

**بناءً أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء
كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
في دولة الكويت**

إعداد

نصار العجمي

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

ادارة الاعمال

قسم إدارة الاعمال

كلية الاعمال

جامعة الشرق الأوسط

يونيو / 2010 م

تفويض

أنا الموقع أدناه " **نصار العجمي**" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي
للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالابحاث والدراسات العلمية
عند طلبها .

الاسم: نصار العجمي

التوقيع:

التاريخ: 2010 / 7 / م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها

بناءً أنموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات
الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

وأجيزت بتاريخ 7 / 2010 م

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة	
	رئيساً	الأستاذ الدكتور نجم عبدالله العزاوي
	مشرفاً	الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي
	عضوًا خارجيًا	الدكتور محمود نور

شكروتقدير

الحمد لله تعالى كما ينبغي لجلال وجهه وعظم قدرته وسلطانه، الذي ألهمني
الطموح والصبر وسد خطايا، بأن من على بإتمام هذه الرسالة، ومن على بفضله ونعمه
التي لا أحصيها، والصلوة والسلام على من لا نبي بعده سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد :

أتوجه بعميق وخلص الشكر والتقدير لأستاذي الدكتور محمد عبدالعال
النعيمي، حيث كان لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة أكبر الأثر في إثرائها بأفكاره
النير، ومعلوماته القيمة، فلم يبخل بجهده أو نصائحه، جزاه الله عني وعن زملائي
خير الجزاء.

ولا يسعني إلا التقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لعضو لجنة المناقشة لتفضلهمما
بقراءة هذه الرسالة ومناقشتي في كل ما من شأنه إثراها وإخراجها بأكمل صورة.
ولا يفوتنني أن أنوه بأن هذه الرسالة عمل من صنع البشر له سمة عمل البشر من

النقص والخطأ فتعالي من لا يخطئ، فما أصبت فيه

نصر العجمي

الإِهْدَاء

إلى

من قال بحقهما الله "فَلَا يُحِلُّ لِمَنْ يَرِيدُ
جَنَاحَيْنِ لَهُمَا جَنَاحٌ لِمَنْ يَرِيدُ
لِلرَّحْمَةِ" الزَّلَالٌ ۖ مِنْ حَمَاسٍ سَارِجٍ

والداي... براً وإحساناً

زوجتي وأبنائي ... إخوتي وأخواتي

كل من ساندني ووقف بجانبي

لهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي

نصار العجمي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
٩	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
مـ	قائمة الملحق
نـ	الملخص باللغة العربية
فـ	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	(1-1) : المقدمة
3	(2-1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	(3-1) : أهمية الدراسة
7	(4-1) : أهداف الدراسة
7	(5-1) : فرضيات الدراسة
9	(6-1) : حدود الدراسة
10	(7-1) : محددات الدراسة
11	(8-1) : التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
15	(1-2) : المقدمة
16	(2-2) : الإطار النظري لرأس المال الفكري
32	(3-2) : الأداء وكفاءة الأداء
36	(4-2) : رأس المال الفكري وكفاءة الأداء
40	(5-2) : الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت
44	(6-2) : الدراسات السابقة
55	(7-2) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
56	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
57	(1-3) : المقدمة
57	(2-3) : منهج الدراسة
57	(3-3) : مجتمع الدراسة وعيتها
59	(4-3) : المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة
61	(5-3) : أنموذج الدراسة وفلسفته
62	(6-3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
64	(7-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة
66	(8-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
69	الفصل الرابع : نتائج التحليل وإختبار الفرضيات
70	(1-4) : المقدمة
71	(2-4) : التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة
85	(3-4) : اختبار فرضيات الدراسة
103	الفصل الخامس : الاستنتاجات والتوصيات
104	(1-5) : المقدمة
104	(2-5) : النتائج
106	(3-5) : الاستنتاجات
108	(3-5) : التوصيات
110	قائمة المراجع
111	أولاً : المراجع العربية
114	ثانياً : المراجع الأجنبية
119	قائمة الملحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الجدول
21	مفاهيم رأس المال الفكري	1 - 2
58	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية والمؤهل العلمي	1 - 3
59	عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل لكل من الدكتوراه والماجستير في كل كلية من كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	2 - 3
60	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	3 - 3
67	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة	4 - 3
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال البشري	1 - 4
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال المعلوماتي	2 - 4
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال التنظيمي	3 - 4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال العلاقات	4 - 4
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إجراءات العمل	5 - 4
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى علاقات المتعاملين	6 - 4
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإبداع	7 - 4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الجدول
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المسؤولية الإجتماعية	8 - 4
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى رضا العمالء	9 - 4
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأداء المالي	10 - 4
86	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على كفاءة إجراءات عمل كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	11 - 4
87	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على كفاءة علاقات المعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	12 - 4
89	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	13 - 4
91	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على المسؤولية الإجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	14 - 4
93	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على رضا العمالء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	15 - 4

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الجدول
94	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت	16 - 4
97	مصفوفة مربع المسافات الإقليدية بين متغيرات الدراسة المعتمدة	17 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الشكل
30	مكونات رأس المال الفكري	1 - 2
61	أنموذج الدراسة	1 - 3
100	الشجرة العنقدية للمتغيرات والتي تضمنها أنموذج الدراسة	1 - 4
109	الأنموذج المقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء	2 - 4

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملاحق
122	قائمة بأسماء المحكمين	١
123	أداة الدراسة (الاستبيانة)	٢

بناءً أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

إعداد

نصار العجمي

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى بناءً أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت . ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (52) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. تكونت عينة الدراسة من (277) مفردة.

وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العنقودي. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها :

١. بالرغم من أن النتائج أكدت بصورة عامة على أن مستوى رأس المال الفكري في كليات الهيئة التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً، إلا ان مكوناته تباينت بالمستوى، وجاء ترتيبها على النحو الآتي: رأس المال العلاقاتي ؛ ورأس المال التنظيمي ؛ ورأس المال البشري ؛ وأخيراً، رأس المال المعلوماتي.
٢. أظهرت النتائج أن مستوى كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً على المستوى الشمولي و على مستوى كل متغير من متغيرات كفاءة الاداء.
٣. وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري بمكوناته رأس المال البشري؛ ورأس المال المعلوماتي؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من حيث إجراءات العمل ؛ وعلاقات المعاملين؛ والإبداع؛ والمسؤولية الاجتماعية؛ ورضا العملاء؛ والأداء المالي.
٤. أظهرت نتائج التحليل العنقودي لمتغيرات الدراسة وجود ثلاثة عناقيد تتشابه بالخصائص والصفات. الأول يتضمن كلاً من رأس المال البشري ورأس المال المعلوماتي وعلاقات المعاملين والإبداع. أما العنقود الثاني، فيتضمن رأس المال التنظيمي وإجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية ورأس المال العلاقاتي والأداء المالي. ويتضمن العنقود الثالث نتائج الترابط بين متغيرات العنقود الأول ونتائج متغيرات العنقود الثاني مع رضا العملاء.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. الاستمرار بالإهتمام برأس المال الفكري في كليات الهيئة بمكوناته لما لها من أثر وعلى المدى البعيد من تحسين مستوى أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
2. تحسين مستوى كفاءة الأداء والتعرف على نقاط الضعف في مستويات الأداء وذلك من خلال ربط المتغيرات التي تؤثر ببعضها البعض.

ABSTRACT

Building A Proposed Model to Measure the Impact of Intellectual Capital on Performance Efficiency of Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait

Prepared by
Nasar AL-Ajmi

Supervisor

Prof. Dr.
Mohammad Al - Nuiami

The study aimed to Building a Proposed Model to Measure the Impact of Intellectual Capital on Performance Efficiency of Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait.

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (52) paragraphs to gather the primary information from study sample. The statistical package for social sciences (SPSS) program was used to analyze and examine the hypotheses. The study sample consists of (277).

The study used many statistical methods to achieve study objectives, such as multi regression and Cluster Analysis. After executing the analysis to study hypotheses; the study concluded that:

1. The level of Intellectual Capital in Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait was high.
2. The level of Performance Efficiency in Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait was high.
3. There is a significant statistical impact to Intellectual Capital (*Human Capital; Informational Capital; Organizational Capital; Relational Capital*) on Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait Performance Efficiency.
4. The Cluster Analysis results show that there are three Cluster that the same in Characteristics. First consist of the human capital, Informational capital, customer's relation and innovation. The second consist of the organizational capital, Internal Procedure, Social Responsibility, Relational capital and Financial Performance. Finally the third cluster consists of the results of relation between first and second cluster with the relation between Customer Satisfaction.

The study recommended the following:

1. Continue the interest of intellectual capital in the faculties of Colleges of Public Authority of Applied Education and Training in the State of Kuwait and its components because of their impact in the long term to improve the performance of the public colleges of education and application training in Kuwait.
2. Improving the efficiency of performance and identify weaknesses in the levels of performance by connecting the variables that affect each other.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(١ - ١) : المقدمة

(٢ - ١) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(٣ - ١) : فرضيات الدراسة

(٤ - ١) : أهمية الدراسة

(٥ - ١) : أهداف الدراسة

(٦ - ١) : حدود الدراسة

(٧ - ١) : محددات الدراسة

(٨ - ١) : التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

أولاً: المقدمة

تتجه الأدارة الحديثة في عصر الإنترنٌت والمعلومات نحو عالم جديد يهتم بالأصول الفكرية أكثر من الأصول المادية، لأن الإضافة والتعظيم في الأصول المادية يأتي بفعل توافر الأصول الفكرية، وهذا العالم الجديد ينطلق من أهمية رأس المال الفكري **Intellectual Capital** الذي تُعد التسعينات من القرن العشرين بداية انبعاثه، كما يقول **Koenig** في مقالته "انبعاث رأس المال الفكري: تأكيد التحول من القياس إلى الإدارة"، و في بداية التسعينات كان رأس المال الفكري الشاغل لبحوث رجال الأعمال، وحاول رجال الأعمال العثور على طرق لحسابه وجعله جزءاً من الميزانية، واتضح على الرغم من كثرة البحوث في ذلك أنه من الصعب جداً من الناحية العملية قياس **Intellectual Capital** رأس المال الفكري إن لم يكن مستحيلاً، لذا احتفى الاهتمام به وظهر الأن مرة أخرى لكونه يمثل الأساس لبناء إدارة المعرفة **knowledge Management** عليه، وعودته هذه المرة ليس كأصل من الأصول، ولكن بوصفه أصلاً إدارياً وهذا يسمى في العصر الحالي - إدارة رأس المال الفكري **ICM Intellectual Capital Management** . (صالح، 2001: 58 – 59).

لذا فإن موضوع رأس المال الفكري هو نقطة الارتكاز الأساسية، والمؤشر المنطقي لدراسة إدارة الموارد البشرية الناجحة. وقد أيد ذلك الكثير من الدراسات والبحوث التي ظهرت في عام (1997) وما بعدها، إذ اعتبرته حالة خاصة من رأس المال البشري. وفي بداية مطلع الألفية الثالثة أصبح المديرون والأكاديميون والمستشارون في جميع أنحاء العالم واعين ولو بشيء من البطء إلى أن الأصول غير الملموسة لاسيما رأس المال الفكري، التي

تمتلكها منظمات الأعمال الجديدة تعد المكون الأكثر أهمية وخطورة، ويؤكد هذا الرأي مدير شركة (John Sonvile) للأطعمة بقوله إنه في الماضي القريب كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية. وأفضل أصول المنظمات والبلدان على حد سواء، وأما في الوقت الحاضر ومن حيث الأهمية فقد حل محلها ومحل النقد والأصول الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة وأغلى أصولها (Stewart, 1997).

وبهذا تعددت وجهات النظر والطروحات بشأن تحديد وإعطاء تصور واضح عن رأس المال الفكري، والأثر المحتمل له على أداء المنظمات. ويرى (Stewart, 1994: 4) أن رأس المال الفكري هو المادة الخام التي تتولد منها النتائج المالية، وأن رأس المال الفكري يتكون من رأس مال بشري ورأس مال هيكلية ، وأن رأس المال البشري هو مصدر الابتكار والإبداع.

وبذلك تسعى الدراسة الحالية إلى بناء نموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

ثانياً: مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن التحولات التي تحصل في المنظمات نتيجة التغيرات في البيئة الخارجية المليئة بالتحديات التنافسية تجعل من الصعوبة على منظمات الأعمال أن تكتسب ميزتها التنافسية وتحقيق مستويات أداء عالية وتكون فاعلة عن طريق إدارة مواردها الملموسة فقط.

ولمجابهة هذه الحالة بدأت الأفكار تتجه نحو إدارة مواردها غير الملموسة ونشاطات تتفوق بها المنظمات على منافسيها.

وانطلاقاً من ذلك فإن الدراسة الحالية تهدف إلى معالجة مشكلة عملية، ذات بعد نظري وبعد تطبيقي في آن واحد. يتمثل البعد النظري في محدودية الدراسات المتعلقة بموضوعات إدارة رأس المال الفكري وأثره على كفاءة أداء المؤسسات بصورة عامة من جهة، وعدم الاهتمام بدراسة تأثير تلك المتغيرات بعضها على البعض الآخر بصورة خاصة من جهة أخرى، وأن الدراسات التي تناولت الموضوع قد عالجت عدداً معيناً من المتغيرات وعلاقتها بمتغير واحد دون النظرية الشمولية إلى متغيرات الموضوعات المذكورة آنفاً. ويمثل التغيير المستمر مع الاستجابة للتغيير في طبيعة أنشطة المؤسسات التعليمية والتدريبية مشكلة، أما البعد التطبيقي لهذه الدراسة يتمثل في دراسة الأثر المحتمل لرأس المال الفكري على كفاءة أداء هذه المؤسسات لما لها من دور في التصدي للمشكلة الآنفة الذكر ويسمى في تحقيق النجاح البعيد المدى للمؤسسات التعليمية. بالإضافة إلى بناء أنموذج مقترن لبيان هذا الأثر، وعليه تم التوصل إلى تحديد مشكلة الدراسة وبيان معالمها بالسؤال الرئيسي التالي :
هل هناك أثر لرأس المال الفكري بمتغيراته (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) على كفاءة الأداء (الأداء المالي، إجراءات العمل، علاقات المتعاملين، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية؛ رضا المتعاملين) في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. يشتق منها الأسئلة الفرعية التالية :

1. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على كفاءة إجراءات عمل كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟
2. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على كفاءة علاقات المتعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟
3. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟
4. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟
5. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟
6. هل هناك أثر لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط الآتية :

- 1.** أهمية المتغيرات المبحوثة والمتمثلة برأس المال الفكري وكفاءة الأداء.
- 2.** توضيح مدى تأثير رأس المال الفكري بمتغيراته (رأس المال البشري، رأس المال العلمي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على كفاءة الأداء (الأداء المالي، العمليات الداخلية، علاقات المتعاملين، الإبداع؛ المسؤولية الاجتماعية؛ رضا المتعاملين) في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.
- 3.** أهمية نتائج العلاقات الارتباطية والتآثيرية بين متغيرات الدراسة التي ستوضح الصورة أمام متذخو القرارات في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت عن الجوانب الأكثر تأثيراً والأقل تأثيراً والأقوى ارتباطاً والأضعف ارتباطاً بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها، وإعطاؤها الأولوية، وربما تقود تلك النتائج إلى ضرورة إجراء دراسات لاحقة ذات فائدة أكبر؛ لتطوير أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت بعد أن تكون الصورة قد اتضحت بشكل جيد.
- 4.** النتائج المستخرجة من استخدام أسلوب التحليل العنقودي، والذي سيفرز المتغيرات وفق مجاميع وحسب تصنيفها.

رابعاً: أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في بناء أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة (رأس المال الفكري وكفاءة الأداء).
2. تحديد أثر رأس المال الفكري بمتغيراته (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على كفاءة الأداء (الأداء المالي، العمليات الداخلية، علاقات المتعاملين، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية؛ رضا المتعاملين) في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.
3. بناء أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، من خلال استخدام أسلوب التحليل العنقودي.

خامساً: فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الرئيسية التالية، التي سيجري اختبارها:

الفرضية الرئيسية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلائقاتي) على كفاءة أداء (إجراءات العمل،

علاقة المتعاملين، الإبداع؛ المسؤولية الاجتماعية؛ رضا العملاء؛ الاداء المالي) **كليات**

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت" يشتق منها الفرضيات الفرعية

الآتية :

H0₁ الفرضية الفرعية الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال

المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على كفاءة إجراءات عمل **كليات**

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"

H0₂ الفرضية الفرعية الثانية

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال

المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات في

كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"

H0₃ الفرضية الفرعية الثالثة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال

المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات العامة

للتعلم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"

H0₄ الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) **على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت**

H0₅ الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) **على رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت**

H0₆ الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) **على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت**

سادساً : حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة بالآتي :

الحدود البشرية : أعضاء هيئة التدريس العاملين بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

الحدود المكانية: الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

الحدود الزمنية: العام الدراسي ٢ / ١ / ٢٠١٥ وحتى نهاية مشروع الرسالة.

الحدود العلمية: اعتمد الباحث على متغيرات رأس المال الفكري على المقترن المقدم من قبل Kaplan & Norton, 2004) والمتضمن (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي)، بالإضافة إلى رأس المال العلاقات (Stewart, 1999) وما يتعلق بكفاءة الأداء فقد تم الاعتماد على (Kaplan & Norton, 1996; 2001; 2004).

سابعاً: محددات الدراسة

يوجز الباحث بعض الصعوبات والمعوقات بما يلي :

١. اقتصار الدراسة الحالية على كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، فإنه من الطبيعي عدم تعميم النتائج على المؤسسات التعليمية الأخرى في دولة الكويت.
٢. النتائج التي ستبرز ستكون من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، لذا لا يمكن تعميم النتائج على المؤسسات التعليمية الأخرى بدولة الكويت.
٣. ستتحدد نتائج الدراسة بدرجة صدق أداة الدراسة وثباتها وموضوعية إجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات أداة الدراسة.

٤. واجه الباحث صعوبات في مجال جمع البيانات من حيث الوقت، بالإضافة إلى عدم تجاوب بعض أفراد عينة الدراسة في الإجابة عن بعض أسئلة الاستبيانة، مما دفع الباحث لاستبعاد الاستبيانات التي وردت ناقصة المعلومات.

ثامناً: التعريفات الإجرائية

رأس المال الفكري Intellectual Capital : مجموعة رؤوس الأموال البشرية، المادية، الهيكلية التي إذا بلغت مستوى الكفاءة ستحسن الأداء المالي والعملياتي، وبالتالي تحقيق قيمة سوقية للمنظمة أعلى من الدفترية (Chen, et..al, 2005).

رأس المال البشري Human Capital : يعطي قدرات استراتيجية من خلال المهارات والمواهب ومهارات تطبيقية ضرورية لإنجاز الأنشطة التي تتطلبها الاستراتيجية المعتمدة (Kaplan & Norton, 2004:224).

رأس المال المعلوماتي Informational Capital : يعطي معلومات استراتيجية توفرها أنظمة المعلومات والمعرفة التطبيقية والبنية التحتية لتدعم الاستراتيجية (Kaplan & Norton, 2004:251).

رأس المال التنظيمي Organizational Capital : ويتمثل بمجموعة من المفردات التنظيمية ذات الأثر الكبير لإيجاد القيمة وتعزيز الموقف التنافسي لمنظمة الأعمال، وأهمها ثقافة المنظمة، والقيادة، والمحاذاة والرصف، وفرق العمل (Kaplan & Norton, 2004:275).

رأس المال العلاقاتي Relational Capital

ويمثل بمجموعة العلاقات الواسعة والمتطوره التي تبنيها المنظمة مع المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص (Stewart,

(1999).

كفاءة الاداء Performance Efficiency

المتاحة، من خلال الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف (إدريس والغالبي،

(46:2009).

إجراءات العمل Internal Procedure

من التميز وتحقيق القيمة التي يتوقعها العملاء منها بكفاءة وفاعلية، زيادة على تحقيق رضا

الملكون من خلال تحقيق نتائج مالية متميزة.

علاقات المتعاملين Customer Relationship

إنشاء أو تأسيس وإدارة وتشجيع أو تعزيز الارتباط طويلاً الأمد مع المتعاملين

.(Jayachandran,2005)

الإبداع Innovation

Greenberg & (التطبيق الناجح للأفكار الإبداعية في المنظمة)

.(Baron, 2007: 655)

المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility

الدرجة التي يؤدي بها المسؤولون في المنظمة أنشطتهم نحو خدمة وحماية المجتمع، بعيداً عن السعي لتحقيق المنافع الفنية

.(Certo,1990:207) والاقتصادية المباشرة للمنظمة

رضا العملاء **Customer's Satisfaction**: ويمثل رضا العملاء نتيجة التقييم الذي يجريه العملاء لطبيعة التبادل بين ما تم إنفاقه وما تم الحصول عليه من كل عملية من عمليات التبادل الخاصة بالسلع والخدمات التي تقدمها منظمة الأعمال (Batson & (Harris, 1992:331).

الاداء المالي **Financial Performance**: أحد محاور قياس الأداء ومن المعايير الأساسية التي من المفترض توافرها معيار النمو المتوازن لمزيج الإيرادات من النشاطات الاستثمارية وتخفيض التكاليف إلى أدنى حد ممكن.

التحليل العنقودي **Cluster Analysis**: تصنيف مجموعة متغيرات وترتيبها داخل عناقيد بحيث تكون المتغيرات المصنفة داخل عنقود معين متجانسة ومتتشابهة بخصائص محددة تختلف عن متغيرات موجودة في عنقود آخر (النعيمي، وطعمه، 2009).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(١ - ٢) : المقدمة

(٢ - ٢) : الإطار النظري لرأس المال الفكري

(١ - ٢ - ٢) : مفهوم رأس المال الفكري

(٢ - ٢ - ٢) : أهمية رأس المال الفكري

(٣ - ٢ - ٢) : آليات بناء رأس المال الفكري ومداخل دراسته

(٤ - ٢ - ٢) : مكونات رأس المال الفكري

(٣ - ٢) : كفاءة الأداء

(٤ - ٢) : رأس المال الفكري وكفاءة الأداء

(٥ - ٢) : الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

(٦ - ٢) : الدراسات السابقة

(٧ - ٢) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

١ - ٢) المقدمة

نال رأس المال الفكري اهتمام منظمات الأعمال، لما له من دور أساسي في بقاء وإستمرار هذه المنظمات وتحديد موقعها التنافسي في بيئه الأعمال. وتواجه منظمات الأعمال صعوبة في قياس رأس المال الفكري كونه يشكل أحد التحديات الكبيرة لها بالرغم من الحاجة الماسة للمعلومات عن عناصر رأس المال الفكري وعن كلف هذه العناصر والعوائد التي تتحقق منها.

