات منظمة التعلم . (1995 , 42 : 1998) (Slater and Narver) وصف رأس المال الهيكلي بأنه " ما تبقى في المنظمة عندما يعود الموظفون إلى منازلهم ليلا " ، يشمل SC العمليات والأنظمة والهيكل الداعمة والعلامات التجارية والشروط التي تمكن HC من العمل F. في الصناعة المصرفية ، يتم إنشاء SC من خلال مهام مثل عمليات المقاصة الائتمان ، وعمليات الادخار ، والتحويل الخارجي (. (Walsh et al , 2008) إضافة إلى ذلك ، فإن الأرباح في الصناعة المصرفية تنتج عن التنفيذ المتفوق ، أكثر من الحواجز التنافسية الهيكلية (: 1986 , Bhide) في هذا السياق ، فإن رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري يبتعد كل منهما عن الآخر ولكنهما مترابطين ، بدون الهيكل الداعم للشركة ، لا يمكن للأفراد القيام بأي شيء بأفكارهم ، وبالتالي ، ينبغي تصميم رأس المال الهيكلي لتعظيم إمكانات رأس المال البشري ، بالنظر إلى الثقافة المناسبة .

3- رأس المال العلائقي :

هو المعرفة التي تكمن في العلاقات مع العملاء والموردين والجمعيات الصناعية أو أي صاحب المصلحة آخر يؤثر على حياة المنظمة ، وإدراكا لأهمية جميع تدفقات المعرفة الناتجة من الخارج إلى الداخل وبالعكس (Bontis , 1999) . يقترح كل من أن رأس المال العلائقي المتصل في العملاء يمكن أن يصبح مصدرا جديدا لكفاءة المنظمة ، لأنها بجدان قاعدة معارف للشركة تمنعها من التقادم في بيئة مضطربة. تظهر الأبحاث الإضافية أن ولاء " العميل " يمكن التنبؤ به عن طريق قياس ولاء الموظف ، في سلسلة أرباح الخدمة على العلاقات السببية بين رضا الموظفين ورضا العملاء وولاء العملاء والأداء المالي . على سبيل

المثال ، تعلم أن التسليم السريع يرضي العملاء (Olive et al 1999.) ، بالإضافة إلى ذلك ، يتم نسخ ابتكارات المنتجات بسرعة ، مما يؤدي إلى لعب الابتكار الإداري دوراً مهماً في تمايز الأداء ، وبالتالي ، فإن التفاعل بين رأس المال البشري ورأس المال العلائقي هو مسألة استراتيجية حاسمة في الصناعة المصرفية (2008 Maria , Cabrita , Nick Bontis ليجادل Bontis أيضا بأن رأس المال العلائقي يمكن قياسه كدالة على طول العمر ويدافع عن أن هذا المفهوم ينشأ منه اتحاد السوق) (Narver and Slater , 1990 Kohli and Jaworski) (Narver and Slater 1990 Kohli and Jaworski) (: 1990 : .) (199) اتجاه السوق هو مفهوم واسع يتضمن احتياجات وتفضيلات العميل الشفهية ، وتحليل العناصر الخارجية التي تؤثر على تلك الاحتياجات والأفضليات ، وهناك أدلة على وجود علاقة

المبحث الثاني

اداء العاملين

اولاً : مفهوم اداء العاملين في المنظمات

اهتم الباحثون في علم الادارة بأداء العاملين خاصة بعد زيادة سعي المنظمات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين ، اضافة الى انه يعد أحد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العاملين وفعاليتهم في بلوغ الاهداف المحدد في ضوء الإمكانيات المتوفرة . ما دفع المنظمات الى السعي وراء تحسين الاداء العاملين للقدرة على النجاح والديمومة في بيئة الاعمال الديناميكية. وبما ان اداء العاملين يعد من المفاهيم الادارة المرتبطة في العنصر البشري لذا اختلف اراء الكتاب والباحثين فمنهم من عرف اداء العاملين على انه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الأفراد ، اي يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. في حين عرف البعض الاخر اداء العاملين على انه مدى مطابقة العمليات الانتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن ما هو مخطط ووضع الحلول التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الانتاج مستقبلاً. من هنا يتضح ان اداء العاملين يعبر عن السلوكيات التي يظهرها العاملين و الجهد المبذول للقيام بالمهام والواجبات المناطة لهم من قبل المنظمة , ويعد في الوقت نفسه وسيلة المنظمة في تحقيق الاهداف والوصول الى الغايات التي تسعى لتحقيقها , من هنا يتبين ان الاداء عبارة عن (سهيلة ،142،2006)

1- جهد مبذول لتحويل المدخلات إلى مخرجات .

2- سلوك يقوم به يقوم العاملين لإنجاز أعمالهم .

3- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة ويساعدها للوصول إلى غايتها .

ويتضح مما سبق تعدد تعاريف الأداء فمنهم من يرى انه سلوك ومنهم من يرى انه جهد وهذا التعدد ناجم عن تعدد الدراسات والأبحاث في مجال الأداء سوء كانت دراسات نظرية أم تطبيقه ميدانية , وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريف الأداء الآن هناك عوامل مشتركة تجمعهم ويعتبر اختلاف جزئي وليس جوهري فهم يشتركون بعدة عناصر تجمعهم تقريباً وتصنف هذه العناصر إلى : (الشوابكة،41،2008)

1- الموظف وما يملك من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .

2- الوظيفة وما تتصف به من تحديات ومتطلبات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة فيها تحدي ويحتوي على عناصر التغذية الرجعية كجزء منه .

3- الموقف ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية الهيكل التنظيمي

ثانياً : العوامل المؤثرة على أداء العاملين

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء ، لذا فان الباحثون يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ويمكن تحديد اهم تلك العوامل بالاتي:(القرالة،51،2011)

1- **العوامل الفنية** : وتشمل التقدم التكنولوجي ، المواد الخام ، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل . ان الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة و الأفراد ، فنوعية الالات وكميتها والطرق والأساليب العلمية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى والإنتاجية والأداء بشكل عام .

2- **العوامل الإنسانية** : وتمثل في القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعلم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارات ولقدرات الشخصية كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.

ثالثاً : عناصر تحسين اداء العاملين

تقوم فكرة تحسين الاداء على اساس علاج القصور والانحراف في الأداء الفعلي عن الاداء المستهدف والتي قد تعود الى أي من عناصر اداء العاملين التالية. المعرفة بمتطلبات العمل وتمثل بكل ما يتعلق بالعمل من حيث المهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن العمل وكل المجالات المتربطة بها ويتطلب تحسين الأداء تجمع العمال في فئات بناءً على التماثل في واجباتها ومسؤولياتها لمساعدة المشرفين على توزيع العمل على نحو منظم فضلاً عن مساعدة العاملين على معرفة واجبات ومسؤوليات وظائفهم ثم معرفة المطلوب منهم أدائه . (درة،96،2003)

1- نوعية العمل : ما يدركه العاملین عن عمالهم الذي يقومون بها وما يملكونه من رغبة ومهارات فنية وقدرة لى تنفيذ الاعمال المناطة بهم دون الوقوع في الاخطاء .

2- كمية العمل المنجز مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية وسرعة الانجاز .

3- المثابرة والثوق :الجدية ، التفاني في العمل ، قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل والانجاز في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف الى الاشراف والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عملة (الشوابكة ،42،2008).

رابعاً : الوسائل الواجب توافرها لتحسين اداء العاملين

لتحسين أداء العاملين يتوجب توفير مجموعة من الوسائل والتي من أهمها.

1- الوسيلة الأولى : في هذه الوسيلة يتم التركيز على نواحي القوة لدى العامل بحيث يتم اتخاذ اتجاه إيجابي نحو العامل ،من خلال ادراك انه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى العامل أي في هذه الوسيلة يتم الاعتماد على مواهب العاملين وتنميتها .