فنجاح منظمات الأعمال في النصف الأول من القرن الماضي كان يعتمد بشكل أساسي على ما تمتلكه من أصول مادية حيث كان النشاط الاقتصادي لهذه المنظمات يتمثل بانتاجية هذه الأصول وكبير حجم المصنع والأعداد الكبيرة من الأيدي العاملة. لكن هذا الوضع بدأ يأخذ بالانحسار حيث أصبح عنصر المعرفة هو الأساس في نجاح وتطور المنظمات طالما أن هذا العنصر يوفر مناخ للابداع والابتكار الأمر الذي يؤدي الى تحقيق القيمة المضافة لمنتجات وخدمات المنظمات وتعزيز المركز التنافسي لها.

بهذا أصبح العنصر البشري المصدر الأساسي لنمو منظمات الأعمال لكون المعرفة مرتبطة به ، فأصبحت المنظمات تهتم بهذا العنصر وتسعى إلى امتلاكه وتوفير المناخ الملائم له لكي يبدع وبدأ ينظر اليه كقائد لعملية نجاح المنظمة ، وهنا نشأ ما يسمى برأس المال الفكري **Intellectual Capital** المعبّر عن الاصول المعرفية للمنظمة التي تسهم بشكل فعال في توليد الأصول المادية.

٢ - (٢) الإطار النظري لرأس المال الفكري

بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينات عندما أطلق Ralph Stayer مدير شركة جونسون للأطعمة عبارة "رأس المال الفكري" حيث أفاد أنه "في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية وأهم أصول المنظمات، بعد ذلك أصبح رأس المال ممثلاً في الأصول المالية والأصول الثابتة مما أهم مكونات المنظمات والمجتمع، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والأصول المالية والأصول الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأغلى أصول المنظمات" (المفرجي، وصالح، 2003: 14).

كما أشار (Koeing, 2000: 1) في مقالة له بعنوان "انبعاث رأس المال الفكري" تأكيد التحول من القياس إلى الإدارة" إلى أن رأس المال الفكري كان الشغل الشاغل لبحوث رجال الأعمال في بداية التسعينات، ولكن نظراً لصعوبة قياسه فقد تدني الاهتمام به، وظهر مرة أخرى لكونه أساس في بناء مفهوم إدارة المعرفة. هذا ولم يقتصر الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري على أطروحات المؤتمرات والندوات، بل أن الاهتمام ماثل في المجالات البحثية على مختلف أنواعها. فعند الدخول لقواعد البيانات، نجد أنه بإمكان الباحث الحصول في بعض هذه الواقع على أكثر من (300) عنوان تعالج جميعها قضايا مختلفة في موضوع رأس المال الفكري. هذه الموضوعات البحثية حاولتربط التنمية الاقتصادية بالقيمة المضافة لرأس المال الفكري (Mouritsen, 1998: 461-482). كما حاولت بعض الأبحاث استخدام مفهوم رأس المال الفكري لقياس الأصول غير المنظورة بالنسبة للمنظمات ونتائج المشروعات الاجتماعية. إلى جانب ذلك بعض هذه الأبحاث تحاول قياس النتائج غير

الملموزة الناجمة عن نشر تقنية المعلومات في مجال الخدمات التعليمية، وذلك من خلال

قياس رأس المال البشري والإبداعي (Joia, 2000: 341-352).

وتواصل الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري؛ وذلك بالتركيز على مؤشرات وقياس

Han & Han, 2004: 519) وهذا المفهوم في المنظمات بوصفه ميزة تنافسية لها. وقد حاول

(527) تحديد هذه المؤشرات ووضع أوزان لها وذلك بغرض الخروج بنموذج لاتخاذ القرار في

شركات الإتصالات الخلوية.

كما تواصل الاهتمام أيضاً بموضوع البحث عن إطار نظري لفلسفة رأس المال

الفكري، سواءً أكان ذلك من خلال مراجعة أدبيات الدراسات القائمة في هذا الشأن، أو

تطبيقاتها في مجالات صناعية واجتماعية مختلفة مثل شركات الفنادق وشركات البيع

بالتجزئة أو مجال إدارة المعرفة، ومن هذه الدراسات (Chu, Rudez & Minalic, 2007)

Richardson, et..al, Plessis, 2005; Mouritsen & Larsen, 2005 ; et..al, 2005

. (2006)

وفي العالم العربي كان موضوع رأس المال الفكري مادة للبحوث والدراسات، وإن

كانت قليلة مقارنة بالدراسات الغربية. حيث قام بعض الباحثين، ومنهم (عبيد، 2000؛

حرحوش، صالح، 2003؛ كاظم، 2008؛ عبد المنعم، 2008؛ باسهل، 2010) بدراسة الأثر

المحتمل لرأس المال الفكري على نجاح المنظمات ممثلاً بالأداء والإبداع التنظيمي وقيمة

المنظمة. فيما عُنيت دراسة كل من (النعمي ونجم، 2006؛ المطيري، 2007) بدراسة آليات

تطوير وتنمية وتقدير رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية الجامعية. وجاءت دراسة كل

من (صالح، 2001؛ عطية، 2008) لتشكل نواة في دراسة العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري ومتغيرات أخرى تتمثل بإدارة المعرفة وأنماط التفكير الاستراتيجي. وعليه، يلاحظ التواصل في الأبحاث والدراسات بمجال رأس المال الفكري في محاولة بناء نظرية يمكن على أساسها دراسة وقياس أبعاد هذا الموضوع.

١ - ٢ - ٢)مفهوم رأس المال الفكري

بالرغم من أن مفهوم رأس المال الفكري قديم نسبياً، اذ ترجع بدايته إلى خمسينيات القرن الماضي إلا أن عقد التسعينيات شهد اهتماماً كبيراً بهذا المفهوم واتسم الاهتمام ليشمل جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وانت茂اتها، وإن الاهتمام بهذا المصطلح نابع من التباين الكبير بين متطلبات السوق وبين الطروحات النظرية في الاختصاصات التي تمارسها تلك المنظمات (الطائي، 2005: 80). فقد عرف (يوسف، 2005: 32) رأس المال الفكري على أنه إمتلاك المعرفة والخبرة التطبيقية والتقييمات المنظمية وعلاقات الزبائن والمهارات التخصصية التي تزود بمجموعها المنظمة بالحد التنافسي للسوق. وأشار (Bassi, 1997: 25) إلى أكثر التعريفات المستخدمة على نحو واسع والذي يشير إلى أن رأس المال الفكري عبارة عن المعرفة التي تكون قيمة المنظمة ويتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقاتي. وهناك من يرى صعوبة وضع تعريف محدد لرأس المال الفكري ولكن اعتبار أي من العاملين يمثل رأس مال فكري، يتطلب توافر المستويات المعرفية الآتية:

(العنزي، 2001: 3)

- 1.** المعرفة الادراكية، وتمثل في قدرة استفادة العاملين من البرامج التدريبية والتعليم المهني والحصول على شهادة عملية.
- 2.** المهارات المتقدمة، وتمثل في كيفية وضع تلك المعرفة النظرية في واقع عملٍ تطبيقي ملموس.
- 3.** فهم الأنظمة، وتمثل في فهم العلاقات المبينة ونسيجها بين المواقف والأشياء.
- 4.** الابداع المحرك ذاتياً ويتناول هذا المستوى تنمية الدوافع الذاتية للعاملين من قبل الادارة ورعاية الاستعدادات والتكييف مع النجاح وتوليد حاجات الاندفاع العالي والفرق المبدعة والجماعات المتماسكة وواجب الادارة هنا هو تهيئة الأرضية المناسبة لمثل هذا النوع من الإبداع.

كما عرف (Srivastava, 2002:4) رأس المال الفكري بأنه أصول غير ملموسة تحل محل المكننة الصناعية والموارد الطبيعية ويعد اليوم واحد من أكثر العناصر توليداً للثروة فضلاً عن كونه مصدر للمنتج النهائي، لذا فقد أصبح لإدارة المصادر الفكرية أهمية أكبر للأعمال والمنظمات. وينظر (Roos & Roos, 1997: 413) إلى رأس المال الفكري بأنه الشيء الذي يتحدث كثيراً عن مستقبل المنظمة وفعاليتها ويمثل أفضل مقياس للأداء يتم استخدامه. ويشير (Brooking, 1996: 112) أن رأس المال الفكري يمثل مصطلح ارتباطي يربط بين الأصول غير الملموسة للمنظمة والتي تمكّنها من أداء اعمالها بكفاءة وفاعلية.

وللخص (العنزي، وصالح، 2009: 170) مفاهيم رأس المال الفكري بثلاثة توجهات رئيسة، هي :

١. التوجه الأول، والذي يشير إلى التركيز على القابليات البشرية بجوانبها النوعي والكمي بالاستناد إلى المبادئ الاقتصادية مثل حساب الجهد المبذول من قبل العامل بطريقة التكلفة والعائد.

٢. التوجه الثاني، والذي ركزت على إبراز مفهوم رأس المال الفكري بالاعتماد على مبادئ المنهج السلوكي والمعرفي مثل المساهمات النوعية للعاملين في تجسيد المعرفة إلى واقع ملموس في سلوكياتهم.

٣. التوجه الثالث، والذي اعتمد في تحديد مفهوم رأس المال الفكري على النظرة الشمولية المتضمنة النظرة الإقتصادية ؛ والنظرة السلوكية ؛ والنظرة المعرفية من جهة والتأكيد على قياس مكونات رأس المال الفكري من جهة أخرى.

والجدول (٢ - ١) يلخص مفاهيم رأس المال الفكري حسب ما ورد من قبل (العنزي ، صالح، 2009: 167 - 169)

جدول (١ - ٢) : مفاهيم رأس المال الفكري

المفهوم	الباحث والسنة	الرقم
مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال جمل الموارد الاقتصادية	Theodor & Schultz (1961)	١
جزء كبير من المعرفة والتنظيم وهي اقوى محرك للإنتاج	Marshall (1965)	٢
القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للمنظمات التي لم يتابعها المحاسبون مثلما يتبعون النقد وال موجودات وغيرها	Stayer (1990)	٣
الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها قيمة الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية العمومية وت تكون هذه الموجودات من نوعين بشري يمثل مصدر الابتكار والتجديد وهيكلية يمثل الجزء المساند للبشرى كنظم المعلومات وقنوات السوق وعلاقات العملاء	Edvinsson (1991)	٤
المعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل توليد الثروة الراحة لأن اقتصاد المعاصر يختلف في الاساس عن الاقتصاد القديم	Stewart (1997)	٥
القيمة الاقتصادية للفئتين من موجودات المنظمة غير الملموسة هـما رأس المال المنظمي ويشمل ملكية نظم البرمجيات وشبكات التوزيع وسلسلة التجهيز ورأس المال البشري الذي يعتمد على الموارد الإنسانية	Guthrie & Petty (2000)	٦
الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية الصافية للمنظمة أـي القيمة الإضافية التي يرغب السوق بدفعها إلى المنظمة على قيمة رأس مالها السهمي	Daniels & Noordhuis (2002)	٧
قوة عقلية مصادرها المعرفة والمعلومات والذكاء والخبرة والتي تؤثر في زيادة القيمة السوقية والتغطية والتطورية للمنظمة	Malhotra (2003)	٨
مجموعة من الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من استخدامهم لأيديهم وأنهم يتلذذون بخبرات وقيم وثقافة وقدرة على الابتكار والابداع من أجل ايجاد حلول عملية	Awad & Ghaziri (2004)	٩
مجموعة رؤوس الأموال البشرية والمادية والبيكلية التي اذا بلغت مستوى الكفاءة ستحسن الاداء المالي وبالتالي تجعل قيمة المنظمة السوقية أكبر من الدفترية	Chen, et..al, (2005)	١٠

المصدر: من إعداد الباحث

(٢ - ٢ - ٢) : أهمية رأس المال الفكري

بين كلٌ من (بني حمدان، 2002: 28 ؛ حسين، 2004: 12) أن هناك العديد من الأسباب التي تدعو المنظمات على إختلاف انواعها وأشكالها بالاهتمام برأس المال الفكري لديها، وهذه الأسباب، تمثلت بالآتي:

- 1.** إن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي لأداء المنظمة إذ أن المنظمات التي ترغب بالنجاح في بيئة الأعمال المعاصرة ينبغي لها أن تقوم باستثمارات مناسبة للأصول الفكرية لكي تمتلك أفراداً يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق المنافسين لذا فإن الأفراد العاملين في منظمات الأعمال المعاصرة عليهم الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعرفي والذي تكون فيه مسؤولياتهم أعمق وأوسع.
- 2.** ان رأس المال الفكري يعد من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة حيث أن العمل باستراتيجية التمييز لا يمكن تحقيقها إلا من خلال المنتجات الفكرية والمتمثلة بالإبداع وتقديم ما هو جديد في مجال البحث والتطوير.
- 3.** يعد رأس المال الفكري مصدراً لتوليد الثروة في المنظمة والأفراد حيث أن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشقق من المعرفة وأن الأفراد من حملة الدرجات العلمية العالية لهم دخل يزيد بنسبة 130% عن أقرانهم الذين لم يكملوا دراستهم العلمية.
- 4.** تعد المنظمات المعاصرة رأس المال الفكري أقوى سلاح تنافسي الذي يتمثل بالأصول الأكثر أهمية إذ تسعى إدارة هذه المنظمات بالقرن الحادي والعشرين إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف حيث ان أكثر الأصول قيمة هي الأصول الفكرية.

(3 - 2 - 2) : آليات بناء رأس المال الفكري ومداخل دراسته

حدد كل من (4) آليات بناء رأس المال الفكري بالاستقطاب والصناعة. ويكشف (4) عن سبب الاهتمام باستقطاب رأس المال الفكري، بقوله في ظل الاتجاهات السائدة في منظمات اليوم مثل العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، اخذت معظم الشركات تولي اهتماما واسعا لموضوع استقطاب الموارد الكفؤة، لا سيما بعد تنامي ادراكيهم بحقيقة تغيير مهمة ادارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة الى ان تتوجة نحو عامل النجاح.

ويحصر (العنزي، 2009: 265 - 266) إستراتيجيات الإستقطاب بالآتي :

1. شراء العقول من سوق العمل: يمثل رأس المال الفكري ميزة تنافسية حرجية لمنظمات الاعمال الحديثة ودعامة أساسية وازدهارها وتطورها، فان الامر يتطلب من ادارة الموارد البشرية او من لجان متخصصة في هذة الادارة متابعة العقول البراقة والتادرة، لغرض جذبها واستقطابها كمهارات وخبرات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير في زيادة رصيدها المعرفي الذي ينعكس في زيادة عمليات الابتكار والإبداع باستمرار (Buena & Sanchez,2003: 6).
2. شجرة الكفايات: حيث إن الكفاية أو الاهلية تتضمن مكونين رئيسيين هما: المكون المعرفى والمكون السلوكى؛ فالمكون المعرفى يتضمن المفاهيم النظرية والمعلومات والمهارات والخبرات المتصلة بجذارة الشخص، واما المكون السلوكى فيتضمن مجموع ما يقوم به الشخص في أثناء تأدية العمل والذي يمكن ملاحظة وتقويمه (Clerk,2000: 98).

3. مراجعة منظمات المعرفة والتعلم: تركز رؤية هذه الاستراتيجية على أن المنظمات التعليمية تعد مصدراً مهما لاكتشاف المواهب واستقطابهم. وعلى هذا الاساس رأى (باور، 1997: 237) أن زيادة هذه المنظمات تعد من اولويات الادارة العليا. ويطلب التركيز على الاستقطاب من المنظمات سنة اخرى بدلاً من الاكتفاء بالتعيين من منظمات اخرى. فيما تمثل مسالة صناعة رأس المال الفكري أمراً في غاية الامانة، وتأتي هذه الحقيقة من نتائج بعض الدراسات الميدانية، فقد أكدت الدراسة (Nahapiet & Ghoshal, 1999: 261) ضرورة صناعة رأس المال الفكري لانه يمثل مصدر للميزة التنظيمية، التي تمثل تراكم امكانيات منظمة ما لابتكار المعرفة والمشاركة فيها، بما يجعلها تتتفوق على الشركات المنافسة في السوق. وطالب الباحثان بتاكيد عمليات رأس المال الفكري، أي معرفة - كيف (Know-) (How) اكثر من ماهية رأس المال الفكري، اي معرفة - ماذا (Know-What). وفيما يلي بعض الاستراتيجيات الخاصة بصناعة رأس المال الفكري:

1. استراتيجية خريطة المعرفة: وهي تقديم عرض مرئي للمعرفة الحيوية المؤدية الى تحقيق اهداف الاعمال الاستراتيجية ، ومن ثم تركز على نوع المعرفة التي تأمل بمشاركتها، ومع من؟ وain يمكن ان نجدها؟ وعلى هذا الاساس فان الشركة ترسم خريطة المعرفة للتتعرف على محفظة المعرفة فيها، ومستوى الفجوة بداخلها (Tsai & Ghoshal, 1998: 57).

2. استراتيجية بناء الانسجة الفكرية: وتمثل الانسجة الفكرية تشكيل فرق تشبه نسيج العنكبوت Spider Web يشارك فيه مجموعة ابتكارية تتفاعل وتعلم من بعض ثم تنحل عند انتهاء المشروع المحدد، ليشكل مشروع آخر بمجموعة ابتكارية جديدة ونسخة اخرى وتعلم جديد آخر (نجم، 2003: 202).

3. استراتيجية القيادة الذكية: إن صنع المعرفة يتطلب التعامل مع الأفراد الاذكياء الحاجة إلى قيادة ذكية لأن المدير الذكي يركز اهتمامه على التعلم ويكون مساعداً للتعلم أكثر مما يكون مشرفاً ومعلماً وأكثر مما يكون معطياً للاوامر (Awad & Ghaziri, 2004: 422) فضلاً عما تقدم فإن المدير الذكي هو القادر على ممارسة اسس التقدير الفعال، والتي من أبرزها ما يأتي:

- الاستمرار: لا يتم النظر إلى الأداء المتفوق بالإشادة بالموظفين، بل يقوم بالتقدير لأنه يعرف ان التقدير يدفع الى التفوق والتفوق يؤدي الى المزيد من التقدير.
- الفورية: تقديره فوري لأنه يعلم ان التقدير المتأخر يؤثر.
- الامتاع: يجعل التقدير ممتعاً وصعب النسيان.
- الشمول: يشجع مدريو الاقسام على تقدير عاملיהם ويقدر الصغير قبل الكبير.
- الدستور: حيث إن التقدير لديه جزء من دستور وثقافة المنظمة.

وأشار كل من (العنزي، وصالح، 2009: 179 - 182) إلى مداخل دراسة رأس المال الفكري، بالآتي:

1. **المدخل الفلسفى**، والذي يؤكد على أن رأس المال الفكري معنى بالتنظير العلمي للمفهوم المعرفي، وكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الاجتماعية والمنظمة. ويركز على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة بالإضافة إلى تركيزه على العلاقة بين معرفة رأس المال الفكري والمفاهيم الأخرى مثل درجة التأكيد والسببية وتبرير المعتقد والشك وغيرها.

2. **المدخل الإدراكي**، حيث يمثل هذا المدخل مساهمة علماء الادارة ونظريّة المنظمة والسلوك التنظيمي، وينظرُون إلى رأس المال الفكري من زاوية قيمته الاقتصادية والفكريّة، ويعدونه

موجوداً استراتيجياً مهما وشرطأً لبقاء المنظمة. ولذلك لا بد لها من أن تحصل على قدر من المعرفة والخبرة بهدف تطبيقها لحل المشاكل الادارية والتنظيمية واستثمار الفرص المتاحة.

3. المدخل الشبكي، ويقوم هذا المدخل على نظريات المنظمات الشبكية، إذ يفسر رأس المال الفكري من خلال تركيزه على اقتناء وتقاسم ونقل المعرفة من خلال أنماط تبادل افقية وإنسياب متداخل للموارد وخطوط اتصال تبادلية ، وبعد إقتناء وتقاسم المعرفة والتي تمثل الحلقة الأولى في سلسلة التعليم التنظيمي تليه ممارسات جديدة أخرى ترى المنظمة أنها ضرورية.

4. مدخل الممارسة الجماعية، يستند هذا المدخل على المنظور الاجتماعي والتاريخي لدراسة المعرفة إذ ينظر هذا المدخل الى المعرفة على أنها ملك عام للزبائن أو الجماعة أو أنها لا شيء على الاطلاق، وليس هناك إلا الاتفاق والإجماع في تداول المعرفة، وإنها عملية تقليدية أخذت منحى نقل من جيل لجيل آخر. فالمعرفة في إطار هذا المدخل تمثل التزام وثقة للجماعة في الرصيد المعرفي المترانكم.

5. المدخل الكمي، تمثل المعرفة في إطار هذا المدخل نظاماً متكاملاً للتعامل مع المشكلات بطرائق علمية محددة تعطي نتائج تتصرف بالأمثلية وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتغير في إطار هذا المدخل لتأخذ بعداً علمياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة ويعطي أهمية للأفراد من خلال المعرفة التي يزودهم بها.

(٤ - ٢ - ٢) : مكونات رأس المال الفكري

قدم (2: Stewart, 1999) تصنيفاً لمكونات رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقاتي. ويتفق مع هذا الرأي (لطيف، 2005: 14) إذ أنه صنف رأس المال الفكري بأنه يتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقاتي. في حين يرى (Mertins, 2001: 64) أن رأس المال الفكري يتكون من كفاءة العاملين والتركيب الداخلي المتمثل بالإدارة والتنظيم والبرمجيات وثقافة المنظمة؛ والتركيب الخارجي المتمثل بالعلامة التجارية، وثقافة المنظمة والعلاقات مع الزبائن. كما يرى (2: Devenport & Prusak, 1997) أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري والأصول الفكرية والملكية الفردية.

وأورد (Chen, 2004: 201) عناصر رأس المال الفكري الآتي :

١. رأس المال البشري Human Capital، يمثل رأس المال البشري العنصر الأساسي لرأس المال الفكري ، وهذا المكون يحوي في طياته العديد من المكونات الفرعية ، منها (١) قدرات العاملين وتشمل "القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة" ، ومستوى جودة العاملين ، وقدرة التعلم لدى العاملين ، وكفاءة عمليات تدريب العاملين ، وقدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار" . (ب) إبداع العاملين وتتضمن "قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين ، الدخل المتحقق من الأفكار الأصلية للعاملين" . (ج) اتجاهات العاملين ويتضمن " تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة ، درجة رضا العاملين ، معدل دوران العمل ، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة" .