2- الوسيلة الثانية : يتم هنا تحسين الأداء العاملين من خلال العمل وراء ربط الرغبة بالأداء للوصول إلى الأداء المتميز عن طريق منح العاملين حرية في أداء العمال التي يرغبون بها والتي تنسجم مع مؤهلاتهم ومهاراتهم . (السالمي،77،2001)

3- الوسيلة الثالثة : يتم في هذه الوسيلة تحسين أداء العامل من خلال تحقيق الترابط بين الأهداف الشخصية للعامل وأداء عملة عن طريق إظهار وتأكيد أن التحسين المرغوب في الأداء يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسن في أداء العالي

خامساً: علاقة الحوافز بتحسين اداء العاملين

تسعى المنظمات الى تحسين اداء العاملين من اجل ان يكون الاداء الفردي أفضل من حيث الكمية والنوعية ، لتحقيق ذلك يتوجب القيام بربط انظمة الحوافز بإنتاجية العاملين ، كون الحوافز تزيد الاصرار لدى العامل على اداء العمل من خلال خلق الرغبة لديه عن طريق زيادة الحماس والدافعية لدى العامل مما ينعكس ايجابياً على الاداء العام وزيادة الانتاجية .

اضافة الى امكانية تحقيق التفاعل بين الافراد العاملين والمنظمة من خلال دفع العامل الى العمل بكل ما يملك لتحقيق اهداف المنظمة المرسومة .(الجعبري،43،2009) وتساعد في نفس الوقت على منع شعور العامل بالإحباط من خلال تهيئة الاجواء سواء التي بدورها تدفع العامل الى المثابرة والوثوق بعملة لتحقيق الكفاءة العالية . اضافة الى ما تقدم نظام الحوافز المتبع يودي الى خلق روح الابتكار لدى العاملين وتحسين أسلوب عملهم لزيادة انتاجهم وعموماً تعد الحوافز من العوامل المهمة الواجب توافرها لأي جهد منظم يهدف الى تحقيق مستوى عالي من الاداء.

اضافة ان نظام الحوافز يعتمد على نتائج قياس اداء العاملين بدرجة الاولى كون معرفة نتائج اداء العاملين تساهم في تحقيق العدالة في توزيع الحوافز من خلال الاعتماد على بيانات تقييم الاداء التي بدورها سوف تحقق العدالة في التوزيع.(البراهيم،40،2009)

المبحث الثالث

الجانب العملي

المطلب الأول :

أولاً : أداة البحث :

تم تصميم الاستبانة بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمرجع للمواضيع المتعلقة بموضوع البحث وأراء عدد من أعضاء هيئة التدريس ذوى الخبرة في هذا المجال، وكذلك بعض أصحاب الخبرة في مجال المحاسبة ، وذلك لتحديد فقرات الاستبانة ، وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل ذوى الخبرة.

تم توجيه الاستبانة إلى عينة تتكون من 40 فرد من الموظفين (دائرة صحة كربلاء) وتتكون الإستبانة من جزئيين :

الجزء الأول : يتضمن المعلومات الشخصية للمبحوثين (العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، سنوات الخبرة ، المسمي الوظيفي) وذلك للوقوف على أعمار و مؤهلات وتخصصات وخبرات ووظائف المبحوثين.

الجزء الثاني يتضمن أسئلة الفرضيات كلا علي حده.

عبارات الإستبانة :

تم توجيه عبارات الإستبانة على الموظفين (عينة البحث) وقد احتوت الإستبانة على مجموعة سؤال و على كل فرد من عينة البحث تحديد إجابة واحدة في كل سؤال وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة).

وقد تم توزيع عبارات الإستبانة على فرضيات البحث الخمسة ، وقد اشتملت كل فرضية على عدة عبارات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف البحث وللتحقق من فرضياتها ، تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

- العرض البياني والتوزيع التكراري للإجابات.
- النسب المئوية.

• المنوال.

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه علي البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) والذي يعد من أكثر الحزم الإحصائية دقة في النتائج كما تم استخدام برنامج Microsoft Office Excel 2007 في عمليات الرسم البياني

تطبيق أداة البحث :

وزعت الإستبانة على عينة البحث وتم تفرغ البيانات في جداول أعدها الباحثان لهذا الغرض ، حيث تم تح ويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (12345)على الترتيب .

أولاً : تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة :

1- العمر :

جدول رقم (1)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة البحث وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر	الرقم
%54	49	اقل من 30 سنة	1
%30	12	30-40 سنة	2
%12	0	41-50 سنة	3
%4	5	51-60 سنة	4
%100	40	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات دراسة الميدانية

2- المؤهل العلمي :

جدول رقم (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي	الرقم
%8	4	شهادة ثانوية	1
%68	24	جامعي	2
%24	12	فوق الجامعي	3
-	-	أخرى أذكرها	4
%100	40	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات البحث الميدانية

3- التخصص العلمي:

جدول رقم(3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة البحث وفق معايير لتخصص العلمي

الرقم	التخصص العلمي	التكرار	النسبة
1	مصارف	6	%12
2	اقتصاد	8	%16
3	محاسبة	13	%64
4	إدارة أعمال	7	%14
5	أخرى حدها	6	%12
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات البحث الميدانية

4- سنوات الخبرة:

جدول (4)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة البحث وفق متغير سنوات الخبرة

الرقم	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1	اقل من 5 سنة	17	%54
2	من 5_10 سنة	13	%26
3	من 11_51 سنة	2	%4
4	أكثر من 20 سنة	8	%16
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات البحث الميدانية

5- المسمي الوظيفي :

جدول (5)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة البحث وفق متغير المسمي الوظيفي

الرقم	المسمي الوظيفي	التكرار	النسبة
1	موظف	27	%74
2	رئيس قسم	8	%16
3	نائب مدير	3	%6
4	مدير	-	-
5	أخري حدها	2	%4
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات البحث الميدانية

المطلب الثاني : توصيف متغيرات البحث وتشخيصها

تهدف هذه الفقرة الى عرض وتحليل وتفسير نتائج إجابات افراد عينة البحث بخصوص الفقرات الواردة في استمارة الاستبيان من خلال استعراض قيم الأوساط الحسابية الموزونة والاهمية النسبية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لكل فقرة من فقرات متغيرات البحث . وقد حددت البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتماءها لأي فئة, ولأن استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق تماما- لا اتفق تماما) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية, وتحدد الفئة من خلال أيجاد طول المدى (5-1 = 4)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5) $(5 \div 4 = 0.80)$. وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5). وتكون الفئات كالاتي:

1 - 1.80 : منخفض جداً

1.81 - 2.60 : منخفض

2.61 - 3.40 : معتدل

3.41 - 4.20 : مرتفع

4.21 - 5.0 : مرتفع جداً

وسيتم تناول هذا الجانب وفق الفقرات الآتية :

أولاً : عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة البحث بخصوص التحفيز

سيتم تناول فقرات هذا المتغير من خلال قيم الأوساط الحسابية الموزونة وقيم شدة الاجابة وقيم الانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الآتي :

جدول (1) الإحصاءات الوصفية للتحفيز n=40

الابعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	شدة الإجابة %
رأس المال البشري	3.39	1.14	33.66%	68%
راس المال الهيكلية	3.34	1.09	32.82%	67%

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

عند ملاحظة النتائج الواردة في الجدول (1) نلاحظ الآتي :

1. رأس المال البشري

▪ على المستوى الكلي حقق البعد وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.39) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت قيمة شدة الاجابة (68%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.14)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف نحو (33.66%) . مما تقدم يتضح ان الإدارة العليا في المنظمة عينة البحث تعمل على دعم الافراد العاملين من خلال دفع الحوافز والمكافآت للمتميزين منهم.