2. رأس المال الزبوني (السوقي) *Customer Capital (Market Capital)*

المكونات الأساسية لرأس المال الفكري إذ أنه يبرز رأس المال الفكري ويحوله في صورة قيمة سوقية وأداء منظمي. ويتكون من: (أ) القدرات التسويقية الأساسية وتشتمل على "بناء واستخدام قاعدة بيانات للزبائن ؛ توفير القدرات اللازمة لخدمات الزبائن ؛ القدرة على تحديد حاجة الزبائن". (ب) كثافة السوق وتتضمن "الحصة السوقية ؛ السوق المحتملة ؛ الوحدات المباعة إلى عدد الزبائن ؛ العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة ؛ بناء قنوات البيع والتوزيع". (ج) ولاء الزبائن ويتضمن "رضا الزبائن ؛ شكاوى الزبائن ؛ حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع الزبائن ؛ مستوى كسب زبائن جدد ؛ مستوى خسارة زبائن حاليين".

3. رأس المال الإبداعي *Innovation Capital*

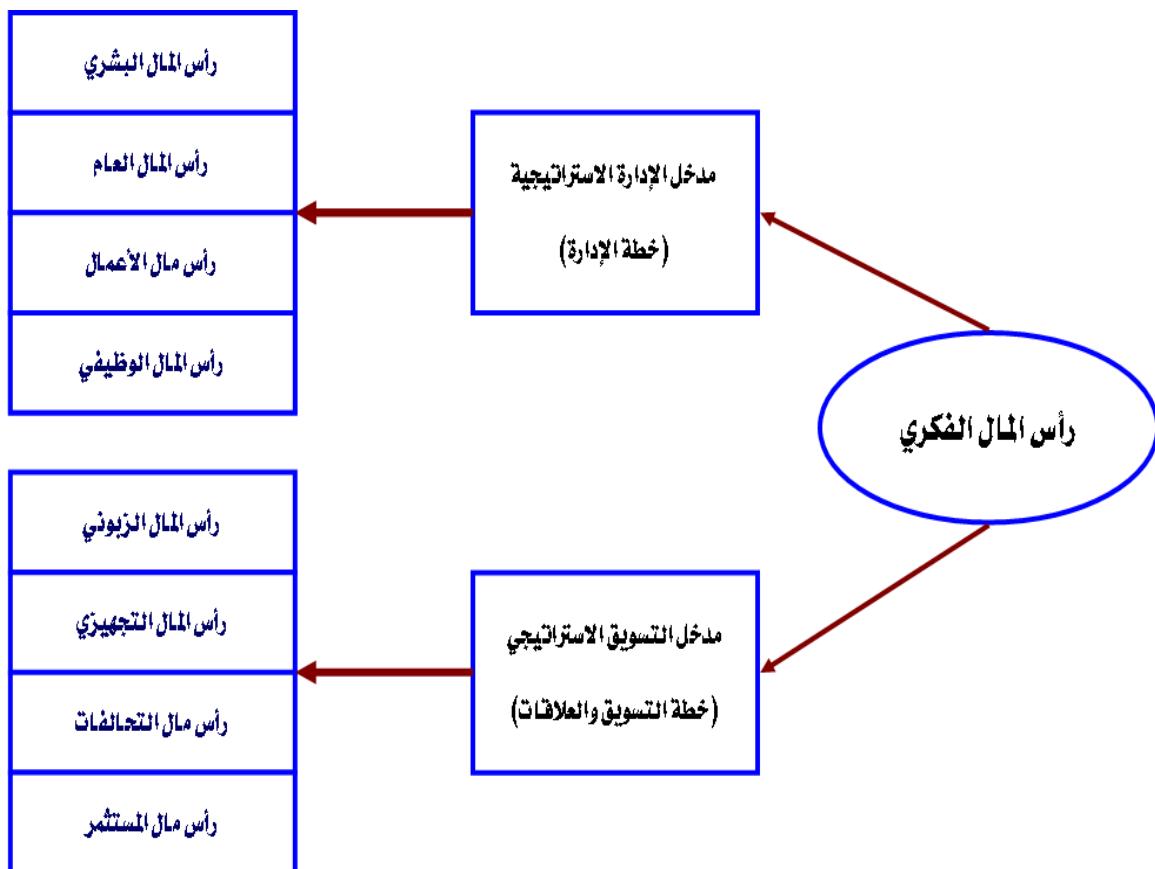
عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج بالمنظمة، والإبداع قد يكون في صورة منتج جديد أو سوق جديدة أو تكنولوجيا جديدة أو مزيج من الإبداعات. ويتكون من: (أ) إنجازات الإبداع وتشتمل على "مبيعات المنتجات الجديدة نسبة إلى المبيعات الكلية ؛ متوسط عدد براءات الاختراع لأفراد من المنظمة ؛ عدد التكنولوجيات الجديدة". (ب) آلية الإبداع وتتضمن "نسبة الاستثمار في البحث والتطوير ؛ نوعية الأشخاص العاملين في البحث والتطوير ؛ مستوى التنسيق بين وظيفة البحث والتطوير ووظيفة الإنتاج والوظائف الأخرى ؛ التنسيق مع القوى الخارجية ذات العلاقة بالإبداع ؛ القدرة الإدارية لمشروعات الإبداع ؛ وجود نظام تحفيزي لتشجيع العاملين على الإبداع".

(ج) ثقافة الإبداع ويتضمن " تشجيع ثقافة المنظمة للعاملين ودعمهم في عمليات الإبداع ، مستوى دعم الإدارة العليا للإبداع " .

٤. **رأس المال الهيكلي Structural Capital**، والذي يعبر عن نظام وهيكل المنظمة ، حيث إن المنظمات التي تمتلك هذا النوع من أنواع رأس المال الفكري تتمكن من توفير بيئه أعمال ملائمه قادره على استخدام رأس المال البشري واستنهاضه والاستفادة من أقصى طاقاته ، وهذا يقود إلى تعزيز رأس المال الإبداعي ورأس المال الزيوني. ويكون من : (أ) الثقافة العامة وتشمل على " طبيعة بناء ثقافة المنظمة ، تطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية " . (ب) الهيكل التنظيمي ويتضمن " صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة ، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية " . (ج) التعلم التنظيمي ويتضمن " بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة ، بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدام هذا المخزون " . (د) العمليات التشغيلية والمتضمنة " مدة عمليات الأنشطة والأعمال ، مستوى جودة المنتوج ، كفاءة العمليات التشغيلية " . (هـ) نظم المعلومات والتي تتضمن " الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين ، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها ، المشاركة في المعرفة " .

ويوضح الشكل (٢ - ١) مكونات رأس المال الفكري حسب وجهة نظر (Lim & Dallimore, 2004: 185)

شكل (٢ – ١) مكونات رأس المال الفكري



Source: Lim, L., and Peter Dallimore, (2004), "Intellectual Capital: Management Attitudes in Service Industries," *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1: 185.

و يرى (Kaplan & Norton, 2004: 316-199) أن رأس المال الفكري يتكون من :

رأس المال البشري Human Capital ويتمثل بجميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية والفنية، والتي لديها القدرات الإبداعية والابتكارية والتفوقية. وتشتمل هذه الموارد على معارف العاملين المتطورة، وخبراتهم المتراكمة على التجارب الحياتية والعملية، ومهاراتهم التقنية والفنية، فضلاً عن رضاهن ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل. أن رأس المال البشري يرتبط بشكل إيجابي بأداء المنظمة

وأرباحها، واستناداً لكل ذلك، فإن رأس المال البشري، يعد عاملاً هاماً لدخلات المنظمات الحديثة (المعرفية خاصة) وخرجاتها، ويتميز بخاصية لا تتوفر في غيره من رؤوس الأموال الأخرى، تكمن في أن منحنى إنتاجيته يتضاعف بنفس اتجاه منحنى قابلياته ومعارفه ومهاراته، وأن عمره المعنوي والاعتباري يتجدد مع تغيرات العصر ومستجداته البيئية، وإنه لن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني.

Informational Capital ورأس المال المعلوماتي

ويتضمن المعلومات عن آليات عمل الشركة حول المحفظة الاستراتيجية للتكنولوجيا المعتمدة لديها، بالإضافة إلى البنية التحتية التي تمتلكها المنظمة والتي تدعم العمليات الداخلية لها.

حيث أن البنية التحتية لها تضم الحواسيب وشبكات الإتصالات، والخبرة لدى الموظفين المسؤولين عن البنية التحتية التكنولوجية، وإجراءات الأمان لحماية شبكات المنظمة وتطبيقاتها، حيث أن هناك نوعين من التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في المنظمات، يتعلق الأول بالتطبيقات المبنية على البنية التحتية التكنولوجية والمتمثلة في تطبيقات معالجة المعاملات مثل نظام تحديد موارد المنظمة، وأتمتة المعاملات الأساسية. ويتصل الثاني بالتطبيقات التحليلية المرتبطة بتعزيز وتحليل وتفسير المعاملات، وتقاسم المعلومات والمعرفة بين التشكيلات الداخلية للمنظمة.

Organizationntional Capital ويتمثل بجميع الأولويات الاستراتيجية للمنظمة التي تسهم بتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى الثقافة المعتمدة داخل المنظمة ومنظومة القيم ورؤية المنظمة ورسالتها الالازمة لتنفيذ الاستراتيجية. حيث ان قيادة المنظمة تقوم بحشد كافة مواردها الملموسة وغير الملموسة نحو تحقيق استراتيجيتها، وهذا يتطلب من المنظمة القيام بتصنيف ومحاذاة كافة أهداف الأفراد العاملين لديها وعلى اختلاف المستويات الإدارية مع

أهدافها بشكل عام، بالإضافة إلى تقاسم ومشاركة المعرفة بين كافة أفرادها ووحداتها التنظيمية.

ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية، أضيف لها مكون رابع وهو، **رأس المال العلاقات** (Relation Capital) ويكون من عدد من الأجزاء التي تتعلق برضاء المستفيدين (بتلبية حاجاتهم ورغباتهم)، وولائهم (بتمسكهم واعتزازهم بالتعامل مع المنظمة)، والاحتفاظ به باستمرارية التعامل مع المنظمة وقدرتها على استبقاءهم لديها وتمكينهم (بالاهتمام بآرائهم ومقترحاتهم والأخذ بها عند التخطيط للمنتجات الجديدة والقائمة، وحذف بعضها لانخفاض حصتها السوقية)، وإشراكهم في أعمال المنظمة وصفقاتها التجارية وتبادل المعلومات والأفكار معهم (Wu, 2005).

٣ - ٢ : كفاءة الأداء

تولي منظمات الأعمال الأداء أهمية كبيرة ويتبين ذلك من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظرياً Managerial وتجريبياً Theoretical وإدارياً Empirical. فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية، حيث تحتوي جميع منظارات الإدارية على مضمون ودلائل تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة. ومن الناحية التجريبية، فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية الأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات

المنظمات بالأداء ونتائجها، والتحولات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء (Venkatraman & Ramanujam, 1986: 801).

وأكد (Brown & Laverich, 1994: 89) أن موضوع الأداء في الأدب الاستراتيجي احتل أهمية حرجية لاعتبارات تتعلق أولاً، بكونه محوراً مركزاً لتخمين نجاح وفشل المنظمات في قراراتها وخططها الاستراتيجية، ثانياً، تواجه دراسة الأداء تحديات عديدة لا سيما في المواقف الاستراتيجية تتمثل في تباين المفهوم على وفق تباين أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها، مما يستلزم تحديد ماهية المحاور المناسبة التي يمكن إستخدامها في تقييم الأداء، ومصدر المعلومات المعتمدة في التقييم، وكيفية دمج محاور مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة.

من هنا، يتبيّن أن مجالات الأداء في منظمات الأعمال تتّنّع وتختلف تبعاً لاختلاف أعمالها وطبيعة نشاطها، ووفقاً لدرجات إدارتها في التركيز على تلك المجالات التي تعتقد أن تحقيق الأهداف من خلالها يمثل أولوية.

وضمن هذا السياق، بين (Stoner, 1992: 603-604) أن هذه المجالات عبارة عن الجوانب الخاصة بوحدة الاعمال أو المنظمة التي يجب أن تعمل بفاعلية لكي يتحقق النجاح لهذه الوحدة أو المنظمة. حيث إن أساس كل عمل ونشاط ضمن منظمات الأعمال على مختلف أنواعها هو الأهداف الموضوعة التي تسعى تلك المنظمات لتحقيقها والتي تغطي تطلعات مختلف أطراف أصحاب المصالح والحقوق المرتبطين بها، لذا من المفترض أن تغطي مجالات الأداء أهداف أطراف المنظمة على اختلاف توجهاتهم وتطلعاتهم حتى يمكن القول أن المنظمة ناجحة في عكس صورة أدائها بحيث تغطي كافة المجالات التي يستطيع

من خلالها مختلف الأطراف من الوقوف على ما يطمحون إليه (Smith, et ... al, 1985: 89-90).

إن الإختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه والتي يستخدمها المدراء والمنظمات. وعلى الرغم من هذا الاختلاف، فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها (Wheelen & Hunger, 2008: 267-268). و عبر (إدريس، والغالبي، 2009: 38) عن هذا بالإشارة إلى أن التوجهات العامة في الفكر الإداري تشير إلى أن الأداء مفهوم ذو أبعاد شمولية، لذلك فإن التوجهات الحديثة تنطلق من ستة أطر مفاهيمية تغطي الصورة الشمولية التكاملية للمفهوم، وهي :

1. النجاح الذي تتحقق المنظمة في تحقيق أهدافها، وهو ما يشير إلى قدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها طويلاً الأمد.
2. الاستغلال الأمثل للموارد بالاعتماد على النظرية المستندة على الموارد، حيث يشير الأداء إلى قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو إنعكاس لكيفية استخدام المنظمة مواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.
3. النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، حيث إن الأداء في هذا التوجه يركز على الجانب الإيجابي للنتائج مفترضاً منذ البداية قدرة المنظمة على تحقيق مستوى عال لأدائها.

٤. **البعد البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة**، الذي يشير إلى قدرة المنظمة على تكييف عناصر بيئتها لتعزيز أنشطتها بإتجاه تحقيق أهدافها.

٥. **مدخل النظم**، الذي يؤكد على المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها، فالأداء هو مخرجات الأنشطة والأحداث التي تشكل داخل المنظمة.

٦. **المفهوم الشمولي**، الذي يرى أن الأداء يتمثل بنتائج أنشطة المنظمة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية.

يوضح (Thompson,1994:160) أن أحد أهم محاور الأداء هو الكفاءة، و تعني إنجاز الأهداف المحددة بأقل استخدام للموارد، وتركز الكفاءة على مفهوم الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف.

و بين العديد من الكتاب والباحثين أن كفاءة المنظمة ينظر لها غالباً من زاوية تقديم المنافع القادرة على إيجاد التوازن في أدائها. وهذا ينطبق على ضرورة اعتماد رضا الأفراد العاملين كواحد من المؤشرات المعبرة عن كفاءة الأداء خاصة وإن تحقيق المنافع القادرة على رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين من شأنه أن يعزز من إسهاماتهم المستمرة في تحقيق الأهداف وبدرجات أعلى من كفاءة الأداء. وتعد إمكانية إيجاد اهتمامات لدى الأفراد وقناعاتهم، و توفير سبل الولاء للمنظمة مسألة أساسية تكرس لها المنظمة المعاصرة جهوداً كبيرة، وبخاصة عندما تأخذ بنظر الإعتبار القيم والمعتقدات السائدة في البيئة الاجتماعية، وما تؤمن به المنظمة ذاتها .(Thompson,1994:160)

إن التأكيد ينصب هنا على حقيقة أن قياس الكفاءة يعتمد على مؤشرين أساسيين

هما:

.1. مدى توافر الموارد بشقيها الملموسة وغير الملموسة.

.2. سبل استخدام تلك الموارد لتحقيق الأهداف

ويشير (زايرو، والغالبي، 1998: 182-183) إلى أن الكفاءة تعتبر معياراً نوعياً وكميّاً

يتسع ليشمل جوانب الإنتاجية بالإضافة إلى ما يرتبط بالعمل من أمور أخرى كالوسائل

المستخدمة وطبيعتها ومدى دقة الأهداف المحددة وقرب النتائج المتحققة من تلك الأهداف.

(٤ - ٢) : رأس المال الفكري وكفاءة الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن

إقترح الباحثان (Kaplan & Norton, 1992) بطاقة التقييم المتوازن Balanced Scorecard

أداة لقياس وتقدير الأداء، حيث أن إدارات منظمات الأعمال بحاجة إلى

اعتماد نظام قياس ذي أبعاد متعددة يكون قادراً على قياس الأداء من خلال التركيز على

قياس التغيرات والعناصر المالية وغير المالية. وأكدا أن بطاقة التقييم المتوازن راعت تقدير

مكونات رأس المال الفكري داخل المنظمة مثل عمليات التعلم والمعرفة ورضا الزبائن وغيرها.

وفي إطار بطاقة التقييم المتوازن، فإن منظور التعلم والنمو يلعب دوراً في رصف

ومحاذاة رأس المال الفكري بمكوناته في إطار استراتيجية المنظمة.

وبين (زغلول، 2010: 14-16) جوانب التكامل بين رأس المال الفكري بمكوناته

وكفاءة الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن، فيما يلي:

١. التكامل بين مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المترافق، و يلاحظ

أن رأس المال الفكري بمكوناته تتطابق مع المؤشرات الموجودة ضمن منظورات بطاقة التقييم المترافق بإثناء المنظور المالي، حيث إن رأس المال البشري يقابل منظور التعلم والنمو، كما رأس المال التنظيمي يقابل منظور العمليات الداخلية بمؤشراته، وأيضاً فإن رأس المال العلائقية الناتج من تفاعل العلاقات مع العملاء كمؤشر يقابل منظور العملاء، ويبقى المنظور المالي كنتاج لكل من رأس المال الفكري بمكوناته.

٢. التكامل الاستراتيجي، من منظور رأس المال الفكري، فإن تنافسية تنظيم الأعمال تأتي

بصفة مبدئية من داخله، بمعنى أن اهتمام تنظيم الأعمال من المفترض أن ينصب على التطوير المستمر للقدرات التأهيلية التي تمكّنه من الوصول إلى درجة معينة من التنافسية، وعليه فإن رأس المال الفكري بمكوناته يقوم على أساس استراتيجية القدرات التأهيلية المستمدّة من فلسفة نظرية المنظمة المستندة على الموارد، أما من منظور الأداء عبر بطاقة التقييم المترافق فإن تنافسية تنظيم الأعمال تأتي بصفة مبدئية من الخارج، بمعنى أن اهتمام تنظيم الأعمال من المفترض أن ينصب على دعم العلاقات مع العملاء كمؤشر لقياس الأداء وفهم أدوار المنافسين أيضاً، وعليه فإن كفاءة الأداء من منظورات بطاقة التقييم المترافق تقوم على أساس استراتيجية تنافسية تتيح له السيطرة على السوق وتحقيق مركز تنافسي متقدم، وبالتالي فإن القدرات التأهيلية تعد مطلباً أساسياً لتحقيق الميزة التنافسية، فالاستراتيجية القائمة على أساس الموارد تلعب دوراً مكملاً للاستراتيجية المستمدّة من السوق، وذلك من خلال تحليل عناصر القوة والضعف والفرص والتهديدات، ووضع مؤشرات قابلة لقياس حيث أن الاستراتيجية القائمة على أساس السوق تدعم التحليل المرتبط بالفرص

والتهديدات، في حين أن الاستراتيجية القائمة على أساس الموارد تدعم التحليل المرتبط بعناصر القوة والضعف (Rivard, et..al, 2006: 29).

3. التكامل في التوجه نحو بناء القيمة، تسعى كل مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن إلى تحقيق قيمة مضافة للعميل، فرأس المال الفكري يمثل شبكة قيمة، وينظر إلى تنظيم الأعمال على أنه شبكة من الموارد المعرفية والقدرات التأهيلية التي تمكنه من توصيل قيمة معينة إلى المستخدم النهائي وهو العميل، في حين أن كفاءة الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن تمثل سلسلة قيمة، وينظر إلى تنظيم الأعمال على أنه سلسلة من العلاقات التي تهدف إلى إحتواء الفجوة بين متطلبات العميل ومحرّجات تنظيم الأعمال (Mouritsen, et..al, 2005: 8). عليه فإن هناك تكاملاً بين رأس المال الفكري بمكوناته وكفاءة الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن في التوجه نحو توليد قيمة للعملاء، وهو المؤشر الأهم في النجاح المستقبلي للمنظمات.

4. التكامل في إتجاه مسار العلاقات الإرتباطية، تأخذ مكونات رأس المال الفكري شكل مجموعة من الدوائر التصورية التي تكاد تكون على نفس الدرجة من الأهمية (Mouritsen, et..al, 2005: 8)، ومن ثم فإن التنسيق بين هذه المكونات يأخذ شكل علاقات إرتباطية جانبية، في حين أن مؤشرات الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن تركز على تفاصيل استراتيجية تنظيم الأعمال، بحيث تصبح هذه الاستراتيجية هي عمل كل فرد داخل المنظمة (Kaplan & Norton, 2001: 211)، ومن ثم فإن الترابط بين مؤشرات الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن يأخذ شكل علاقات إرتباطية رئيسية تأخذ مساراً من أعلى إلى أسفل، عليه فإن التكامل بين كل من العلاقات الجانبية لمكونات رأس المال الفكري

والعلاقات الرأسية لمؤشرات الأداء عبر منظورات بطاقة التقييم المتوازن يؤدي إلى تفعيل التوجه التنفيذي لاستراتيجية تنظيم الأعمال.

5. التكامل بين مؤشرات الأداء الأساسية، ينظر (8) إلى مؤشرات الأداء على أنها أدوات بنائية، ومن ثم فإن هناك اختلاف بين مؤشرات الأداء المرتبطة برأس المال الفكري ومؤشرات الأداء ضمن كل منظور من منظورات بطاقة التقييم المتوازن، وينبع هذا الإختلاف من طبيعة كل نوع ومن كيفية نظرته إلى تنظيم الأعمال، حيث أن مؤشرات الأداء المرتبطة برأس المال الفكري تنظر إلى تنظيم الأعمال على أنه نظام عضوي، وتلعب دوراً أساسياً في تبرير خطوات تنظيم الأعمال نحو دعم وتطوير القدرات التأهيلية، في حين أن مؤشرات الأداء المرتبطة بمنظورات بطاقة التقييم المتوازن تنظر إلى تنظيم الأعمال على أنه نظام ميكانيكي، وتلعب دوراً أساسياً في دفع خطوات تنظيم الأعمال نحو دعم وتطوير القدرات التنافسية، ورغم هذا الإختلاف غير المؤثر في النظر إلى طبيعة مؤشرات الأداء التي تحكم كل منظومة، إلا أنه يمكن رصد زاويتين تتكامل فيما بينهما مؤشرات الأداء لكل من رأس المال الفكري بمكوناته ومؤشرات الأداء ضمن كل منظور من منظورات بطاقة التقييم المتوازن، وهما :

(أ) **التكامل النوعي بين مؤشرات الأداء**، إن رأس المال الفكري ومنظورات بطاقة التقييم المتوازن تعتمدا على تكامل مؤشرات الأداء المالي وغير المالي لقياس مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية الفرعية الالازمة لتنفيذ استراتيجية منظمة الأعمال.