2. راس المال الهيكلية

▪ على المستوى الكلي حقق البعد وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.34) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت شدة الاجابة (67%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.09)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (32.82%) مما تقدم من نتائج يتضح لنا جليا ان مبدأ راس المال الهيكلية مهم في عملية تطوير العمل الإداري والذي تسعى المنظمة من خلاله الى تحقيق أهدافها.

ثانياً : عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة البحث بخصوص اداء العاملين

سيتم تناول فقرات هذا المتغير من خلال استخراج قيم الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الإجابة وقيم الانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المحسوبة وكما مبين في الآتي :

جدول (2) الإحصاءات الوصفية لمتغير اداء العاملين n=40

المتغير	الوسط الحسابي الموزون ن	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	شدة الإجابة %
أداء العاملين	3.46	1.05	30.40%	69%

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

عند ملاحظة النتائج الواردة في الجدول (2) نلاحظ الآتي :

على المستوى الكلي حقق متغير اداء العاملين وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.46) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت شدة الإجابة نحو (69%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.05)، في حين بلغت نسبة معامل الاختلاف (30.40%). مما تقدم من نتائج تستدل الباحثان ان اداء العاملين في المنظمة المبحوثة يتمتع بمستوى مقبول.

المحور الثاني : اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

تهدف هذه الفقرة الى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، حيث سيتم اختبار علاقات الارتباط والتأثير على مستوى الفرضيات الفرعية التي انبثقت عن الفرضيات الرئيسية وكذلك اختبار علاقات الارتباط والتأثير على المستوى الكلي من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط (Pearson) ومعامل الانحدار.

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بالارتباط بين التحفيز واداء العاملين

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحفيز واداء العاملين)

ولقد تفرع عنها الفرضيات الآتية :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري واداء العاملين.
 2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رأس المال الهيكلي واداء العاملين.
- ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen,1977 : 81)، وكالآتي:
- علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.10 الى 0.29).

- علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.30 الى 0.49).
- علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.5 الى 1).

جدول (3) اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

		رأس المال البشري	راس المال الهيكلية	التحفيز
اداء العاملين	Pearson Correlation	0.99**	0.97**	0.99**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.006	0.001
	n	40	40	40

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

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يظهر جدول (3) مصفوفة الارتباط الذي اختبر الفرضية الرئيسية الأولى وما تفرع عنها من فرضيات بأن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية (لأن قيمتها أكبر 0.50) وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين التحفيز ومتغير اداء العاملين، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط البسيط بين هذه الأبعاد، فقد كان معامل الارتباط بين التحفيز واداء العاملين بلغت قيمته (0.99) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وعلى مستوى الابعاد كانت اقوى علاقة ارتباط بين كل من بعد رأس المال البشري واداء العاملين ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.99) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة طردية قوية بضوء قاعدة (Cohen). فيما كانت اقل علاقة ارتباط بين بعد راس المال الهيكلية واداء العاملين ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.97) عند مستوى دلالة (1%) ولكنها تعد علاقة ارتباط قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وتدل النتائج المتحصلة من الجدول (3) قبول فرضية الوجود بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية، والتي تنص على انه ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحفيز واداء العاملين))

ثانياً : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير بين التحفيز واداء العاملين (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لالتحفيز بأبعادهما في اداء العاملين).

ولقد تفرع عنها الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للحوافز المادية في اداء العاملين.

2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للحوافز المعنوية في اداء العاملين.
الفرضية الفرعية الاولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعء رأس المال البشري في اداء العاملين

جدول (4) تحليل علاقة الانحدار بين لبعء رأس المال البشري واداء العاملين

Coefficients ^a			
Model	β	t (المحتسبة)	t _{1%} (الجدولية)
Independent Variable: رأس المال البشري	0.93	9.45	2.66
Dependent Variable : اداء العاملين			
R ² =0.93	F(المحتسبة)=25.11	F _{1%} (الجدولية)=7.07	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يتبين من الجدول (4) ما يأتي :

1. بلغ معامل الانحدار (0.99) وهذا يعني اذا تغير بعد رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة فان متغير اداء العاملين سيزداد بمقدار (0.99) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (9.45) اعلى من مثلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.66).
 2. بلغت قيمة معامل تحديد (R²) حوالي (0.93) وهذا يعني ان بعد رأس المال البشري يفسر ما نسبته (93%) من التغيرات التي تطرأ على اداء العاملين ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج.
 3. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (25.11) اعلى من مثلتها الجدولية والبالغة (7.07) عند مستوى معنوية 1% وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.
- عليه تستدل الباحثان من تحليل نتائج الجدول (4) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعء رأس المال البشري في اداء العاملين)).
- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين لبعء راس المال الهيكلية في اداء العاملين

جدول (5) تحليل علاقة الانحدار بين بعد راس المال الهيكلية واداء العاملين

Coefficients ^a			
Model	β	t (المحتسبة)	t _{1%} (الجدولية)
Independent Variable : راس المال الهيكلية	0.97	6.97	2.66
Dependent Variable : اداء العاملين			
R ² =0.94	F(المحتسبة)=48.57	F _{1%} (الجدولية)=7.07	

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يتبين من الجدول (5) ما يأتي :

1. بلغ معامل الانحدار (0.97) وهذا يعني اذا تغير بعد راس المال الهيكلي بمقدار وحدة واحدة فان متغير اداء العاملين سيزداد بمقدار (0.97) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (6.97) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.66).
 2. بلغت قيمة معامل تحديد (R^2) حوالي (0.94) وهذا يعني ان بعد راس المال الهيكلي يفسر ما نسبته (94%) من التغيرات التي تطرأ على اداء العاملين ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج.
 3. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (48.57) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (7.07) عند مستوى معنوية 1% وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.
- عليه تستدل الباحثان من تحليل نتائج الجدول (5) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعء راس المال الهيكلي في اداء العاملين))

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- يعد رأس المال الفكري الثروة الحقيقية للمنظمات المتمثلة بالذكاء الخام الذي يتمتع به العاملين في المنظمة
- 2- سعي المنظمات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين
- 3- امكانية تحقيق التفاعل بين الافراد العاملين والمنظمة من خلال دفع العامل الى العمل بكل ما يملك لتحقيق اهداف المنظمة المرسومة
- 4- تسعى المنظمات الى تحسين اداء العاملين من اجل ان يكون الاداء الفردي
- 5- ان الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة و الأفراد

التوصيات

- 1- ضرورة التعامل مع راس المال الفكري على انه اهم مورد استراتيجي تحوز عليه المنظمة والمحافظة باستمرار عليه باستمرار عنصر فعال في نجاح المنظمة في ظل التطور التكنولوجي هائل الذي تعرفه بيئة الأعمال
- 2- ضرورة العمل على تشكيل هيكل تنظيمي وجعله اكثر مرونة مما يسمح بتوفير بيئة داعمة لتنمية راس المال الفكري
- 3- يجب على المنظمة ان تزيد جهودها في دعم عمليات الأبداع والابتكار والاحتفاظ لموارد البشرية ذات القدرات المعرفية المتميزة من خلال تخلص من القيود والمعوقات تحد من قدرات الأفراد على الابتكار حيث تخصصهم بنوع خاص من الاهتمام المكافآت التشجيعية من اجل الأبداع في العمل
- 4- اعطاء اهمية كبيرة لمكونات راس المال الفكري ومنها راس المال العملاء من خلال تحسين عالقات مع راس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر وراس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات
- 5- التشجيع على بناء فرق العمل قائمه الإدارة ذاتيه مع تنظيم فريق للبحث والتطوير