(ب) **التكامل في مصادر إشتقاق مؤشرات الأداء** ، يتمثل مصدر إشتقاق المؤشرات غير المالية لرأس المال الفكري من العلاقات التكاملية التي تميز مكونات رأس المال الفكري، في حين يتمثل

مصدر إشتقاق مؤشرات قياس الأداء المالي وغير المالي ضمن منظورات بطاقة التقييم المتوازن من العلاقات السببية التي تميز بطاقة التقييم المتوازن.

6. **تكامل الدور الإشرافي للإدارة العليا**، يتمثل دور الإدارة العليا بالنسبة لمكونات رأس المال الفكري في تحقيق دور تكاملية بين هذه المكونات لتحقيق أهداف تخيلية من المنافع غير الملمسة الكامنة فيها لأغراض بناء القيمة، في حين يتمثل دور الإدارة العليا بالنسبة لبطاقة التقييم المتوازن في تحقيق دور توجيهي بين المنظورات المختلفة للبطاقة لتحقيق أهداف تفصيلية ترتبط بتنفيذ جزئيات استراتيجية منظمة الأعمال.

(2 - 5) : الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

انطلاقاً من قناعة الدولة بأهمية التعليم التقني والمهني في دفع عملية التنمية الوطنية إلى الأمام، قامت وزارة التربية والتعليم في عام 1972 بإنشاء إدارة تعنى بهذا الأمر سميت بإدارة التعليم الفني والمهني للإشراف على مدارس التعليم الفني التابعة للوزارة. وقد تطورت تلك المدارس في ظل هذه الإدارة وأصبحت نواة لمعاهد فنية ومهنية عدة شملت معهدي التربية للمعلمين والمعلمات، والمعهد التجاري للبنين والبنات، والمعهد الصحي، بالإضافة إلى معهد الكويت للتكنولوجيا التطبيقية للبنين. وفي عام 1973 تأسست الإدارة المركزية للتدريب والتي ألحقت في عام 1976 بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل على أن تتبع لها جميع مراكز ومعاهد التدريب في حينها وهي معهد الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومعهد الملاحة الجوية، ومركز الكهرباء والماء، ومركز الشويخ للتدريب

الصناعي. وبهدف توفير وتنمية القوى العاملة الوطنية بما يكفل مواجهة القصور بها ولتلبية احتياجات التنمية، صدر المرسوم الأميري رقم 1982/63 بإنشاء الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تحت إشراف وزير التربية. وفي عام 1986 قامت الهيئة بتطوير معاهد التعليم الفني لتصبح ثمانية "كليات" منفصلة للبنين والبنات تتبع قطاع التعليم التطبيقي والبحوث وتضم كليات التربية الأساسية، والدراسات التجارية والعلوم الصحية والدراسات التكنولوجية. أما مراكز التدريب فقد أصبحت تابعة لقطاع التدريب، وتماشيا مع سياسة الهيئة التطويرية لرفع مستوى المخرجات بها، تم تعديل مسمها لتصبح "معاهد" تضم معهد الاتصالات والملاحة للبنين والبنات، ومعهد تدريب الكهرباء والماء للبنين، ومركز التدريب الصناعي بالشويخ للبنين، بالإضافة إلى الدورات التدريبية الخاصة. ثم أضيف إليها لاحقاً معهد التمريض، ومعهد التدريب الصناعي في ضاحية صباح السالم ومدارس التعليم الموازي للبنين. وتلبية لاحتياجات سوق العمل في مجال التشييد والبناء، تم استحداث معهد التدريب الإنساني الذي تم القبول به اعتباراً من العام الدراسي 2000/2001 وذلك لحملة شهادة النجاح في الصف الرابع المتوسط كحد أدنى. تهدف الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب إلى توفير القوى العاملة الوطنية الفنية والمهنية لتلبية احتياجات التنمية في البلاد في المجالات المختلفة لتحقيق التقدم والرفرفة للوطن الحبيب. ومن أهدافها أنها تجعل الشباب الكويتي أمل الغد الذي يعتمد عليه في بناء الوطن وإيجاد العمالة الوطنية لمستويات العمالة الوسطى الفنية والمهنية التي تحتاجها البلاد لتصبح منافسة للعمالة الوافدة في كثير من مجالات الإنتاج والخدمات، وأن تتحمل مسؤولياتها الوطنية في التقدم الاقتصادي والاجتماعي.

تهدف الدورات التدريبية الخاصة إلى تأهيل وإعداد قوى عاملة مدربة على مهن ووظائف وتخصصات تحتاجها قطاعات سوق العمل المختلفة بحيث يتم توزيع المتدربين بهذه الدورات فور تخرجهم على جهات العمل المختلفة التي تحتاجها، وهذا يعني معرفة المتدرب بمكان عمله منذ التحاقه بالدورات التدريبية، ويطلب تصميم برامج هذه الدورات باستخدام أساليب فنية خاصة لانتظامها إلى نوعية معينة من البرامج، التي يصطلاح على تسميتها بالبرامج المفصلة **Tailored-Made Program** تصمم خصيصاً لتفي باحتياجات تدريبية محددة تواكب الوصف الوظيفي للمهنة، أو الوظيفة المطلوب التدرب عليها. ويشترك في تصميم هذه البرامج ثلات جهات: إدارة تخطيط وتنسيق التدريب. والمؤسسة التي ستتولى عملية التدريب (المعهد التدريبي) والجهة الطالبة (سوق العمل) ويتم تأهيل المتدربين بهذه الدورات طبقاً لمستويين من التأهيل أولهما وهو المستوى (الفنى) ويقبل به الطلبة الحاصلون على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها ويقضون فترة تدريبية تمتد إلى عامين تدريبيين بأربعة فصول تدريبية. والمستوى الثاني من التأهيل وهو مستوى (مساعد فني) ويقبل به الطلبة الحاصلون على شهادة المتوسطة ودون الثانوية العامة ويتدربون لمدة عام تدريبي بفصليين تدريبيين. غالباً ما يتم تنفيذ هذه الدورات في الفترة المسائية ويعين الخريجون على الدرجة الخامسة لمستوى الفني والدرجة السابعة لمستوى مساعد فني ويمكن أن يمنح الخريجون علاوات إضافية من علاوات درجة التعيين لبعض المهن والتخصصات. وفي إطار المفهوم السابق تتحدد فلسفة الدورات التدريبية الخاصة في البنود الرئيسية التالية الرابط التام بين احتياجات فعلية لسوق العمل، وتحطيم التدريب لتلبية احتياجات سوق العمل من قوى عاملة مدربة طبقاً لمواصفات محددة ومؤهلة للقيام بالأعمال المطلوبة فور إنهاء

المتدربين لدوراتهم التدريبية ، ومرؤونه التطوير المستمر للبرامج التدريبية لمواكبة التغيرات المهنية وإستثمار أمثل لإمكانات المعاهد التدريبية. وتركز برامج هذه الدورات على الجوانب العملية ، إضافة إلى المعارف النظرية الالزمة لإكساب المتدرب المهارات والقدرات المطلوبة للمهنة بمستوياتها المختلفة في سوق العمل .(<http://www.paaet.edu.kw/paaet>)

٦ - ٢) الدراسات السابقة

١ - ٦ - ٢) الدراسات العربية

- دراسة (عبيد، ٢٠٠٠) بعنوان "أثر استثمار رأس المال الفكري البشري على الأداء المنظمي".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر رأس المال الفكري، وانعكاساته على الأداء المنظمي، وهي دراسة ميدانية في ٦ من الشركات الصناعية العراقية. وتكونت عينة الدراسة من ١٣٥ شخصاً، واستخدم الباحث الاستبيان بوصفها أداة لجمع المعلومات، وخرجت بنتيجة هي وجود علاقة معنوية قوية بين رأس المال الفكري، والأداء المنظمي، أي كلما زاد رأس المال الفكري البشري زاد مستوى الأداء المنظمي مما يعني وجود تأثير للمتغير الأول على الثاني.

- دراسة (صالح، ٢٠٠١) بعنوان "أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على

رأس المال الفكري: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي". هدفت الدراسة إلى تحديد مدى توافر رأس مال فكري في المنظمات المبحوثة، ومستوى الاهتمام بعوامل المحافظة عليه. وهي دراسة ميدانية في ٥ شركات صناعية عراقية وتكونت عينة الدراسة من ١٩٥ شخصاً، واستخدم الباحث الاختبار والاستبيان بوصفهما أداتين لجمع البيانات والمعلومات. وتوصلت الدراسة إلى استنتاج مفاده: إن المنظمات المبحوثة تحوي على رأس مال فكري يقسم إلى فئتين: الأولى، رأس مال فكري فعال وقدر على العطاء، والثانية، رأس مال فكري يمتلك المقومات الأساسية لكنه غير قادر على العطاء الطموح؛ لأنه يعاني من مشكلات في نوعية حياة العمل.

- دراسة (حرحوش، صالح، 2003) بعنوان "الإنفاق على رأس المال الفكري وأثره في نجاح

الشركات الصناعية". هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية في العراق. تكونت عينة الدراسة من 36 فرداً من يشغلون مواقع إدارية تم في خمس شركات صناعية عراقية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير ايجابي للإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح شركاتهم .حيث يعتقدون بأن هذا له تأثير بعيد المدى وبشكل خاص على تعزيز الميزة التنافسية. وأن 42% من التغيير في نجاح الشركات المبحوثة تم تفسيره بواسطة نموذج الدراسة المعتمد.

- دراسة (النعميمي ونجم، 2006) بعنوان "نحو إطار مفاهيمي لدراسة وتقدير رأس المال

الفكري البشري الجامعات". هدفت الدراسة الى تطوير إطار مفاهيمي لرأس المال الفكري البشري ومكوناته في الجامعات ، وكذلك تطوير أداة لتقديره من أجل قياسه وترشيد عملية إدارته. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، أبرزها ، أن هناك علاقة طردية بين التعليم بشكل عام والأداء الاقتصادي أو الإنتاجية ؛ أن التعليم الجامعي الذي يساهم بطريقة مباشرة في النمو الاقتصادي ، يمارس تأثيراً إيجابياً غير مباشر في القطاعات الأخرى فيما يشبه المضاعف في الاقتصاد؛ ولا زال رأس المال الفكري البشري في الجامعات العربية يعاني من ضعف الاهتمام سواء على مستوى القياس والمحاسبة أو على مستوى التقييم والمقارنة وفق مكوناته ومؤشراته ما بين الجامعات.

- دراسة (المطيري، 2007) بعنوان "ادارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في

ضوء التحولات المعاصرة: نصوص مقتطفة". هدفت الدراسة البحث في أبرز التحولات والتحديات

المجتمعية التي لها علاقة برأس المال الفكري، والتي تشكل في مجلتها الإطار العام لفهم المجال الموضوعي والمجتمعي لإدارة رأس المال الفكري، والبحث في مفهوم رأس المال الفكري كمفهوم حديث ظهر في ظل التحول نحو الاقتصاد المبني على المعرفة ومدى أهميته للتعليم الجامعي المعاصر. كما هدفت إلى الكشف عن أبعاد إدارة رأس المال الفكري في الجامعات والتي يمكن من خلال الاهتمام بها تعزيز إدارة رأس المال الفكري وصولاً إلى تمكينه من رفع الأداء المنظمي للجامعة وتحقيق التميز، كما هدفت إلى وضع تصور مقترن بإدارة رأس المال الفكري في الجامعات السعودية. وتم استخدام مدخل التحليل الاستراتيجي وفقاً لإطار تحليل SWOT المستند إلى تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن التحولات المعاصرة ذات العلاقة برأس المال الفكري هي التحول في طبيعة المعرفة والتحول نحو مجتمع المعرفة والتحول نحو التكنولوجيا الدقيقة والتحول نحو الاقتصاد المبني على المعرفة وكل تحول من هذه التحولات سمات معينة وهي تتفاعل مع بعضها بشكل كبير ومؤثر على كل المجتمعات، ولها إع逆اسات مؤثرة على التعليم الجامعي السعودي كما حملت تهديدات وفرصاً للتعليم الجامعي وهي كذلك قد أبرزت مفهوم رأس المال الفكري وال الحاجة إلى إدارته وتنميته لمواجهة إع逆اساتها.

- دراسة (كاظام، 2008) بعنوان "أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي". هدفت إلى التعرف على أثر أبعاد رأس المال الفكري (البشري؛ والهيكلية؛ والذكياني) في الإبداع التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الكهربائية في العراق. تكونت عينة الدراسة من المديرين والمعاونين ورؤساء الأقسام والشعب الإنتاجية والخدمية في الشركة والبالغ عددهم

30. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لرأس المال المبتكري على الإبداع التنظيمي ، وعدم وجود تأثير لكل من رأس المال البشري والزبائني على الإبداع التنظيمي. وقد خرجت الدراسة بجملة من التوصيات أبرزها ضرورة إعطاء اهتمام أكبر لرأس المال البشري والزبائني من خلال بناء قدرات بشرية وتوسيع العلاقات مع الزبائن.

- دراسة (عطية، 2008) بعنوان "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة – العلاقة والأثر: دراسة إستطلاعية لرأء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية". هدفت الى تحديد أثر رأس المال الفكري^ا في إدارة المعرفة لعينة من المصارف الحكومية في محافظة الديوانية، وقد تحددت مشكلة الدراسة في عدد من التساؤلات أهمها ما هي طبيعة العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة؛ وهل أن المنظمات الحالية تمتلك رأس مال فكري تستطيع من خلاله الاستفادة من الخبرات المصرفية وتطبيقها. تكونت عينة الدراسة من مدراء ورؤساء الأقسام والشعب في عينة من المصارف الحكومية إلى جانب المقابلات الشخصية. وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن هناك دور كبير للمصارف في توظيف خدمة الأنشطة لدعم دور المعرفة الظاهرة، وأن هناك وجوداً فعلياً للمعرفة الضمنية لدى العاملين فضلاً عن وجود الدعم من قبل المصارف لهذا الإتجاه.

- دراسة (عبد المنعم، 2008) بعنوان "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال: دراسة حالة شركة الالبسة الجاهزة الأردنية". هدفت الى البحث في مفهوم رأس المال الفكري وأثره في رفع كفاءة وقيمة شركات الأعمال الصناعية الأردنية وذلك من خلال دراسة حالة شركة الملابس الجاهزة كنموذج للشركات الصناعية الاردنية. وأجريت الدراسة من خلال طريقة

المقابلة المباشرة والمعاينة مع عينة من اعضاء مجلس ادارة الشركة ومن مالكيها بالإضافة الى مدیرها المالي. وقد تم اختيار هذه الشركة بسبب نشاطها الواسع وشهرتها الانتاجية والسوقية وتاريخها الطويل. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، ابرزها: أن هناك غموضاً في مفهوم واهمية رأس المال الفكري في شركة الابسة الجاهزة الاردنية وخلط بين هذا المفهوم ومفهوم الملكية الفكرية، مع عدم وضوح اثر هذا المفهوم على كفاءة الشركة وقيمتها السوقية، فضلا عن عدم وجود تصور لكيفية القياس والافصاح عنه في القوائم المالية.

- **دراسة (باسهل، 2010) بعنوان "أثر تقويم رأس المال الفكري على تعظيم قيمة الشركة بالتطبيق على الشركات الصناعية السعودية".** هدفت الى إظهار أهمية رأس المال الفكري كأصول غير ملموسة على تعظيم قيمة الشركة، بالإضافة إلى بيان الصعوبات التي تواجه عملية تقويم الأصول غير الملموسة ومن ضمنها رأس المال الفكري. تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية تضمنت بعض الشركات الصناعية، وأعضاء هيئة التدريس والمستثمرين من الأفراد والشركات. وقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية وذلك بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية. وتم التوصل في هذه الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود اتفاق حول أهمية رأس المال الفكري والمحاسبة عنه، بالإضافة إلى عدم وجود اتفاق على طريقة واحدة لتقويم رأس المال الفكري محاسبياً، مع وجود صعوبات تواجه المهتمين بتقويم رأس المال الفكري في الشركات المساهمة المختلفة، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة إعداد قائمة مستقلة للإفصاح عن مكونات رأس المال الفكري للشركة، ووجود عدة صعوبات ستواجه الشركات المساهمة والمحاسبين في إعداد قائمة مالية مستقلة لعناصر رأس المال الفكري بجانب القوائم المالية التقليدية التي تنشر من قبل الشركة، وأهمية رأس المال الفكري في تعظيم قيمة

الشركة، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة بين تقويم رأس المال الفكري وتعظيم القيمة السوقية للشركات.

٢ - ٦ - ٢) الدراسات الأجنبية

- دراسة (Bontis, et..al, 2000) بعنوان "Intellectual Capital and Business"

هدفت إلى التعرف على العلاقات بين مختلف أنواع الأصول غير الملموسة مثل رأس المال البشري، رأس مال العميل، رأس المال الهيكلي وتأثيرها على أداء المنظمة. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة التي وزعت على طلاب الماجستير. وقد حددت الدراسة العلاقات بين مختلف أنواع الأصول غير الملموسة وأداء المنظمة ووجدت الدراسة أن هناك علاقة ايجابية بين رأس المال البشري ورأس مال العميل. إضافة إلى أن لرأس مال العميل تأثيراً مهماً على رأس المال الهيكلي ، كما وجدت أن تطوير رأس المال الهيكلي له علاقة ايجابية مع أداء المنظمة.

- دراسة (Wu, 2005) بعنوان "The integration between Balanced Scorecard and intellectual capital"

هدفت إلى مناقشة كيفية تكامل بطاقة التقييم المتوازن مع رأس المال الفكري. بالإضافة إلى توضيح آليات التعامل مع قضايا بناء وقياس رأس المال الفكري. وتم الاعتماد على تحقيق أهداف الدراسة من خلال القيام منهج دراسة الحالة على أكبر الشركات القيادية في تايوان. وقد توصلت الدراسة إلى بطاقة التقييم المتوازن يمكنها أن تقود وتعمل على بناء وقياس رأس المال الفكري وتحديد نقاط القوة في

مكونات راس المال الفكري ، بالإضافة إلى أن منظورات بطاقة التقييم المتوازن تمكن من إدارة رأس المال الفكري.

دراسة (Chen, et..al, 2005) -
An empirical Investigation of the "عنوان" Relationship between Intellectual Capital and Firms' Market value and Financial Performance . هدفت لاختبار العلاقة بين كفاءة توليد القيمة وتقدير قيمة الشركات والاداء المالي. أجريت الدراسة على الشركات التايوانية المسجلة في سوق الأوراق المالية البالغ عددها 92 . وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين كفاءة توليد القيمة وتقدير قيمة الشركات والاداء المالي للشركات المبحوثة.

دراسة (De-Castro, et..al, 2006) -
Organizational Capital as "عنوان" . هدفت إلى تقييم رأس المال التنظيمي من وجهة نظر المدخل المستند على الموارد. أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية ، وقد اعتمدت الدراسة على المراجعة النظرية ، وتم تطوير إطار لرأس المال الفكري. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، أبرزها: أنه بواسطة إطار رأس المال التنظيمي تم تصويره بمجموعة من المتغيرات ، وهي: الأصول الثمينة ، وصعوبة التقليد ، وصعوبة الاستبدال ، وصعوبة النقل.

- دراسة (Boekstein, 2006) بعنوان "The Relation Between Intellectual

هدف إلى " Capital and Intangible Assets of Pharmaceutical Companies تقييم الأصول غير الملموسة على مزانية المنظمات الصيدلانية، وكيف أن هذه الأصول تتدخل مع رأس المال الثقافي بالإضافة إلى فحص العلاقة بين الأصول غير الملموسة والأداء المنظمي. تكونت عينة الدراسة من 52 شركة عالمية تعمل في المجال الصيدلاني. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن أغلبية المنظمات عينة الدراسة تقوم بتحديد الأصول غير الملموسة وبأن هناك تداخل كبير بينها وبين رأس المال الثقافي. وأن الأصول المعنوية تشكل جوهر الأصول غير الملموسة، وأن هناك علاقة إرتباط إيجابية بين الأصول غير الملموسة وأداء المنظمات عينة الدراسة.

- دراسة (Peng, et..al, 2007) بعنوان "Intellectual capital and

هدف الدراسة إلى "performance indicators: Taiwanese healthcare sector كشف التأثير المحتمل بين رأس المال الفكري والأداء. تكونت عينة الدراسة من 30 مدیراً من كافة مؤسسات الرعاية الصحية العاملة في تايوان. وقد توصلت إلى أن هناك تأثيراً ذا دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء.

- دراسة (Bose & Thomas, 2007) بعنوان " Applying the Balanced

هدف لاختبار "Scorecard for better Performance of Intellectual Capital قضية قياس الأداء من خلال تطبيق بطاقة التقييم المتوازن لقياس رأس المال الفكري في

الشركات الأسترالية. وقد توصلت الدراسة إلى أن تبني منهج بطاقة التقييم المتوازن يحسن من أداء تلك الشركات.

- دراسة (Kamath, 2008) عنوان " Intellectual capital and corporate

" performance in Indian pharmaceutical industry . هدفت إلى كشف العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وأداء الشركات العاملة في صناعة الأدوية. تكونت عينة الدراسة من 25 شركة في الهند. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مكونات رأس المال الفكري وأداء الشركات العاملة في صناعة الأدوية في الهند.

- دراسة (El-Bannany, 2008) عنوان " A study of determinants of

" intellectual capital performance in banks: the UK case . هدفت إلى الكشف عن محددات أداء رأس المال الفكري في البنوك العاملة في المملكة المتحدة للفترة ما بين 1999 – 2005 . وقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين أداء رأس المال الفكري كمتغير معتمد ومجموعة من المتغيرات المستقلة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: أن ربحية البنك ومؤشر المخاطرة يعدان مهمين، وأن الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات تعتبر معوق نحو الاستثمار في رأس المال الفكري، وأن هناك هذا الاستثمار يؤثر على أداء رأس المال الفكري في البنوك محل الدراسة.

- دراسة (Chan, 2009) عنوان " Impact of intellectual capital on

" Organizational performance: An empirical Study of companies in the Hang Seng Index Part (1) . هدفت إلى الكشف عن أثر رأس المال الفكري على الأداء

المالي. تكونت عينة الدراسة من الشركات المسجلة في سوق الاوراق المالية في هونج كونج. وقد تم استخدام نماذج الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء المالي للشركات المفحوصة.