اولا: المصادر العربية

- 1- القرآن الكريم
- 2- العنزي , سعد علي حمود (2001) , رأس المال الفكري ,الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين ,مجلة العلوم الاقتصادية والادارية,المجلد الثامن , العدد(25),بغداد.
- 3- العنزي , سعد علي حمود (2002) , قياس رأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد (9) العدد (31) بغداد .
- 4- عبيد,نغم حسين نعمة (2000),اثر استثمار رأس المال الفكري في الاداء المنظمي , دراسة ميدانية في عينة من الشركات ,رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد .
- 5- بني حمدان ,خالد محمد طلال (2003) تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الوطنية الأردنية أطروحة دكتوراه مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد بغداد (غير منشورة).
- 6- توماس, توماس ستيوارت(2004) رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات .
- 7- يوسف ,عبد الستار حسين,2005,دراسة وتقييم راس المال الفكري في الشركات الاعمال المؤتمر العلمي الخامس, جامعة الزيتونية الاردنية.
- 8- السعيد, هاني محمد السعيد (2008)رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة ,دار السحاب للنشر والتوزيع.
- 9- الغول, رشا الغول (2014) المحاسبة عن رأس المال الفكري ,الطبعة الاولى,مكتبة الوفاء القانونية الاسكندرية مصر
- 10- قويدري, نعيمة قويدري قوشيح (2011) دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال, الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي شلف (الجزائر).
- 11- سلطان, سلطان احمد النوفل,(2006) رأس المال الهيكلية , دار الحامد للنشر والتوزيع .
- 12- يوسف ,مجمد يوسف (2004) ,التغيير التنظيمي , دار دجلة للنشر والتوزيع.
- 13- النجار, فريد النجار , إدارة منظمات المجتمع المدني , الدار الجامعية بالإسكندرية , مصر 2010م .

14- فريد كورتل، أمال كحيلة، (2015) إدارة التغيير في عالم متغير، (عمان، الأردن: زمزم ناشرون وموزعون)

15- عماد الدين خليل، (2004)، التغيير الثقافي، الناشر: المركز الثقافي العربي .

16- عبد الباقي، صلاح الدين عبد الباقي (2005) إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديد، الاسكندرية مصر

17- العظيمة، ماجدة العظيمة، (2003) سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر والتوزيع.

المصادر الاجنبية

- 1- Vij, S.D., (1999); beyond binary theories to agile learning: An empirical Investigation of learning methods in warranty management ph.D, business administration university of south era California, U.S.A.
- 2- -Edvinsson,L.,&Malone,M.S,(1990);Intellectual capital: Realizing your companies true value by finding Its hidden brain power, Forbes .
- 3- Edvinsson, L., (1997); Intellectual capital, skandia, stock Holm.
- 4- Edvinsson, L&Malone, M.S., (1997); Intellectual capital: Harper Collins, New York, NY.
- 5- Nehru, J., (1965); Congressment, s Primer of socialism, New Delhi: Prentice-Hall of India.
- 6- Daft, R.L, (2001); organization Theory design, 7 th Ed, south western, Ohio.
- 7- Quinn, G.B., Anderson, P.A., &Finkelstein, S., (1995); Managing professional Intellectual: Asking the most of the best, Harvard business review, March- April.
- 8- Lonnqvist, A., (2002); Suoritusky Vyn Mittauksen kaytto Suomalaisissa yriyksissa, Tampere University of Technology, Tompere.
- 9- Dewberry, Chris,(2004).Statistical Methods for Organizational Research:Theory and practice. First published, Published in the Taylor & Franci.
- 10- Cohen, J.,(1977)," Statistical power analysis for the behavioral sciences", New York: Academic Press.