دراسة (Chan, 2009) - Impact of intellectual capital on "عنوان"
Organizational performance: An empirical Study of companies in the Hang Seng Index Part (2).
العملياتي لعينة الدراسة من الشركات المسجلة في سوق الاوراق المالية في هونج كونج. وقد تم استخدام نماذج الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء العملياتي للشركات المفحوصة.

دراسة (Yang & Yun Lin, 2009) - Does intellectual capital "عنوان"
mediate the relationship between HRM and organizational performance?
." Perspective of a healthcare industry in Taiwan
ال المال الفكري بمكوناته رأس المال البشري؛ ورأس المال العلاقات؛ ورأس المال التنظيمي كمتغير وسيط في علاقة تطبيقات إدارة الموارد البشرية بالأداء التنظيمي. تكونت عينة الدراسة من 277 مستشفى في تايوان. وقد بينت النتائج أن 56% من عينة الدراسة أكدوا على ان راس المال الفكري بمتغيراته يلعب دور الوسيط في تعزيز أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي لهذه المستشفيات.

دراسة (Zeghal & Maaloul, 2010) - Analysing value added as an "عنوان"
indicator of intellectual capital and its consequences on company

" performance . هدفت إلى تحليل دور القيمة المضافة كمؤشر لرأس المال الفكري ، وأثره على أداء المنظمة من حيث الأداء الاقتصادي والمالي والسهم السوقي. وقد تم الاعتماد في تحقيق اهداف الدراسة على اختيار عينة مكونة من 300 شركة في بريطانيا تم تقسيمها إلى ثلاثة قطاعات ، وهي: شركات التكنولوجيا العالية؛ الشركات التقليدية؛ والشركات الخدمية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: وجود تأثير إيجابي دال لرأس المال الفكري على كلاً من الأداء المالي والإقتصادي ، وأن هناك تأثير لرأس المال الفكري على أداء أسواق الأسهم في الشركات عالية التكنولوجيا فقط.

- دراسة "عنوان" (Benevene & Cortini, 2010) -
structural capital and human capital in Italian NPOs: Leadership,
organizational culture and human resource management
العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي في المنظمات غير الهدافة للربح في إيطاليا. وقد تكونت عينة الدراسة من 122 مديرًا في 122 منظمة غير هادفة للربح في إيطاليا.
ومن خلال إجراء مقابلات a semi-structured توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج
أبرزها: ان هناك علاقة إرتباط دالة بين رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي في المنظمات
غير الهدافة للربح في إيطاليا.

٢ - ٧) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يتمثل بالآتي :

١. من حيث بيئة الدراسة وقطاع التطبيق: أجريت الدراسات السابقة على المنظمات الأمريكية والأوروبية بالإضافة إلى بعض المنظمات العربية. في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. وبإضافة إلى قطاع التطبيق، فمعظم الدراسات السابقة تركزت في منظمات القطاع الخاص والبنوك، فيما تم تطبيق الدراسة الحالية على قطاع حكومي متمثلًا بقطاع الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.
٢. من حيث هدف الدراسة: تنوّعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، والتي هدفت إلى قياس التأثير والعلاقة بين رأس المال الفكري بمتغيراته على أداء المنظمات المبحوثة. في حين سعى الدراسة الحالية إلى بناء نموذج مقترح لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وذلك من خلال استخدام مدخل بطاقة التقييم المتوازن.
٣. من حيث المنهجية: يمكن عد الدراسة الحالية دراسة استطلاعية، وصفية وتحليلية تكونها تبحث في وصف بيان أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وهي بنفس الوقت دراسة مسحية بالاعتماد على المسح الميداني لمجتمع الدراسة ولاختبار الفرضيات التي استندت إليها الدراسة.
٤. استخدام أسلوب التحليل العنقودي لفرز المتغيرات ووضعها في عناقيد لعرفة درجة التشابه بين المتغيرات من حيث الخصائص والصفات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(١ - ٣) المقدمة

(٢ - ٣) منهج الدراسة

(٣ - ٣) مجتمع الدراسة وعيتها

(٤ - ٣) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(٥ - ٣) أنموذج الدراسة وفلسفته

(٦ - ٣) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(٧ - ٣) المعالجة الإحصائية المستخدمة

(٨ - ٣) صدق أداة الدراسة وثباتها

(1 - 3) : المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بناء أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. وقد اتبع الباحث في تحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي من خلال استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ذات العلاقة. ويشتمل هذا الفصل على منهج الدراسة المستخدم؛ ومجتمع الدراسة وعيتها؛ ووصف المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة؛ وأنموذج الدراسة وفلسفته؛ وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة؛ وأخيراً، فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

(2 - 3) : منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكميّاً.

(3 - 3) : مجتمع الدراسة وعيتها

يتكون مجتمع الدراسة من كافة أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب والبالغ عددهم (1098) (دليل الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت ، 2008). وسيتم اختيار عينة طبقية عشوائية من أعضاء

هيئة التدريس من حملة درجتي الماجستير والدكتوراه تكون ممثلة لمجتمع الدراسة وبنسبة (330). والبالغ (3 - 1) يبين أعداد أعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم العلمية في كل كلية من كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت (دليل الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت ، 2008).

جدول (1 - 3)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية والمؤهل العلمي

الرقم	الكلية	دكتوراه	ماجستير	المجموع
1	كلية الدراسات التجارية	90	193	283
2	كلية التربية الأساسية	385	37	422
3	كلية العلوم الصحية	44	31	75
4	كلية الدراسات التكنولوجية	134	160	294
5	كلية التمريض	17	7	24
المجموع				1098

حيث تم توزيع (330) وتم استرجاع (280) استبانة، استبعد منها (3) استبانات غير صالحة للتحليل، وبهذا تكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (277) استبانة وتمثل ما نسبته (83.9%) من عدد الاستبانات الموزعة. والجدول (2 - 3) يوضح ذلك.

جدول (2 - 3)

عدد الإستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل لكل من الدكتوراه والماجستير في كل كلية من كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

الكلية	ت	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل		عدد الاستبانات الموزعة		عدد الاستبانات المرتجعة		عدد الاستبانات	
		ماجستير	دكتوراه	دكتوراه	ماجستير	دكتوراه	ماجستير	دكتوراه	ماجستير
كلية الدراسات التجارية	1	33	52	33	54	39	63		
كلية التربية الأساسية	2	20	56	21	56	27	67		
كلية العلوم الصحية	3	15	23	15	23	19	27		
كلية الدراسات التكنولوجية	4	21	43	21	43	22	52		
كلية التمريض	5	2	12	2	12	2	12		
المجموع		91	186	92	188	109	221		
المجموع		277		280		330			

(4 - 3) : المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة

الجدول (3 - 3) يوضح المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة (العمر؛ والجنس؛ والمؤهل التعليمي؛ والخبرة العملية).

يشير الجدول (3 - 3) إلى نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديمografية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة. حيث يتضح أن 86% من المبحوثين تراوحت أعمارهم من 30 – 51 سنة فأكثر. وبالنسبة للمستوى التعليمي للمبحوثين فيتضح أن غالبية المبحوثين عينة الدراسة يحملون مؤهلاً علمياً وهو مؤشر جيد في اعتماد ذوي المؤهلات العلمية العالية لإنجاز الأعمال وتحقيق اهداف الهيئة البعيدة المدى. وفيما يتعلق بمتغير الخبرة العملية، فقد تبين

أن 80% من المستجيبين هم من الذين خبرتهم العملية من 5 سنوات - أكثر من 16 سنة.

وهذه النتيجة تعكس مستوىً عالياً من الخبرة والاستقرار في الشركات عينة الدراسة.

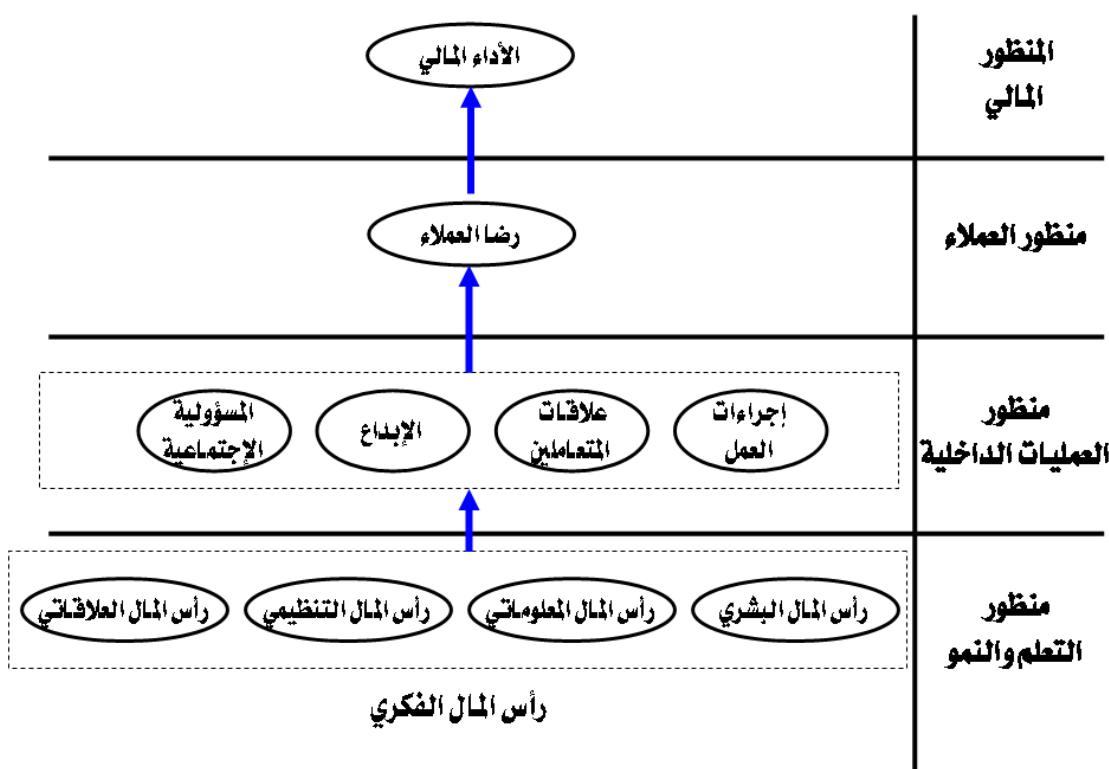
جدول (3 - 3): وصف المتغيرات الديمografية لأفراد عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	النكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	37	13
		من 30 - 40 سنة	73	26
		من 41 - 50 سنة	117	42
		51 سنة فأكثر	50	18
المجموع				
2	الجنس	ذكور	184	66
		إناث	93	34
المجموع				
3	المؤهل العلمي	ماجستير	91	33
		دكتوراه	186	67
المجموع				
4	الخبرة العلمية	أقل من 5 سنوات	54	19
		من 5 سنوات — أقل من سنوات 10	67	24
		من 10 سنوات — إلى 15 سنة	83	30
		أكثر من 16 سنة	73	26
المجموع				

٥ - ٣) : أنموذج الدراسة وفلسفته

الشكل (١ - ٣)

أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

تستند فلسفة الأنموذج إلى مبدأ التحقق لكل مرحلة ينبغي انجازها في إطار بطاقة التقييم المتوازن المصممة لأغراض قياس الأداء والترابط المطلوب لكل من المتغيرات المعتمدة في كل منظور، وحيث أن منظورات بطاقة التقييم المتوازن تعطي المديرين في الإدارات العليا صورة واضحة وشاملة عن اداء منظماتهم من خلال ترجمة الاهداف الاستراتيجية إلى مؤشرات قياس. ولأن رأس المال الفكري بمكوناته يقع ضمن منظور التعلم والنمو، ولأهمية

رأس المال الفكري في تحسين اداء المنظمات فإن الاهتمام به سينعكس بالضرورة على عمليات المنظمة الداخلية والمتمثلة في علاقات المتعاملين والإبداع والمسؤولية الاجتماعية وتحسين إجراءات العمل، وهو ما يؤول بالنتيجة إلى تحقيق رضا العمالء وبالتالي تحقيق أرباح وتخفيض في التكاليف نتيجة التحسين المستمر. وهذا يعد تمهيداً لتحديد مواطن الضعف والخلل من أجل تلافيها وتعزيز الجوانب الايجابية للأداء بالتوافق مع الأهداف الاستراتيجية وصولاً إلى النجاح التنظيمي هدفاً مرحلياً لواقع كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت واستراتيجياتها المستقبلية. وقد لجأ الباحث إلى استخدام أسلوب التحليل العنقودي لأن هذا النوع من التحليل يهتم بتصنيف المفردات في فئات غير معروفة مسبقاً، حيث إن الوصول إلى الهدف الرئيس للدراسة الحالية يتطلب تحديد عوامل وخيارات كثيرة تؤثر في مجرى ونتائج التحليل، ولهذا تم اللجوء إلى استخدام هذا الأسلوب التحليلي لبيانات الدراسة وذلك وصولاً إلى فرز عناصر رأس المال الفكري ومتغيرات كفاءة الأداء وأي هذه العناصر والمتغيرات تتشابه في صفاتها وصولاً إلى جمعها في عناقيد.

(3 - 6) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لفرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ أهداف الدراسة، تم اعتماد الأدوات الآتية :

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية العربية وغير العربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

٢. الاستبانة، تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال موضوع الدراسة للحصول على البيانات الأولية والثانوية الازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، و تضمنت الاستبانة أربعة أجزاء، هي :

(أولاً) **القسم الأول**: تضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (٤) فقرات. وهي (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي ، والخبرة العملية). لغرض وصف عينة الدراسة.

(ثانياً) **القسم الثاني**: تضمن متغيرات تتعلق بمنظور التعلم والنمو المتضمن رأس المال الفكري عبر (٤) أبعاد رئيسة لقياسها وهي : رأس المال البشري ، رأس المال المعلوماتي ؛ رأس المال التنظيمي ؛ رأس المال العلاقاتي ، و(٢) فقرة.

(ثالثاً) **القسم الثالث**: تضمن متغيرات تتعلق بمنظور العمليات الداخلية والمتضمن أربعة أبعاد لقياسها، هي : إجراءات العمل ؛ علاقات المتعاملين ؛ الإبداع ؛ المسؤولية الاجتماعية. و(٥) فقرة.

(رابعاً) **القسم الرابع**: تضمن متغيرات تتعلق بمنظور العملاء عبر (١) بعد وهو رضا العملاء و(٥) فقرات لقياسه.

(خامساً) **القسم الخامس**: تضمن متغيرات تتعلق بالمنظور المالي عبر (١) بعد وهو الاداء المالي و(٥) فقرات لقياسه.

وفيما تتتنوع أساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس (Likert, 1961) الخماسي.

وتكون المقياس من (52) فقرة تراوح مدى الاستجابة من (1-5) وكان المقياس:

لا أوفق بشدة	لا أوفق	أوفق إلى حد ما	أوفق	أوفق بشدة
1	2	3	4	5

(3 - 7) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قام الباحث باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية باستخدام **SPSS** وذلك من خلال الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل **Cronbach Alpha** للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية.
- تحليل الإنحدار المتعدد مع اختبار **F** باستخدام جدول تحليل التباين **ANOVA**.
- التحليل العنقودي باستخدام برنامج **Statistica Version 5** لتجميع متغيرات الدراسة والتي تضمنها أنموذج الدراسة والبالغ عددها (10) لغرض بيان المتغيرات التي تتشاربه بصفات متقاربة. حيث إن التحليل العنقودي يهدف إلى تصنيف عينة المشاهدات والعوامل إلى مجاميع وتشكيلات تتمتع عناصرها بخواص مشتركة، ويمكن للباحث أن يتنبأ بالخواص مستقبلاً من خلال معرفة الفئات التي تنتمي إليها المفردات والتي تؤثر في مجرى

نتائج التحليل. ويعتمد التحليل العنقودي على الخطوات التالية (Huberty, et..al, 2005:)

: (437-457)

1. حساب مصفوفة المسافة Distance Matrix

$$D = |d_{ij}|, I, j = 1, 2, 3, \dots, n$$

2. البحث عن مشاهدين أو عاملين بأقل مسافة ليتم ربطها في عنقود واحد.

3. حساب مصفوفة المساحة ($n-1$) من العناقيد.

4. البحث عن عنقودين بأقل مسافة ليتم ربطها معاً.

5. يتم تكرار الخطوة الرابعة حتى يتم ربط جميع المشاهدات في عنقود واحد.

ويتم إيجاد العناقيد من خلال الربط التام (Complet Linkage) للدرجات

العاملية واختيار مربع المسافة (Square Euclidean Distance) لإيجاد مصفوفة المسافات

للوصول إلى الهيكل الشجري والذي يمثل المحور (X) فيه المشاهدات أو المتغيرات بينما

يمثل المحور (Y) المسافة بين المشاهدات.

6. الأهمية النسبية، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي :

$$\frac{\text{الحد الأعلى للبيديل} - \text{الحد الأدنى للبيديل}}{\text{طول الفئة}} = \frac{\text{عدد المستويات}}$$

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1 - 5}{3}$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 — أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 — 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر.

٤ - ٣) صدق أداة الدراسة وثباتها

(أ) الصدق الظاهري

تطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس الاستعانة بنخبة منتظمة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتسبين إلى علوم الإدارة، والإحصاء، بقصد الإفادة من خزينهم المعرفي ومنحنى الخبرة في اختصاصاتهم، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس. وحرص الباحث على توزيع الاستبانة بما يغطي كافة كليات الهيئة المعتمدة في الدراسة الحالية والبالغ عددها (٥)، مما زاد في الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها، وقد بلغ عدد المحكمين (٥)، وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (١٠٠%)، ينظر الملحق .(١)

(ب) ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة Cronbach Alpha على درجات أفراد عينة الثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha لكن من الناحية التطبيقية يعد ($\text{Alpha} \geq 0.60$) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية. انظر الجدول (٣-٤).

الجدول (4-3)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

قيمة (α) ألفا	البعد	الرقم	
0.916	رأس المال البشري	1	منظور التعلم والنمو
0.946	رأس المال المعلوماتي	2	
0.903	رأس المال التنظيمي	3	
0.895	رأس المال العلاقات	4	
0.942	إجراءات العمل	5	منظور العمليات الداخلية
0.924	علاقات المتعاملين	6	
0.892	الإبداع	7	
0.826	المسؤولية الاجتماعية	8	
0.829	رضا العملاء	9	منظور العملاء
0.811	الاداء المالي	10	غير منظور

وتدل معاملات الثبات هذه على تتمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ على

قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Bryman & Bell, 2007).

حيث يتضح من الجدول (3-4) أن أعلى معامل ثبات لأبعاد الاستبانة فيما يتعلق

بمنظور التعلم والنمو والتضمن رأس المال الفكري بمتغيراته الاربعة هو (0.946) حققه بعد

رأس المال المعلوماتي، و يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات فيما يتعلق بمنظور التعلم والنمو

والتضمن رأس المال الفكري بمتغيراته الاربعة كان بعد رأس المال العلاقات بقيمة

(0.895). أما ما يتعلق بمنظور العمليات الداخلية فتبين معاملات الثبات لأبعاده أن أعلى

معامل ثبات بلغ (0.942) لإجراءات العمل وأدنها بلغ (0.826) للمسؤولية الاجتماعية.

وبينت النتائج ان معامل ثبات متغير رضا العملاء بلغ (0.829) أما ما يتعلق بالأداء المالي فقد بلغ معامل الثبات (0.811) وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

الفصل الرابع

نتائج التحليل واختبار الفرضيات

(1 - 4) : المقدمة

(2 - 4) : التوزيع التكراري لـإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

(3 - 4) : اختبار فرضيات الدراسة

(١ - ٤) المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة المعتمدة، وتم استخدام جداول التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية لتقدير المستويات ، والانحرافات المعيارية. وقد تم عرض النتائج عبر محورين رئисين يغطيان متغيرات الدراسة، وفقاً لل التالي :

التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة اختبار فرضيات الدراسة

٤ - (٢) التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة

مستوى أهمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. للتعرف على أهمية رأس المال الفكري قام الباحث بتجزئة هذا المتغير إلى متغيراته

الفرعية، وكما يلي:

مستوى أهمية رأس المال البشري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. للتعرف على مستوى أهمية رأس المال البشري استعان الباحث بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول .(١_٤)

جدول (٤_١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال

البشري

مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس المال البشري	ت
مرتفع	٢	0.83	3.81	تهتم الهيئة بالكفاءات العلمية وتعمل على استقطابهم للعمل لديها لتحقيق مستويات عالية من النمو	١
متوسط	٦	0.92	3.42	تقوم الهيئة بالحافظة على ما لديها من كفاءات علمية لتحسين عملية التعلم	٢
مرتفع	١	0.81	4.02	اكتسبت الهيئة سمعة عريقة جراء المحافظة على كفاءاتها المتميزة	٣
متوسط	٤	0.85	3.65	تتميز الهيئة بسمعة جيدة جراء الانجازات العلمية والتدريبية لكوادرها	٤
مرتفع	٣	0.82	3.76	تتميز الكوادر العاملة في الهيئة بالتعليم العالي المستوى	٥
متوسط	٥	0.91	3.64	يتمتع كوادر الهيئة التدريسية بالابداع والتعلم المستمر نتيجة تطبيق أفضل الممارسات العملية في المجال التدريسي	٦
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		0.86	3.72		

يشير الجدول رقم (٤-١) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ**رأس المال البشري**. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا التغير بين (٣.٤٢ - ٤.٠٢). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "اكتسبت الهيئة سمعة عريقة جراء المحافظة على كفاءاتها المتميزة" بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (٣.٧٢)، وانحراف معياري بلغ (٠.٨١)، وحصلت الفقرة "تقوم الهيئة بالمحافظة على ما لديها من كفاءات علمية لتحسين عملية التعلم" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (٣.٤٢) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (٣.٧٢) وانحراف معياري (٠.٩٢).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى أهمية رأس المال البشري كمتغير لرأس المال الفكري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى أهمية رأس المال المعلوماتي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

لتتعرف على مستوى أهمية رأس المال المعلوماتي استعان الباحث بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (٢-٤).

جدول (4-2) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال

العلوماتي

مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس المال المعلوماتي	ت
مرتفع	1	0.80	3.84	لدى الهيئة انظمة معلومات وقواعد بيانات متطرفة تميزها عن غيرها من المؤسسات التدريبية	7
متوسط	4	0.85	3.65	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في الهيئة بتحسين العملية التعليمية والتدريبية	8
مرتفع	2	0.80	3.76	إصدارات الهيئة التعليمية والتدريبية تمثل منحاً للتعلم والنمو تميزها عن المؤسسات ذات الشاطئ نفسه	9
مرتفع	3	0.81	3.70	لدى الهيئة مكتبة الكترونية عصرية تميزها عن المؤسسات التدريبية الأخرى	10
متوسط	5	0.88	3.64	تتمتع الهيئة بالاستخدام الواسع للشبكات الداخلية والخارجية في علاقتها وعملياتها التعليمية والتدريبية	11
		0.83	3.71	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (4-2) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ**رأس المال المعلوماتي**

حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.84 - 3.64). فقد جاءت

في المرتبة الأولى فقرة "لدى الهيئة انظمة معلومات وقواعد بيانات متطرفة تميزها عن غيرها من المؤسسات التدريبية"

بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.71)،

وانحراف معياري بلغ (0.80)، و حصلت الفقرة "تتمتع الهيئة بالاستخدام الواسع للشبكات

الداخلية والخارجية في علاقتها وعملياتها التعليمية والتدريبية" على المرتبة الخامسة والأخيرة

بمتوسط حسابي (3.64) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.71) وانحراف

معياري (0.88).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى أهمية رأس المال المعلوماتي كمتغير لرأس المال الفكري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى أهمية رأس المال التنظيمي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

لتعرّف على مستوى أهمية رأس المال التنظيمي استعان الباحث بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (3—4).

جدول (3—4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال

التنظيمي					
مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رأس المال التنظيمي	ت
مرتفع	3	0.93	3.81	تركز ثقافة الهيئة على تطوير علاقاتها مع جميع الإطراف الذين يؤثرون ويتأثرون بها	12
مرتفع	4	0.94	3.76	تدعم الهيئة ثقافة التحسين المستمر للعملية التعليمية والتدريبية ومخبراتها	13
مرتفع	2	0.91	3.89	لدى الهيئة قدرة عالية ومتميزة على توثيق والاستفادة من تجاربها لتحسين مستويات النمو والتعلم لديها	14
مرتفع	1	0.79	4.17	تتسم العلاقات التنظيمية بين كليات الهيئة وأقسامها العلمية بالتعاون والتكامل وتبادل الخبرات	15
متوسط	6	1.08	3.41	تقوم الهيئة بتشكيل فرق العمل من مختلف الكليات والأقسام والوحدات التنظيمية	16
مرتفع	5	0.95	3.74	يتذكر أسلوب العمل في الهيئة على فرق العمل المدارة ذاتياً	17
		0.93	3.80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يبين الجدول (4 – 3) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة **برأس المال التنظيمي**. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.41 - 4.17). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تنسم العلاقات التنظيمية بين كليات الهيئة وأقسامها العلمية بالتعاون والتكامل وتبادل الخبرات" بمتوسط حسابي بلغ (4.17) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.80)، وانحراف معياري بلغ (0.79)، و حصلت الفقرة "تقوم الهيئة بتشكيل فرق العمل من مختلف الكليات والأقسام والوحدات التنظيمية" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.41) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.80) وانحراف معياري (1.08). وبشكل عام يتبيّن أن مستوى أهمية رأس المال التنظيمي كمتغير لرأس المال الفكري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى أهمية رأس المال العلاقات في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

لتتعرف على مستوى أهمية رأس المال العلاقات استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (4 – 4).

جدول (4-4) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أهمية رأس المال

العلاقاتي

ن	رأس المال العلاقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
18	تتميز الهيئة بعلاقاتها الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص	3.87	0.92	4	مرتفع
19	لدى الهيئة علاقات تعاون وتنسيق مع المؤسسات التعليمية والتدرية المحلية والعالية من أجل التعريف بدورها ومسؤولياتها في تطوير العملية التعليمية والتدرية	3.91	0.91	3	مرتفع
20	لدى الهيئة برامج دعم ومساعدة لكوادرها من أهل تكوينهم من مواصلة الإبداع والتميز	4.08	0.88	2	مرتفع
21	ترتبط الهيئة بعلاقات علمية وتدرية واسعة من مراكز البحث والاستشارات بما يعزز سمعتها وقدرتها على الإبداع والتميز	4.09	0.88	1	مرتفع
22	البيئة معروفة بعلاقاتها المستدامة مع المؤسسات التعليمية والتدرية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)	3.78	0.94	5	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.95	0.91		

يبين الجدول (4 - 4) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة **برأس المال**

العلاقاتي. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا التغير بين (4.09 - 3.78). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "ترتبط الهيئة بعلاقات علمية وتدرية واسعة من مراكز البحث والاستشارات بما يعزز سمعتها وقدرتها على الإبداع والتميز" بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.95)، وانحراف معياري بلغ (0.88)، وحصلت الفقرة "الهيئة معروفة بعلاقاتها المستدامة مع المؤسسات التعليمية والتدرية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.78) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.95) وانحراف معياري (0.94).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى أهمية رأس المال العلائقاتي كمتغير لرأس المال الفكري في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى كفاءة الأداء (إجراءات العمل، علاقات المتعاملين، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية

، رضا العملاء ؛ الأداء المالي) في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة

الكويت؟ للتعرّف على مستوى كفاءة الأداء قام الباحث بتجزئة كفاءة الأداء إلى متغيراتها

الفرعية، وكما يلي:

مستوى إجراءات العمل في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة

الكويت. للتعرّف على مستوى إجراءات العمل استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (4-5).

جدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى إجراءات العمل

رتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
23	3.92	0.85	3	مرتفع
24	4.00	0.79	2	مرتفع
25	4.01	0.77	1	مرتفع
26	3.71	0.92	5	مرتفع
27	3.81	0.88	4	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام				0.84

يشير الجدول رقم (4—5) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بإجراءات العمل. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا التغيير بين (3.71 - 4.01). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "لدى الهيئة أدلة عمل داخلية وكافية فنات العاملين عن آليات انجاز العمليات وتقديم مختلف الخدمات" بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.89)، وانحراف معياري بلغ (0.77)، و حصلت الفقرة "تهتم الهيئة بقياس سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة لكافة فنات العاملين" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.71) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.89) وانحراف معياري (0.92). وبشكل عام يتبيّن أن مستوى إجراءات العمل كمتغير من متغيرات كفاءة الاداء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى علاقات المعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

للتعرف على مستوى علاقات المعاملين استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول .(6—4)

جدول (4—6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى علاقات المعاملين

ن	Relations between employees	Average accounting	Standard deviation	Ranking of importance of paragraph	Level of importance
28	يسعى الهيئة تقديم أفضل الخدمات والاهتمام بحاجات كافة فئات المعاملين	3.74	0.84	2	مرتفع
29	تقوم الهيئة بتقديم كافة المعلومات وبسرعة وتشعر متلقي الخدمات بالخدمات الجديدة فيها لدى الهيئة سياسة واضحة تجاه المحافظة على علاقاتها مع المعاملين وبناء جسور الثقة والولاء	3.69	0.95	4	مرتفع
30	تسنیع الهيئة بشكل مرن للتغيرات في الاحتياجات التدريبية لمتلقي الخدمة	3.71	0.87	3	مرتفع
31	توفر الهيئة الارشادات العملية حول طريقة الاستفادة من خدماتها المقدمة	3.78	0.81	1	مرتفع
32	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.59	0.98	5	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.70	0.89		

يشير الجدول رقم (4—6) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ **علاقة المعاملين**

حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا التغيير بين (3.59 - 3.78). فقد جاءت

في المرتبة الأولى فقرة "تسنیع الهيئة بشكل مرن للتغيرات في الاحتياجات التدريبية لمتلقي الخدمة"

بمتوسط حسابي بلغ (3.78) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.70)، وانحراف

معياري بلغ (0.81)، وحصلت الفقرة "توفر الهيئة الارشادات العملية حول طريقة الاستفادة من

خدماتها المقدمة" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.59) وهو أدنى من

المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.70) وانحراف معياري (0.98).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى علاقات المعاملين كمتغير من متغيرات كفاءة الاداء

في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت .

للتعرف على مستوى الإبداع استعان الباحث بكل من الموسسات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (4-7).

جدول (4-7): الموسسات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإبداع

مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإبداع	T
مرتفع	3	0.87	3.71	يتركز اهتمام الهيئة لتقديم خدمات تدريبية معاصرة	33
متوسط	4	0.93	3.59	تهتم الهيئة بتحسين وتطوير ما هو موجود من خدمات تدريبية وتعليمية	34
مرتفع	2	0.83	3.82	تسعى الهيئة الى البحث عن فرص سوقية جديدة لبرامجها التدريبية	35
مرتفع	1	0.81	4.04	تهتم الهيئة بالتواسع في استخدام المهارات والأنشطة المرتبطة بالเทคโนโลยيا	36
متوسط	5	1.01	3.56	تحاول الهيئة التأثير في سلوك متلقى الخدمة بما يعزز من استقطاب متلقين جدد	37
		0.89	3.74	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يشير الجدول رقم (4-7) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالإبداع.

حيث تراوحت الموسسات الحسابية لهذا التغيير بين (4.04 - 3.56). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تهتم الهيئة بالتواسع في استخدام المهارات والأنشطة المرتبطة بالเทคโนโลยيا" بمتوسط حسابي بلغ (4.04) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.74)، وانحراف معياري بلغ (0.81)، و حصلت الفقرة "تحاول الهيئة التأثير في سلوك متلقى الخدمة بما يعزز من استقطاب متلقين جدد" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.56) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.74) وانحراف معياري (1.01).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى الإبداع كمتغير من متغيرات كفاءة الاداء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت؟

لتعرّف على مستوى المسؤولية الاجتماعية استعان الباحث بكل من الموسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضّح بالجدول .(8—4)

جدول (8—4): الموسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المسؤولية الاجتماعية

مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشر الاجتماعي	ت
متوسط	4	0.97	3.58	تضطلع الهيئة ضمن اولوياتها توفير فرص متساوية في التعيين للمتقدمين	38
متوسط	5	1.00	3.41	تسعى الهيئة لتطوير علاقاتها مع المؤسسات ذات العلاقة بطبيعة عملها	39
مرتفع	3	0.92	3.92	تساهم الهيئة في توفير الدعم المعنوي لمؤسسات المجتمع المدني	40
مرتفع	2	0.86	4.17	تقيم الهيئة جلسات حوار مع فئات المجتمع المحلي لتعكس مدى اهتمامها بضمان المسؤولية الاجتماعية	41
مرتفع	1	0.89	4.20	تقدّم الهيئة مساعدات خيرية لأسر العاملين المتعففين	42
		0.93	3.86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يشير الجدول رقم (8—4) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. حيث تراوحت الموسّطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.41 - 4.20). وقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تقديم الهيئة مساعدات خيرية لأسر العاملين المتعففين" بمتوسط حسابي

بلغ (4.20) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.86)، وانحراف معياري بلغ (0.89)، و حصلت الفقرة " **تسعى الهيئة لتطوير علاقاتها مع المؤسسات ذات العلاقة بطبيعة عملها**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.41) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.86) وانحراف معياري (1.00).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى المسؤولية الاجتماعية كمتغير من متغيرات كفاءة الاداء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

للتعرف على مستوى رضا العملاء استعان الباحث بكل من المسوّطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (4—9).

جدول (4—9): المسوّطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى رضا العملاء

مستوى الأهمية	ترتيب أهمية الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رضا العملاء	ت
مرتفع	5	0.98	3.90	تحصصات الهيئة تلبي احتياجات السوق ومتطلباته	43
مرتفع	1	0.81	4.27	تشعر الهيئة كافة فئات المتعاملين معها بالدور المميز لها في تحقيق أهدافها	44
مرتفع	2	0.84	4.18	تقدّم الهيئة وبشكل مستمر بالتعرف على احتياجات كافة فئات متعاملتها	45
مرتفع	3	0.87	4.03	تهتم الهيئة باقتراحات وشكاوى كافة المتعاملين معها	46
مرتفع	4	0.94	3.97	يتسم أسلوب معاملة الهيئة بالعدالة بين مختلف فئات المتعاملين	47
		0.89	4.07	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يشير الجدول رقم (4 – 9) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بـ **برضا العملاء**. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا التغيير بين (3.90 - 4.27). فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تشعر الهيئة كافة فنات المتعاملين معها بالدور التميز لها في تحقيق أهدافها" بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.07)، وانحراف معياري بلغ (0.81)، و حصلت الفقرة "تخصصات الهيئة تلبى احتياجات السوق ومتطلباته" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.90) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.07) وانحراف معياري (0.98).

وبشكل عام يتبيّن أن مستوى رضا العملاء كمتغير من متغيرات كفاءة الاداء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

مستوى الاداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت .

لتتعرف على مستوى الأداء المالي استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة ومستوى الأهمية، كما هو موضح بالجدول (4 – 10).

جدول (4—10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأداء المالي

الرتبة	الاداء المالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
48	زيادة التنوع في التخصصات المقدمة يؤدي الى الاقبال الاكثر على الهيئة	4.30	0.76	2	مرتفع
49	استقطاب اعضاء هيئة تدريسية ذوي خبرات عالية يزيد من الاقبال على الالتحاق بالبيئة	4.36	0.73	1	مرتفع
50	تحسين مستوى الاستجابة بخفض من تكاليف الهيئة بالمقارنة مع المؤسسات ذات النشاط نفسه	4.17	0.92	3	مرتفع
51	تركز الهيئة على زيادة النشاطات التدريبية بما ينعكس على تخفيض التكاليف المرتبطة عليها	3.64	0.98	4	متوسط
52	تخفيض معدل تكلفة الخدمات المقدمة التدريبية والاستشارية منها	3.40	1.04	5	متوسط
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		3.98	0.89		

يشير الجدول رقم (4—10) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة **بالأداء**

المالي. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.40 - 4.36). فقد جاءت في

المرتبة الأولى فقرة "استقطاب أعضاء هيئة تدريسية ذوي خبرات عالية يزيد من الاقبال على الالتحاق

باليهيئة" بمتوسط حسابي بلغ (4.36) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.98)،

وانحراف معياري بلغ (0.73)، و حصلت الفقرة "تخفيض معدل تكلفة الخدمات المقدمة التدريبية

والاستشارية منها" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.40) وهو أدنى من

المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.98) وانحراف معياري (1.04).

وبشكل عام يتبع أن مستوى الأداء المالي كمتغير من متغيرات كفاءة الأداء في

كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً.

٤ - ٣ : اختبار فرضيات الدراسة

عمل الباحث في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام اختبار الانحدار المتعدد والبسط وتحليل المسار Path Analysis والتحليل العنقودي لبناء نموذج مقتراح لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وذلك كما يلي :

الفرضية الرئيسية

"**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري** (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) **على كفاءة أداء** (إجراءات العمل، علاقات المتعاملين، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية؛ رضا العملاء ، الاداء المالي) **كليات** **الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت** ."

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى ستة فرضيات فرعية وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت (إجراءات العمل، علاقات المتعاملين، الإبداع، المسؤولية الاجتماعية؛ رضا العملاء ، الاداء المالي) كما يلي :

الفرضية الفرعية الأولى

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال

المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلقي) على كفاءة إجراءات عمل كليات

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير

المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على كفاءة إجراءات عمل كليات الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، كما هو موضح بالجدول (٤ - ١١).

جدول (١١ - ٤)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على كفاءة إجراءات

عمل كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R^2) معامل التعديل	(R) الارتباط	البيان
4	0.089	HC				
272	0.427	InfoC	0.000	363.892	0.841	إجراءات العمل
276	0.037	OC				
	0.618	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلقي

يوضح الجدول (٤ - ١١) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على إجراءات العمل

كبعد من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية

لرأس المال الفكري بأبعاده على إجراءات العمل، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.917) عند

مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.841)، أي أن ما قيمته (0.841) من التغيرات في إجراءات العمل ناتج عن التغيير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.089) لرأس المال البشري؛ (0.427) لرأس المال المعلوماتي؛ (0.037) لرأس المال التنظيمي؛ (0.618) لرأس المال العلاقات. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (363.892) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على إجراءات عمل كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الفرعية الثانية

"**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري** (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) **على كفاءة علاقات المعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت**".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على كفاءة علاقات المعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 – 12).

جدول (4 – 12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على كفاءة علاقات

المعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
4	0.158	HC				
272	0.363	InfoC	0.000	363.641	0.841	علاقات المتعاملين
276	0.080	OC				
	0.581	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلاقاتي

يوضح الجدول (4 – 12) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على علاقات المتعاملين

كبعد من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية

لرأس المال الفكري بأبعاده على علاقات المتعاملين، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.917) عند

مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.841)، أي أن ما قيمته (0.841) من

التغييرات في علاقات المتعاملين ناتج عن التغير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما بلغت

قيمة درجة التأثير β (0.158) لرأس المال البشري، (0.363) لرأس المال المعلوماتي،

(0.080) لرأس المال التنظيمي؛ (0.581) لرأس المال العلاقاتي. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة

F المحسوبة والتي بلغت (363.641) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم

صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة

التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) على كفاءة علاقات المتعاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الفرعية الثالثة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (13 – 4).

جدول (13 – 4)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R^2) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
4	0.230	HC				
272	0.075	InfoC	0.000	185.535	0.730	الإبداع
	0.167	OC				
276	0.530	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلاقاتي

يوضح الجدول (4 – 13) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على الإبداع كبعد من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده على الإبداع، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.854) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.730)، أي أن ما قيمته (0.730) من التغيرات في الإبداع ناتج عن التغير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.230) لرأس المال البشري؛ (0.075) لرأس المال المعلوماتي؛ (0.167) لرأس المال التنظيمي؛ (0.530) لرأس المال العلاقات. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (185.535) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على الإبداع في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الفرعية الرابعة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت."

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 – 14).

جدول (4 – 14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R ²) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
4	0.220	HC				
272	0.024	InfoC	0.000	149.494	0.680	المسؤولية الاجتماعية
276	0.133	OC				
	0.474	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلاقاتي

يوضح الجدول (4 – 14) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على المسؤولية الاجتماعية

بعد من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية

لرأس المال الفكري بأبعاده على المسؤولية الاجتماعية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.828)

عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.680)، أي أن ما قيمته (0.680)

من التغييرات في المسؤولية الاجتماعية ناتج عن التغير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما

بلغت قيمة درجة التأثير β (0.220) لرأس المال البشري؛ (0.024) لرأس المال المعلوماتي؛

(0.133) لرأس المال التنظيمي؛ (0.474) لرأس المال العلاقاتي. وبؤكد معنوية هذا التأثير قيمة

F المحسوبة والتي بلغت (149.494) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم

صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة

التي تنص على:

**وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي،
رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على المسؤولية الاجتماعية في كليات الهيئة
العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)**

الفرضية الفرعية الخامسة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال

المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على رضا العملاء في كليات الهيئة

العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير

المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، كما هو موضح بالجدول (4 – 15).

جدول (4 – 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على رضا العملاء في

كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R^2) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
4	0.066	HC				
272	0.070	InfoC	0.000	30.016	0.304	رضا العملاء
	0.114	OC				
276	0.264	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلاقات

يوضح الجدول (4 – 15) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على رضا العملاء كبعد

من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس

المال الفكري بأبعاده على رضا العملاء، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.551) عند مستوى (α

≤ 0.05). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.304)، أي أن ما قيمته (0.304) من التغييرات في

رضا العملاء ناتج عن التغيير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما بلغت قيمة درجة التأثير β

(0.066) لرأس المال البشري؛ (0.070) لرأس المال المعلوماتي؛ (0.114) لرأس المال

التنظيمي؛ (0.264) لرأس المال العلاقات. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي

بلغت (30.016) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية

الفرعية الخامسة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) على رضا العملاء في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الفرعية السادسة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقاتي) على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من التأثير المحتمل لرأس المال الفكري بأبعاده على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، كما هو موضح بالجدول (4 – 16).

جدول (16 – 4)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لرأس المال الفكري بمتغيراته على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت

DF درجات الحرية	β معامل الانحدار	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	(R^2) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
4	0.165	HC				
272	0.005	InfoC	0.000	27.745	0.288	الأداء المالي
	0.021	OC				
276	0.242	RC				

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

HC: رأس المال البشري ، InfoC: رأس المال المعلوماتي ، OC: رأس المال التنظيمي ، RC: رأس المال العلاقاتي

يوضح الجدول (4 – 16) تأثير رأس المال الفكري بأبعاده على الأداء المالي كبعد من كفاءة الأداء. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده على الأداء المالي، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.536) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.288)، أي أن ما قيمته (0.288) من التغيرات في الأداء المالي ناتج عن التغيير في رأس المال الفكري بأبعاده، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.165) لرأس المال البشري؛ (0.005) لرأس المال المعلوماتي؛ (0.021) لرأس المال التنظيمي؛ (0.242) لرأس المال العلاقات. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (27.745) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية السادسة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، رأس المال التنظيمي، رأس المال العلاقات) على الأداء المالي في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت عند مستوى دلالة (0.05)

ولغرض تجميع متغيرات الدراسة على شكل شجرة عنقودية والتي تضمنها أنموذج الدراسة والبالغ عددها (10) والتي تتشابه بصفات متقابرة تم استخدام التحليل العنقودي باستخدام برنامج *Statistica Version 5*، حيث أن الهدف من التحليل العنقودي تصنيف عينة المشاهدات إلى فئتين متنافيتين ولكن مجهولتين أو أكثر بالاعتماد على تشكيلات من فئات المتغيرات، وعادة يكون الغرض من هذا التحليل هو اكتشاف نمط معين ينظم

المشاهدات والتي يتم تقسيمها غالباً إلى مجموعات تتمتع عناصرها بخواص مشتركة، فيمكن لشخص ما التنبؤ بسهولة بطبيعة المتغيرات من خلال التصنيف الذي تنتهي له من خلال التحليل العنقودي أو بالاعتماد على معرفة الفئات التي تنتهي إليها تلك المفردات سواء كانت أشخاص أو أشياء وذلك إذا كانت عناصر تلك الفئات تشارك معًا في نفس الخواص، ومن فوائد التحليل العنقودي فرز المتغيرات في مجاميع ذات خصائص وصفات متقاربة وفقاً لربع الفرق بين المسافات (*Finch, 2005: 85-87*). وهذا يساعد على رصد طبيعة تلك المتغيرات وكيفية تقاربها مع المتغيرات الأخرى مما يسهل عملية التنبؤ وبناء الأنماط المقترن بطريقة حساب المسافات بين متغيرات الدراسة. والجدول (٤ – ١٧) يوضح الفروق بين المتغيرات في الدراسة وفقاً لطريقة التحليل العنقودي وبأسلوب *Square Euclidean* ويساعد على ذلك لعرض إيجاد المسافة بين علاقات المعاملين مع إجراءات العمل يتم حساب المتوسط الحسابي لعلاقات المعاملين وحساب المتوسط الحسابي لإجراءات

$$\text{Square Euclidean Distances} = (\bar{X}_{CR} - \bar{X}_{IP})^2$$

حيث أن:

\bar{X}_{CR} تشير إلى المتوسط الحسابي لعلامات المعاملين

\bar{X}_{IP} تشير إلى المتوسط الحسابي لإجراءات العمل

جدول (٤ – ١٧)

مصفوفة مربع المسافات الإقليدية بين متغيرات الدراسة المقيدة

(FINA) Mean = 3.98	(CS) Mean = 4.07	(SR) Mean = 3.86	(INNO) Mean = 3.74	(CR) Mean = 3.70	(IP) Mean = 3.89	(RC) Mean = 3.95	(OC) Mean = 3.80	(IC) Mean = 3.71	(HC) Mean = 3.72
0.0676	0.1225	0.0196	0.0004	0.0004	0.0289	0.0529	0.0064	0.0001	0.000
0.0729	0.1296	0.0225	0.0009	0.0001	0.0324	0.0576	0.0081	0.000	0.0001
0.0324	0.0729	0.0036	0.0036	0.01	0.0081	0.0225	0.000	0.0081	0.0064
0.0009	0.0144	0.0081	0.0441	0.0625	0.0036	0.000	0.0225	0.0576	0.0529
0.0081	0.0324	0.0009	0.0225	0.0361	0.000	0.0036	0.0081	0.0324	0.0289
0.0784	0.1369	0.0256	0.0016	0.000	0.0361	0.0625	0.01	0.0001	0.0004
0.0576	0.1089	0.0144	0.000	0.0016	0.0225	0.0441	0.0036	0.0009	0.0004
0.0144	0.0441	0.000	0.0144	0.0256	0.0009	0.0081	0.0036	0.0225	0.0196
0.0081	0.000	0.0441	0.1089	0.1369	0.0324	0.0144	0.0729	0.1296	0.1225
0.000	0.0081	0.0144	0.0576	0.0784	0.0081	0.0009	0.0324	0.0729	0.0676

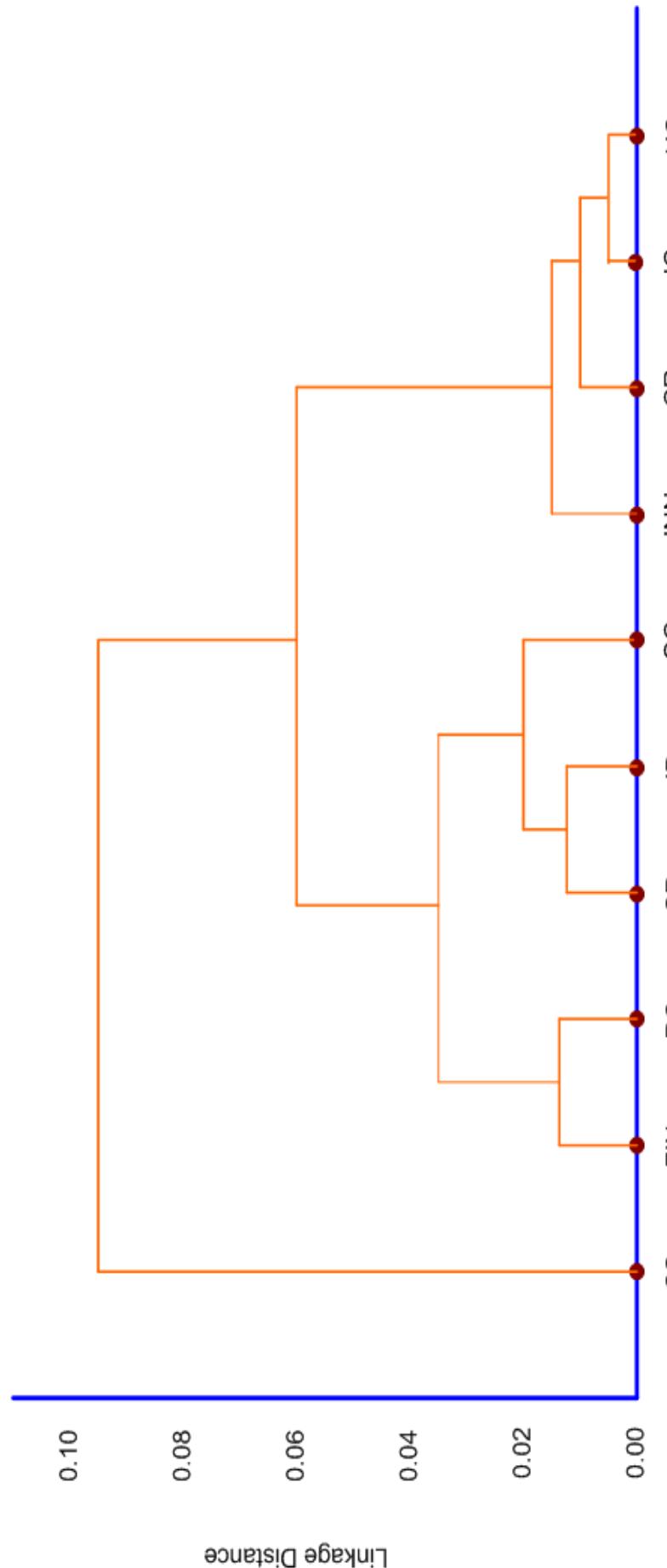
حيث يتضح من الجدول (4 – 17) أن مربع المسافات بين متغيرات الدراسة تختلف تبعاً لاختلاف الخصائص والصفات بين المتغيرات، حيث إن مربع المسافة الإقليدي بين رأس المال المعلوماتي (IC) ورأس المال البشري (HC) كان (0.0001)، فيما كان مربع المسافة الإقليدي بين رأس المال التنظيمي (OC) من جهة ورأس المال البشري (HC) ورأس المال المعلوماتي (IC) من جهة أخرى (0.0064)، (0.0081) على التوالي. وتبيّن أيضاً أن مربع المسافة الإقليدي بين رأس المال العلاقاتي (RC) من جهة ورأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) من جهة أخرى وعلى التوالي (0.0529)، (0.0576)، (0.0225). أما عن مربع المسافة الإقليدي بين إجراءات العمل (IP) من جهة وكلًّ من رأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) وال العلاقاتي (RC) من جهة أخرى على التوالي (0.0289)، (0.0324)، (0.0036)، (0.0081). ويظهر الجدول أيضاً أن مربع المسافة الإقليدي بين علاقات المتعاملين (CR) من جهة وكلًّ من رأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) وال العلاقاتي (RC) وإجراءات العمل (IP) من جهة أخرى على التوالي (0.0004)، (0.0001)، (0.01)، (0.0361)، (0.0625). وبينت النتائج أن مربع المسافة الإقليدي بين الإبداع (INNO) من جهة وكلًّ من رأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) وال العلاقاتي (RC) وإجراءات العمل (IP) وعلاقات المتعاملين (CR) من جهة أخرى على التوالي (0.0009)، (0.0004)، (0.0036)، (0.0009)، (0.0004)، (0.0001)، (0.0016)، (0.0225)، (0.0441). بالإضافة إلى أن مربع المسافة الإقليدي بين المسؤولية الاجتماعية (SR) من جهة وكلًّ من رأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) وال العلاقاتي (RC) وإجراءات العمل (IP) وعلاقات المتعاملين (CR) والإبداع (INNO) من (0.0016)، (0.0225)، (0.0441).

جهة اخرى على التوالي (0.0196) ، (0.0036) ، (0.0225) ، (0.0081) ، (0.0009) ، وكلً من رأس المال البشري (HC) والمعلوماتي (IC) والتنظيمي (OC) والعلاقاتي (RC) وإجراءات العمل (IP) وعلاقات المتعاملين (CR) والإبداع (INNO) والمسؤولية الاجتماعية (SR) من جهة اخرى على التوالي (0.0256) ، (0.0144) ، (0.0729) ، (0.1225) ، (0.0144) ، (0.0729) ، (0.1296) ، (0.0144) ، (0.0729) ، (0.1089) ، (0.1369) ، (0.0324) ، (0.0441) ، (0.0784) ، (0.0324) ، (0.0081) ، (0.0009) ، (0.0676) ، (0.0144) ، (0.0576) .

والشكل (4 – 1) يوضح الشجرة العنقدية للمتغيرات والتي تضمنها أنموذج الدراسة.

شكل (٤—١) : الشجرة العنقدية للمتغيرات والتي تضمنها نموذج الدراسة

Tree Diagram for 10 Variables
 Complete Linkage
 Squared Euclidean Distances
 Intellectual Capital & Balanced Scorecard



: FINA: رئيس ائل الملاوي ; IC: رئيس ائل االشرعي ; OC: رئيس ائل التنظيمي ; IP: إجراءات العمل ; SR: المسؤلية الاجتماعية ; RC: رئيس ائل العلائقي ; INN: إبداع ; CR: علاقات المتعاملين ; HC: رضا العداد ; IC: رئيس ائل االعالي ; CS: رضا العداد.

ويتبين من الشكل (٤ – ١) أن هناك ثلاثة عناقيد تشكلت نتيجة الترابط وال العلاقة بين المتغيرات المبحوثة في الدراسة الحالية. حيث إن مربع المسافة الإقليدي الأقل كانت بين كلًّ من رأس المال البشري ورأس المال المعلوماتي وهو ما يعكس التقارب بين هذين المتغيرين من حيث الخصائص والصفات. يليه مباشرة مربع المسافة الإقليدي بين إجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وأخيراً مربع المسافة الإقليدي بين رأس المال العلائقاني والأداء المالي.

ويظهر الشكل أيضاً أن نتيجة التشابه في الخصائص والصفات بين رأس المال البشري ورأس المال المعلوماتي أدى إلى ارتباطها مع رأس المال التنظيمي وأن نتيجة هذا الارتباط النقي مع الإبداع بما أدى إلى تشكيل المجموعة الأولى من العناقيد.

ويتبين أيضاً أن التقارب في الخصائص والصفات بين إجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية أدى إلى ترابطهما، بالإضافة إلى أن التشابه في الخصائص والصفات بين رأس المال العلائقاني والأداء المالي أدى إلى ترابطهما معاً، وأن نتيجة الترابط بين إجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية أدى إلى الترابط مع رأس المال التنظيمي، لينتج عن هذه الترابطات والعلاقات علاقة جديدة بين كلًّ من نتية الترابط بين رأس المال العلائقاني مع الأداء المالي ونتيجة الترابط بين إجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية مع رأس المال التنظيمي لتشكل المجموعة الثانية من العناقيد.

ونتيجة ترابط العنقود الأول بمتغيراته مع العنقود الثاني بمتغيراته أدى إلى تشكيل العنقود الثالث بالترتبط مع رضا العملاء والذي يمكن اعتباره المتغير التابع أو النتيجة النهائية هدفاً استراتيجياً على المدى البعيد لكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. وبهذا، ولأغراض تحقيق هدف الدراسة الرئيسي والمتضمن بناء أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت.

ونتيجة التحليل العنقودي السابق يمكن رسم الحالة الجديدة التي تربط بين المتغيرات وفقاً للعوائق التي تم تشكيلها إستناداً لتقاربها مع بعضها بالصفات والخصائص ومستوى الاندماج فيما بينها.

والشكل (4 – 2) يوضح ذلك.

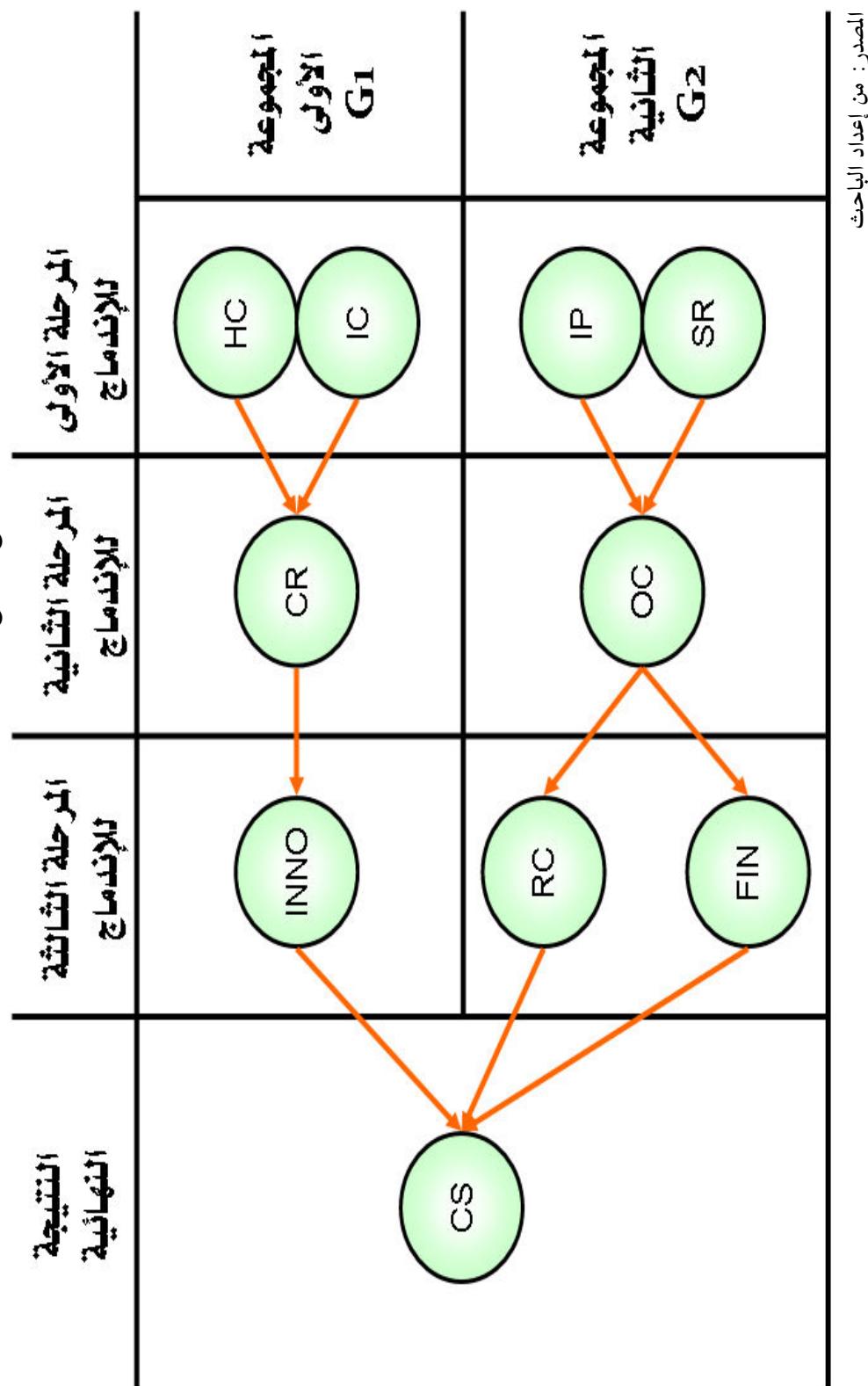
أي يمكن الاهتمام وتفعيل رأس المال البشري (HC) مع رأس المال المعلوماتي (IC) لغرض تطوير وتحسين علاقات المتعاملين (CR) الذي بدوره يؤثر في تحفيز الإبداع (INNO) والذي يؤدي إلى تحسين مستوى رضا العملاء (CS) وهو ما يتعلق بالمجموعة الأولى. أما المجموعة الثانية فتتم من خلال تفعيل وتحسين إجراءات العمل (IP) مع تفعيل المسؤولية الاجتماعية (SR) بنفس الدرجة بما ينعكس على رأس المال التنظيمي (OC) بما يُكون زخماً موجهاً إلى الاهتمام برأس المال العلاقات (RC) والأداء المالي ممثلاً بتحفيض التكاليف إلى أدنى حد ممكن والتي بدورها تعزز من مستوى رضا العملاء (CS).

وبعبارة أخرى، فإنه يمكن دمج المتغيرات المتقاربة في المرحلة الأولى لكل مجموعة باعتبارها متغير واحد أي دمج كلًّ من رأس المال البشري (HC) مع رأس المال المعلوماتي (IC) والتعامل معهما كمتغير واحد لغرض التنبؤ والتعرف على مستوى العلاقة مع المتعاملين. ويمكن اعتبار المرحلة الثانية هي متغيرات وسيطة لتحقيق أهداف المرحلة الثالثة لغرض معرفة تأثيرها ومن ثم إعتبار المرحلة الرابعة والمعبر عنها بالنتيجة النهائية هي الناتج للعمليات كافة والمعبر عنها برضا العملاء (CS).

ويمكن للباحثين مستقبلاً الاستفادة من هذه العلاقات وهذا الأنماذج لبناء أنماذج انحدار متعدد باستخدام تحليل المسار *Path Analysis* لغرض بيان مدى العلاقات بين المتغيرات الجديدة

ومدى تأثيرها على رضا العملاء من خلال المتغيرات الوسيطة التي تولدت من خلال التحليل العنقودي.

شكل (٤ - ٢) : الأندوزج المقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء



المصدر: من إعداد الباحث

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

(1 - 5) : المقدمة

(2 - 5) : النتائج

(3 - 5) : الاستنتاجات

(4 - 5) : التوصيات

(١ - ٥) المقدمة

يتضمن هذا الفصل أهم النتائج والاستنتاجات والتوصيات التي توصلت لها الدراسة من خلال التحليل الإحصائي بالإضافة إلى ما ورد في الإطار النظري.

(٢ - ٥) النتائج

أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضاً فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها، ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى أبرز هذه النتائج:

النتائج المتعلقة بوصف متغيرات الدراسة

5. بالرغم من أن النتائج قد أكدت بصورة عامة على أن مستوى رأس المال الفكري في كليات الهيئة التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً، إلا ان مكوناته تباينت بالمستوى، وجاء ترتيبها على النحو الآتي: راس المال العلاقاتي ؛ وراس المال التنظيمي ؛ وراس المال البشري ؛ وأخيراً، رأس المال المعلوماتي.

6. أظهرت النتائج أن مستوى كفاءة اداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت كان مرتفعاً سواء على المستوى الشمولي او على مستوى كل متغير من متغيرات كفاءة الاداء، وكان ترتيب هذه المتغيرات على النحو التالي: رضا العملاء أولاً؛ والاداء المالي ثانياً من حيث تخفيض التكاليف والنفقات التي تتحملها إدارة الهيئة؛ وتحسين إجراءات

العمل ثالثاً، وتبني مبدأ المسؤولية الاجتماعية رابعاً، والإبداع في الخدمات المقدمة خامساً، وأخيراً، تحسين العلاقات مع فئات المتعاملين مع كليات الهيئة سادساً.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة والتحليل العنقودي

1. بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري بمكوناته رأس المال البشري؛ ورأس المال المعلوماتي؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلقي على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت من حيث إجراءات العمل؛ وعلاقات المتعاملين؛ والإبداع؛ والمسؤولية الاجتماعية؛ ورضا العملاء؛ والأداء المالي إلا ان شدة التأثير قد تباينت. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج كلٌ من دراسة (عبيد، 2000) والتي بينت وجود علاقة معنوية قوية بين رأس المال الفكري، والأداء المنظمي، أي كلما زاد رأس المال الفكري البشري زاد مستوى الأداء المنظمي مما يعني وجود تأثير للمتغير الأول على الثاني. ودراسة (حرحوش، صالح، 2003) والتي أشارت إلى أن هناك تأثيراً ايجابياً للإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح شركاتهم، ودراسة (Bontis, et.al, 2000) التي أوضحت أن هناك علاقة ايجابية بين رأس المال البشري ورأس مال العميل. إضافة إلى أن لرأس مال العميل تأثيراً مهماً على رأس المال الهيكلي ، كما وجدت أن تطوير رأس المال الهيكلي له علاقة ايجابية مع أداء المنظمة. ودراسة (Chen, et..al, 2005) والتي أشارت إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين كفاءة توليد القيمة وتقييم قيمة الشركات والأداء المالي للشركات المبحوثة. ودراسة (Peng, et..al, 2007) التي توصلت إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء. ودراسة (Chan, 2009) التي بينت وجود أثر

ذى دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء المالي للشركات المفحوصة، ووجود أثر ذى دلالة معنوية لرأس المال الفكري على الأداء العملياتي للشركات المفحوصة.

2. أظهرت نتائج التحليل العنقودي لمتغيرات الدراسة وجود ثلاثة عناقيد تتشابه بالخصائص والصفات. الأول يتضمن كلاً من رأس المال البشري ورأس المال المعلوماتي وعلاقات المتعاملين والإبداع. أما العنقود الثاني، فيتضمن رأس المال التنظيمي وإجراءات العمل والمسؤولية الاجتماعية ورأس المال العلاقاتي والاداء المالي. ويتضمن العنقود الثالث نتائج الترابط بين متغيرات العنقود الأول ونتائج متغيرات العنقود الثاني مع رضا العملاء.

3. تبين من خلال مصفوفة مربع المسافات الإقليدية بين متغيرات الدراسة أن هناك العديد من الخيارات المتعلقة بكل من قياس المسافة وتحويل البيانات وهو ما يؤدي إلى العديد من الخيارات حول مصفوفة المسافات. وهو ما سينعكس على رسم حالة جديدة تبين العلاقات بين المتغيرات وفقاً للعناقيد التي تم تشكيلها استناداً لتقاربها مع بعضها بالصفات والخصائص ومستوى الاندماج فيما بينها.

(3 - 5) : الاستنتاجات

1. اكتسبت الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت سمعة عريقة جراء المحافظة على كفاءتها المتميزة.
2. لدى الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت انظمة معلومات وقواعد بيانات متقدمة وتنسقها مما يكسبها سمة التفوق بكفاءتها.

3. تتسم العلاقات التنظيمية بين كليات الهيئة وأقسامها العلمية بالتعاون والتكامل وتبادل الخبرات.
4. لدى الهيئة برامج دعم ومساعدة لكوادرها من أجل تمكينهم من مواصلة الابداع والتميز.
5. ترتبط الهيئة بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعتها وقدرتها على الابداع والتميز.
6. تستخدم الهيئة احدث طرق التعليم والتدريب المسموع والمرئي.
7. لدى الهيئة أدلة عمل داخلية ولكافه فئات العاملين عن آليات انجاز والعمليات وتقديم مختلف الخدمات.
8. تستجيب الهيئة بشكل مرن للتغيرات في الاحتياجات التدريبية لتنلقي الخدمة.
9. تهتم الهيئة بالتوسيع في استخدام المهارات والأنشطة المرتبطة بالتكنولوجيا.
10. تقدم الهيئة مساعدات خيرية لأسر العاملين المتعففين.
11. تشعر الهيئة كافة فئات المتعاملين معها بالدور المميز لها في تحقيق أهدافها.
12. تحسين مستوى استجابة الهيئة للتغيرات المحيطة بها الامر الذي يساعد في تخفيض تكاليف الهيئة.

٤ - ٥ : التوصيات

١. الاستمرار بالاهتمام برأس المال الفكري في كليات الهيئة التي بمكوناته لما لها من أثر وعلى المدى البعيد من تحسين مستوى اداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
٢. تحسين مستوى كفاءة الأداء والتعرف على نقاط الضعف في مستويات الأداء وذلك من خلال ربط المتغيرات التي تؤثر ببعضها البعض.
٣. الحرص وبشكل مستمر على تجديد رأس المال البشري والمعلوماتي على حد سواء وذلك بسبب العلاقة الوطيدة التي تربط هذين المتغيرين للبعض من حيث التطوير والتحسين بالاستناد إلى الدعم الذي تقدمه الانظمة والتكنولوجيا المستخدمة إلى أصحاب الخبرة والمهارة وسعة التفكير والمرتبطة برأس المال البشري.
٤. المحافظة على الكفاءات العلمية العاملة في الهيئة لتحسين عملية التعلم على المدى البعيد.
٥. الاهتمام بتشكيل فرق العمل من مختلف الكليات والأقسام والوحدات التنظيمية لما لها ن دور في تحقيق اهداف الهيئة على المدى البعيد.
٦. الاهتمام بتطوير وتحسين علاقات الهيئة المؤسسات التعليمية والتدريبية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالمية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة.
٧. إجراء دراسة لتشخيص فاعلية قياس رأس المال الفكري بمكوناته وآليات بنائه في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

٨. إجراء دراسة لبيان أثر وعلاقة رأس المال الفكري بتحقيق ميزة تنافسية للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
٩. إجراء دراسة مستقبلية لاستخدام التحليل العنقودي في مجال فرز المتغيرات وفقاً للمجاميع وقياس مدى التأثير ثم التنبؤ بالارتباطات.
١٠. بناء أنموذج انحدار متعدد باستخدام تحليل المسار *Path Analysis* لغرض بيان مدى العلاقات بين متغيرات الدراسة الظاهرة وتأثيرها على رضا العملاء من خلال المتغيرات الوسيطة التي تولدت من خلال التحليل العنقودي.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

ثانياً : المراجع الأجنبية

أولاً : المراجع العربية

1. إدريس، وائل محمد صبحي؛ والغالبي، طاهر محسن منصور، (2009)، "أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الاردنية الهاشمية.
2. باسهل، دانيا أحمد، (2010)، "أثر تقويم رأس المال الفكري على تعظيم قيمة الشركة بالتطبيق على الشركات الصناعية السعودية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
3. باور، جوزيف آل، (1997)، "فن الإدارة"، ترجمة أسعد أبو لبدة ومحمد ياغي، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الاردنية الهاشمية.
4. بني حمدان، خالد محمد طلال، (2002)، "نظم معلومات الموارد البشرية واثرها في بناء راس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، العراق.
5. النعيمي، محمد عبد العال؛ وطعمة، حسن، (2008)، "الإحصاء التطبيقي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: المملكة الاردنية الهاشمية.
6. زاير، أحمد خلف؛ والغالبي، طاهر محسن منصور، (1998)، "فاعلية المنظمة: نقد وتحليل للأدب الإداري لغرض توضيح المفهوم"، مجلة الإدارة والإقتصاد، العراق: الجامعة المستنصرية، العدد 24، نيسان: 182–183.

7. زغلول، جودة عبد الرؤوف، (2010)، "استخدام مقاييس الأداء المتوازن في بناء قياس رباعي المسارات لإدارة الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للأصول الفكرية"، ورقة عمل، جامعة الملك سعود، الرياض: السعودية.
8. صالح، أحمد علي، (2001)، "أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإداره والاقتصاد/ جامعة بغداد، العراق.
9. عبد المنعم، أسامة، (2008)، "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية: دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنية"، ورقة عمل، عمان: الأردن.
10. عبيد، أحمد حسن، (2000)، "أثر استثمار رأس المال البشري في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية العراقية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإداره والاقتصاد/ جامعة بغداد، العراق.
11. عطية، لطيف عبد الرضا، (2008)، "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة - العلاقة والأثر: دراسة إستطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية"، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 10، العدد 3: 146 – 167.
12. العنزي، سعد علي، (2001)، "الثروة الحقيقية لمؤسسات القرن الحادي والعشرين"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد الإدارة، جامعة بغداد، المجلد 8، العدد 25: 114 – 134.
13. العنزي، سعد علي؛ صالح، أحمد علي، (2009)، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار البيازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان: الأردن.

- 14.** كاظم، عبدالله، (2008)، "أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي"، **المحور الإداري**: مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 3 : 65 - 80.
- 15.** لطيف، باسم محمد، (2005)، "أثر استثمار رأس المال الفكري البشري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في شركة ديالي العامة للصناعات الكهربائية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية، العراق.
- 16.** المطيري، محييا بن خلف، (2007)، "إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة: تصور مقترن"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، جامعة أم القرى، السعودية.
- 17.** المفرجي، عادل حرحوش ، وصالح، أحمد علي، (2003)، "الإنفاق على رأس المال الفكري وأثره في نجاح الشركات الصناعية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لجامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان: الأردن.
- 18.** النعيمي، محمد عبد العال ؛ نجم، نجم عبود، (2006)، "نحو إطار مفاهيمي لدراسة وتقييم رأس المال الفكري البشري في الجامعات"، **المؤتمر العلمي لإتجاد الجامعات العربية**، جامعة الجزائر، 2 - 5 / أبريل.
- 19.** يوسف، بسام عبد الرحمن، (2005)، "العلاقة بين تقنية المعلومات والإتصالات ورأس المال الفكري وأثره في تحقيق الاداء المتميز"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، جامعة الموصل، العراق.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Awad, E. & Ghaziri, H., (2004), “**Knowledge Management**”, Pearson International, Prentice – Hall, New York: 422.
2. Bassi, Lauri, (1997), “Harnessing the power of intellectual Capital”, **Training and development**, 51, (12) Dec.
3. Benevene, Paula & Cortini, Michela, (2010), “Interaction between structural capital and human capital in Italian NPOs: Leadership, organizational culture and human resource management”, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 11, No. 2: 123-139.
4. Biesalski, E., (2004), “Knowledge Management And E-human Resource Management” **Working Paper**: 4.
5. Boekestein, Bram, (2006), “The relation between intellectual capital and intangible assets of pharmaceutical companies”, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 7, No. 2: 241-253.
6. Bontis, N., Keow, W., Richardson, S., (2000), “Intellectual capital and business performance in Malaysian industries”, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 1, Iss. 1: 85 – 100.
7. Bose, Sanjoy & Thomas, Keith, (2007), “Applying the balanced scorecard for better performance of intellectual capital”, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 8 No. 4: 653-665.
8. Brown, D.M., & Laverich, S., (1994), “Measuring corporate performance”, **Long Range Planning**, Vol. 27, No.4: 89.
9. Brooking, A., (1996), “**Intellectual Capital**”, Thomson Business Press, USA.
10. Bryman, Alan & Bell, Emma, (2007), “**Business Research Methods**”, 2nd ed, OXFORD University Press.

11. Bueno,C., & Sanchez, S., (2003), “Knowledge Management in the Emerging Strategic Business Process: Information , Complexity , And Imagination” , *Journal of Knowledge Management* , Vol:7, No:2 :6.
12. Chan, Kin Hang, (2009), “Impact of intellectual capital on organisational performance: An empirical study of companies in the Hang Seng Index: Part (1)”, *The Learning Organization*, Vol.16, No.1 :4-21.
13. Chan, Kin Hang, (2009), “Impact of intellectual capital on organisational performance: An empirical study of companies in the Hang Seng Index: Part (2)”, *The Learning Organization*, Vol.16, No.1 :22-39.
14. Chen, H. A. and Lin, K. J. (2004), “The Role of Human Capital Cost in Accounting”, *Journal of Intellectual Capital*, vol. 5, No. 1: 6-30
15. Chen, Ming-Chin; Shu-Ju Cheng and Yuhchang Hwang, (2005), “An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms’ market value and financial performance”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol.6, No.2: 159-176.
16. De-Castro, Gregorio Martin; Jose Emilio Navas-Lopez; Pedro Lopez-Saez; and Elsa Alama-Salazar, (2006), “Organizational Capital as Competitive Advantage of the Firm”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 7, No. 3: 324-337.
17. Devenport, T & Prusak, L., (1997), “Working Knowledge: How Organization Management what they Know”, *Business Quarterly*: 2.
18. El-Bannany, Magdi, (2008), “A study of determinants of intellectual capital performance in banks: the UK case”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol.9, No.3: 487-498.
19. Finch, H, (2005), “Comparison of distance measures in cluster analysis with dichotomous data”, *Journal of Data Science*, Vol. 3: 85-100.
20. Huberty, C. J., Jordan, E. M., & Brandt, W. C, (2005), “Cluster analysis in higher education research”, *In J. C. Smart* (Ed.), Higher Education: Handbook of Theory and Research, Vol. 20: 437-457, Great Britain: Springer.

21. Jayachandran, Satish; Subhash Sharma; Peter Kaufman & Pushkala Raman, (2005), "The Role of Relational Information Processes and Technology Use in Customer Relationship Management", *Journal of Marketing*, Vol. 69: 177–192.
22. Joia, L.A, (2000), "Using intellectual Capital to evaluate educational technology projects", *Journal of Intellectual Capita*, Vol. 1, No.4: 341-352.
23. Kamath, G. Bharathi, (2008), "Intellectual capital and corporate performance in Indian pharmaceutical industry", *Journal of Intellectual Capital*, Vol.9, No.4 :684-704.
24. Kaplan, Robert S., & Norton, David P., (1996)"**Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
25. Kaplan, Robert S., and Norton, David P., (2001)"**The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive In the New Business Environment**", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
26. Kaplan, Robert S. & Norton, David P., (2004), "**Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes**", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
27. Karp, Tom, (2003), "Is Intellectual Capitalism the Future Wealth of Organizations?", *Foresight*, Vol.5, No.4: 20-27.
28. Lim, L., and Peter Dallimore, (2004), "Intellectual Capital: Management Attitudes in Service Industries," *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1: 185.
29. Mertins, K., (2001), "Knowledge Management: Best practices in Europe", *A aid -free paper*, Berlin: 64.
30. Mouritsen, J., & H.T. Larsen, "The 2nd Wave of Knowledge Management: The Management Control of Knowledge Resources through Intellectual Capital Information", *Management Accounting Research*, Vol. 16, No. 3: 371-394.

31. Mouritsen, J. (1998), "Driving growth: economic value added versus intellectual capital", *Management Accounting Research*, Vol. 9 No.4: pp.461-482.
32. Nahapiet, J., & Ghoshal, S., (1998), "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage", *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 2: 242-255.
33. Peng, Tzu-Ju Ann; Stephen Pike and Göran Roos, (2007), "Intellectual Capital and Performance indicators: Taiwanese healthcare sector", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8, No. 3: 538-556.
34. Plessis, Du, (2005), "Drivers of knowledge management in the corporate environment International" *Journal of Information Management*, Vol. 25, No.3: 193-202.
35. Rivard, S., L. Raymond, & D. Verreault, (2006), "Resource – Based View and Competitive Strategy: An Integrated Model of the Contribution of IT to Firm Performance", *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 15, No. 1: 29-50.
36. Ross, J & G, Roos, Edvinsson, L, and, N.C, D Ragott, (1997), "**Intellectual Capital: Navigating in the New Business**", Lands cap Macmillan Company, New York.
37. Rudez, H. and Mihalic, T. (2007) "Intellectual Capital in the Hotel Industry: A Case Study from Slovenia", *Hospitality Management*, 26: 188-199.
38. Smith, G., Arnold, R., and Bizzell, B., (1985), "**Business Strategy and Policy**", Houghton Mifflin pub.
39. Stewart, T.A.; (1994), "Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations", *Business Quarterly*: 1-3.
40. Stewart, Thomas, (1997), "**Intellectual Capital: The New Wealth of Organization**", Double Day-Currency, New York.
41. Stewart, Thomas, (1999), "**Intellectual Capital: The New Wealth of Organization**", Double Day-Currency, New York.

42. Stoner, J., (1992), “**Management**”, 2nd ed., prentice Hall.
43. Thompson, J., (1994), “**Strategy Management: Awareness and Change**”, 2nd, Chapman Hall pub.
44. Tsai, W. Ghoshal, S., (1998), “Social Capital and Value Creation: The Role of Intrafirm Networks”, *Academy of Management Journal*, 43: 464-76.
45. Venkatraman, N, & Ramanujam, V., (1986), “Measurement of business performance in strategy research: A comparison approaches”, *Academy of management Review*, Vol. 11, No.4.
46. Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, “**Strategic Management and Business Policy**”, Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 11th Ed, (2008).
47. Wu, Anne, (2005), “The integration between Balanced Scorecard and intellectual capital”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6, No. 2: 267-284.
48. www.paaet.edu.kw/paaet
49. Yang Chien-Chang & Yun Lin, Yeh, (2009), «Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan”, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 20, No. 9 : 1965 – 1984.
50. Zeghal, Daniel & Maaloul, Anis, (2010), «Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol.11, No.1: 39-60.

قائمة الملاحق

أولاً : قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

ثانياً : أداة الدراسة (الاستبانة)

الملاحق (١)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل / الجامعة
١	أ.د. كامل المغربي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
٢	أ.د. نجم العزاوي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
٣	د. صباح حميد آغا	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
٤	د. ليث الرييعي	تسويق	جامعة الشرق الأوسط
٥	د. علي عباس	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط

الملاحق (2)

أداة الدراسة (الاستبانة)

م/ استبانة بحث ميداني

السادة أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

المحترمون

تحية طيبة

نضع بين أيديكم استماراة الاستبانة لدراسة " **بناء نموذج مقترن لقياس أثر رأس المال**

الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة

الكويت"، راجين التفضل بالإطلاع وبيان الرأي بتأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظركم. حيث

أن إستكمال الإجابة عن كافة عبارات الاستبانة والدقة في الإجابة ستنعكس بالتأكيد على دقة

النتائج التي سيتم التوصل لها، علماً بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبانة لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العملي.

شاكرين لكم تعاونكم مع التقدير ، ، ، ، ، ، ، ، ، ،

الباحث

الخصائص الديمografية

(1) العمر

- | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | من 30 – 39 سنة | <input type="checkbox"/> | أقل من 30 سنة |
| <input type="checkbox"/> | 50 سنة فأكثر | <input type="checkbox"/> | من 40 – 49 سنة |

(2) الجنس

- | | | | |
|--------------------------|------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> | ذكر |
|--------------------------|------|--------------------------|-----|

(3) المؤهل العلمي

- | | | | |
|--------------------------|---------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | ماجستير | <input type="checkbox"/> | دبلوم عال |
| <input type="checkbox"/> | غير ذلك | <input type="checkbox"/> | دكتوراه |

(4) الخبرة العملية

- | | | | |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | من 5 سنوات – أقل من سنوات 10 | <input type="checkbox"/> | أقل من 5 سنوات |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 15 سنة | <input type="checkbox"/> | من 10 سنوات – إلى 14 سنة |

بدائل الإجابة					الفقرة	ت
لا تتفق اطلاقاً	لا تتفق	محايد	تفق	تفق كلياً		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<input type="checkbox"/>	تهتم الهيئة بالكفاءات العلمية وتعمل على استقطابهم للعمل لديها لتحقيق مستويات عالية من النمو	1				
<input type="checkbox"/>	تقوم الهيئة بالمحافظة على ما لديها من كفاءات علمية لتحسين عملية التعلم	2				
<input type="checkbox"/>	اكتسبت الهيئة سمعة عريقة جراء المحافظة على كفاءاتها المتميزة	3				
<input type="checkbox"/>	تميز الهيئة بسمعة حيدة جراء الانجازات العلمية والتدرية لكوادرها	4				
<input type="checkbox"/>	تميز الكوادر العاملة في الهيئة بالتعليم العالي المستوى	5				
<input type="checkbox"/>	يتمتع كوادر الهيئة التدريسية بالابداع والتعلم المستمر نتيجة تطبيق أفضل الممارسات العلمية في المجال التدريسي	6				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة انظمة معلومات وقواعد بيانات متقدمة تميزها عن غيرها من المؤسسات التدريبية	7				
<input type="checkbox"/>	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في الهيئة بتحسين العملية التعليمية والتدريبية	8				
<input type="checkbox"/>	إصدارات الهيئة التعليمية والتدريبية تمثل منحاً للتعلم والنمو تميزها عن المؤسسات ذات النشاط نفسه	9				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة مكتبة الكترونية عصرية تميزها عن المؤسسات التدريبية الأخرى	10				
<input type="checkbox"/>	تتمتع الهيئة بالاستخدام الواسع للشبكات الداخلية والخارجية في علاقاتها وعملياتها التعليمية والتدريبية	11				
<input type="checkbox"/>	تركز ثقافة الهيئة على تطوير علاقاتها مع جميع الإطراف الذين يؤثرون ويتأثرون بها	12				
<input type="checkbox"/>	تدعم الهيئة ثقافة التحسين المستمر للعملية التعليمية والتدريبية ومخرجاتها	13				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة قدرة عالية ومتمنية على توثيق والاستفادة من تجاربها لتحسين مستويات النمو والتعلم لديها	14				
<input type="checkbox"/>	تنس العلاقات التنظيمية بين كليات الهيئة وأقسامها العلمية بالتعاون والتكامل وتبادل الخبرات	15				

بدائل الإجابة					الفقرة	ت
لا تتفق اطلاقاً	لا تتفق	محايد	تفق	تفق كلياً		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<input type="checkbox"/>	تقوم الهيئة بتشكيل فرق العمل من مختلف الكليات والأقسام والوحدات التنظيمية	16				
<input type="checkbox"/>	يتركز أسلوب العمل في الهيئة على فرق العمل المدارزة ذاتياً	17				
<input type="checkbox"/>	تميز الهيئة بعلاقتها الواسعة والمتطرورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص	18				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة علاقات تعاون وتنسيق مع المؤسسات التعليمية والتدريبية المحلية والعالمية من أجل التعريف بدورها ومسؤولياتها في تطوير العملية التعليمية والتربوية	19				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة برامج دعم ومساعدة لكوادرها من أجل تكينهم من مواصلة الابداع والتميز	20				
<input type="checkbox"/>	ترتبط الهيئة بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعتها وقدرتها على الابداع والتميز	21				
<input type="checkbox"/>	الهيئة معروفة بعلاقتها المستدامة مع المؤسسات التعليمية والتدريبية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالمية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)	22				
<input type="checkbox"/>	توفر الهيئة أحدث الوسائل التكنولوجية لتقديم أفضل الخدمات التعليمية والتدريبية	23				
<input type="checkbox"/>	تستخدم الهيئة أحدث طرق التعليم والتدريب المسموع والمرئي	24				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة أدلة عمل داخلية ولكل فئات العاملين عن آليات انجاز العمليات وتقديم مختلف الخدمات	25				
<input type="checkbox"/>	تهتم الهيئة بقياس سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة لكافة فئات المتعاملين	26				
<input type="checkbox"/>	تعمل الهيئة باستمرار على تحديث موقعها لالكتروني لتلبية حاجات كافة فئات المتعاملين	27				
<input type="checkbox"/>	تسعي الهيئة لتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بحاجات كافة فئات المتعاملين	28				
<input type="checkbox"/>	تقوم الهيئة بتقديم كافة المعلومات وبسرعة وتشعر متلقى الخدمات بالخدمات الجديدة فيها	29				
<input type="checkbox"/>	لدى الهيئة سياسة واضحة تجاه المحافظة على علاقتها مع المتعاملين وبناء جسور الثقة والولاء	30				

بدائل الإجابة					الفقرة	ت
لا اتفق اطلاقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق كلباً		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<input type="checkbox"/>	تستجيب الهيئة بشكل منن للتغيرات في الاحتياجات التدريبية متلقي الخدمة	31				
<input type="checkbox"/>	توفر الهيئة الارشادات العملية حول طريقة الاستفادة من خدماتها المقدمة	32				
<input type="checkbox"/>	يتركز اهتمام الهيئة لتقديم خدمات تدريبية معاصرة	33				
<input type="checkbox"/>	تهتم الهيئة بتحسين وتطوير ما هو موجود من خدمات تدريبية وتعلمية	34				
<input type="checkbox"/>	تسعى الهيئة الى البحث عن فرص سوقية جديدة لبرامجها التدريبية	35				
<input type="checkbox"/>	تهتم الهيئة بالتوسيع في استخدام المهارات والأنشطة المرتبطة بالเทคโนโลยيا	36				
<input type="checkbox"/>	تحاول الهيئة التأثير في سلوك متلقي الخدمة بما يعزز من استقطاب متلقين جدد	37				
<input type="checkbox"/>	تضع الهيئة ضمن اولوياتها توفير فرص متساوية في التعين للمتقدمين	38				
<input type="checkbox"/>	تسعى الهيئة لتطوير علاقاتها مع المؤسسات ذات العلاقة بطبيعة عملها	39				
<input type="checkbox"/>	تساهم الهيئة في توفير الدعم المعنوي لمؤسسات المجتمع المدني	40				
<input type="checkbox"/>	تقيم الهيئة جلسات حوار مع فئات المجتمع المحلي لتعكس مدى اهتمامها بضامين المسؤولية الاجتماعية	41				
<input type="checkbox"/>	تقدم الهيئة مساعدات خيرية لأسر العاملين المتعففين	42				
<input type="checkbox"/>	تخصصات الهيئة تلبي احتياجات السوق ومتطلباته	43				
<input type="checkbox"/>	تشعر الهيئة كافة فئات المتعاملين معها بالدور المتميز لها في تحقيق أهدافها	44				
<input type="checkbox"/>	تقدم الهيئة وبشكل مستمر بالتعرف على احتياجات كافة فئات متعامليها	45				

بدائل الإجابة					الفقرة	ت
لا اتفق اطلاقاً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق كلياً		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
<input type="checkbox"/>	تهتم الهيئة باقتراحات وشكاوى كافة المتعاملين معها	46				
<input type="checkbox"/>	يتسم أسلوب معاملة الهيئة بالعدالة بين مختلف فئات المتعاملين	47				
<input type="checkbox"/>	زيادة التنوع في التخصصات المقدمة يؤدي الى الاقبال الاكثر على الهيئة	48				
<input type="checkbox"/>	استقطاب اعضاء هيئة تدريسية ذوي خبرات عالية يزيد من الاقبال على الالتحاق بالهيئة	49				
<input type="checkbox"/>	تحسين مستوى الاستجابة ينخفض من تكاليف الهيئة بالمقارنة مع المؤسسات ذات النشاط نفسه	50				
<input type="checkbox"/>	تركز الهيئة على زيادة النشاطات التدريبية بما ينعكس على تحفيض التكاليف المترتبة عليها	51				
<input type="checkbox"/>	تحفيض معدل تكلفة الخدمات المقدمة التدريبية والاستشارية منها	52				