استمارة استبانة

تحية احترام وتقدير

الاستمارة التي بين أيديكم تتضمن مجموعة من المتغيرات أو المؤشرات المتعلقة

بموضوع الدراسة **(رأس المال الفكري واثرة في تعزيز اداء العاملين في المنظمات**

(وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي ، وان تفضلكم بالإجابة

المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث ،

علماً بان الإجابة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً .

1- يرجى الإجابة عن جميع الأسئلة بوضع علامة (✓) امام اختيار واحد

لكل سؤال ترونه يعكس الواقع او هو اقرب الى ذلك.

2- عدم ذكر الاسم أو التوقيع على الاستبانة لطفاً.

3- الإجابة عن الأسئلة المطروحة يوصل إلى النتائج المطلوبة وبالتالي

إلى نجاح مشروع الدراسة بحول الله تعالى.

متمنين مساعدتناوشاكرين تعاونكم معنا .

المحور الأول : المعلومات التعريفية بعينة البحث :

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب لكل فقرة

أولاً : معلومات عامة

1- العنوان الوظيفي:-

2- النوع الاجتماعي:-

أنثى

ذكر

3- العمر :

(35-31)

(30-26)

(25-20)

(50-46)

(45-41)

(40-36)

(61 سنة فأكثر)

(60-56)

(55-51)

دبلوم عالي

ماجستير

دكتوراه

4- المؤهل العلمي:

اعدادية

دبلوم

بكالوريوس

(15-11)

(10-6)

(5-1)

5- سنوات الخدمة :

(30-26)

(25-21)

(20-16)

(31 سنة فأكثر)

المحور الثاني: متغير رأس المال الفكري

المقياس					رأس المال الفكري	العبارات	ت
لا أتفق تماما	لا أتفق	غير متأكد	أتفق	أتفق تماما			
					رأس المال البشري	1 أن ثقافة الموظفين وجدارتهم وأجواء المنظمة مريحة وداعمة لتنفيذ مهماتهم	
						2 كفاءة موظفينا ككل يساوي المستوى المثالي الذي يمكن أن نأمل تحقيقه	
						3 عندما يغادر الموظف المنظمة لدينا برنامج تدريبي للخلافة له / لها كبديل	
						4 الموظفين يمتلكون خبرة عالية في مجال أعمالهم المخصصة لهم.	
						5 المنظمة يحصل على أقصى استفادة من موظفيه عندما يتعاونون مع بعضهم في المهام كالفريق	
					رأس المال الهيكلي	6 هذا المنظمة هو كابوس بيروقراطي	
						7 الهيكل التنظيمي للبنك يبقي الموظفين على مقربة من بعضهم البعض.	
						8 أن الأنظمة والبرامج المستخدمة تؤثر على معدل إنتاجية المنظمة	
						9 أن المنظمة تطور العمليات المالية بشكل مستمر	
						10 أن مجلس الإدارة يتقنون ويدعمون البحث والتطوير العلمي الى حد كبير.	
						11 أن البحث والتطوير العلمي يؤثران على ربحية المنظمة.	
						12 أن المنظمة يضع استراتيجيات وأجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية.	

المحور الثالث :اداء العاملين

ت	العبارات	المقياس			
		لا أتفق تماما	لا أتفق	غير متأكد	أتفق تماما
1	تتوفر لدى الموظفين الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي ، إذ اقتضى الأمر .				
2	يتمتع الموظفون بالقدرة على حل مشاكل العمل				
3	يحسن الموظفون المقدرة على التصرف المواقف الحرجة				
4	يتوفر لدى الموظفون الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية .				
5	يطور الموظفون أداءهم بشكل مستمر				
6	يتمتع الموظفون بمهارة التواصل الجيدة (التعامل مع الآخرين)				
7	يتقيد الموظفون بقواعد وإجراءات العمل .				
8	ينجز الموظفون المهام الوظيفية طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة .				
9	يسهم الموظفون في اتخاذ القرارات الإدارية				
10	يقوم الموظفون بتأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة .				