

أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن

**The Impact of Intellectual Capital on the Performance
of Tourist Offices in Jordan**

إعداد

عبد الرحمن خالد راضي

إشراف

الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال

الإلكترونية

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

كلية إدارة الأعمال

قسم الأعمال الإلكترونية

نisan - 2013

ب

تفويض

أنا "عبد الرحمن خالد راضي" أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً والكترونياً للمكتبات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالابحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم : محمد عبد الرحمن راضي
التاريخ : ٢٠١٣ / ٥ / ١٩

التوقيع :


قرار لجنة المناقشة

توقفت هذه الرسالة وعنوانها:

"أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن"

وأجبرت بتاريخ: 2013 / 5 / 19

التوقيع



أعضاء لجنة المناقشة:

1. الدكتور اسعد محمد المحاميد (رئيساً)

2. الدكتور عبد العزيز أحمد الشرياتي (مسرقاً)

3. الأستاذ الدكتور نجم عبود نجم (عضوأ خارجياً)

شكر وتقدير

الحمد لله، والصلوة والسلام على أفضـل خلق الله سيدنا محمد الصادق الأمين عليه صـلوـات
ربـي وأفضل التسلـيم، أما بعد.....

أن الواجب يدفعـني إلى أن أخص بالـشـكر بعد الله تعالى، إلى نـبع المـعـرـفـة أـسـتـاذـي الفـاضـل
الـدـكـتوـر عبد العـزـيز أحـمـد الشـربـاتـي الذي تـفـضـل عـلـيـّ بـأـنـعـطـانـيـ الكـثـيرـ منـوقـتهـ الثـمـينـ، فـلـمـ
يـدـخـرـ جـهـاـًـ فيـ مـسـاعـدـتـيـ وـتـقـدـيمـ العـونـ الـعـلـمـيـ وـالـمـعـنـوـيـ لـيـ، فـكـانـ نـعـمـ الـأـسـتـاذـ، وـنـعـمـ الـمـشـرـفـ،
فـجـزـاءـ اللهـ عـنـيـ كـلـ خـيـرـ وـبـارـكـ اللهـ لـهـ فـيـ عـلـمـهـ وـعـمـرـهـ.

كـماـ وـأـنـقـدـمـ بـالـشـكـرـ إـلـىـ أـعـضـاءـ لـجـنـةـ الـمـنـاقـشـةـ، وـذـكـ لـتـقـضـلـهـمـ بـالـمـوـافـقـةـ عـلـىـ مـنـاقـشـةـ هـذـهـ
الـرـسـالـةـ، وـلـمـ أـثـرـوـهـ مـعـلـومـاتـ وـجـهـودـ كـبـيرـةـ لـإـخـرـاجـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ عـلـىـ مـاـ هـيـ عـلـيـهـ.

وـأـنـقـدـمـ بـجـزـيلـ الشـكـرـ وـالـعـرـفـانـ إـلـىـ وـالـدـيـ وـوـالـدـيـ وـإـخـوـانـيـ وـزـوـجـتـيـ عـلـىـ دـعـمـهـ المـتـوـاـصـلـ
لـيـ.

وـأـخـيـراـًـ، أـنـقـدـمـ بـالـشـكـرـ لـكـلـ مـنـ سـاـهـمـ وـسـاعـدـ عـلـىـ إـنـجـاحـ وـإـتـمـامـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ.....

الباحث

عبد الرحمن خالد راضي

الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب...
 إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم....
 إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى من أرضعني الحب والحنان...
 إلى القلب الناصع البياض والدتي العزيزة

إلى رمز الحب والتضحية والعطاء اللامتاهي زوجتي العزيزة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة أخوتي

إلى من شدوا من أزري وساعدوني أصدقائي

لهم جمِيعاً أهْدِي ثمرة جهدي

عبد الرحمن خالد راضي

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	السكر
هـ	الإهداء
و	قائمة المحتويات
يـ	قائمة الجداول
لـ	قائمة الأشكال
لـ	قائمة الملحقات
مـ	الملخص باللغة العربية
سـ	الملخص باللغة الإنجليزية

رقم الصفحة	الموضوع
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	(1-1) : المقدمة
3	(2-1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها
4	(3-1) : فرضيات الدراسة
5	(4-1) : أنموذج الدراسة
6	(5-1) : أهمية الدراسة
7	(6-1) : أهداف الدراسة
7	(7-1) : حدود الدراسة
7	(8-1) : محددات الدراسة
8	(9-1) : التعاريفات والمصطلحات الإجرائية للدراسة
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	(1-2) : المقدمة
11	(2-2) : مفهوم رأس المال الفكري وأهميته

رقم الصفحة	الموضوع
15	(3-2) : خصائص رأس المال الفكري
16	(4-2) : مكونات رأس المال الفكري
25	(5-2) : قياس وإدارة رأس المال الفكري
34	(6-2) : أداء المنظمة
37	(7-2) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية
52	(8-2) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
54	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
55	(1-3) : المقدمة
55	(2-3) : منهج الدراسة
55	(3-3) : مجتمع الدراسة
55	(4-3) : عينة الدراسة
56	(5-3) : المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
57	(6-3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

رقم الصفحة	الموضوع
59	(7-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها
63	(8-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة
66	الفصل الرابع: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
67	(1-4) : عرض بيانات الدراسة
68	(2-4) : الإجابة عن أسئلة الدراسة
73	(3-4) : اختبار فرضيات الدراسة
82	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات
83	(1-5) : المقدمة
83	(2-5) : مناقشة نتائج الدراسة
90	(3-5) : استنتاجات الدراسة
91	(4-5) : محددات الدراسة
91	(4-5) : توصيات الدراسة
94	قائمة المراجع
108	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
56	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديموغرافية	1-3
60	التحليل العاملی لمتغيرات الدراسة	2-3
60	التحليل العاملی لمكونات رأس المال البشري.	3-3
61	التحليل العاملی لمكونات رأس المال الهيکلي.	4-3
61	التحليل العاملی لمكونات رأس المال العلاقاتی.	5-3
62	التحليل العاملی لمكونات أداء المكاتب السياحية.	6-3
62	معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة	7-3
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	1-4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "رأس المال البشري"	2-4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "رأس المال الهيکلي"	3-4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "رأس المال العلاقاتی"	4-4

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "أداء المكاتب السياحية"	5-4
73	معاملات ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة فيما بينها وبينها وبين المتغير التابع	6-4
75	نتائج اختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتوزيع الطبيعي.	7-4
76	نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتعلقة بتأثير المتغيرات المستقلة في أداء المكاتب السياحية في الأردن	8-4
77	نتائج الانحدار البسيط لاختبار أثر رأس المال البشري في أداء المكاتب السياحية في الأردن	9-4
78	نتائج الانحدار البسيط لاختبار أثر رأس المال الهيكلية في أداء المكاتب السياحية في الأردن	10-4
79	نتائج الانحدار البسيط لاختبار أثر رأس المال العلاقات في أداء المكاتب السياحية في الأردن	11-4
80	نتائج الانحدار المتردج (Stepwise Regressions) لأثر مكونات رأس المال الفكري في أداء المكاتب السياحة في الأردن	12-4
81	نتائج الانحدار المتردج (Stepwise Regressions) لأثر مكونات رأس المال الفكري في أداء المكاتب السياحة في الأردن	13-4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
6	أنموذج الدراسة	1-1
27	Brooking نموذج	1-2
28	Stewart نموذج	2-2
29	Sveiby نموذج	3-2
30	Skandia نموذج	4-2
31	Edvinsson & Malone نموذج	5-2
32	Sullivan نموذج	6-2
34	Jacob, et. Al. نموذج	7-2
74	Linearity test	1-4
74	Equal variance	2-4
75	Normality Test	3-4

قائمة الملحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
108	قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة	1
109	أداة الدراسة (الاستبيان)	2

أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن

إعداد

عبد الرحمن خالد راضي

إشراف

الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات) في أداء المكاتب السياحية في الأردن من وجهة نظر المديرين العاملين في المكاتب السياحية في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة مكونة من (55) فقرة، ومن بين حوالي 490 مدير في هذه المكاتب، تم الوصول إلى 205 منهم خلال الفترة من يناير - مارس 2013، ثم تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.20) لإيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الإنحدار البسيط والمتردرج، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى رأس المال الفكري في المكاتب السياحية التي شملتها هذه الدراسة كان متوسطاً، وكانت مكوناته متباينة في المستوى، وجاء ترتيبها على النحو التالي: رأس المال العلاقات، يليه رأس المال البشري، وأخيراً رأس المال الهيكلي. وتبيّن أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$)، كما تبيّن أن الأثر أكبر لرأس المال العلاقات يليه رأس المال البشري وأخيراً رأس المال الهيكلي. وقد أشارت الدراسة إلى وجود علاقات قوية بين مكونات رأس المال الفكري الثلاث وهذا يعني أن هذه المكونات تؤثّر في بعضها

ن

البعض وأن زيادة أي مكون يؤدي إلى زيادة باقي مكونات رأس المال الفكري والذي سوف يعود على زيادة وتحسين الأداء.

وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي هذه الدراسة إلى دعوة المكاتب السياحية في الأردن إلى الاهتمام بإدارة واستثمار مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقاتي)، لأن رأس المال الفكري له القدرة على تحسين وزيادة أداء المنظمات.

The Impact of Intellectual Capital on the Performance of Tourist Offices in Jordan

Prepared by:

Abdel-Rahman Khalid Radi

Supervised by:

Abdel-Aziz Ahmad Sharabati

Abstract

This study aimed to measure and analyze the intellectual capital dimensions (Human Capital, Structural Capital, Relational Capital) at the Performance of tourist offices from the managers point of view in tourist offices in jordan.

To achieve the objectives of this study there was a questioner designed and developed, composed of (55) paragraph, and between about (490) managers in these offices; (205) of them has been reached during the period from january to march 2013. Then the statistical package for social science (SPSS v.20) was used to find the values means, standard deviation and analyze simple regression, multiple regression and stepwise regression.

The study found several results, the most important one is that the level of the intellectual capital in tourist offices which has covered by this study was moderate, and its ingredients were varied in the level it's also arranged as follows: Relational Capital, followed by Human Capital, and finally the Structural Capital. The study exposed that there is an effect for the intellectual capital on the performance of tourist offices in jordan at the level of ($0.05 \geq \alpha$), it's also exposed that the biggest effect is at relational capital then human capital, finally structural capital.

The study has pointed to the existence of a strong relationship between the components of the three intellectual capital, so this means the increase

of any components leads to increase in the rest of the components of intellectual capital which will be back on the increase and improve the performance.

Based on the finding of the study, this study recommend the tourist offices in jordan to pay attention to the management and investement components of intellectual capital (Human Capital, Structural Capital, Relational Capital) because the intellectual capital has the ability to improve and increase the performance of organization.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1-1) : المقدمة

(2-1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1) : فرضيات الدراسة

(4-1) : أنموذج الدراسة

(5-1) : أهمية الدراسة

(6-1) : أهداف الدراسة

(7-1) : حدود الدراسة

(8-1) : محددات الدراسة

(9-1) : التعريفات والمصطلحات الإجرائية للدراسة

الإطار العام للدراسة

(1-1) المقدمة:

إن رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات وهو الكنز الدفين لها والممكن أن ينشئ لها الثروة (Stewart, 1997: 5).

تعيش بيئه منظمات الأعمال تحديات متعددة متمثلة في المنافسة القوية وسرعة التغيير، والتحول المستمر في بيئه الأعمال الحديثة بسبب استخدام الإنترن特 وشبكات الأعمال والحواسيب وتقنيات المعلومات، أدى بشكل ملحوظ إلى زيادة الطلب على الأفراد المؤهلين معرفياً من ذوي الخبرة المتقدمة، والمهارة المتميزة في أداء المهام وتحقيق التميز وأصبح التحدي الرئيس أمام منظمات الأعمال هو مدى قدرتها على تنمية رصيدها من الأفراد المستثمرين من ناحية واستقطاب أفراد جدد متميزين من ناحية أخرى.

ويعد مفهوم رأس المال الفكري (IC) من المفاهيم الحديثة، حيث بدأ في التسعينيات من القرن الماضي، وزاد الاهتمام به في بداية القرن الحالي، حيث أصبح ينظر إليه على أنه الثروة الحقيقة التي تمتلكها المنظمات والتي يمكن أن تتحقق لها الميزة التنافسية والنجاح المستمر. ولهذا أدركت العديد من المنظمات حقيقة مهمة وهي أن القيمة الحقيقة لها لا تتجسد في رأس مالها المادي فقط، وإنما برأس مالها الفكري أيضاً والذي يمكن وصفه بأنه ما يمتلكه الأفراد وما تمتلكه المنظمات وعلاقة المنظمات مع الآخرين والتي تستخدم لخلق الثروة.

ويشكل رأس المال الفكري إستراتيجية النجاح في المستقبل والذي أصبح ينظر إليه كممثل لقوة وقدرة المنظمات على النجاح والمنافسة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المرسومة والتي تسعى إدارة المعرفة لتحقيقها.

انطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى بيان أهمية أثر مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلية، العلاقات) على أداء المكاتب السياحية في الأردن.

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في وقتنا الحاضر تهتم المنظمات ليس فقط بقياس وإدارة الأصول الملموسة بل تهتم أيضاً بقياس وإدارة الأصول غير الملموسة. ولكن المشكلة تكمن في أن قياس وإدارة رأس المال الفكري تعتبر تحدي لجميع المنظمات وذلك لأنه لا يوجد اتفاق على مكوناته وطريقة قياسه. وتظهر هذه المشكلة في العالم العربي بشكل أكثر وضوحاً، حيث تعاني الكثير من المنظمات العربية والأردنية من مشكلة عدم إدراك الأهمية الحيوية لرأس المال الفكري وما له من آثار على أداء المنظمات، وذلك نتيجة ضعف الإدراك من قبل القائمين على إدارة هذه المنظمات لأهمية رأس المال الفكري وأثره على الأداء.

ولهذا تم اختيار موضوع رأس المال الفكري لدراسته، حيث يسعى هذا البحث لقياس أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية العاملة في الأردن من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل تمتلك مكاتب السياحة في الأردن مكونات رأس المال الفكري؟

2. هل يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية الأردنية؟

بناءً على مكونات رأس المال الفكري يقسم السؤال الرئيسي الثاني إلى ثلاثة أسئلة فرعية

كالآتي:

2.1. هل يوجد هناك أثر لرأس المال البشري على أداء المكاتب السياحية الأردنية؟

2.2. هل يوجد هناك أثر لرأس المال الهيكلي على أداء المكاتب السياحية الأردنية؟

2.3. هل يوجد هناك أثر لرأس المال العلقي على أداء المكاتب السياحية الأردنية؟

(3-1) فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن أسئلة الدراسة بطريقة منهجية من خلال الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0.1: لا تمتلك مكاتب السياحة في الأردن مكونات رأس المال الفكري، عند مستوى دلالة

$$(0.05 \geq \alpha)$$

الفرضية الرئيسية الثانية:

H0.2: لا يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، عند

$$\text{مستوى دلالة } (0.05 \geq \alpha)$$

بناءً على مكونات رأس المال الفكري تقسم الفرضية الرئيسية الثانية إلى ثلاثة فرضيات

فرعية كالآتي:

الفرضية الفرعية الأولى:

H0.2-1: لا يوجد أثر لرأس المال البشري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

الفرضية الفرعية الثانية:

H0.2-2: لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلية على أداء المكاتب السياحية في الأردن، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

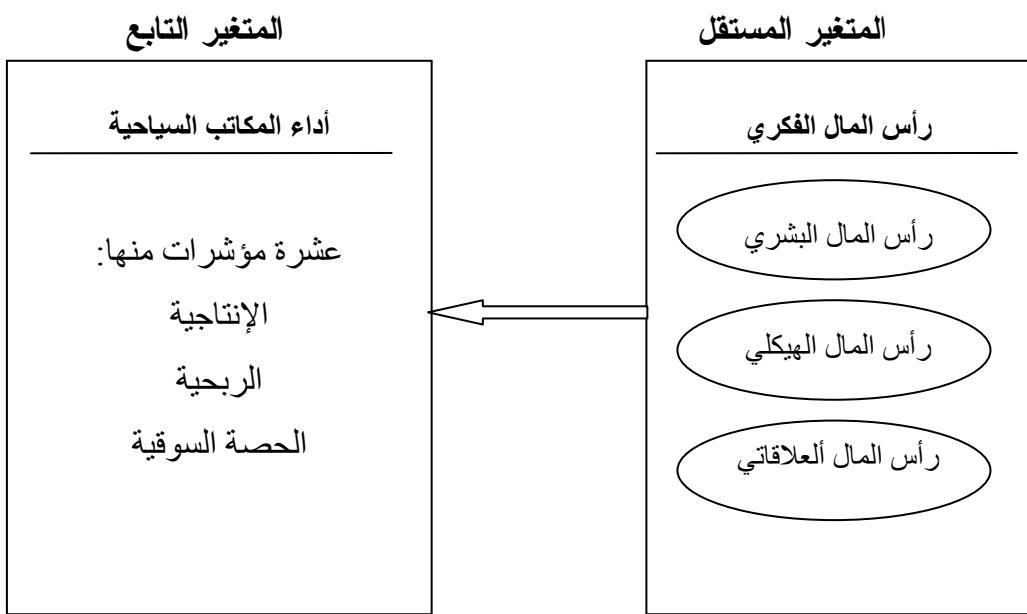
الفرضية الفرعية الثالثة:

H0.2-3: لا يوجد أثر لرأس المال العلاقات على أداء المكاتب السياحية في الأردن، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

(4-1) : نموذج الدراسة:

ولتحقيق غرض هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في التعرف على ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية في النتائج بين المتغير المستقل والمتغير التابع، واسترشاداً بالدراسات السابقة المتاحة، تم تصميم نموذج الدراسة وذلك لتفسير تأثير المتغيرات المستقلة مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلية، العلاقاتي) على المتغير التابع أداء المكاتب السياحية الأردنية. كما هو موضح في الشكل رقم (1-1).

الشكل رقم (1-1): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بناءً على دراسات (Sharabati et al.2010; Bontis, 1997; Edvinsoon & Malone, 1997; Sullivan, 2001; Skandia, 1999)

5-1: أهمية الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى استقصاء أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن من وجهة نظر المديرين، وتكمّن الأهمية في أن قياس رأس المال الفكري يساعد المديرين في إدارته من أجل زيادة وتحسين الأداء وزيادة قدرة المنظمة التنافسية وبالتالي زيادة الحصة السوقية وتعظيم قيمتها السوقية.

كما تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج المؤمل أن تسفر عنها، والتي ربما تساهِم في الإهتمام بشكل أكبر في تحسين الأداء في المكاتب السياحية الأردنية، من خلال استغلال مفهوم رأس المال الفكري والاستثمار فيه للحصول على نتائج توازي ما ينفق على رأس المال الفكري من تدريب وتطوير وتنمية.

ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استحداث دراسات جديدة تلقي الضوء على مفهوم رأس المال الفكري في المنظمات العربية.

(6-1) : أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو بيان أثر رأس المال الفكري في أداء المكاتب السياحية في الأردن من خلال استقصاء آراء المديرين العاملين في المكاتب السياحية، من أجل مساعدة المنظمات العاملة في هذا المجال للقيام بتحسين وتطوير جميع مكونات رأس المال الفكري مما يؤدي إلى زيادة وتحسين أداء المنظمة.

بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات والمقترنات التي من الممكن أن تقيد المكاتب السياحية والمنظمات بشكل عام والأكاديميين وصناع القرار وذلك من خلال النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة.

(7-1) : حدود الدراسة:

تتلخص حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود المكانية، تقتصر الدراسة على المكاتب السياحية العاملة في عمان - الأردن.
- الحدود البشرية، طبقت الدراسة على مجتمع الدراسة المكون من جميع المديرين العاملين المتواجدون في المكاتب السياحية الأردنية.
- الحدود الزمنية لهذه الدراسة فإنها ستكون خلال الفصل الثاني من عام 2013.

(8-1) : محددات الدراسة:

أولاً: أجريت هذه الدراسة على قطاع السياحة في الأردن، وهذا يعني أنها تمت على صناعة واحدة فقط، وحتى يتم تعميمها ينصح بإجراء دراسات مشابه على قطاعات وصناعات أخرى.

ثانياً: أجريت هذه الدراسة في الأردن وهذا يعني أنه يجب الحذر عند تعميمها على الدول الأخرى، ولهذا ننصح بإجراء أبحاث مماثله بالدول العربية الأخرى حتى يمكن مقارنتها بالدراسة الحالية.

(٩-١) التعريفات والمصطلحات الإجرائية لمتغيرات نموذج الدراسة:

في هذه الدراسة سيتم استخدام المصطلحات الرئيسية ضمن التعريفات والمفاهيم التالية:

❖ **رأس المال الفكري (IC)**: يعرف رأس المال الفكري بأنه ما يمتلكه الأفراد من معرفة ومهارات وخبرات، وما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموسة وبالإضافة إلى علاقة المنظمة بالأطراف الخارجية والتي يمكن استخدامها لزيادة القيمة السوقية وتكون الثروة لها.

❖ **رأس المال البشري (HC)**: يمكن تعريفه بأنه المعرفة الشخصية والخبرات العلمية والعملية والمهارات والقدرات الإبداعية والإبتكارات التي يمتلكها العاملون في المنظمة وتذهب عندما يغادر الموظفون أعمالهم.

❖ **رأس المال الهيكلي (SC)**: يمكن تعريفه بأنه ما تمتلكه المنظمة من بنية تحتية وأنظمة وبرامج وقواعد البيانات وأنظمة الحاسوب والإنترنت والتي يمكن المتاجرة بها وتبقى في المنظمة عندما يترك الموظفون أعمالهم.

- ❖ رأس المال العلقي (Relational Capital (RC): يمكن تعريفه بأنه المعرفة حول علاقه المنظمة مع الأطراف الخارجية (ذوي المصالح) مثل الزبائن والمزودين والخلفاء والمنافسين.
- ❖ أداء المنظمة (Organizational Performance (OP): يمكن تعريفه على أنه الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال زيادة القدرة التنافسية وزيادة الحصة السوقية وتحسين الإنتاج.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) : المقدمة

(2-2) : مفهوم رأس المال الفكري وأهميته

(3-2) : خصائص رأس المال الفكري

(4-2) : مكونات رأس المال الفكري

(5-2) : قياس وإدارة رأس المال الفكري

(6-2) : أداء المنظمة

(7-2) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(8-2) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الإطار النظري والدراسات السابقة

(1-2) المقدمة:

لقد أصبح تقييم أصول المنظمة يعتمد على أصولها المادية والأصول غير المادية خاصة الأصول الفكرية، والتي تعتبر من الأمور التي يصعب قياسها ولكن يجب وضعها ضمن الرؤية الإستراتيجية للمنظمة، لذى أصبحت جميع المنظمات تهتم بهذه الأصول الفكرية والبحث عن طرق لقياسها وأصبحت إدارتها شرطاً ضرورياً لاستمرارية المنظمة في مجال الأعمال في ظل عصر العولمة (المعلومات) أو اقتصاد المعرفة.

ويعد مفهوم رأس المال الفكري (IC) من المفاهيم الحديثة، حيث بدأ في التسعينيات من القرن الماضي، وزاد الاهتمام به في بداية القرن الحالي، حيث أصبح ينظر إليه على أنه الثروة الحقيقية التي تمتلكها المنظمات والتي يمكن أن تتحقق لها الميزة التنافسية والنجاح المستمر. ولهذا أدركت العديد من المنظمات حقيقة مهمة وهي أن القيمة الحقيقية لها لا تتجسد في رأس مالها المادي فقط، وإنما برأس مالها الفكري أيضاً والذي يمكن وصفه بأنه ما يمتلكه الأفراد وما تمتلكه المنظمات وعلاقة المنظمات مع الآخرين والتي تستخدم لخلق الثروة. وعليه، فإن هذا الفصل سوف يتضمن وصفاً لمفهوم رأس المال الفكري وخصائصه ومكوناته وقياسه وإدارته بالإضافة إلى وصف أداء المنظمات.

(2-2) مفهوم رأس المال الفكري وأهميته:

يعد مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم الإدارية المعاصرة، حيث يمثل أهم مورد من موارد جميع المنظمات مهما كانت، سواءً كانت صناعية أو خدمية، خاصة أو عامة أو حكومية،

ربحية أو غير ربحية في العصر الحديث. ولقد تعددت التعريفات الخاصة برأس المال الفكري من قبل الأكاديميين والباحثين والممارسين في هذا المجال، حيث تم تعريفه من وجهات نظر مختلفة، اقتصادية وإدارية ومحاسبية.

عرف (Stewart, 1997: 67) رأس المال الفكري على أنه المادة الفكرية التي تتضمن المعرفة، والمعلومات، والملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة، لأن اقتصاد اليوم يختلف في الأساس عن اقتصاد الأمس من حيث أنه يعتبر رأس المال الفكري من أهم مكونات المنظمات الحديثة والتي يجب قياسه وإدارته. وعرف (Ulrich, 1998: 125) رأس المال الفكري على أنه مجموعة من المهارات والمعرفات المتوفرة بالمنظمة والتي تجعلها قادرة على تلبية رغبات وتطلعات العملاء.

كما عرف عاشور (1998) رأس المال الفكري على أنه زيادة قدرات المنظمات على التكيف مع بيئه الأعمال من خلال تطوير منتجاتها، وتقنيات إنتاجها لخفض تكاليفها بطرق مستحدثة غير مسبوقة من خلال تنمية الإبداع والتعليم والتدريب والاستثمار المتزايد في البشر. وعرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD (1999): "رأس المال الفكري أنه القيمة الاقتصادية لفنتين من موجودات الشركة غير الملموسة هما رأس المال التنظيمي ورأس المال البشري". بينما عرفه (Daniel, 1997: 239) على أنه الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية للشركة، أي القيمة الإضافية التي يرغب السوق بدفعها للمساهمين في الشركة علاوة على قيمة الأسهم الدفترية. ويعرف (Stewart, 1997: 9) رأس المال الفكري على أنه يتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج الثروة وتدعم القدرات التنافسية للمنظمة.

وكما عرفه (Bontis, 2004: 32) على أنه المخزون المعرفي الذي يشير إلى قيمة المنظمة في السوق، وأن عناصر رأس المال الفكري، هي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات.

ويعرف رأس المال الفكري أيضاً على أنه مجموعة رؤوس الأموال البشرية، والهيكلية التي إذا بلغت مستوى الكفاءة ستحسن الأداء المالي وبالتالي تجعل قيمة المنظمة السوقية أكبر من القيمة الدفترية (Chen et. al., 2005: 159)، أما يوسف (2005:30) فيعرفه على أنه القيمة الاقتصادية لفتيين من الأصول غير المنظورة هي رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي.

ويعرف البنا (2007) رأس المال الفكري على أنه الموارد المعرفية المتمثلة في ثقافة المنظمة والمعرفة التكنولوجية والعلاقات التجارية، وبراءات الاختراع والمعارف العملية للعاملين بالمنظمة والتعليم المتراكم والخبرة، وبالتالي فهو ناتج عن عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات مالية وفترات زمنية طويلة لتكوينها. كما أضاف نجم (2008) إلى أن رأس المال الفكري يتمثل في المعرفة، والمعلومات، والملكية الفكرية، والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتنشئ الثروة، كما يصفه بأنه القوة الذهنية التي تحقق للمؤسسات التميز والتفوق التناصفي. وأشار الفضل (2009: 173) إلى أن رأس المال الفكري يمثل الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقة الحميمة مع الزبائن التي يتضافر استخدامها مع الموارد المادية الأخرى، يمكن لإدارة المنظمة خلق الإبداعات والتفوق والتميز.

استناداً إلى ما سبق من تعريفات لرأس المال الفكري المتعددة يمكن تعريف رأس المال الفكري بأنه: ما يمتلكه الأفراد من معرفة ومهارات وخبرات، وما تمتلكه المنظمة من أصول غير

ملموعة وعلاقات المنظمة بالأطراف الخارجية والتي يمكن استخدامها لزيادة القيمة السوقية وتكون الثروة لها، ويعتبر رأس المال البشري هو جوهر رأس المال الفكري.

أهمية رأس المال الفكري:

يقول (5: Yogesh, 1997) أن أهمية رأس المال الفكري تبرز في كونه يمثل ما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموعة وتكون قادرة على المحافظة على مستوى متوفّق من المعرفة داخل المنظمة تدعم من خلاله الاستخدام العلمي والعملي للمعلومات؛ بما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنظيمي والقدرة على التكيف مع البيئة التنافسية. ويضيف العنزي ونعمـة (125: 2001) أن رأس المال الفكري يعتبر استثماراً حقيقياً للمعرفة التي لها القدرة على خدمة النظام المتكامل، وأنه المسئول عن استثارة الطاقات الكامنة داخل المنظمات والمتمثلة في القدرات العقلية الخلاقة لكي تساهـم في تحقيق النتائج والأهداف المنشودة.

يتمتع رأس المال الفكري بأهمية كبيرة لخـصـها كل من بـني حـمـدان (22: 2002) وحسـين (12: 2004) بالـنـقـاطـ التـالـيـةـ: أولاًـ، يـعـدـ رـأـسـ المـالـ فـكـرـيـ منـ أـهـمـ مـصـادـرـ المـيـزـةـ التـنـافـسـيـةـ. ثـانـيـاـ، الإـدـارـةـ الـفـعـالـةـ لـرـأـسـ المـالـ فـكـرـيـ قدـ تكونـ المـحـدـدـ النـهـائـيـ لأـدـاءـ الـمـنـظـمـةـ. ويـشـيرـ سـيدـ (2004) إـلـىـ أنـ الـبـاحـثـيـنـ يـرـوـنـ أنـ رـأـسـ المـالـ فـكـرـيـ يـعـتـبرـ عـامـلاـ هـامـاـ لـإـعـطـاءـ الـمـنـظـمـةـ قـدرـةـ تـنـافـسـيـةـ، وـيـسـاـهـمـ فـيـ تعـزـيزـ التـنـافـسـ منـ خـلـالـ تـقـيـيمـ الـمـزـيدـ منـ الـمـنـتـجـاتـ وـالـخـدـمـاتـ الـجـديـدةـ وـالـمـطـوـرـةـ، بـإـضـافـةـ إـلـىـ تـخـفيـضـ التـكـالـيفـ وـإـمـكـانـيـةـ الـبـيعـ بـأـسـعـارـ تـنـافـسـيـةـ وـبـالـتـالـيـ جـذـبـ الـعـمـلـاءـ وـتعـزـيزـ وـلـائـهـ الـمـنـظـمـةـ.

وأضاف المحياوي والزعـلـوكـ (14: 2006) بأن رأس المال الفكري يمثل ميزة تنافسية للـمنظـمـةـ حيثـ يـكـمـنـ فـيـ قـابـلـيـةـ الـعـامـلـيـنـ عـلـىـ التـعـلـمـ بـشـكـلـ أـسـرـعـ، وـيـمـثـلـ لـهـاـ الـقـوـةـ الـخـفـيـةـ الـتـيـ تـضـمـنـ لـهـاـ الـبقاءـ وـالتـطـورـ، وـيـمـثـلـ رـأـسـ المـالـ فـكـرـيـ كـنـزاـ مـدـفـونـاـ يـحـتـاجـ إـلـىـ منـ يـبـحـثـ عـنـهـ وـاستـخـراـجهـ.

بالإضافة إلى أن رأس المال الفكري يعتبر مصدراً لتوليد الثروة للمنظمة والعاملين وتطويرها من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع.

ويرى كل من فيروز وكنزة (2001: 6) أن أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري تظهر من خلال:

1. تنمية القدرات الإبداعية وتحسين الإنتاجية وزيادة الربحية.

2. تحسين العلاقات مع العملاء والموردين وتقديم خدمات ومنتجات مميزة.

3. تحسين اتجاهات العاملين والصورة الذهنية الخارجية.

كما أن شتوح وطرشاني (2011: 8) يرون أن أهمية رأس المال الفكري تبرز انتلاقاً من كونه من أكثر موجودات المنظمة قيمة في ظل عصر المعرفة باعتباره يمثل قوة علمية وعملية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية في أعمال المنظمات. ويشير الروسان والعجلوني (44: 2010) إلى أن رأس المال الفكري يعتبر من أهم الميزات التافسية التي يمكن أن تمتلكها المنظمة، لأن منظمات اليوم تتنافس على أساس المعرفة والمهارات التي لديها لتمثل بذلك مصدراً جوهرياً للميزة التافسية، فضلاً عن ذلك فإن رأس المال الفكري يعد من أهم مصادر الثروة للمنظمات.

استناداً إلى ما سبق يمكن القول بأن رأس المال الفكري يلعب دوراً مهماً في تعظيم قيمة المنظمة، ويمثل لها قوة تافسية تضمن لها الاستمرار والتطور في ظل التفاصيل الاقتصادي المبني على العولمة، كما ويعتبر رأس المال الفكري مصدراً مهماً لتحسين العلاقات مع العملاء والموردين وذوي المصالح، ويعد مصدراً لخلق الثروة للمنظمات.

(3-2): خصائص رأس المال الفكري:

تناولت كثير من الدراسات الأدبية موضوع خصائص رأس المال الفكري ويمكن إيجاز هذه الخصائص كالتالي:

حيث اعتبر حrhoش وصالح (2003) خصائص رأس المال الفكري مكونة من: خصائص تنظيمية وهي التي ترتبط ببيئة المنظمة الداخلية؛ وخصائص مهنية وهي التي ترتبط بعمليات العناصر البشرية داخل المنظمة، وأخيراً خصائص سلوكية وشخصية وهي التي ترتبط بالسلوك البشري وبناءه الذاتي. وأكد الروسان (2010: 47) على هذه الخصائص الثلاث المكونة لرأس المال الفكري والتي تتكون من خصائص تنظيمية، ومهنية، وسلوكية وشخصية.

(4-2) : مكونات رأس المال الفكري :

هناك تصنيفات وتقييمات عديدة لمكونات رأس المال الفكري، حيث أن أول من تطرق لموضوع تصنيفات رأس المال الفكري كانت هي شركة سكانديا عام 1995 على يد العالمين Edvinsson and Malone، حيث صفت (Skandia, 1995: 5) رأس المال الفكري إلى رأس مال بشري ورأس مال هيكلـي، وقسمت رأس المال الهيكلـي إلى رأس مال تنظيمي ورأس مال زبائـني، وقسمت رأس المال التنظيمي إلى رأس مال عمليـاتي ورأس مال إبداعـي. كما صفت (Stewart, 2003: 75-78) رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:

- **رأس المال البشري:** وهو المصدر الأساسي المكون من الأفراد الذين يمتلكون المهارات والخبرات اللازمة لتقديم الحلول المناسبة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن.

- **رأس المال الهيكلـي:** وهو قدرة المنظمة على تنظيم وتلبية متطلبات الزبائن بطريقة منتظمة ومهيكلـة، وتساهم في نقل المعرفة الضمنية وتحويلها إلى موجودات فكرية هيكلـية للمنظمة.

• رأس المال العلاقاتي: ويشير إلى العلاقات التي تربط المنظمة بالزبائن والموردين.

ويرى (Sveiby, 1997: 1) أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة أجزاء هي:

جدرات العاملين وتمثل في التعلم والخبرة، والمكون الداخلي ويمثل الشكل القانوني للمنظمة وثقافة وبرامج المنظمة، والمكون الخارجي ويتمثل بالعلاقات مع العملاء والموردين. كما صفت (Guthrie & Petty, 2000: 155) رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام هي: جدرات العاملين ويتمثل برأس المال البشري، والمكون الداخلي ويتمثل برأس المال الهيكلي، والمكون الخارجي ويتمثل برأس المال العلاقاتي.

وأكّد (Bontis, 1998: 1-2) على هذا التصنيف عندما صنف رأس المال الفكري إلى ثلاثة أجزاء هي رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقاتي.

ولكن (Chen, 2004: 201) قسم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر:

1. رأس المال البشري: وهو العنصر الرئيسي لرأس المال الفكري ويكون من قدرات العاملين وإبداعاتهم واتجاهاتهم.
2. رأس المال أليزيوني: ويبين هذا المكون رأس المال الفكري ويحوله إلى صورة قيمة سوقية وأداء تنظيمي له علاقة بالعملاء.
3. رأس المال الإبداعي: ويمثل تطوير العمليات والمنتجات ويكون من ثقافة وآلية وانجازات الإبداع.
4. رأس المال الهيكلي: ويمثل نظام وهيكل المنظمة، لتوفير بيئة أعمال ملائمة وقدرة على استخدام رأس المال البشري والاستفادة من طاقاته إلى أقصى حد ممكن.

وفي عام 2004 قام (Kaplan & Norton, 2004: 199) بتقسيم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:

1. رأس المال البشري: وهو جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المميزة التي لديها قدرات إبداعية وابتكارية متفوقة، وتشمل المعارف، الخبرات، المهارات، رضا العاملين وفريق العمل.
2. رأس المال المعلوماتي: يضم مختلف المعلومات حول آليات عمل المنظمة والبنية التحتية التي تمتلكها وتشمل الحواسيب وشبكات الاتصال، وخبرة الموظفين المسؤولين عن البنية التحتية التكنولوجية.
3. رأس المال التنظيمي: يشمل الثقافة المعتمدة داخل المنظمة ومجموعة القيم ورؤيتها المنظمة ورسالتها الازمة لتنفيذ استراتيجياتها.

من خلال التصنيفات السابقة يمكن القول بأن أغلب الباحثين متذمرون على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقاتي. لذا سوف تعتمد الدراسة الحالية هذه المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة، وهذا سوف يتم استعراضها بالتفصيل.

1. رأس المال البشري (Human Capital)

عرف (Sveiby, 1998: 3) رأس المال البشري على أنه القدرات، والمعرف، والمهارات، والتعليم والمؤهلات والتطوير الوظيفي، وروح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغيرات والبرامج التدريبية، وقدرات حل المشكلات لدى الأفراد في المنظمة. بينما (Bontis, 1998: 70)

حدد أبعاد رأس المال البشري في المعرفة والمهارات والقدرات والتعاون بين العاملين. ولخص Edvinsson and Malone (1999) رأس المال البشري على أنه القدرات الفردية، والمعرفة والدرية والمواهب والخبرات لكل من العاملين والمديرين في المنظمة. ووصف (Stewart, 2003: 67) رأس المال البشري بأنه قدرات الأفراد الازمة لتوفير الحلول لمشاكل العملاء. أما Malhorta (2003) فيعرفه بأنه قوة عقلية مصادرها المعرفة والذكاء والخبرة، وتؤثر في زيادة القيمة السوقية والتشغيلية والتطويرية للمنظمة.

كما عرف (Kaplan & Norton, 2004: 147) رأس المال البشري على أنه جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة في شغل الوظائف الإدارية والفنية، والتي لديها قدرات إبداعية وابتكاريه وتفوقيه، وتشمل معارف العاملين والخبرات المتراكمة والمهارات ورضا العاملين. ويشير الفضل (2009: 175) أن رأس المال البشري في المنظمة يرجع إلى المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة عند العاملين التي تخلق مهارات القيادة، والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة، والتعامل مع المخاطر، وعليه فهو يعكس فاعلية المنظمة في إدارة مواردها الملموسة وغير الملموسة للحصول على الخبرة والثقافة والمعرفة الازمة لتحقيق الميزة التنافسية وخلق القيمة.

وقد عرفه غياط ورجال (2011: 6) على أنه المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد (الموظف أو العامل)، والمهارات والقدرات والإبداع والخبرات المكتسبة من أداء العمل، وقدرات الابتكار، وحل المشاكل ومؤشرات عن قدرة الأفراد على الأداء في موافق معينة، وهي جمِيعاً مكونات لا تمتلكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد. أما (Rehman et. al., 2011: 2) فقد رأى أن رأس المال البشري

هو مهارة وإبداع الموظفين التي يمكن أن تزيد من خلال الاستثمار في البرامج التدريبية للمنظمة مما يزيد من كفاءة الموظفين وبالتالي زيادة كفاءة المنظمات.

وبشكل عام، ومن خلال التعريف السابقة لرأس المال البشري، نجد أن معظم الباحثين اتفقوا على تعريف مفهوم رأس المال البشري والذي يمكن تلخيصه على النحو التالي:

أولاً: أنه يمثل معرفة الأفراد (ما هو في عقول الأفراد)، ثانياً: لا تملكه المنظمة ولكن يمكن أن تستأجره، ثالثاً: أنه يذهب مع الشخص عندما يترك المنظمة، مثل: المعرفة والتعليم والتعلم، والمهارات، والخبرة، والإبداع والابتكار (Sharabati et. al, 2010: 64).

في ضوء ما سبق يمكن القول بأن رأس المال البشري هو عبارة عن مجموعة المعرف والخبرات والمهارات والقدرات الإبداعية والابتكارية الموجودة لدى الأفراد العاملين في المنظمة.

أهمية رأس المال البشري:

تعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد تعتبر أهم الأصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول، حيث أصبح العنصر البشري ودرجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم على صعيد المنظمات وأو الدول.

وأشار (Edvinsson & Malone, 1997: 273) بأن رأس المال البشري للمنظمة هو أكثر من مجرد أصول مادية للمنظمة يتم قياسها بوساطة موظفي المنظمة، بل يعتبر مفهوم متعدد الأبعاد يشمل: الأصول الملموسة الثابتة والمحركة، والأصول غير الملموسة، التي تشمل المهارات، والمعرفة، وقدرات الموظفين المستخدمة في تحقيق المهام التي بين أيديهم، والأهداف التنظيمية، وقد أكد على ذلك Yu (2004). وقد رأى Youndet et. al. (2001) أن رأس المال البشري يساهم في

زيادة إنتاجية العامل في سوق العمل من خلال الاستثمار في النشاطات البشرية مثل: التعليم، التكوين المهني، الصحة، والتدريب في مكان العمل.

وقد اعتبر (Chen, 2004: 202) رأس المال البشري هو العنصر الأساسي والرئيسي لرأس المال الفكري وأهم مكوناته، وأشار (Adkins, 2006: 200) إلى أن رأس المال البشري ذو أهمية كبيرة لأنه مصدر الإبداع والتجديد الاستراتيجي، فهو يساهم في تحسين مهارات العاملين، وأن جوهر رأس المال البشري هو ذكاء العاملين بصورة مطلقة.

واعتبره الصفار (2008: 85) أيضاً المكون الأهم لرأس المال الفكري والذي يمثل المعلومات والمعرفة والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية، والتي يمكن وضعها موضع التطبيق بهدف خلق الثروة ومعرفة كيفية تحويلها إلى ربح ووضعها موضع التنفيذ.

وقد لخص الدهان (2009: 313) خصائص رأس المال البشري في النقاط التالية:

1. المعارف والكفاءات تعد المكونات الأكثر أهمية في رأس المال البشري.
2. يتتطور رأس المال البشري بالاستعمال والخبرة في مجال العمل، أو عن طريق التعليم بكل أنواعه.
3. يتعرض رأس المال البشري إلى التقادم ويحتاج للتجديد.
4. يعتبر رأس المال البشري مصدراً أساسياً من مصادر الدخل.

2. رأس المال الهيكلي (Structural Capital):

من وجهة نظر (Ross, 2001: 23) فإن رأس المال الهيكلي يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكل التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها

المنظمة ولكنها لا تظهر في ميزانيتها العمومية. وأشار (Bontis, 2001: 43) إلى أن رأس المال الهيكل يشمل المكون التكنولوجي والكفاءات الهندسية من برمجيات وقواعد البيانات، وبراءات الاختراع، وكل ما يستخدمه الموظفون لدعم العمليات والأنشطة التجارية الخاصة بهم. وقد رأى Edvinsson (2002) أن رأس المال الهيكل يرتبط بالبنية التحتية للمنظمة، والبنية غير الملمسة مثل تاريخ المنظمة وثقافتها وإدارتها، كما يشمل رأس مال العميل وكل ما يتربّع عليه العامل بالمكتب عند عودته إلى المنزل. واتفق كل من Sveiby (1998) و Xera (2001) على أن رأس المال الهيكل يتضمن الأنظمة، والعمليات، وتكنولوجيا المعلومات، وبراءات الاختراع، وحقوق النشر، والعلامات التجارية، والأصول المملوكة، وفلسفة الإدارة، وثقافة المنظمة، وإدارة العمليات، ونظم المعلومات، ونظام الانترنت، والعلاقات المالية، والمعرفة المرمزة الأخرى التي تتحقق الميزة التنافسية. وعرف (Tsan and Chang, 2003: 3) رأس المال الهيكل على أنه البنية التحتية التي يمكن أن تساعد على دعم العاملين في مساعهم لتطوير أدائهم، وهو يمثل كل مخازن المعرفة غير البشرية في المنظمة مثل قواعد البيانات، المخططات التنظيمية، الاستراتيجيات. وقد أشار Carson (2004) إلى رأس المال الهيكل على أنه البنية الداخلية للمنظمة، بالإضافة إلى العمليات والإجراءات التي تشكلها المدخلات الفكرية للموظفين. وقد رأى السعيد (2008) أن رأس المال الهيكل يتكون من أنظمة فرعية تشمل: براءات الاختراع والابتكار والاكتشاف وحقوق النشر والعلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها، بالإضافة إلى قاعدة البيانات، وأنظمة المعلومات التي تعد كمجموعة مكونات متراقبة تتفاعل فيما بينها للحصول على مخرجات مهمة تخدم المنظمة وارتباطها بزبائنها.

كما أشار العجمي (2010: 29) إلى أن رأس المال الهيكلي يعبر عن نظام و هيكل المنظمة، حيث أن المنظمات التي تمتلك هذا النوع من مكونات رأس المال الفكري تتمكن من توفير بيئة أعمال ملائمة وقدرة على استخدام رأس المال البشري واستهلاكه والاستفادة من أقصى طاقاته وهذا يقود إلى تعزيز رأس المال ألبوني (العلاقاتي). وأضاف الهلالي (2011: 24) إلى أن رأس المال الهيكلي يتضمن المعرفة التي تبقى في المؤسسة، وتشمل القدرات التنظيمية، وقواعد نظم المعلومات، والإنفاق على البحث والتطوير واستراتيجيات الشركة، وأجهزة الحاسب الآلي مقارنة مع العاملين، والعلامة التجارية.

ولخص (Sharabati et. al, 2010: 29) رأس المال الهيكلي على النحو التالي: أنه يمثل المعرفة التنظيمية وهو مملوك من قبل المنظمة ويمكن استنساخه وتقاسمها وتدالوته مع المنظمات الأخرى، بالإضافة إلى أنه كل ما يتركه الموظف في نهاية الدوام مثل الأنظمة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وإجراءات العمل، ونماذج الأعمال، والبحث والتطوير، وحقوق الملكية.

من خلال استعراض ما سبق من مفاهيم وتعريفات لرأس المال الهيكلي يمكن القول بأنه يعتبر مكون أساسي لرأس المال الفكري ويمكن تعريفه على أنه ما تمتلكه المنظمة من أنظمة وبرامج تدعم من خلاله الموظفين وتساعد في تطوير العلاقة مع ذوي المصالح والتي تبقى في المنظمة عندما يترك الموظفون أعمالهم و يمكن المتاجرة بها.

3. رأس المال العلائقاتي (Relational Capital):

يشير (Bontis, 2001: 282) إلى رأس المال العلائقاتي بأنه المعرفة التي تتضمن العلاقات الثابتة مع البيئة الخارجية. وبحسب تقسيم Xera (2001) لرأس المال الفكري وفقاً للمكونات الداخلية والخارجية فإنه يرى أن رأس المال الخارجي (العلاقاتي) يتضمن التحالفات والعلاقات مع

العملاء، والشركاء، والموردون، والمستثمرون، والتعويضات، والحصة السوقية، ورضا العملاء، وقنوات التوزيع، وكل ما يتعلق بالتميز. كما ويعرف (Burud and Tumolo, 2004: 55) رأس المال العلّاقاتي بأنه قدرة العامل على الارتباط بالآخرين، فضلاً عن القدرة في الدخول في شبكة الاتصالات والعلاقات، ومن ثم إيجاد إجابات بسرعة أكبر حول المنتجات، وتخصيص الموارد، وإحداث التعاون داخل وخارج المنظمة. وقد أشار (Rothberry and Erickson, 2005: 5) إلى أنه القدرة على إدارة العلاقات بين الزبائن والمنظمة والمساندين لها والمنظمات وجهات خارجية أخرى.

وقد رأى (Chen, 2004: 205) أن رأس المال العلّاقاتي (الزبوني) يحول رأس المال الفكري إلى صورة قيمة سوقية وأداء تنظيمي ويكون من: القدرات التسويقية الأساسية وكثافة السوق بالإضافة إلى ولاء الزبائن ورضاهما. وقد أشار Wu (2005) أن رأس المال العلّاقاتي يتكون من عدد من الأجزاء التي تتعلق برضاء الزبائن وولائهم، والاحتفاظ بهم من أجل استمرارية التعامل مع المنظمة وقدرتها على استبقاءهم لديها، وإشراكهم في أعمال المنظمة وصفقاتها التجارية وتبادل الأفكار والمعلومات معهم. أما (Gannon et. al, 2008: 9) فيرى أن رأس المال العلّاقاتي لمنطقة ما يتكون من التحالفات الإستراتيجية التي تقيمها المنظمة، بالإضافة إلى العلاقات التي تربطها بزبائنها ومورديها.

ولخص (Sharabati et.al, 2010: 29) مفهوم رأس المال العلّاقاتي بما يلي: أنه المعرفة التي تتضمن العلاقات الخارجية، وأنه عامل مهم وضروري للنجاح، بالإضافة إلى ذلك أنه يتأثر بالمنطقة وبالأطراف الخارجية التي تلعب دوراً في العلاقة معها، وأخيراً أنه يمثل كل العلاقات مع العملاء والموردين والشركاء الاستراتيجيين والمستثمرين.

من خلال استعراض المفاهيم السابقة لرأس المال العلّاقاتي يمكن تعريفه على أنه يمثل المعرفة حول علاقـة المنظمة مع الأطراف الخارجية مثل الزبائن والمزودين والخلفاء والمنافسين وذوي المصالح الآخرين.

(5-2) : قياس وإدارة رأس المال الفكري:

يمثل رأس المال الفكري أهمية كبيرة في جميع المنظمات الحديثة، حيث أن من خلاله يمكن تحقيق مزايا تنافسية عديدة للمنظمة، ولكن المشكلة تكمن في تحديد مكوناته وطريقة قياسه ومن ثم إدارته لأنـه يتضمن أشياء غير ملموسة مثل الموارد البشرية، والعمليات والهيكل التنظيمي والعـلاقات مع الزبائن والموردين، لـذا يتطلب وجود نظام فعال لإدارته واستخدامه بأفضل طريقة، فعلى سبيل المثال أشار (Green, 1998: 337) إلى أن إدارة رأس المال الفكري مهمة في غاية الصعوبة؛ لأنـ معظم الموجودات الفكرية وخاصة البشرية لا تفضل التغيير والتطوير بل تتجـأ في كثير من الأحيان إلى المقاومة. وأكـد (Hunter et. al. 2005) على أنـ الغرض من قياس رأس المال الفكري هو تعظيم أداء المنظمة، وذلك من خـال: زيادة أداء العمليات التشغيلية في توليد الإيرادات بأقل التكاليف، وتعظيم استدامة العلاقات مع الموردين والزبائن، بالإضافة إلى التقليل من تكلفة رأس المال من قبل المساهمين والمقرضين.

وقد قدم العديد من الباحثين والكتاب مبادئ أساسية لإدارة رأس المال الفكري بصورة فاعلة ومن هذه المبادئ (ميرخان، 2003: 44):

1. الاستفادة قدر الإمكان من أفكار وأعمال رأس المال الفكري لصالح المنظمة لـإقامة العلاقات الودية مع مستخدميها وزبائـنها ومجـهزـيها وعلى المدى الطـويل.

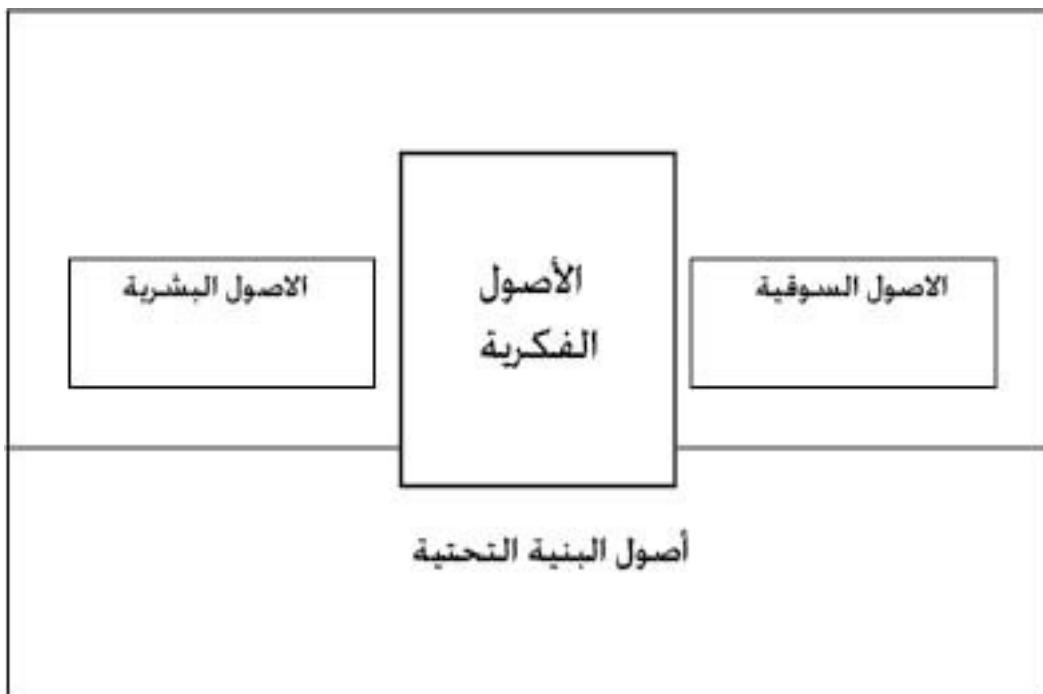
2. توفير الموارد الضرورية التي تساعد في بناء شبكة معلومات داخلية، وتعزيز فرق العمل وأية أشكال أخرى للتعلم لزيادة مهارات ومعلومات و المعارف العاملين.
 3. عدم المبالغة في إدارة رأس المال الفكري، والسماح للعاملين بطرح ما يشاؤن من أفكار وإتاحة الفرصة لبث روح المبادرة من خلال الممارسة الإدارية التي ترعى الأفكار المبدعة والنيرة.
 4. توجيه المعلومات إلى الموقع الذي بحاجه إليها فعلاً وبالشكل المناسب.
 5. ضرورة إتمام هيكلة رأس المال الفكري، وذلك بخزن المعلومات داخل نظام كفؤ بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة واستخدامها للأغراض التي تعد ضرورية.
- وأخيراً، تتنافس المنظمات فيما بينها، وتسعى كل منها إلى أن تكون أكثر إبداعاً وتميزاً وذلك من خلال توليد المعرفة وإدارتها بفاعلية (الهلالي، 2011: 28).

قام عدد كبير من الأكاديميين والباحثين بالعديد من المحاولات لقياس وإدارة رأس المال الفكري من خلال محاولة لبناء نماذج قادرة على قياس رأس المال الفكري من أجل إدارته بشكل يؤدي إلى تطوير الميزات التنافسية وتعظيم الأرباح للمنظمات، وسوف تستعرض هذه الدراسة مجموعة من النماذج التي قام بتطويرها العديد من الباحثين والممارسين ومن أبرزها ما يلي:

: (Brooking, 1996) نموذج 1

وبحسب هذا النموذج يتم تقسيم أصول معرفة الشركة إلى أربع فئات وهي:
الأصول المرتكزة على الموظفين، أصول البنية التحتية، أصول الملكية الفكرية، وأصول السوق (الزبون).

الشكل رقم (1-2): نموذج Brooking



Source: Brookimg, A.(1996). *Intellectual Capital, core Assets for the Third Millennium Enterprise*, London: International Thomson Business Press.P.38

2. نموذج (Daniel, 1997) :

أشار Daniel (1997) في نموذجه إلى خمس خطوات لإدارة رأس المال الفكري هي:

1. البدء بالإستراتيجية وذلك من خلال تأطير دور المعرفة في العمل، وبيان أثر الاستثمارات الفكرية في تطوير المنتجات.
2. تقييم استراتيجيات المنافسين وما لديهم من موجودات فكرية، أي معرفة البيئة التنافسية التي تحتوي رأس المال الفكري.
3. فتح ملف خاص بالموجودات الفكرية، وماذا تملك؟ وماذا تستخدم؟ وإلى أين تعود؟
4. تقييم الموجودات الفكرية وكلفها، وماذا تحتاج لتعظيم قيمتها؟

5. تجميع ملف المعرفة وتكرار العملية وتصنيف الموجودات الفكرية حسب قيمتها وأهميتها.

3. نموذج (Stewart, 1997)

يتكون رأس المال الفكري حسب نموذج ستيفوارت من المكونات التالية:

رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العملاء.

الشكل رقم (2-2): نموذج Stewart



Source: Stewart, T.(1997). Intellectual Capital: the new wealth of organization,

4. نموذج (Seviby, 1997)

هذا النموذج قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مجموعات: جدارات العاملين (الكفاءات البشرية وتقنون من العاملين في مجال المعرفة واحتضاناتها)، والمكون الداخلي (العمليات الإدارية وأنظمة الكمبيوتر وبراءات الاختراع) والمكون الخارجي (العلاقات مع العملاء والزبائن) وحدد ثلاث مؤشرات لقياس كل منهم: النمو والتجدد، والكفاءة والاستقرار.

الشكل رقم (2-3): نموذج Sveiby

مراقبة الأصول غير الملموسة			
قيمة السوق			
الأصول	الأصول غير الملموسة		
الملموسة	هيكل الخارجي	هيكل الداخلي	الكفاءات

Source: Sveiby (1997): The “invisible” Balance Sheet, 8 September 1997, Dec 1998, Oct . Cited on: July www.sveibytoolkit.com/2001 (on-line). Available at: www.Sveiby.com and 14, 2006.

5. نموذج (Skandia, 1997)

صنف هذا النموذج رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية وينقسم رأس المال الهيكلية إلى: رأس مال تنظيمي ورأس مال زبوني، وينقسم رأس المال التنظيمي إلى: رأس مال ابتكاري ورأس مال عملياتي.

الشكل رقم (4-2): نموذج Skandia



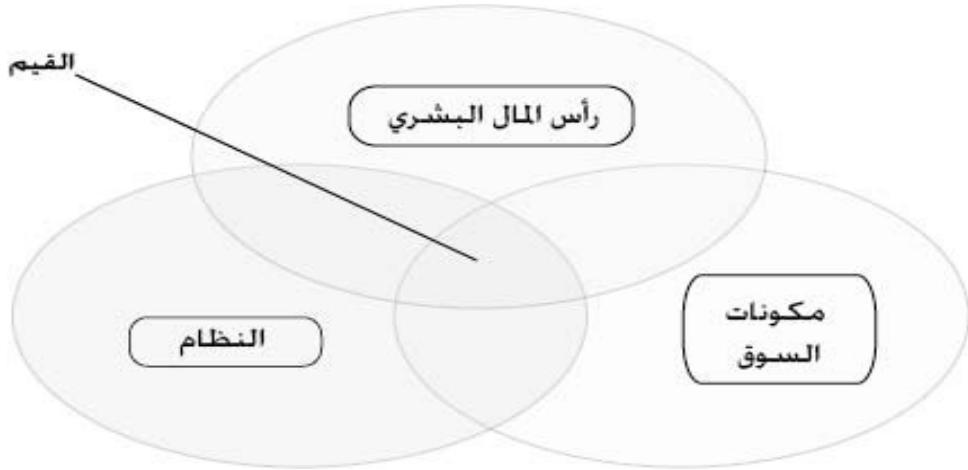
Source: Amidon, D.M. (1999) Power of Innovation. Entovation International, Ltd. (Wilmington). Available at: <http://www.entovation.com/innovation/skandia.htm>, Last updated: 22 Aug 1999, and . Cited on: August 03, 2007.<http://www.skandia.se>

6. نموذج (Edvinsson and Malone, 1997)

يقسم هذا النموذج رأس المال الفكري كالتالي:

1. رأس المال البشري وهو ما يمتلكه الأفراد بشكل فردي أو على شكل مجموعات.
2. مكونات النظام والتي تعتبر مستقلة عن الأفراد وت تكون من قواعد البيانات وبراءات الاختراع.
3. مكونات السوق وتبين العلاقة بين الشركة مع الأطراف الخارجية.

الشكل رقم (2-5): نموذج Edvinsson and Malone



Source: Edvinsson, L. & Malone, M.(1997). *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True by finding Its Hidden brainpower*. New York:Harper Business London: Nicholas

7. نموذج (Leonard and Straus, 1999)

وقد لخص الروسان والعجلوني (2010: 45) أهداف هذا النموذج كالتالي:

- أ- تعزيز قابلية حل المشكلات المهنية عن طريق كسب المعرفة من خلال الأنظمة وبرمجيات الحاسوب.
- ب- التغلب على مقاومة المحترفين للمشاركة بالمعلومات.
- ت- تحويل التنظيم نحو الموجودات الفكرية، وليس فقط إلى عوائد الاستثمار من الموجودات الفكرية.
- ث- التخلّي عن الهياكل الهرمية التقليدية وإعادة تنظيم المنظمة وفق هياكل تسمح بإدارة رأسمالها الفكري بمرونة عالية.
- ج- تكوين فرق عمل لحل مشكلة معينة ثم حل المجموعة بانتهاء المهمة.

8. نموذج (Sullivan's, 2001)

يقسم هذا النموذج رأس المال الفكري إلى عنصرين رئيسيين هما: رأس المال البشري ويتكون من موظفي المنظمة ومهاراتهم وخبراتهم وقدراتهم. الأصول الفكرية ويتكون من البرامج والعمليات وقواعد البيانات والمنهجيات والوثائق والتصاميم. ويعتبر أن جوهر الأصول الفكرية هو الملكية الفكرية.

الشكل رقم (2-6): نموذج Sullivan



Source: Sullivan (2001). Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation. Patrick Sullivan (ICM Group) Models, LLC, Intellectual Property Series, August 8, 2001, P.4, New York. John Wiley and Sons.

9. نموذج (Marr et al. 2003)

يقوم هذا النموذج على عدد من الأسس وقواعد التي تدفع المنظمة إلى تحسين أدائها الاستراتيجي ومن هذه الأسس وقواعد ما يلي:

أ- تصور مسارات خلق القيمة والتحولات الأساسية المرتبطة بالأصول الفكرية والمعرفية في المنظمة.

ب- فياس الأداء وبشكل خاص التحولات الديناميكية في الجوانب الأساسية لرأس المال الفكري.

ت- تنشئة الجوانب الأساسية لرأس المال الفكري باستخدام إدارة المعرفة.

وبحسب هذا النموذج فإن الخطوة الأولى في إدارة الأصول الفكرية هي تحديد الموارد الأساسية لرأس المال الفكري التي تستقي منها المنظمة المعارف والخبرات والمهارات الازمة لها.

أما الخطوة الثانية فتتمثل في تكوين تصور حول الكيفية التي يساعد بها رأس المال الفكري في تحقيق الأهداف الإستراتيجية العامة، من خلال محاولة التبوء بالعلاقات الافتراضية المتوقعة بين عدد من العناصر المكونة لرأس المال الفكري وغيرها من العناصر التنظيمية الأخرى. والخطوة الثالثة فتتمثل بوضع تصورات حول مسارات خلق القيمة المتوقعة وإمكانية وضع مؤشرات للأداء تساعد في فهم الأهداف الإستراتيجية المنشودة وإمكانية تحقيقها.

: (Limand Dallimore, 2004) 10.

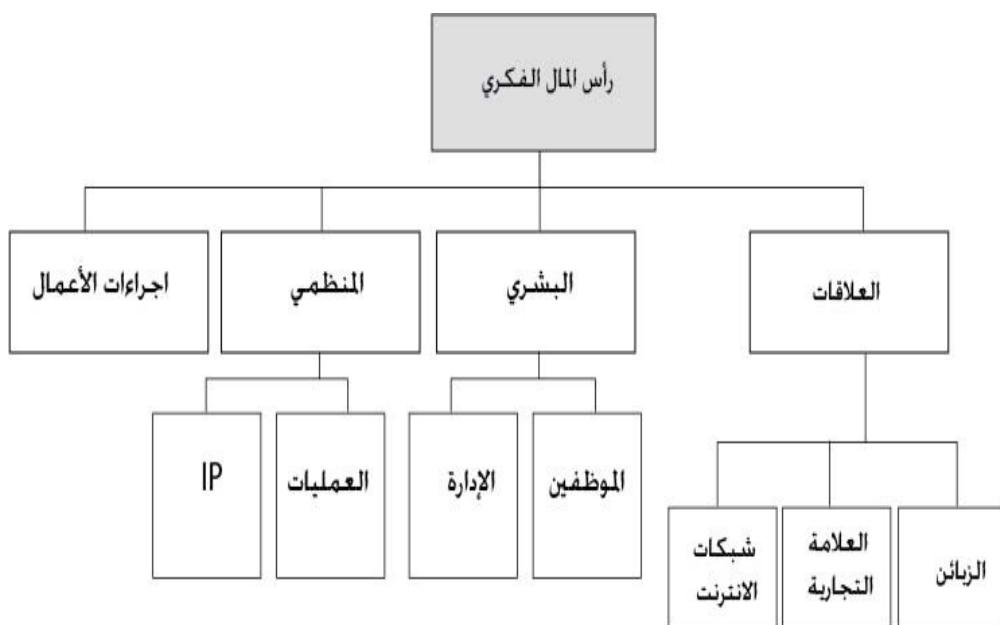
ويعتمد هذا النموذج على مدخلين هما كالتالي:

1. المدخل الأول: الإدارة الإستراتيجية، وخطة الإدارة أو الأعمال والمعتمد على رأس المال البشري ورأس المال العام ورأس مال الأعمال ورأس المال الوظيفي.
2. المدخل الثاني: التسويق الاستراتيجي، خطة التسويق وال العلاقات والمعتمدة على رأس المال الزبونى ورأس المال التجهيزى ورأس مال التحالفات ورأس مال المستثمرين.

11. نموذج (Jacob and Hellstorm, 2005)

و فيه تم تقسيم رأس المال الفكري إلى رأس مال علاقاتي وبشري وتنظيمي بالإضافة إلى إجراءات الأعمال، ويكون رأس المال العلاقاتي من الزبائن والعلامة التجارية وشبكات الإنترنط، في حين يتكون البشري من الموظفين والإدارة، ويكون التنظيمي من العمليات والملكية الفكرية .(IP)

الشكل رقم (7-2): نموذج Jacob, et. Al.



Source: Jacob.M and Hellstorm, T.,(2005). "Knowledge without goals? Evaluation of knowledge management programmes". Evaluation 9(1),pp: 55-75.

من خلال النماذج السابقة يمكن القول بان أغلب الباحثين متتفقون على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقات. وسوف تعتمد الدراسة الحالية هذه المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة وبناءً على النماذج السابقة تم تصميم نموذج الدراسة الحالية.

6-2: أداء المنظمة:

إن موضوع الأداء في الأدب النظري احتل أهمية كبيرة لاعتبارات تتعلق بكونه محوراً مركزياً لتخمين نجاح وفشل المنظمات في قراراتها وخططها الإستراتيجية، التي تتمثل في تبادل المفهوم وفق تبادل أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها، مما يستلزم تحديد ماهية المحاور المناسبة التي يمكن استخدامها في تقييم الأداء، ومصدر المعلومات المعتمدة في التقييم وكيفية دمج محاور مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة (Brown and Lavrech, 1994: 89).

ويعرف الأداء على أنه المخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية معينة (شقر، 2005)، ويرى Wright et. al. (1998) أن مفهوم الأداء للمنظمة يتمثل في النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. أما مخimer وآخرون (2000) فيعرف الأداء على أنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعಲها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشتمل على ثلاثة أبعاد هي: أداء الأفراد، وأداء الوحدات التنظيمية، وأداء المؤسسة بشكل عام. ويرى شقر (2005) أن الأداء يعكس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواءً تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو الحصة السوقية، أو تلك التي ترتبط بالانطباعات الذهنية والتي تتعلق بالرضا والولاء والوعي بالعلاقة التجارية. أما الفارس (2010: 71) فقد رأى أن الأداء يعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ولا سيما طولية الأمد منها والتي تتمثل بأهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المادية والبشرية بالكافأة والفاعلية العاليتين، وفي ظل الظروف البيئية المتغيرة.

إن الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه، والتي يستخدمها المديرون والمنظمات. وعلى الرغم من هذا الاختلاف، فإن أغلب

Wheelen يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها (Lynch, 1995: 6). وقد أشار (Hunt and Morgan, 1995: 6) و (and Hunger, 2008: 267-268) على أهمية الأداء المالي بالقول أن الأداء المالي المتفوق يعد الهدف الأساسي للمنظمات، وأن الأهداف الثانوية للمنظمة يمكن تحقيقها ضمنياً من خلال تحقيق الأداء المالي المتفوق. وقد أكد ذلك (Lynch, 2000: 374) عندما أشار إلى أن الأداء المالي سيقى المجال المحدد لمدى نجاح المنظمات، وأن عدم تحقيق المنظمات للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر.

وحدد ادريس والغالبي (2010: 38-39) أن التوجهات العامة في الفكر الإداري تشير إلى أن الأداء مفهوم ذو أبعاد شمولية، لذلك فإن التوجهات الحديثة تتطرق من ستة أطر مفاهيمية تغطي الصورة الشمولية التكاملية للأداء، وهي: أولاً: تحقيق أهداف المنظمة، ثانياً: الاستغلال الأمثل للموارد، ثالثاً: النتائج المرغوبة في تحقيقها، رابعاً: البعد البيئي الداخلي والخارجي، خامساً: مدخل النظم، سادساً: المفهوم الشمولي للمنظمة.

ويمكن تحديد معايير الأداء العامة التالية والتي تستخدمنها المنظمات كأساس للتقدير والمراجعة مخimer وآخرون (2000) وهي: الكفاءة، الفاعلية، الإنتاجية، والجودة.

وقد حدد Kaplan and Norton (2004) مكونات قياس الأداء من خلال أربعة محاور هي: المحور المالي، محور العمليات الداخلية، محور الزبائن، ومحور التعلم والنمو. وفي الدراسة الحالية سيتم الاعتماد على عشرة مؤشرات لقياس الأداء ومنها الإنتاجية والربحية والحصة السوقية (Sharabati et al., 2010, and Bonti, 1998).

تشير الحصة السوقية إلى الجزء الخاص بالمنظمة من محمل المبيعات في السوق. ويمكن أن تفاس الحصة السوقية في إطار عدد الزبائن أو القيمة النقدية المتحققة من مبيعات المنظمة لكل منتج أو خدمة قياساً إلى القيمة المتحققة للمبيعات الكلية في السوق (الشريعة، 2009: 41).

ويؤكد (Kaplan and Norton, 1996: 68-69) أن الحصة السوقية تغطي في جانب منها قدرة المنظمة على الإتساع والتغلغل في السوق وعادة ما تحدد المنظمات أهدافاً لنمو مبيعاتها من خلال إدامة العلاقات مع الزبائن، وبالتالي تحاول زيادة حصتها السوقية التي ستتعكس إيجاباً على الأرباح المتحققة. وإن قياس الحصة السوقية من المفترض أن يؤخذ في إطار توازن طبيعي مع محمل المؤشرات المراد تحقيقها مثل المؤشرات المالية.

أما بالنسبة للربحية فتعرف على أنها الزيادة في إيراد المبيعات عن تكفة البضاعة المباعة ومصروفات العمليات خلال فترة زمنية معينة (العطار وأخرون، 1997: 310). وتعرف الربحية أيضاً بأنها صافي النتيجة التي تتحققها المنشأة من الدخل سنوياً نتيجة عملياتها الاعتبارية المتخصصة بها (قطب، 2009: 72). ويرى كل من (Narayanan and Berm, 2002: 77) أن الربحية هي الاختبار النهائي لنشاط الأعمال الذي يعكس مدى حيوية الخطط والمقدرة على تحقيق مستويات أعلى من الأداء التنافسي في الإنتاج أو الخدمات.

أما بالنسبة للإنتاجية فتشير إلى قياس العلاقة بين مخرجات ودخلات المنظمة (بدر، 67: 2009). ويرى هنية (2005: 4) أن الإنتاجية تشير إلى قياس العلاقة بين المخرجات والدخلات أو جميع عناصر الإنتاج التي استخدمت في الحصول على تلك المخرجات.

(7-2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية:

(أ) الدراسات العربية:

- دراسة (عطية، 2008) بعنوان "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والتأثير": دراسة استطلاعية لأراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية". وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أثر رأس المال الفكري في إدارة المعرفة لعينة من المصارف الحكومية في محافظة الديوانية، وطبقت الدراسة على عينة من مدراء الأقسام والشعب في عينة من المصارف الحكومية وتم جمع البيانات عن طريق استبيانه مكونة من جزأين، الأول لرأس المال الفكري والثاني لإدارة المعرفة، واستخدم الباحث عدد من الوسائل الإحصائية منها النسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط، ونفذت هذه الوسائل الإحصائية على الحاسوب باعتماد برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى وجود فعلي للمعرفة الضمنية لدى العاملين فضلاً عن وجود الدعم من قبل المصارف لهذا الاتجاه.
- دراسة (أبو لبدة، 2008) بعنوان "الاستثمار في رأس المال الفكري في الشركات المتعلمـة: دراسة تطبيقـية في مجموعة الاتصالـات الأردنـية". وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري والشركة المتعلمـة، في السعي إلى التعلم من خلال استثمار رأس المال الفكري، وذلك من خلال بلورة الإطار النظري الذي يمكن للدراسة أن تغطيـه فيما يتعلق بالشركة المتعلمـة ورأس المال الفكري، ومن خلال تطبيقـ الدراسة على مجموعة الاتصالـات الأردنـية للإجابة على عدد من الأسئلة التي تدور حول مستوى تحقيق مجموعة الاتصالـات الأردنـية لعناصر بناء الشركة المتعلمـة، ومن جانب آخر مدى امتلاك الشركة لأبعـاد رأس المال الفكري، وقد استخدمـت الدراسة عينة عشوائـية تكونـت من (78) شخصاً وبنسبة (14%) من المجتمع الكلي، وقد توصلـت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمـها: أن مجموعة الاتصالـات الأردنـية كشركة متعلمـة

تمتلك رأس المال الفكري بدرجة متوسطة، وبينت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية ايجابية بين عناصر الشركة المتعلمة وبين أبعاد رأس المال الفكري ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلقي.

- دراسة (الصفار، 2008) بعنوان "تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي، دراسة تحليلية لرأء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال البشري في المصارف الأردنية وكيفية استثمارها، وتحديد الأسس والمعايير الملائمة للنهوض بمستوى الأداء في المصارف التجارية الأردنية ومن ثم نجاحها من خلال منحها الميزة التنافسية التي تعتمد على الابتكار والتجدد المتواصل لأدائها، وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات أسلوبين هما المقابلات الشخصية والاستبيانات، وشملت عينة الدراسة جميع العاملين في المصارف التجارية الأردنية في مدينة اربد، إذ تم توزيع (200) استبانة على العاملين في فروع تلك المصارف وتم استرداد (180) استبانة صالحة للتحليل وهي تمثل (90%) من مجموع عينة الدراسة، وقد أوصت النتائج إلى دعوة المصارف إلى الاهتمام بإدارة واستثمار رأس المال البشري وضرورة التركيز على متغيري المهارات ومعنويات العاملين من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتعليم المستمر.

- دراسة (حداد، 2008) بعنوان "دور رأس المال الفكري في إدارة المنظمات". وقد هدفت الدراسة إلى توضيح دور رأس المال الفكري في بناء وتطوير القيادات الإدارية في المنظمة بالإضافة إلى معرفة ومفهوم وأهمية وخصائص وعناصر رأس المال الفكري واستعراض مكونات ومميزات رأس المال الفكري، وقد توصلت الدراسة إلى الكثير من الاستنتاجات أهمها:

أولاً: يشكل رأس المال الفكري العصب الرئيسي لنجاح وتطوير وإبداع المنظمة، كون العلاقة قوية بين رأس المال البشري والقيادات الإدارية في المنظمة. ثانياً: يعتبر رأس المال الفكري ميزة تنافسية للمنظمة، كما ويلعب دوراً مهماً في إدارة الجودة الشاملة. ثالثاً: المورد البشري ورأس المال الفكري يلعبان دوراً مهماً في تحقيق الجودة الشاملة للمنظمات.

- دراسة (الفضل، 2009) بعنوان "العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي". وقد هدفت الدراسة إلى إبراز وتوضيح رأس المال الفكري في إنجاز إستراتيجية الزبائن للمنظمة، وقد أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (78) مصرف موزعة على دول الخليج العربي، وباستخدام البيانات المالية للسنوات 2004-2006، وقد أشارت النتائج إلى أهمية مقاييس ودور رأس المال الفكري في تقويم أداء المنظمات.

- دراسة (صالح، 2009) بعنوان "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات". وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم رأس المال الفكري ودوره في المنظمات والتعرف على مكونات رأس المال الفكري، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة، وأن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية لأنها وسيلة وأداة لتحقيق الأهداف في المنظمة.

- دراسة (الحمداني وعلي، 2010) بعنوان "رأس المال الفكري وأثره في إدارة أداء العاملين: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل". تناولت الدراسة مدى تأثير رأس المال الفكري في إدارة أداء العاملين، وقد سعت الدراسة إلى تحديد أكثر

مكونات رأس المال الفكري الذي علاقة وتأثيراً بمكونات إدارة العاملين، واختبار علاقة الارتباط والأثر بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين في المنظمات المبحوثة، وقد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات المطلوبة وكان عددها (59) استبانة وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري يمثل قوة خفية لدى القيادات الإدارية وإن رأس المال الفكري يرتبط بالنسيج الأدائي للأفراد، وأظهرت نتائج التحليل عن وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين على المستوى الكلي.

- دراسة (العجمي، 2010) بعنوان "بناء أنموذج مقترن لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت". هدفت هذه الدراسة إلى بناء أنموذج مقترن لقياس رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد تكونت عينة الدراسة من (277) مفردة، ومن ضمن الأساليب التي استخدمت في الدراسة تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العنقودي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها التأكيد على أن مستوى رأس المال الفكري في كليات الهيئة التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً، إلا أن مكونات رأس المال الفكري كانت متباعدة في المستوى، وجاء ترتيبها على النحو الآتي: أولاً: رأس المال العلاقاتي، يليه رأس المال التنظيمي، ثم رأس المال البشري، وأخيراً رأس المال المعلوماتي، وأوصت الدراسة إلى الاستمرار بالاهتمام برأس المال الفكري في كليات الهيئة بمكوناته لما لها من أثر وعلى المدى البعيد من تحسين مستوى أداء كليات

الهيئة العامة للتطبيق والتدريب بدولة الكويت، وتحسين مستوى كفاءة الأداء والتعرف على نقاط الضعف في مستويات الأداء وذلك من خلال ربط المتغيرات التي تؤثر في بعضها البعض.

- دراسة (الكساسبة، 2010) بعنوان "تأثير رأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركة الاتصالات الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الاتصال الأردنية وهي (اورانج، زين، أمنية)، وتم اختيار عينة مكونة من (190) فرداً من مجتمع الدراسة، تم توزيع (190) استبانة وتم استرداد (170) استبانة وبنسبة (89%)، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جميع مجالات رأس المال الفكري حصلت على متوسط حسابي مرتفع، كما وحصلت مجالات فعالية العمليات الداخلية على متوسطات حسابية متوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير رأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية تعزى إلى متغير الشركة، وذلك في كل من العمليات الإبداعية، والعمليات التشغيلية، وعمليات التفاعل الاجتماعي، لصالح شركة زين الأردنية.

- دراسة (الروسان والعجلوني 2010) بعنوان "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية، دراسة ميدانية". هدف البحث إلى التعرف على مدى اهتمام المصارف الأردنية بموضوع رأس المال الفكري ودراسة علاقته بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف، وتبيّن أن هناك تأثير إيجابي لرأس المال الفكري على القدرات الإبداعية وقد أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالموجودات المعرفية، وإعطاء جهود التنمية البشرية بعداً استراتيجياً،

وقد اختار الباحثان عينة البحث من المصارف الأردنية وعددها (15) وتم توزيع استماره استبانة على رؤساء الأقسام وعددها (60) وتم التحليل على (50) استبانة للوصول إلى النتائج المرجوة.

- دراسة (الطراونة، 2011) بعنوان "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على المؤسسات العامة الأردنية". وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات العامة الأردنية، وتحليل أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أبعاد الأداء المؤسسي المختلفة وذلك من وجهاً نظر القيادات العليا في المؤسسات العامة الأردنية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات اللازمة، وتم توزيع (401) استبانة، وتم استرداد (333) أي ما نسبته (83%)، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستثمار في رأس المال الفكري) على المتغير التابع (الأداء المؤسسي)، وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى أن تصورات المبحوثين لفترات أبعد المتغير المستقل قد جاءت منخفضة، كما أن تصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي جاءت أيضاً منخفضة.

- دراسة (بن عيشي، 2011) بعنوان "دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية: دراسة حالة المؤسسات الصناعية الجزائرية". وقد هدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية، ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحثان باختيار عينة عشوائية عددها (200) فرداً من مجتمع الدراسة والممثل في عدد الرؤساء العاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية بولاية بسكرة، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم وتم التحقق من هدفها وثباتها وتم معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين مكونات رأس المال الفكري وبين الجودة الشاملة في المؤسسات

الصناعية وتقوم المؤسسات بالاهتمام بمكونات رأس المال الفكري المكونة من (بشري، هيكلية، زبونية).

- دراسة (مخلوف، 2011) بعنوان "مدى تأثير رأس المال الفكري على استمرارية منظمات الأعمال وتحقيق ميزة تنافسية في ظل اقتصاد المعرفة". وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال الفكري على استمرارية منظمات الأعمال، وقد استخدم الباحث فيها المنهج الوصفي الاستقرائي لملائمة لمثل هذه الدراسات وهدفت إلى إبراز أهمية العنصر البشري كأساس لأي تطوير، وهدفت أيضاً إلى التعرف على الجوانب النظرية والفكيرية لرأس المال البشري، وقد أوصت الدراسة بالعديد من النقاط أهمها الاهتمام بالمورد البشري كون هذا المورد هو نقطة البداية في تطور ونمو منظمات الأعمال.

- دراسة (شعبان، 2011) بعنوان "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال". وفيها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري ومكوناته في تحقيق الميزة التنافسية للشركة والتعرف على مدى تفاوت مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، وقد استخدم الباحث لجمع البيانات اللازمة للدراسة أسلوببي الاستبانة والمقابلات، وبلغ عدد الاستبيانات (120) استبانة تم استرداد (105) وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية وأوصت الدراسة إلى ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد المختلفة التي تمتلكها المنظمة.

- دراسة (الزعبي، 2011) بعنوان "رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المميز في منظمات الأعمال الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة رأس المال الفكري كمدخل استراتيجي في تطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية من منطلق انه يعد أساساً فاعلاً لعمليات الإبداع والابتكار، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ونوصيات أهمها أن طبيعة اختيار المنظمة الحديثة لمدخلاتها المعرفية، وطبيعة نوعية المدخلات التي جرى التركيز عليها هي عوامل مهمة في بناء نموذج متكملاً لرأس المال الفكري، وان نجاح المنظمة الحديثة في اختيار المدخلات المعرفية وتنفيذ العمليات المعرفية بصورة فاعلة وكفؤة سيؤدي إلى أداء متميز في صورة المخرجات المعرفية وتحقيق قيمة عالية وهذا ينعكس بصورة تلقائية على الأداء.

- دراسة (أبو الغنم، 2012) بعنوان "أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية بجدة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة لغرض جمع البيانات الأولية وتم توزيع (401) استبانة على مفردات عينة مجتمع الدراسة التي تكونت من العاملين في الوظائف الإشرافية في شركات الصناعات الغذائية والبالغ عددها (7) شركات، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن تصورات المبحوثين في شركات الصناعات الغذائية لمستوى رأس المال الفكري ولمستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى منخفض. وقد أوصت الدراسة بتوجيه عناية الإدارات المبحوثة إلى ضرورة ربط سياسات استقطاب وجذب الموارد البشرية فيها بمعايير الكفاءة، من خلال أنظمة خاصة بهذه الشركات، وضرورة

الاهتمام بالمحافظة على رأس المال الفكري من خلال توضيح نظام الخدمة فيها للحقوق والواجبات وفرض التطور.

(ب) الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Mazlan, 2005) بعنوان: "The Influence of Intellectual Capital in the Performance of Telkom Malaysia".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير رأس المال الفكري على أداء شركة ماليزيا تيليكوم، وهدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على مستوى رأس المال الفكري وأهمية إدارة المعرفة وإدارة رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة ودورها في تعزيز أداء الشركة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، ولغرض جمع البيانات اللازمة للدراسة تم توزيع استبيان على عينة الدراسة التي بلغت (400) مفردة مقسمة على المستويات الإدارية ووزعت على (14) إدارة عامة موزعة في أنحاء ماليزيا، وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وأوصت الدراسة بأن تحسين الأداء للشركة يحتاج إلى تدعيم قيادة إدارية قوية خصوصاً في الإدارة العليا، إضافة إلى كفاءات ومهارات فردية للموظفين العاملين في الوظائف الإدارية الفنية.

- دراسة (Wu, 2005) بعنوان: "The Integration between Balanced Scorecard and Intellectual Capital".

وقد هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة كيفية تكامل بطاقة التقييم المتوازن مع رأس المال الفكري، بالإضافة إلى توضيح آليات التعامل مع قضايا قياس رأس المال الفكري وكيفية بناءه، واستخدم الباحث في هذه الدراسة منهج دراسة الحالة وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة للدراسة، وقد

توصلت الدراسة إلى أن بطاقة التقييم المتوازن يمكنها أن تعمل على بناء وقياس رأس المال الفكري وتحديد نقاط القوة في مكوناته، إضافة إلى أن منظورات بطاقة التقييم المتوازن تكمن من إدارة رأس المال الفكري.

- دراسة (Bong, 2005) بعنوان: "Intellectual Capital as Competitive Advantage of Firms within a Socio-cultural Context: An India Case Study".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى ملائمة وإمكانية تطبيق مفهوم رأس المال الفكري كميزة تنافسية للشركات ضمن السياق الاجتماعي والثقافي، لا سيما في دول الاقتصاد المتنامي، ومن أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة، فقد تم إجراء (75) مقابلة مع الرؤساء التنفيذيين والمدراء لثلاث شركات في مجال صناعة الخدمات والبرمجيات، بالإضافة إلى أكاديميين وكتاب وصحافيين، وقد أوصت الدراسة أن رأس المال الفكري في قطاع صناعة الخدمات والبرمجيات يعتبر مصدراً للميزة التنافسية، بينما هو غير ذلك في الصناعات الأخرى التي لا تتطلب نوعاً من المهارات المعينة أو المعرفة المتخصصة لأدائها.

- دراسة (Gannon et al.,2008) بعنوان "Managing Intellectual Capital for Sustained Competitive Advantage in the Irish Tourism Industry".

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار عمل خاص بشرح آلية انتفاع الشركات من عناصر رأس المال البشري والتنظيمي وعلاقته برأس المال الفكري لتوليد الميزة التنافسية المستدامة، وطرحت هذه الدراسة سؤالين هما لماذا تتفاوت بعض شركات السياحة بنجاح أكثر من غيرها؟ وماذا تفعل الشركات لتعزيز ميزة التنافسية والمحافظة عليها؟.

وقد أوضحت الدراسة بأن مصدر الميزة التنافسية المستدامة مرتبط بمدى الاستخدام الأمثل للموارد الفكرية الداخلية للمنظمة، وذلك بالاعتماد على إدارة المعرفة وعملياتها، واعتمدت الدراسة مدخل الموارد الفكرية كأساس لتحديد الموارد القيمة التي تمثل الميزة التنافسية للمنظمة.

- دراسة (Ngah and Ibrahim, 2009) بعنوان: "The Relationship of Intellectual Capital Innovation and Organizational Performance: A Preliminary Study in Malaysian SMEs".

قد هدفت هذه الدراسة إلى بيان وتوضيح العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري وعمليات الابتكار في الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وذلك من خلال قدرة هذه الشركات على استثمار الأصول والمهارات الإبداعية الموجودة لديها بما يمنحها البقاء والاستمرار، وسعت هذه الدراسة إلى تحديد احتياجات هذه الشركات من الأصول المعرفية والتي تختلف عن الاحتياجات المعرفية للشركات الكبرى، الأمر الذي يساعد الشركات الصغيرة والمتوسطة على تحقيق الأرباح وتضمن لها البقاء والاستمرار، وقد تكونت عينة الدراسة من ستة مالكين، وأربعة مالكين معاونين، ومدير واحد، ومديرين تفيذيين. وتوصلت الدراسة إلى أن الأصول الفكرية تلعب دوراً كبيراً في زيادة قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة على ابتكار السلع والمنتجات الجديدة.

- دراسة (Maditinos and Tsairidis, 2009) بعنوان: "Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study For the Greek Listed Companies".

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين عناصر رأس المال الفكري والمكونة من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال الابتكار وعلاقتها بأداء الأعمال في الشركات اليونانية المدرجة في بورصة أثينا، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين

متغيرات الدراسة، بين رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري من جهة ورأس مال الابتكار من جهة أخرى، وقد كانت هذه النتيجة مندرجة على كافة العلاقات الإرتباطية بين مكونات رأس المال الفكري، مما ينعكس ايجابياً على أداء الأعمال في هذه الشركات.

- دراسة "The Effect of Intellectual Capital on the Performance of Pharmaceutical Manufacturing Organization in Jordan". (Sharabati, et al. 2010) بعنوان -

وقد هدفت الدراسة إلى تقصي أثر رأس المال الفكري على أداء منظمات صناعة الأدوية في الأردن، وتعتبر هذه الدراسة دراسة سببية حيث أنها درست تأثير المتغيرات المستقلة وهي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقاني على المتغير التابع وهو أداء منظمات الأعمال، وقد شملت الدراسة المدراء التنفيذيين والإدارة العليا والوسطى والعاملين في منظمات صناعة الأدوية والبالغ عددها (15) وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وقد تم جمع (132) استبانة من أصل (200) كما استخدم الباحث عدداً من التقنيات الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي والارتباط وتحليل الانحدار المتعدد والتحليل المتدرج، وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة مباشرة وایجابية بين رأس المال الفكري وأداء منظمات الأعمال، فكلما زاد فهم رأس المال الفكري دخل المنظمة تمكن المدير من إدارته ورفعه من أجل تحقيق المزيد من تحسين الأداء في المستقبل.

- دراسة "A model for Managing Intellectual Capital to Generate Wealth". (Mitchell, 2010) بعنوان -

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار نموذج لإدارة رأس المال الفكري مستمد من رؤية واستراتيجيات المنظمة، ولخصت الدراسة مكونات رأس المال الفكري في العناصر الثلاث التالية: رأس المال البشري، رأس المال الداخلي (الهيكلي)، ورأس المال الخارجي (العلاقات)، وتلك

المكونات هي التي تساهم في تميز المنظمات عن بعضها البعض في السوق، ولغرض تطبيق الدراسة تم اختيار عينة من (9) مدراء تنفيذيين لوحدات عمل مستقلة في واحدة من الشركات الكبرى في نيوزلندا، وتم جمع البيانات منهم عن طريق المقابلة لتوضيح كيف ولماذا يتم إدارة رأس المال الفكري في شركتهم، بالإضافة إلى (18) موظفاً تم مقابلتهم لغرض الدراسة، وتم أيضاً جمع بيانات الدراسة عن طريق جمع (44) استبانة وزعت على الموظفين وكانت بخصوص القضايا المتعلقة برأس المال الفكري، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه على الرغم من أن معظم المظاهر المحددة لنموذج الدراسة حاضرة في الشركة إلا أنه لم يكن هناك إدراك لدى إدارة الشركة لإدارة رأس المال الفكري، ولذلك أوصت الدراسة بأنه ينبغي على الشركة الاهتمام برأس المال الفكري بشكل أكبر لإحداث تغييرات سلوكية بالإضافة إلى أهمية التنشئة الاجتماعية للعاملين بالشركة.

- دراسة ("Analyzing Value Added" Zeghal & Maaloul, 2010) بعنوان: **as an Indicator of Intellectual Capital and its Consequences on Company Performance".**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور القيمة المضافة كمؤشر لرأس المال الفكري، وأثره على أداء المنظمة من حيث الأداء الاقتصادي والمالي والسوقي، وتم اختيار عينة مكونة من 300 شركة في بريطانيا من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتم تقسيم الشركات إلى ثلاثة قطاعات وهي: الشركات الخدمية، الشركات التقليدية، وشركات التكنولوجيا العالية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود تأثير إيجابي لرأس المال الفكري على كلاً من الأداء الاقتصادي والمالي للشركات، وأن هناك تأثير لرأس المال الفكري على أداء أسواق الأسهم في الشركات عالية التكنولوجيا فقط.

"The Role of Intellectual Capital in the Success of New Venture". دراسة (Hormiga, et. al., 2010) بعنوان:

وقد هدفت الدراسة إلى بيان تأثير رأس المال الفكري بمكوناته: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات على المتغير التابع (نجاح المشاريع الجديدة)، مبينة أن الاهتمام برأس المال الفكري بأبعاده المختلفة يلعب دوراً مهما وكبيراً في تطور المنظمة وتقديمها، بالإضافة إلى دور رأس المال الفكري في مساعدة الإدارة في كل منظمة على تنظيم أعمالها وتطويرها، كما سعت الدراسة إلى تحليل رأس المال الفكري ضمن مشاريع الأعمال، وقد تم إجراء الدراسة في المملكة الإسبانية على عينة عددها (130) شركة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين الموجودات والأصول غير الملموسة ونجاح الشركات الجديدة، كما وأشارت الدراسة إلى أهمية رأس المال البشري لأداء الشركات، حيث يكون أداء الشركة أفضل عندما تكون منقادة من قبل فريق تسوده روح الرضا والتعاون والتواصل، في حين يؤدي سوء التنسيق والتواصل بين الأفراد إلى عدم القدرة على تطوير فكرة الأعمال بشكل مناسب.

"The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in an Iranian Company". دراسة (Ahangar, 2011) بعنوان:

هدفت هذه الدراسة إلى فحص القيمة الفكرية المضافة وأثرها على أداء الشركة، وذلك استناداً إلى مقياس الأداء المالي مثل الربحية، والنمو في المبيعات بالإضافة إلى الإنتاجية، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة بالتحقيق والفحص التقارير السنوية، والميزانية العمومية، لواحدة من أشهر الشركات الإيرانية، وأكّدت النتائج التجريبية للدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الفكري وأداء الشركة المتمثل في الربحية، الإنتاجية، ونمو المبيعات، مع تفوق ملحوظ لتأثير رأس

المال الفكري على إنتاجية الأفراد، كما وبينت الدراسة أن معدل نمو المبيعات وإنتجالية الموظف يمكن تحسينها من خلال زيادة استثمار الشركات في رأس المال البشري.

- دراسة (Influence of Intellectual Capital) بعنوان: (Al-Dujaili, 2012) -
in the Organizational Innovation".

هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العملاء) على الإبداع التنظيمي في الشركات، بالإضافة إلى تشخيص وتقييم نقاط القوة والضعف لرأس المال الفكري، وقامت الدراسة بإجراء استطلاع ميداني على عينة تألفت من مديرى الإنتاج ومراقبى الجودة ومديرى إدارة البحث والتطوير، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي، وقد أوصت الدراسة بمجموعة هامة من التوصيات التي من شأنها أن تعطي اهتماماً أكبر لرأس المال الخاص بالعملاء لبناء قدرات البشر الهدافة، وأوصت الدراسة أيضاً بتوطيد العلاقات مع العملاء والشركاء.

(8-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

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

1. من حيث بيئة الدراسة:

أجريت الدراسات السابقة على منظمات وصناعات مختلفة في بعض الدول العربية والأجنبية، وقليل منها أجري على المكاتب السياحية بشكل عام وفي الأردن بشكل خاص ولذا تم تطبيقها على الدراسة الحالية في بيئة المكاتب السياحية في الأردن.

2. من حيث هدف الدراسة:

تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، أما الدراسة الحالية فقد ركزت البحث في أثر رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلقي) على أداء المكاتب السياحية في الأردن.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(1-3) : المقدمة

(2-3) : منهج الدراسة

(3-3) : مجتمع الدراسة

(4-3) : عينة الدراسة

(5-3) : المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

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

(7-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها

(8-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

الطريقة والإجراءات

(1-3) المقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقاتي) على أداء المنظمات من وجهة نظر المديرين العاملين في المكاتب السياحية في الأردن.

ويتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة، ومجتمعها وعيتها وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات اللازمة للدراسة، بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية المستخدمة وفحص أداة الدراسة وثباتها ومصداقيتها.

(2-3) منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت هذه الدراسة البيانات الثانوية المجموعة من مصادر متعددة واستخدمت أداة الاستبيان كأسلوب لجمع البيانات الأولية، وبعد جمع البيانات وتدقيقها تم استخدام برنامج SPSS من أجل تحليلها واختبار الفرضيات.

(3-3) مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من قطاع المكاتب السياحية في عمان، والمتمثل بمكتب السياحة والسفر والبالغ عددها (490) مكتب.

(4-3) عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة طريقة المسح الشامل لجميع المكاتب السياحية في عمان، مما يعني عدم الحاجة إلى اختيار عينة مماثلة لمجتمع الدراسة، وكانت وحدة التحليل مدير عن كل مكتب وتم توزيع الاستبيان على جميع المنظمات (المديرين) العاملة في هذا المجال والتي تمكن الباحث الوصول إليها، وكانت وحدة التحليل مدير لكل منظمة، ومن بين حوالي (490) منظمة، تم الوصول إلى (300) منهم أي بنسبة (61%) من مجموع المجتمع، وتم استعادة (240) استبيان بنسبة (80%) من الاستبيانات الموزعة، وبعد التدقيق من صلاحية الاستبيانات للتحليل تم استخدام (205) استبيان أي بنسبة (85%) من الاستبيانات المعادة.

(5-3) : المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول (1-3) يوضح المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس ، الخبرة، المؤهل العلمي، العمر).

الجدول (1-3). توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للخصائص الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير
78	160	ذكر	الجنس
22	45	أنثى	
50.7	104	9-1	الخبرة
38	78	19-10	
10.7	22	29-20	
0.5	1	أكثر من 29	
32.7	67	دبلوم	المؤهل العلمي
60	123	بكالوريوس	
7.3	15	ماجستير	
39.5	81	20-29	العمر
46.3	95	30-39	
13.2	27	40-49	
1	2	أكثر من 49	
100	205	المجموع	

يشير الجدول (1-3) إلى نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية للمستجيبين من

أفراد عينة الدراسة حيث يتضح ما يلي:

1. الجنس: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من الذكور 78.0%， بينما بلغت نسبة الإناث 22.0% وهذا يدل إلى الحاجة الماسة لإعطاء دور أكبر لعنصر الإناث حيث أن صناعة السياحة تعتمد على العلاقات أكثر من القرارات.
2. الخبرة: بلغت نسبة من تتراوح خبرتهم من أفراد عينة الدراسة ما بين 1-9 سنوات 50.7%， ونسبة من تتراوح خبرتهم ما بين 10-19 سنة 38.0%， ونسبة من تتراوح ما بين 20-29 سنة 10.7%， ونسبة من تزيد سنوات خبرتهم عن 29 سنة 0.5% وهذا يعكس أن معظم المديرين من العنصر الشبابي ولديهم الخبرة المناسبة للعمل.
3. المؤهل العلمي: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من الحاصلين على درجة الدبلوم 32.7%， ونسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس 60%， ونسبة الحاصلين على درجة الماجستير 7.3% مما يتضح أن غالبية المبحوثين من عينة الدراسة يحملون شهادة البكالوريوس.
4. العمر: بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة ممن تتراوح أعمارهم ما بين 20-29 سنة 39.5%， ومن تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة 46.3%， ومن تتراوح ما بين 40-49 سنة 13.2% وهذا يدل على أن معظم المديرين العاملين في المكاتب السياحية هم من العنصر الشبابي.

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

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى قياس أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن، فقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة حول المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات، والمتغير التابع أداء المنظمة.

ولتحقيق هدف الدراسة والحصول على البيانات والمعلومات تم اعتماد المصادر الآتية:

1. المصادر الثانوية: تم استخدام مصادر متعددة للحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب النظري مثل الكتب الأجنبية والعربية ذات العلاقة، الأبحاث المنشورة، موقع الانترنت، تقارير المنظمات، بالإضافة إلى الرسائل الجامعية المتخصصة بموضوع الدراسة.
2. المصادر الأولية: تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمه بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة، وتم تطويره من خلال عرضه على لجنة المحكمين. وقد غطى الاستبيان جميع المتغيرات قيد الدراسة، ولتقييم أراء المديرين تم استخدام مقاييس ليكرت الخمسية (أتفق كلّياً، أتفق، أتفق بدرجة متوسطة، لا أتفق، لا أتفق إطلاقاً).

وقد قسمت أداة الدراسة إلى ثلاثة أجزاء كالتالي:

الجزء الأول: تضمن هذا الجزء المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من خلال خمسة أبعاد وهي (الجنس، والقطاع، والعمur، والخبرة، والمؤهل العلمي).

الجزء الثاني: تضمن الفقرات التي تقيس مكونات المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وهي كالتالي:

1. رأس المال البشري: وتم قياسه من خلال 15 فقرة من 1-15

2. رأس المال الهيكلي: وتم قياسه من خلال 15 فقرة من 16-30

3. رأس المال العلاقاتي: وتم قياسه من خلال 15 فقرة من 31-45

الجزء الثالث: تضمن الفقرات التي تقيس المتغير التابع (أداء المنظمة) وقد خصص له (10) فقرات لقياسه، من خلال الفقرات من 46 - 55. وتكون المقياس من (55) فقرة تتراوح مدى الاستجابة من (1-5) وكان المقياس:

أتفق كلياً	أتفق	أتفق بدرجة متوسطة	لا أتفق	لا أتفق إطلاقاً
5	4	3	2	1

وسوف يتم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وسيتم إجراء الاختبار لكل متغير لوحده ضمن الانحدار البسيط والمتعدد في الفصل الرابع.

(7-3): صدق أداة الدراسة وثباتها:

أ. الصدق الظاهري (المحتوى):

ولتتعرف على قدرة الاستبيان لقياس متغيرات هذه الدراسة، ولاختبار مدى صلحيته كأداة لجمع البيانات والمعلومات، والوصول إلى مستوى عالي من الصدق الداخلي في أداة الدراسة، تم تطوير الاستبيان من خلال استخدام البيانات والمعلومات التي جمعت من مصادر متعددة، وبعد ذلك تم عرضه على هيئة المحكمين المكونة من الأكاديميين والممارسين ذوي الخبرة، حيث تم الأخذ بعين الاعتبار بآرائهم واقتراحاتهم وتصنيفاتهم حول أداة القياس، حيث أجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعها على عينة الدراسة كما هو مبين في الملحق رقم (1).

ب. صدق البناء:

ومن أجل التأكد من أن جميع مكونات الأداة مناسبة وصالحة لقياس ما نريد قياسه فقد تم استخدام التحليل العائلي (Factor Analysis). تظهر الجداول رقم (2-3) و(3-3) و(4-3)

و(3-5) و(3-6) أن التحليل العائلي لجميع الأدوات قد سجلت أكثر من 40 % ولهذا تعتبر جميع أدوات القياس المستخدمة صالحة و المناسبة.

جدول رقم (3-2): التحليل العائلي لمتغيرات الدراسة

Extraction	Factor 1	Variable
0.683	0.826	رأس المال البشري
0.758	0.870	رأس المال الهيكلي
0.786	0.887	رأس المال العلاقات
0.979	0.989	رأس المال الفكري
0.682	0.826	أداء المكاتب السياحية

Extraction Method: Principal Component Analysis

جدول رقم (3-3): التحليل العائلي لمكونات رأس المال البشري.

الرقم	الفقرة	Factor 1
1	نسبة الموظفين المتعلمين في المنظمة تتناسب والمعدل العام لقطاع السياحي.	0.537
2	تتناسب مؤهلات الموظفين مع مهامهم.	0.572
3	تعمل المنظمة على تدريب و تطوير مهارات الموظفين.	0.603
4	يقدم الموظفون أفضل ما لديهم لجعل المنظمة مميزة ومختلفة عن باقي المنافسين.	0.755
5	يؤدي الموظفون أعمالهم المطلوبة منهم بأفضل شكل.	0.718
6	يعمل الموظفون كفريق عمل لإعطاء المنظمة أفضل المخرجات.	0.724
7	الموظفون محترفون بشكل كبير في مجال أعمالهم.	0.665
8	يملك الموظفين خبرة عالية في مجال عملهم المخصص لهم.	0.696
9	يتعلم الموظفون من بعضهم البعض باستمرار.	0.710
10	الموظفون يعملون في المنظمة منذ العديد من السنوات (دوران عمل قليل).	0.626
11	يتحفظ الموظفون للمشاركة بالأفكار الجديدة داخل المنظمة.	0.648
12	يقدم الموظفون خدمات جديدة ومطورة إلى الأسواق أكثر من التي يقدمها المنافسون.	0.642
13	الموظفون راضون عن سياسات وبرامج الإبداع في المنظمة.	0.665
14	يعمل الموظفون باستمرار على ابتكار أفكار جديدة.	0.667
15	يعتبر الموظفون مدعين مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.	0.673

جدول رقم (3-4): التحليل العاملی لمكونات رأس المال الهیکلي.

Factor 1	الفرقة	الرقم
0.513	تتفق المنظمة برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين فيها كل عام.	16
0.626	الموظرون يؤثرون بشكل كاف على القرارات التي تتخذها في المنظمة.	17
0.649	تطور المنظمة البرامج والأنظمة باستمرار.	18
0.706	برامج التوظيف في المنظمة شاملة بحيث يتم توظيف أفضل المرشحين المتوفرين.	19
0.719	تتبع المنظمة نظام حواجز وجوائز متتطور يركز على الأداء.	20
0.716	ظروف عمل المنظمة وتقاومها مريحة ومساعدة.	21
0.693	يتم تطوير العمليات في المنظمة بشكل مستمر.	22
0.705	المنظمة رائدة في مجال تقديم البحث والتطوير.	23
0.679	المنظمة تتبع آخر التطورات التقنية حول العالم.	24
0.699	يدعم مجلس الإدارة البحث العلمي والتطوير إلى حد بعيد في المنظمة.	25
0.635	تعيد المنظمة تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البحث والتطوير العلمي.	26
0.443	تضطلع المنظمة ب استراتيجيات واضحة لإدارة حقوق الملكية.	27
0.399	تستفيد المنظمة من حقوق الملكية إلى أقصى حد.	28
0.451	تسجل المنظمة عدداً من الحقوق الملكية كل سنة وتتطرق فيها على المكاتب السياحية الأخرى.	29
0.393	تعتبر المنظمة حقوق الملكية الثروة الرئيسية لرأس المال الفكري وتعمل الإدارة على تعظيم قيمتها.	30

جدول رقم (5-3): التحليل العاملی لمكونات رأس المال العلائقی.

Factor 1	الفرقة	الرقم
0.599	تحافظ المنظمة على علاقات طويلة المدى مع المزودين.	31
0.669	تخفض المنظمة الوقت اللازم لحل مشاكل الزبائن.	32
0.706	الزبائن يختارون الخدمات الجديدة للمنظمة بشكل متزايد.	33
0.666	معظم الزبائن راضيون عن المنظمة وموالون لها.	34
0.666	تمتلك المنظمة الكثير من التحالفات (في مجال التسويق، المبيعات، الخدمات).	35
0.698	المنظمة قادرة على إضافة قيمة لأعمالها من خلال التحالفات مع المنظمات السياحية الأخرى.	36
0.594	تمتلك المنظمة نظام معلومات حديث.	37
0.697	تعمل المنظمة في الوقت الحالي على المشاريع المشتركة مع العديد من المنظمات السياحية الأخرى.	38
0.679	تكرس المنظمة وقتاً كبيراً لاختيار المزودين.	39
0.535	عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية يتم استشارة ذوي المصالح أصحاب الخبرة من خارج المنظمة.	40
0.620	تمتلك المنظمة بيانات كاملة نسبياً حول المزودين.	41
0.599	تجدد المنظمة البيانات بشكل دائم ومستمر حول الزبائن.	42
0.580	تسعى المنظمة إلى الحصول على قدر كافٍ من التغذية الراجعة من العملاء.	43
0.617	تهتم المنظمة بمشاركة حلفائها بالمعلومات والمعرفة العلمية.	44
0.642	نسبة أعمال المنظمة بالتحالفات الإستراتيجية مع المنظمات السياحية الأخرى عالية.	45

جدول رقم (3-6): التحليل العائلي لمكونات أداء المكاتب السياحية.

Factor 1	الفرقة	الرقم
0.679	تعتبر منظمتنا رائدة في الصناعة السياحية مقارنة مع المكاتب السياحية الأخرى.	46
0.636	تسعى المنظمة إلى زيادة حصتها السوقية.	47
0.671	يكون رد المنظمة على المنافسين سريع ومناسب وأخلاقي.	48
0.740	نسبة النجاح في تسويق البرامج والخدمات الجديدة عالية	49
0.762	أداء ونجاح أعمال المنظمة بشكل عام جيد	50
0.726	لتناسب إنتاجية الموظف مع ما هو مخطط له في المنظمة.	51
0.633	يتنااسب معدل إنتاجية العملية مع الوقت المطلوب لتنفيذها.	52
0.575	تزداد أرباح المنظمة بشكل عام.	53
0.742	تزداد المبيعات مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.	54
0.695	ارتفاع القيمة السوقية للمنظمة مقارنة بالمنظمات العاملة في قطاع السياحة.	55

ج. ثبات أداة الدراسة:

من أجل التأكيد من أن متغيرات الدراسة تقيس العوامل المراد قياسها، تم إجراء اختبار مدى الانساق الداخلي بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسة والتمثلة في المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات) والمتغير التابع أداء المنظمة في المكاتب السياحية في الأردن، وكانت نتائج كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بين (0.91 – 0.83) كما هو مبين في الجدول رقم (3-7) وهذه يعني أن جميع المتغيرات تقع ضمن الحد المقبول، حيث أكد Bontis et. al., (Bollen et. al., 2005) أن الحد الأدنى المقبول هو 0.75 بينما أشار (2001) أن 0.60 تعتبر مقبولة في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية.

الجدول (3-7). معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة

المعامل كرونباخ ألفا	المتغير
0.906	رأس المال البشري
0.877	رأس المال الهيكلي
0.893	رأس المال العلاقات
0.839	رأس المال الفكري
0.874	أداء المكاتب السياحية في الأردن

من خلال الجدول السابق رقم (3-7) نلاحظ أن جميع قيم معاملات كرونباخ ألفا صالحة لغايات الدراسة. إذ يتضح من الجدول أن أعلى معامل ثبات لأبعاد الاستبيان فيما يتعلق بأبعاد رأس المال الفكري هو (0.906) حقه رأس المال البشري، فيما يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات فيما يتعلق بأبعاد رأس المال الفكري كان بعد رأس المال الهيكلي وهو بقيمة (0.877). أما ما يتعلق بأداء المكاتب السياحية في الأردن فقد بلغ معامل الثبات (0.874). وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يسفر عنه الاستبيان نتيجة تطبيقه.

(8-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة:

بعد إنتهاء عملية جمع البيانات الازمة حول متغيرات الدراسة، ومن أجل الوصول إلى مؤشرات معتمدة تدعم أهداف الدراسة وفرضياتها فقد تم فحص صلاحية الاستبيانات وترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لمعالجتها لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.20) Statistical Package for Social Science لتحليل الاستبيان، وتم تحديد مستوى الأهمية بالنسبة للمتوسطات الحسابية على أساس المعيار التالى:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{1.33 - 5-1}{3}$$

وبناءً على ذلك يكون المقياس المعتمد الأهمية على النحو التالي:

$$\bullet \text{انخفاض} 2.33 = 1.33 + 1.00 \quad \text{من} \quad 1 - \text{أقل من}$$

$$\bullet \text{متوسط} 3.66 = 1.33 + 2.34 \quad \text{من} \quad 3.66 - 2.34$$

$$\bullet \text{مرتفع} 5.00 = 1.33 + 3.76 \quad \text{من} \quad 5.00 - 3.67$$

وبالتحديد فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution): وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
2. التحليل العاملی (Factor Analysis): لاختبار مدى صلاحية وملائمة كل أداة من أدوات القياس، تم استخدام التحليل العاملی.
3. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): وذلك لاختبار مدى الاعتمادية (الثبات) على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتغلت عليها الدراسة.
4. الإحصاء الوصفی: الوسط الحسابي وذلك لوصف أراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت إجابات عن وسطها الحسابي.
5. اختبار (t - Test): للمقارنة الثانية وفي اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من الدالة الإحصائية للنتائج التي تم التوصل إليها.
6. اختبار (ANOVA): للمقارنة عندما يكون هناك أكثر من بعدين في التحاليل الديموغرافية.
7. تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): لاختبار تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع.
8. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regressions): لفحص أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

9. تحليل الانحدار المتدرج (Stepwise Regressions): لاختبار وبيان دور أي المتغيرات المستقلة له الأثر الأكبر على المتغير التابع.

الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

1-4) عرض بيانات الدراسة

2-4) الإجابة عن أسئلة الدراسة

3-4) اختبار فرضيات الدراسة

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

(1-4): عرض بيانات الدراسة:

من أجل فحص الفرضية الأولى، تم تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقياس قيمة T المحسوبة ومقارنتها مع T المجدولة.

H0.1: لا تمتلك مكاتب السياحة في الأردن مكونات رأس المال الفكري عند مستوى دلالة

$$(0.05 \geq \alpha)$$

الجدول (4-1). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

درجة الأهمية	الترتيب	$t_{المجدولة}$	$t_{المحسوبة}$	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
متوسطة	2	1.656	8.647	0.578	3.35	رأس المال البشري
متوسطة	3	1.656	2.979	0.558	3.12	رأس المال الهيكلي
متوسطة	1	1.656	14.718	0.554	3.57	رأس المال العلاقاتي
متوسطة		1.656	10.074	0.490	3.34	رأس المال الفكري
مرتفعة		1.656	19.423	0.523	3.71	أداء المكاتب السياحية

يتضح من الجدول (4-1) أن قيم المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على متغيرات الدراسة المستقلة تراوحت من (3.12) و (3.57)، وأن الانحراف المعياري كان ما بين 0.554 و 0.578، وهذا يدل على أنه هناك اتفاق ما بين المديرين بأن المكاتب المبحوثة تطبق مكونات رأس المال الفكري، حيث كانت قيمة $t_{المحسوبة}$ أكبر من $t_{المجدولة}$ لجميع المتغيرات المستقلة. وبلغ المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة المستقلة "رأس المال الفكري" مجتمعة (3.34) وبانحراف معياري قدره 0.490، وهذا يدل على أن المكاتب المبحوثة تمتلك رأس مال فكري حيث كانت $t_{المحسوبة}$ أكبر من $t_{المجدولة}$. وبما أن $t_{المحسوبة}$ أكبر من $t_{المجدولة}$ لرأس المال الفكري ولمكوناته، لذا نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن مكاتب السياحة في الأردن تمتلك مكونات رأس المال الفكري، عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

وقد حصل المتغير التابع "أداء المكاتب السياحية" على درجة موافقة مرتفعة بلغت (3.71) وانحراف معياري قدره 0.523، وهذا يدل على أن المكاتب المبحوثة تهتم بمعايير الأداء.

(2-4): الإجابة عن أسئلة الدراسة:

أولاً: رأس المال الفكري:

- **المتغير الأول: رأس المال البشري:**

يشير الجدول (2-4) إلى درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات "رأس المال

"البشري"

الجدول(4-2). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "رأس المال البشري"

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	t المحسوبة	t المجدولة	الترتيب	درجة الموافقة
يمتلك الموظفين خبرة عالية في مجال عملهم المخصص لهم.	3.32	0.887	5.120	1.656	8	متوسطة
تناسب مؤهلات الموظفين مع مهامهم.	3.58	0.810	10.258	1.656	2	متوسطة
يؤدي الموظفون أعمالهم المطلوبة منهم بأفضل شكل.	3.22	0.983	3.197	1.656	12	متوسطة
الموظفوون محترفوون بشكل كبير في مجال أعمالهم.	3.47	0.757	8.852	1.656	4	متوسطة
يقدم الموظفوون أفضل ما لديهم لجعل المنظمة مميزة و مختلفة عن باقي المنافسين.	3.56	0.882	9.030	1.656	3	متوسطة
يقدم الموظفوون خدمات جديدة ومطورة إلى الأسواق أكثر من التي يقدمها المنافسون.	3.28	1.038	3.904	1.656	11	متوسطة
يعتبر الموظفين مبدعين مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.	3.47	0.796	8.516	1.656	5	متوسطة
نسبة الموظفين المتعلمين في المنظمة تناسب والمعدل العام للقطاع السياحي.	3.59	0.821	10.291	1.656	1	متوسطة
الموظفوون يعملون في المنظمة منذ العديد من السنوات (دوران عمل قليل).	3.17	1.006	2.361	1.656	13	متوسطة
يعلم الموظفوين كفريق عمل لإعطاء المنظمة أفضل المخرجات.	3.29	0.929	4.436	1.656	9	متوسطة
الموظفوون راضيون عن سياسات وبرامج الإبداع في المنظمة.	3.12	0.894	1.874	1.656	15	متوسطة
تعمل المنظمة على تدريب وتطوير مهارات الموظفين.	3.40	0.751	7.535	1.656	6	متوسطة
يعمل الموظفوون باستمرار على ابتكار أفكار جديدة.	3.26	0.868	4.344	1.656	10	متوسطة
يتعلم الموظفوين من بعضهم البعض باستمرار.	3.17	0.899	2.718	1.656	14	متوسطة
يتحفز الموظفوون للمشاركة بالأفكار الجديدة داخل المنظمة.	3.35	0.807	6.235	1.656	7	متوسطة
المعدل	3.35	0.578	8.647	1.656		

يتضح من الجدول (4-2) أن درجات الموافقة جاءت متوسطة لجميع الفقرات المعبرة عن

متغير "رأس المال البشري" وتراوحت ما بين (3.12-3.59) وانحراف معياري بين 0.751

و1.038، وهذا يدل على أنه يوجد تطبيق لمؤشرات رأس المال البشري، حيث أن t المحسوبة كانت أكبر من t المجدولة لجميع الفقرات، ولكن هناك عدم اتفاق على نسبة تطبيق المؤشرات حيث كان الانحراف المعياري واسع. وقد حصلت الفقرة "نسبة الموظفين المتعلمين في المنظمة تتناسب والمعدل العام للقطاع السياحي" على أعلى متوسط حسابي، والفقرة "الموظفوون راضون عن سياسات وبرامج الإبداع في المنظمة" على أدنى متوسط، وبلغ المعدل الكلي للمتغير (3.35) وبانحراف معياري بلغ 0.578.

- المتغير الثاني: رأس المال الهيكلي:

يشير الجدول (4-3) إلى درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات "رأس المال الهيكلي"

الجدول(4-3). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعايرة عن "رأس المال الهيكلي"

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	t المحسوبة	t المجدولة	الترتيب	درجة الموافقة
ظروف عمل المنظمة وثقافتها مريحة ومساعدة.	3.03	0.865	0.547	1.656	9	متوسطة
تطور المنظمة البرامج والأنظمة باستمرار.	2.92	0.951	-1.280	1.656	11	متوسطة
برامح التوظيف في المنظمة شاملة بحيث يتم توظيف أفضل المرشحين المتوفرين.	3.56	0.899	8.370	1.656	3	متوسطة
يتم تطوير العمليات في المنظمة بشكل مستمر.	3.54	0.916	8.543	1.656	2	متوسطة
المنظمة تتبع آخر التطورات التقنية حول العالم.	3.33	1.054	4.185	1.656	6	متوسطة
تبعد المنظمة نظام حواجز وجوائز متطور يركز على الأداء.	3.61	1.118	10.088	1.656	1	متوسطة
المنظمة رائدة في مجال تقديم البحث والتطوير.	3.50	0.950	7.775	1.656	4	متوسطة
يدعم مجلس الإدارة البحث العلمي والتطوير إلى حد بعيد في المنظمة.	3.12	0.855	1.839	1.656	7	متوسطة
تنفذ المنظمة برامج تربوية مستمرة لجميع الموظفين فيها كل عام.	3.44	0.893	6.030	1.656	5	متوسطة
تعيد المنظمة تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتتناسب مع البحث والتطوير العلمي.	3.09	0.825	1.551	1.656	8	متوسطة
الموظفوون يؤثرون بشكل كاف على القرارات التي تتخذها في المنظمة.	2.97	0.928	-0.593	1.656	10	متوسطة
تضع المنظمة استراتيجيات واضحة لإدارة حقوق الملكية.	2.78	0.878	-3.581	1.656	12	متوسطة
تعتبر المنظمة حقوق الملكية الثروة الرئيسية لرأس المال الفكري وتعمل الإدارة على تعظيم قيمتها.	2.62	0.948	-6.537	1.656	14	متوسطة
تستفيد المنظمة من حقوق الملكية إلى أقصى حد.	2.57	0.823	-7.289	1.656	15	متوسطة
تسجل المنظمة عدداً من الحقوق الملكية كل سنة	2.67	0.853	-5.008	1.656	13	متوسطة

متوسطة	1.656	2.979	0.558	3.12	المعدل	وتفوق فيها على المكاتب السياحية الأخرى.
--------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------	-----------------------------------------

يتضح من الجدول (3-4) أن درجات الموافقة جاءت متوسطة لجميع الفقرات المعبرة عن متغير "رأس المال الهيكلـي" وترواحت ما بين (3.61-2.57)، وانحراف معياري بين 0.823 و 1.118، وهذا يدل على أنه يوجد تطبيق أقل من المتوسط لمعظم مؤشرات رأس المال الهيكلـي، حيث أن t المحسوبة كانت أكبر من t المجدولة لمعظم الفقرات، ولكن كان هناك العديد من الفقرات التي كانت قيمة t المحسوبة أقل من t المجدولة، وهذا يعني أن المستجيبين يرون أن المكاتب السياحية لا تمتلك تطبيق لهذه الفقرات (وقد أشير لقيمة t مقابل هذه الفقرات باللون الأحمر). وقد حصلت الفقرة "تبـع المنظمة نظام حواـفـز وجـائـز مـطـور يـرـكـز عـلـى الـأـدـاء" على أعلى المتـوسطـات الحـسابـية، وـالـفـقـرة "ـتـسـقـيـدـ الـمـنـظـمـةـ مـنـ حـقـوقـ الـمـلـكـيـةـ إـلـىـ أـقـصـىـ حدـ" على أدنـاـهـاـ، وـبـلـغـ المـعـدـلـ الكـلـيـ .0.558 للـمتـغـيرـ (3.12) وـبـاـنـحرـافـ مـعـيـارـيـ قـدـرـةـ .0.558

- المتغير الثالث: رأس المال العلاقات:

يشير الجدول (4-4) إلى درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات متغير "رأس المال العلائقاتي". ويتبين من الجدول أن درجات الموافقة جاءت ما بين متوسطة ومرتفعة لجميع الفقرات المعبرة عن متغير "رأس المال العلائقاتي" وتراوحت ما بين (3.05-3.84)، وانحراف معياري بين 0.770 و 1.093، وهذا يدل على أنه يوجد تطبيق لجميع مؤشرات رأس المال العلائقاتي، حيث أن t المحسوبة كانت أكبر من t المجدولة لجميع الفقرات، ما عدا فقرة واحدة كان متوسطها 3.05 وانحرافها المعياري 1.093 قيمة t المحسوبة أقل من t المجدولة، وهذا يعني أن المستجيبين يرون أن تطبيق هذه الفقرة كان ضعيف وأقل من المتوسط المرغوب. وقد حصلت الفقرة "تجدد المنظمة للبيانات بشكل دائم ومستمر حول الزبائن" على أعلى المتوسطات الحسابية، وال الفقرة "تعمل المنظمة

في الوقت الحالي على المشاريع المشتركة مع العديد من المكاتب السياحية الأخرى" على أدناها، وبلغ المعدل الكلي للمتغير (3.57) وبانحراف معياري قدرة 0.554.

الجدول(4-4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبّرة عن "رأس المال العلائقى"

درجة الموافقة	الترتيب	t المجدولة	t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	1	1.656	14.384	0.777	3.78	تمتلك المنظمة نظام معلومات حديث.
مرتفعة	5	1.656	13.078	0.780	3.71	تسعى المنظمة إلى الحصول على قدر كافٍ من التغذية الراجعة من العملاء.
مرتفعة	3	1.656	13.617	0.816	3.78	تحافظ المنظمة على علاقات طويلة المدى مع المزودين.
مرتفعة	4	1.656	13.133	0.808	3.74	الزبائن يختارون الخدمات الجديدة للمنظمة بشكل متزايد.
مرتفعة	9	1.656	8.677	0.877	3.53	معظم الزبائن راضيون عن المنظمة وموالون لها.
مرتفعة	12	1.656	6.728	0.913	3.43	تخفض المنظمة الوقت اللازم لحل مشاكل الزبائن.
مرتفعة	7	1.656	11.576	1.038	3.84	تجدد المنظمة البيانات بشكل دائم ومستمر حول الزبائن.
متوسطة	11	1.656	7.919	0.953	3.53	تمتلك المنظمة بيانات كاملة تسبباً حول المزودين.
متوسطة	10	1.656	8.543	0.867	3.52	تمتلك المنظمة الكثير من التحالفات (في مجال التسويق، المبيعات، الخدمات).
متوسطة	15	1.656	0.639	1.093	3.05	تعمل المنظمة في الوقت الحالي على المشاريع المشتركة مع العديد من المنظمات السياحية الأخرى.
متوسطة	8	1.656	10.144	0.833	3.59	تكرس المنظمة وقتاً كبيراً لاختيار المزودين.
متوسطة	6	1.656	12.510	0.770	3.67	المنظمة قادرة على إضافة قيمة لأعمالها من خلال التحالفات مع المنظمات السياحية الأخرى.
متوسطة	2	1.656	13.974	0.815	3.80	نسبة أعمال المنظمة بالتحالفات الإستراتيجية مع المنظمات السياحية الأخرى عالية.
متوسطة	14	1.656	4.638	0.873	3.28	تهتم المنظمة بمشاركة حلفائها بالمعلومات والمعرفة العلمية.
متوسطة	13	1.656	5.087	0.824	3.29	عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية يتم استشارة ذوي المصالح أصحاب الخبرة من خارج المنظمة.
متوسطة		1.656	14.718	0.554	3.57	المعدل

ثانياً: أداء المكاتب السياحية:

يشير الجدول (4-5) إلى درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات متغير "أداء المكاتب السياحية". ويتبين من الجدول أن درجات الموافقة جاءت مرتفعة للفقرات "تسعى المنظمة إلى زيادة حصتها السوقية، يكون رد المنظمة على المنافسين سريع ومناسب وأخلاقي، أداء ونجاح

أعمال المنظمة بشكل عام جيد، نسبة النجاح في تسويق البرامج والخدمات الجديدة عالية، تعتبر منظمتنا رائدة في الصناعة السياحية مقارنة مع المكاتب السياحية الأخرى، تتناسب إنتاجية الموظف مع ما هو مخطط له في المنظمة حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (4.13-3.50)، بينما جاءت متوسطة للفقرات "يتناصف معدل إنتاجية العملية مع الوقت المطلوب لتنفيذها، تزداد المبيعات مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى، ارتفاع القيمة السوقية للمنظمة مقارنة بالمنظمات العاملة في قطاع السياحة، تزداد أرباح المنظمة بشكل عام" حيث تراوحت متوسطاتها ما بين (3.5-3.56)، وبلغ المعدل الكلي للمعيار (3.71) وبانحراف معياري قدره 0.523 وهو معدل يمثل درجة موافقة مرتفعة. وهذا يعني أن المكاتب المبحوثة تهتم بمؤشرات الأداء وتعمل على زيادتهم وتنطلع إلى مستقبل لأفضل.

الجدول(4-5). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المعبرة عن "أداء المكاتب السياحية"

درجة الموافقة	الترتيب	t المجدولة	t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	6	1.656	12.220	0.794	3.68	تسعي المنظمة إلى زيادة حصتها السوقية.
مرتفعة	1	1.656	21.516	0.750	4.13	يكون رد المنظمة على المنافسين سريع ومناسب وأخلاقي.
مرتفعة	4	1.656	14.311	0.883	3.88	أداء ونجاح أعمال المنظمة بشكل عام جيد
مرتفعة	3	1.656	14.375	0.768	3.77	نسبة النجاح في تسويق البرامج والخدمات الجديدة عالية
مرتفعة	2	1.656	15.645	0.808	3.88	تعتبر منظمتنا رائدة في الصناعة السياحية مقارنة مع المكاتب السياحية الأخرى.
مرتفعة	5	1.656	12.611	0.759	3.67	تتناسب إنتاجية الموظف مع ما هو مخطط له في المنظمة.
متوسطة	8	1.656	10.717	0.743	3.56	يتناصف معدل إنتاجية العملية مع الوقت المطلوب لتنفيذها.
متوسطة	10	1.656	9.571	0.752	3.50	تزداد المبيعات مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.
متوسطة	9	1.656	10.512	0.704	3.52	ارتفاع القيمة السوقية للمنظمة مقارنة بالمنظمات العاملة في قطاع السياحة.
متوسطة	7	1.656	11.089	0.661	3.51	تزداد أرباح المنظمة بشكل عام.
مرتفعة		1.656	19.423	0.523	3.71	المعدل

(3-4): اختبار فرضيات الدراسة:

قبل فحص الفرضيات لا بد من إجراء فحص الارتباط (r) التأكيد من وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة فيما بينها وبين المتغير التابع.

الجدول (4-6) معاملات ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة فيما بينها وبين المتغير التابع

المتغير	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال العلاقات	رأس المال الفكري	أداء المنظمات
رأس المال البشري	1				
رأس المال الهيكلي	.608(**)	1			
رأس المال العلاقات	.594(**)	.707(**)	1		
رأس المال الفكري	.848(**)	.885(**)	.878(**)	1	
أداء المنظمات	596(**)	.616(**)	.710(**)	.735(**)	1

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

يشير الجدول (4-6) إلى أن العلاقات بين المتغيرات المستقلة قوية، حيث تراوحت قيمة (r) بين 0.594 و 0.707 وهذا يدل على قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة الثلاث، وإذا ما تم تحسين أحدهما قد يؤدي إلى تحسين الآخرين. كما يظهر الجدول أن العلاقات بين كل متغير من المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع قوية حيث تراوحت (r) من 0.596 إلى 0.710، مما يعني وجود علاقة قوية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء.

الفرضية الرئيسية الثانية:

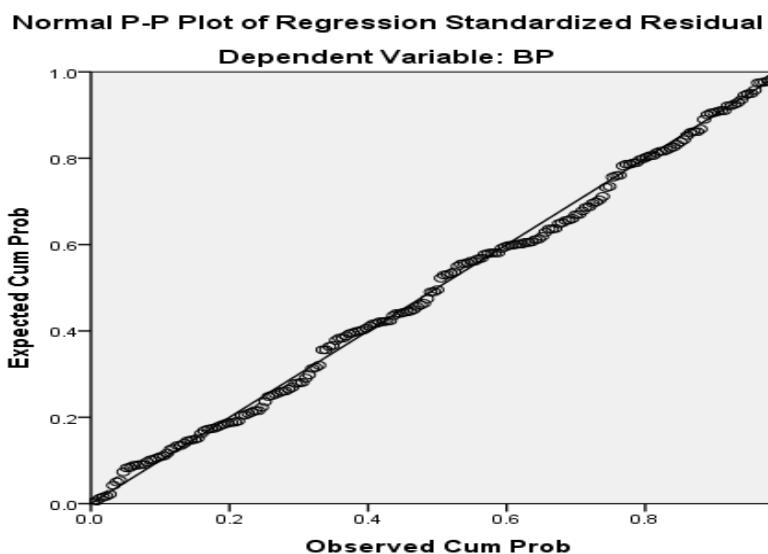
H0.2: لا يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

وحتى يتم فحص الفرضيات بطريقة تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regressions)، لا بد من فحص التوزيع الطبيعي، وفحص إذا ما كان هناك تداخل (Multi-collinearity) بين المتغيرات المستقلة.

-1 فحص العلاقة الخطية (Linearity test): يشير الشكل رقم (1-4) إلى أن العلاقة

بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع علاقة خطية.

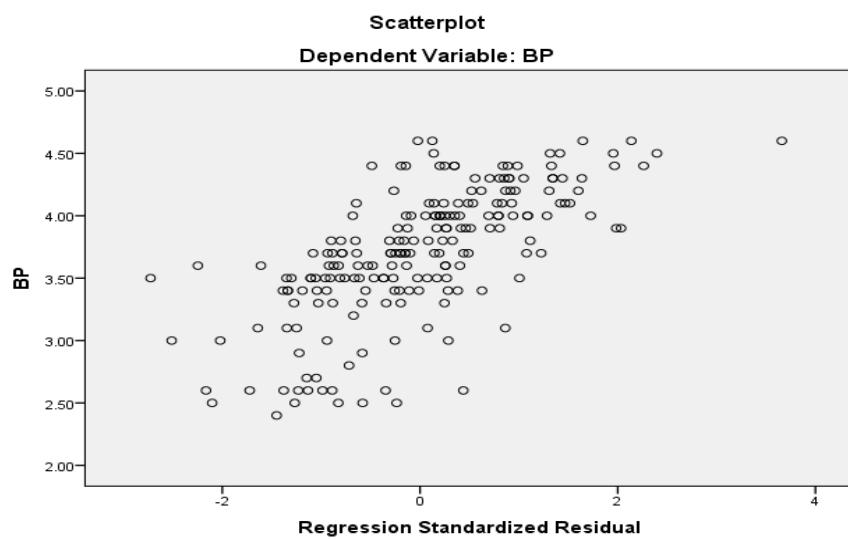
الشكل رقم (1-4)



-2 تساوي التباين (Equal variance (homoscedasticity): يشير الشكل رقم (2-4)

إلى أن الإجابات الشاذة إن وجدت لا تؤثر على النتائج وأن الإجابات تقع ضمن التوزيع الطبيعي.

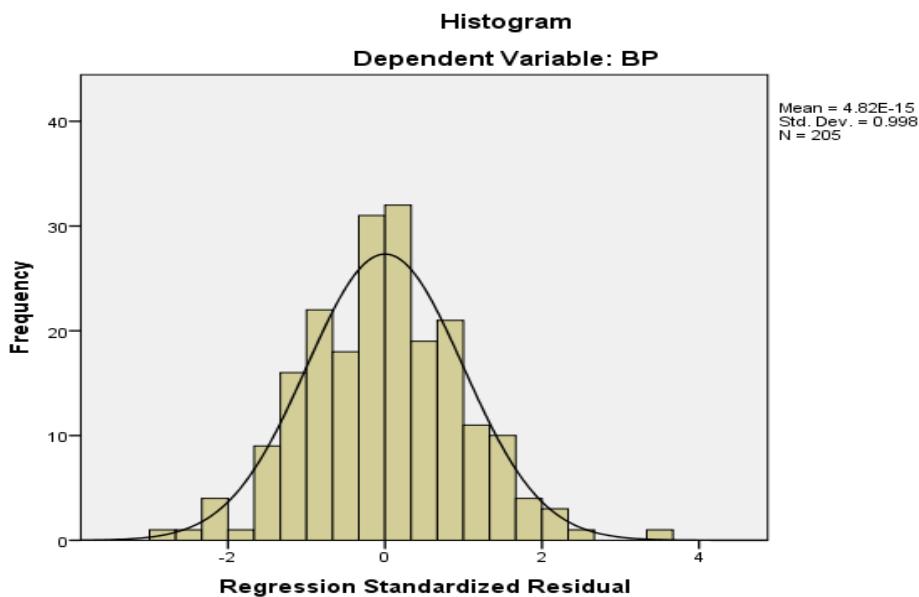
الشكل رقم (2-4)



-3 التوزيع الطبيعي (Normality Test): يشير الشكل رقم (3-4) إلى التوزيع الطبيعي

لإجابات المبحوثين.

الشكل رقم (3-4)



-4 التداخل الخطي (Multi-collinearity): يشير الجدول (7-4)، إذا كانت قيمة معامل

التضخم VIF أقل من 10 والتباین المسموح به أقل من 1 وأكثر من 0.2 فهذا يشير إلى عدم وجود تداخل خطى بين المتغيرات المستقلة (Hair et al., 1988). كما تشير نتائج الانحراف المعياري إلى للتوزيع الطبيعي حيث أن قيم الانحراف المعياري تراوحت بين (0.554) و(0.578) مما يعني أن البيانات الحالية تقترب بالتزويج الطبيعي بدرجة مقبولة (Hair et al., 1988, Howell, 1997).

الجدول (7-4). نتائج اختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتوزيع الطبيعي.

الانحراف المعياري	VIF (معامل تضخم التباین)	Tolerance (التباین المسموح به)	المتغير
0.578	1.735	0.576	رأس المال البشري
0.558	2.244	0.446	رأس المال الهيكل
0.554	2.184	0.458	رأس المال العلاقات

-5 استقلالية الأخطاء (Independence of errors): تم استخدام معامل دوربن واتسون

(Durbin Watson) لفحص استقلالية الأخطاء حيث كانت قيمة المعامل ($d=1.965$) والتي

تقربياً تساوي 2. وهذا يعني أن الأخطاء مستقلة وليس لهم علاقة مع بعضهم البعض.

الانحدار المتعدد (Multiple Regressions):

فحص الفرضيات: بعد أن تم تلبية جميع شروط الانحدار المتعدد نستطيع إجراء فحص الفرضيات بواسطة الانحدار المتعدد. إذا كانت (R^2) لرأس المال الفكري ذات دلالة عندها فقط يمكن القول أن رأس المال الفكري ومكوناته له أثر في الأداء، فكلما زادت قيمة R^2 كلما زاد التأثير والتفسير. وحيث أن قيمة R^2 هي 0.560 فإن النموذج مناسب لاستخدام الانحدار المتعدد لفحص الفرضيات

الجدول(4-8). نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتعلقة بتأثير المتغيرات المستقلة على أداء المكاتب السياحية في الأردن

المتغير	Beta	t	Sig.	r	R^2	قيمة F	دلالة الإحصائية F
رأس المال البشري	0.228	3.692	0.000	0.748	0.560	85.212	0.000*
	0.144	2.048	0.042				
	0.473	6.841	0.000				

فيما يتعلق بتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع أداء المكاتب السياحية في الأردن،

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (4-8) إلى ما يلي:

(1) إن العوامل المتعلقة برأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات

(مجتمع) لها تأثير مباشر على أداء المكاتب السياحية في الأردن، حيث أن R^2 تساوي 0.560

قيمة $F = 85.212$ ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل أو يساوي (0.05). وبناء على

ذلك يتم رفض فرضية العدم والأخذ بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

(2) الجدول رقم (4-8) يشير إلى أن رأس المال العلقي له الأثر الأكبر على أداء المكاتب السياحية الأردنية، حيث بلغت قيمة ($\beta = 0.473$) وقيمة ($t = 6.841$, $sig < 0.05$) وليه رأس المال البشري حيث بلغة قيمة ($\beta = 0.228$) وقيمة ($t = 3.692$, $sig < 0.05$)، ثم رأس المال الهيكلي ($\beta = 0.144$) وقيمة ($t = 2.048$, $sig < 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى:

$H0.2-1$: لا يوجد أثر لرأس المال البشري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول(4-9). نتائج اختبار الانحدار البسيط حول أثر رأس المال البشري في أداء المكاتب السياحية في الأردن

Sig.	t	Beta	F دلالة الإحصائية	قيمة F	R ²	r	المتغير
0.000	10.569	0.596	0.000*	111.713	0.355	0.596	رأس المال البشري

يشير الجدول رقم (4-9) إلى أن رأس المال البشري منفردا له تأثيراً معنوياً على أداء المكاتب السياحية في الأردن، حيث بلغت قيمة R² 0.355 وقيمة F (111.713) عند مستوى دلالة أقل من 0.05. كما تظهر النتائج أن رأس المال البشري يفسر 35.5% من الاختلافات الحاصلة في أداء المكاتب السياحية في الأردن في حين أن 64.5% تعود إلى متغيرات أخرى. كما تشير النتائج أن الارتباط بين رأس المال البشري وأداء المكاتب السياحية قوي حيث بلغت قيمة Beta 0.596 وt 10.569 عند مستوى دلالة 0.000. وبناء على ما نقدم فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل

الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

الفرضية الفرعية الثانية:

$H0_{2-2}$: لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط، والجدول (4-10) يبين ذلك:

الجدول (4-10). نتائج اختبار الانحدار البسيط المتعلقة بتأثير رأس المال الهيكلي على أداء المكاتب السياحية في الأردن

Sig.	t	Beta	F دلالة الإحصائية	قيمة F	R ²	r	المتغير
0.000	11.152	0.616	0.000*	124.371	0.380	0.616	رأس المال الهيكلي

يشير الجدول رقم (4-10) إلى أن رأس المال الهيكلي منفردا له تأثيراً معنوياً على أداء المكاتب السياحية في الأردن، حيث بلغت قيمة R² 0.380 وقيمة F (124.371) عند مستوى دلالة أقل من 0.05. كما تظهر النتائج أن رأس المال الهيكلي يفسر 38.0% من الاختلافات الحاصلة في أداء المكاتب السياحية في الأردن في حين أن 62.0% تعود إلى متغيرات أخرى. كما تشير النتائج أن الارتباط بين رأس المال الهيكلي وأداء المكاتب السياحية قوي حيث بلغت قيمة Beta 0.616 وt 11.152 عند مستوى دلالة 0.000. وبناء على ما تقدم فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0.2-3: لا يوجد أثر لرأس المال العلاقات على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند

مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

لاختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة قام الباحث باستخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط،

والجدول (4-11) يبين ذلك:

الجدول (4-11). نتائج اختبار الانحدار البسيط المتعلقة بتأثير رأس المال العلاقات على أداء المكاتب السياحية في الأردن

Sig.	t	Beta	F دلالة الإحصائية	قيمة F	R ²	r	المتغير
0.000	14.352	0.710	0.000*	205.984	0.504	0.710	رأس المال العلاقات

يشير الجدول رقم (4-11) إلى أن رأس المال العلاقات منفردا له تأثيراً معنوياً على أداء المكاتب السياحية في الأردن، حيث بلغت قيمة R² 0.504 وقيمة F (205.984) عند مستوى دلالة أقل من 0.05. كما تظهر النتائج أن رأس المال العلاقات يفسر 50.4% من الاختلافات الحاصلة في أداء المكاتب السياحية في الأردن في حين أن 49.6% تعود إلى متغيرات أخرى. كما تشير النتائج أن الارتباط بين رأس المال العلاقات وأداء المكاتب السياحية قوي حيث بلغت قيمة Beta 0.710 وt 14.352 عند مستوى دلالة 0.000. وبناء على ما تقدم فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر لرأس المال العلاقات في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

الانحدار المتدرج : (Stepwise Regressions)

لفحص أي من مكونات رأس المال الفكري له التأثير الأكبر في أداء المكاتب السياحية الأردنية، قام الباحث باستخدام نماذج الانحدار المتدرج وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (4-12): نتائج الانحدار المتدرج (Stepwise Regressions) لمكونات رأس المال الفكري مقابل أداء المكاتب السياحية في الأردن

Sig. F	F	R ²	r	المتغير	نموذج
.000 ^b	205.984	0.504	0.710 ^a	رأس المال العلاقاتي فقط	1
.000 ^c	123.762	0.551	0.742 ^b	1 + رأس المال البشري	2
.000 ^d	85.212	0.560	0.748 ^c	1 + 2 + رأس المال الهيكلي	3

يظهر الجدول (4-12) أن النموذج الأول يبين أهمية رأس المال العلاقاتي، حيث R^2 تساوي 0.504 وقيمة F تساوي 205.984 عند مستوى دلالة 0.000. وهذا يعني أن النموذج الأول يفسر 50.4% من التغير في أداء المكاتب السياحية الأردنية، بينما يظهر النموذج الثاني أهمية كل من رأس المال العلاقاتي ورأس المال البشري، حيث R^2 تساوي 0.551 وقيمة F تساوي 123.762 عند مستوى دلالة 0.000. وهذا يعني أن النموذج الثاني يفسر 55.1% من التغير، حيث يضيف النموذج الثاني ما قيمته 4.7% لتقسيير التغير على النموذج الأول. بينما النموذج الثالث الذي يبين أهمية رأس المال العلاقاتي ورأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، حيث R^2 تساوي 0.560 وقيمة F تساوي 85.212 عند مستوى دلالة 0.000. وهذا يعني أن النموذج الثالث يفسر 56.0% من التغير بمعنى آخر أنه يضيف على النموذج الثاني فقط 0.09% لتقسيير التغير على النموذج الثاني.

يظهر الجدول (4-13) أن رأس المال العلاقاتي له الأثر الأكبر على أداء المكاتب السياحية الأردنية حيث أن معامل بيتا يساوي 0.710 وt تساوي 14.352 عند مستوى دلالة 0.000. بينما يظهر النموذج الثاني أن رأس المال العلاقاتي له الأثر الأكبر حيث بلغت قيمة معامل بيتا له 0.550 وتتساوي 9.379 عند مستوى دلالة 0.000. يليه رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل بيتا له 0.269 وتتساوي 4.596 عند مستوى دلالة 0.000. بينما يبين النموذج الثالث أهمية رأس المال العلاقاتي، حيث بلغت قيمة معامل بيتا له 0.473 وتتساوي 6.841 عند مستوى

دالة 0.000. يليه رأس المال البشري، حيث بلغت قيمة معامل بيتا له 0.228 وt تساوي 3.692 عند مستوى دلالة 0.000. وأخيرا يأتي رأس المال الهيكلي، حيث بلغت قيمة معامل بيتا له 0.144 وt تساوي 2.048 عند مستوى دلالة 0.000.

الجدول (4-13): نتائج الانحدار المتدرج (Stepwise Regressions) لمكونات رأس المال الفكري مقابل أداء المكاتب السياحية في الأردن

Sig.	t	Standardized Coefficients	Un-standardized Coefficients	Model	
		Beta	B		
0.000	7.799		1.316	الثابت	1
0.000	14.352	0.710	0.671	رأس المال العلاقات	
0.000	6.047		1.039	الثابت	2
0.000	9.379	0.550	0.519	رأس المال العلاقات	
0.000	4.596	0.269	0.244	رأس المال البشري	3
0.000	5.866		1.005	الثابت	
0.000	6.841	0.473	0.447	رأس المال العلاقات	
0.000	3.692	0.228	0.206	رأس المال البشري	
0.042	2.048	0.144	0.135	رأس المال الهيكلي	

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

(1-5) : المقدمة

(2-5) : مناقشة نتائج الدراسة

(3-5) : استنتاجات الدراسة

(4-5) : محددات الدراسة

(5-5) : توصيات الدراسة

النتائج والتوصيات

(1-5) المقدمة:

سعت الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى استقصاء أثر رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقاتي) على أداء المكاتب السياحية في الأردن من وجهة نظر المديرين، وعليه فإن هذا الفصل يتضمن مناقشة النتائج التي توصل لها الباحث من خلال التحليل الإحصائي، كما يحتوي أيضاً استنتاجات ومحددات وتوصيات الدراسة.

(2-5) مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة تبين أن مستوى رأس المال الفكري في المكاتب السياحية التي شملتها هذه الدراسة كان متوسطاً، وكانت مكوناته متباعدة في المستوى، وجاء ترتيبها على النحو التالي: رأس المال العلاقاتي، يليه رأس المال البشري، وأخيراً رأس المال الهيكلي. وبما أن جميع متغيرات رأس المال الفكري حصلت على متوسطات حسابية متوسطة فإنها تشير إلى أن المكاتب السياحية في الأردن يتوفّر لديها متطلبات رأس المال الفكري ولكن بصورة متوسطة، وتنقق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو لبدة (2008) ودراسة بن عيشي (2011) حيث أظهرت كلتا الدراستين أن المنظمات المبحوثة يمتلكون رأس مال فكري بدرجات متوسطة. واحتلّت هذه الدراسة مع دراسة شرباتي وآخرون (2010) في بعض الجزئيات حيث أشارت دراستهم أن تطبيق رأس المال العلاقاتي والبشري كان متوسط، بينما كان تطبيق رأس المال الهيكلي ضعيفاً. وكذلك اختلفت هذه الدراسة مع دراسة الطراونة (2011)، في أن تصوّرات المبحوثين لفقرات متغيرات رأس المال الفكري قد جاءت منخفضة. واحتلّت الدراسة أيضاً مع دراسة الحمداني وعلي (2010) حيث

أظهرت نتائج الدراسة إلى حصول رأس المال الهيكلي على أعلى مستوى أهمية كمتغير لرأس المال الفكري وحصل على متوسط حسابي 4.00 يليه رأس المال العلاقاتي وحصل على متوسط حسابي 3.19 وأخيراً رأس المال البشري وحصل على متوسط حسابي 1.61. بينما اتفقت الدراسة مع دراسة العجمي (2010) في بعض الجزئيات حيث حصل رأس المال العلاقاتي على أعلى مستوى من الأهمية كمتغير لرأس المال الفكري بمتوسط حسابي بلغ 3.95 يليه رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي بلغ 3.80 وأخيراً رأس المال البشري وحصل على متوسط حسابي بلغ 3.72. واتفق هذه الدراسة مع دراسة بن عيشي (2011) من حيث ترتيب أهمية مكونات رأس المال الفكري وأظهرت النتائج حصول رأس المال الزباني (العلاقاتي) على أعلى متوسط حسابي 4.03 يليه رأس المال البشري بمتوسط حسابي بلغ 3.04 وأخيراً رأس المال الهيكلي 3.04 وهذا يتفق تماماً مع الدراسة الحالية. واختلفت الدراسة الحالية أيضاً مع دراسة شعبان (2011) حيث أظهرت نتائج الدراسة حصول أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقاتي) على متوسطات حسابية مرتفعة ولكن اتفقت مع الدراسة الحالية في ترتيب أهمية الأبعاد وكان الترتيب كالتالي: رأس المال العلاقاتي وقد حصل على أعلى متوسط حسابي، يليه رأس المال البشري، وأخيراً رأس المال البشري. واختلفت الدراسة مع دراسة أبو الغنم (2012) حيث بينت أن تصورات المبحوثين لفترات أبعاد رأس المال الفكري قد جاءت منخفضة وحصلت على متوسط حسابي 2.48.

أما بالنسبة للمتغيرات فقد حصل رأس المال العلاقاتي على متوسط قدره 3.57 وهذا يعني أن المكاتب المبحوثة تطبق بشكل شبه مرتفع رأس المال العلاقاتي، حيث أشارت عدة فقرات إلى تطبيق مرتفع بينما أشارت فقرات أخرى إلى تطبيق متوسط. وهذا يتفق مع دراسة العجمي

(2010) حيث تبين أن مستوى أهمية رأس المال العلائقاتي كمتغير لرأس المال الفكري حصل على أعلى متوسط حسابي بلغ 3.95 . وانتفقت هذه الدراسة مع دراسة الحمداني وعلي (2010) فقد بيّنت الدراسة حصول رأس المال العلائقاتي على متوسط حسابي بلغ 3.19. وانتفقت الدراسة مع دراسة (2005) Mazlan التي بيّنت أن رأس المال العلائقاتي ذو أهمية في تحقيق الأداء المميز ومن خلال نموذج الانحدار الذي قدمته الدراسة تبين أن رأس المال العلائقاتي له الأثر الأكبر في المساهمة في تحقيق الأداء المميز للشركة المبحوثة. وانتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة بن عيشي (2011) حيث أظهرت نتائج التحليل على حصول رأس المال العلائقاتي على أعلى متوسط حسابي بلغ 4.03 من بين متغيرات رأس المال الفكري للمؤسسات المبحوثة. وانتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة شعبان (2011) حيث حصل رأس المال العلائقاتي على أعلى متوسط حسابي من بين متغيرات رأس المال الفكري. واحتلت هذه النتيجة مع دراسة أبو الغنم (2012) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى حصول رأس المال العلائقاتي على متوسط حسابي منخفض في المكاتب المبحوثة وبلغ 2.43.

أما بالنسبة لرأس المال البشري فقد أشارت النتائج إلى تطبيق متوسط، حيث كان المتوسط العام لها يساوي 3.35، وكان التطبيق متوسط لجميع الفقرات التي تخص رأس المال البشري. وهذا يتنق مع دراسة الصفار (2008) التي دعت إلى ضرورة الاهتمام بإدارة واستثمار رأس المال البشري وضرورة التركيز على متغيري المهارات ومعنويات العاملين من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتعليم المستمر ، وانتفقت أيضاً هذه الدراسة مع دراسة الروسان والعجلوني (2010) حيث تبين أن هناك تأثير إيجابي لرأس المال البشري في الأداء، وأوصى الباحثان بضرورة إعطاء جهود للتنمية البشرية. وتتفق أيضاً مع دراسة مخلوف (2011) حيث أوصت الدراسة إلى الاهتمام

بالمورد البشري كون هذا المورد هو نقطة البداية في تطور ونمو منظمات الأعمال. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (Hormiga 2010) حيث أشارت الدراسة إلى أهمية رأس المال البشري لأداء الشركات، حيث يكون أداء الشركة أفضل عندما تكون منقادة من قبل فريق تسوده روح الرضا والتعاون والتواصل. واتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة بن عيشي (2011) في رأس المال البشري حيث حصل رأس المال البشري على متوسط حسابي بلغ 3.56 وتبين أن له أثر واضح في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات المبحوثة. وختلفت الدراسة مع دراسة الحمداني وعلى (2010) حيث تبين أن رأس المال البشري قد حصل على متوسط حسابي منخفض 1.61. بينما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Mazlan (2005) التي بيّنت أن المتوسط الحسابي لفقرات رأس المال البشري بلغ 3.36، مما يسهم بشكل إيجابي على أداء الشركة المبحوثة. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة شعبان (2011) حيث تبين أن المتوسط الحسابي لرأس المال البشري كان مرتفعاً وبلغ 8.01. وتتفق أيضاً هذه النتيجة مع دراسة العجمي (2010) حيث تبين أن مستوى أهمية رأس المال البشري كمتغير لرأس المال الفكري كان مرتفعاً وبلغ المتوسط الحسابي 3.72.

وأخيراً، كان المتوسط العام لرأس المال الهيكلي 3.12، بينما أشارت الفقرات إلى تطبيق متوسط لبعض الفقرات وضعيف لغيرها، وهذا يدل على أنه يوجد تطبيق لمعظم مؤشرات رأس المال الهيكلي بنسبة متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو لبدة (2008) حيث بيّنت الدراسة إلى أن أبعاد رأس المال الفكري ومنها رأس المال الهيكلي كانت بدرجة متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة العجمي (2010) حيث تبين أن مستوى أهمية رأس المال الهيكلي كمتغير لرأس المال الفكري كان مرتفعاً وحصل على متوسط حسابي 3.80. وختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الحمداني وعلى (2010) حيث أظهرت النتائج أن رأس المال الهيكلي أسهم

أكثر من غيره من متغيرات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلائقية) في تفسير قوة التأثير في أداء المنظمة وحصل رأس المال الهيكلية على متوسط حسابي 4.00. واتفقت الدراسة مع دراسة Mazlan (2005) التي بينت أن رأس المال البشري حصل على متوسط حسابي 3.27 مما يساهم بشكل إيجابي في أداء الشركة المبحوثة. وختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة Gannon et. al (2008) فقد أوضحت نتائج الدراسة بأن مصدر الميزة التنافسية المستدامة مرتبط ب مدى الاستخدام الأمثل للموارد الفكرية الداخلية للمنظمة، وذلك من خلال رأس المال الهيكلية أكثر من باقي متغيرات رأس المال الفكري في المنظمات المبحوثة. وختلفت أيضاً هذه النتيجة مع نتائج دراسة شعبان (2011) حيث بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لرأس المال الهيكلية كان مرتفعاً وبلغ 7.77 في المنظمة المبحوثة. بينما اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة بن عيشي (2011) التي بينت أن المتوسط الحسابي لفقرات رأس المال الهيكلية كان متوسطاً وبلغ 3.04. وختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو الغنم (2012) حيث بينت نتائج الدراسة أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد رأس المال الهيكلية قد جاءت منخفضة وحصلت على متوسط حسابي بلغ 2.13.

من خلال فحص الفرضيات تبين أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$). واتفقت هذه الدراسة مع دراسة شرباتي وأخرون (2010) حيث أشارت دراستهم إلى وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء منظمات الأعمال، وقد حصل رأس المال العلائقية على أعلى مستوى، يليه رأس المال البشري ثم رأس المال الهيكلية. كما وتفق مع نتائج دراسة Mazlan (2005) حيث بينت نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الشركة. واتفقت الدراسة

أيضاً مع دراسة العجمي (2010) حيث أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على أداء المنظمات المبحوثة. كما وتنقق هذه الدراسة مع دراسة شعبان (2011) حيث بينت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لجميع مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال العلقي، ورأس المال الهيكلي) على أداء المنظمة المبحوثة، كما واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة بن عيشي (2011) حيث أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري وتحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات المبحوثة. واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة الروسان والعجلوني (2010) حيث أظهرت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري على أداء المنظمة المبحوثة في الأردن.

كما بينت النتائج أنه يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$). وتنقق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الصفار (2008) حيث أظهرت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال البشري وأداء المصارف التجارية. كما اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة Mazlan (2005) حيث أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري على أداء المنظمة المبحوثة. واتفقت نتيجة الدراسة أيضاً مع نتائج دراسة العجمي (2010) حيث أوضحت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري على أداء المنظمات المبحوثة. كما وتنقق نتيجة الدراسة مع دراسة شعبان (2011) حيث أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال البشري وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المبحوثة. وتنقق نتيجة الدراسة أيضاً مع دراسة الحمداني وعلي (2010) حيث أشارت نتيجة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري على الأداء في المنظمات

المبحوثة. كما واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة بن عيشي (2011) حيث تبين من خلال النتائج أن هناك أثر لرأس المال البشري في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات المبحوثة.

بينت النتائج أنه يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يتفق مع دراسة Gannon et al (2008) حيث أشارت النتائج بأن مصدر الميزة التنافسية مرتبط ب مدى الاستخدام الأمثل للموارد الفكرية الداخلية للمنظمة. واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة العجمي (2010) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي على أداء المنظمات المبحوثة، كما واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة شعبان (2011) حيث أظهرت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الهيكلي وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المبحوثة. ويختلف مع دراسة شرباتي وأخرون (2010) حيث أشارت إلى أنه لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي على أداء منظمات صناعة الأدوية في الأردن. كما وتخالف مع دراسة الحمداني وعلى (2010) حيث أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي على الأداء في المنظمات المبحوثة.

وأخيراً، بيّنت النتائج أنه يوجد أثر لرأس المال العلّاقاتي في أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وأشار التحليل المتدرج أنه كان لرأس المال العلّاقاتي أكبر الأثر على أداء المكاتب السياحية الأردنية. وهذا يتفق مع دراسة شرباتي وأخرون (2010) والتي أشارت أن الأثر الأكبر كان لرأس المال العلّاقاتي على الأداء. وهذا يتحقق مع نتائج دراسة Maditinos & Tsairidis (2009) حيث بيّنت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين رأس المال العلّاقاتي وأداء المنظمة في الشركات المبحوثة. كما وتنتفق نتيجة الدراسة مع دراسة الحمداني وعلى (2010) والتي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال العلّاقاتي على الأداء في

المنظمات المبحوثة، واتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة Mazlan (2005) التي أشارت إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال العلّاقاتي في تحقيق الأداء المميز للشركة المبحوثة. واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة العجمي (2010) حيث أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال العلّاقاتي على أداء المنظمات المبحوثة. كما واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بن عيشي (2011) التي أشارت نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لرأس المال الزبائني (العلّاقاتي) في أداء المؤسسات.

(3-5) استنتاجات الدراسة:

من خلال تحليل نتائج الدراسة تم الوصول إلى الاستنتاجات التالية:

1. من خلال الدراسة تبين أن مستوى رأس المال الفكري في المكاتب السياحية التي شملتها هذه الدراسة كان متوسطاً، وكانت مكوناته متباينة في المستوى، وجاء ترتيبها على النحو التالي: رأس المال العلّاقاتي، يليه رأس المال البشري، وأخيراً رأس المال الهيكلي.
2. بالنسبة لرأس المال البشري فقد أشارت النتائج إلى تطبيق متوسط، حيث كان المتوسط العام لها يساوي 3.35، وكان التطبيق متوسط لجميع الفقرات التي تخص رأس المال البشري.
3. كان المتوسط العام لرأس المال الهيكلي 3.12، بينما أشارت الفقرات إلى تطبيق متوسط لبعض الفقرات وضعيف لغيرها، وهذا يدل على أنه يوجد تطبيق لمعظم مؤشرات رأس المال الهيكلي بنسبة متوسطة.

4. أما بالنسبة للمتغيرات فقد حصل رأس المال العلائقى على متوسط قدره 3.57 وهذا يعني أن المكاتب المبحوثة تطبق بشكل شبه مرتفع رأس المال العلائقى، حيث أشارت عدة فقرات إلى تطبيق مرتفع بينما أشارت فقرات أخرى إلى تطبيق متوسط .
5. تبين أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحية في الأردن عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما تبين أن الأثر أكبر لرأس المال العلائقى بليه رأس المال البشري وأخيراً رأس المال الهيكلي.
6. أشارت الدراسة إلى وجود علاقات قوية بين مكونات رأس المال الفكري الثلاث وهذا يعني أن هذه المكونات تؤثر في بعضها البعض وان زيادة أي مكون يؤدي إلى زيادة باقي مكونات رأس المال الفكري والذي سوف يعود على زيادة وتحسين الأداء.

(4-5) : محددات الدراسة:

1. استخدام أداة الاستبيان في هذه الدراسة يعطي نتائج ضمن فترة زمنية محددة، لذلك ينصح بإجراء بحوث مستمرة وتأخذ بعين الاعتبار عامل الزمن.
2. تم إجراء هذه الدراسة على صناعة واحدة وحتى يتم تعليمها يجب عمل دراسات مماثلة على الصناعات الأخرى أو عدة صناعات في دراسة واحدة.
3. أجريت هذه الدراسة في الأردن، وهذا يعني أن النتائج تقتصر على المنظمات الأردنية ويصعب تعليمها على دول أخرى.

(5-5) : توصيات الدراسة:

أولاً: توصيات للمكاتب السياحة والمنظمات الأخرى:

وفقاً للنتائج التي تم الحصول عليها من التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالتوصيات

الآتية:

1. دعوة المكاتب السياحية في الأردن إلى الاهتمام بإدارة واستثمار مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقى)، لأن رأس المال الفكري له القدرة على زيادة وتحسين أداء المنظمات.
2. دعوة المكاتب المبحوثة إلى ضرورة وضع خطط واستراتيجيات واضحة لقياس رأس المال الفكري وإدارته.
3. ضرورة الاهتمام ببناء بنية تحتية لإدارة رأس المال الفكري.
4. على المنظمات استقطاب أفضل العناصر البشرية، ذات القدرات الفكرية المميزة، لأن ذلك يعطي فرصة لتميز المنظمة عن منافسيها.
5. ضرورة اهتمام المكاتب المبحوثة برأس المال البشري من خلال تدريب وتطوير مهارات الموظفين وتحفيزهم للمشاركة بالأفكار الجديدة داخل المنظمة، وبالتالي تقديم الموظفين أفضل ما لديهم لجعل المنظمة مميزة ومختلفة عن باقي المنافسين.
6. التركيز على أهمية عمل الموظفين كفريق عمل وتعلمهم من بعضهم البعض لإعطاء المنظمة أفضل المخرجات.
7. محاولة تطوير البرامج والأنظمة باستمرار ووضع برامج توظيف شاملة واتباع نظام حواجز متطور يركز على الأداء في المكاتب المبحوثة.

8. ينبغي على المنظمات الاهتمام بمكونات رأس المال الفكري الثلاثة لأن لهم تأثير على بعضهم البعض.
9. دعوة المكاتب المبحوثة إلى الاهتمام في البحث والتطوير العلمي بشكل أكبر للاستفادة من رأس المال الفكري بأكبر قدر ممكن.
10. توطيد العلاقات مع المزودين ومشاركتهم بالمعلومات والمعرفة العلمية من أجل إضافة قيمة لأعمال المنظمات.
11. ضرورة تعزيز العلاقات مع الزبائن والحصول على قدر كاف من التغذية الراجعة من أجل كسب ولاء ورضا الزبائن.
- ثانياً: توصيات تتعلق بالدراسات المستقبلية:**
12. أجريت الدراسة على المكاتب السياحية فقط، لذلك نوصي بإجراء بحوث مستقبلية حول اختبار أثر رأس المال الفكري على الأداء في قطاعات وصناعات أخرى.
13. أجريت هذه الدراسة في الأردن، وحتى نتمكن من تعميمها على دول أخرى، نوصي بإجراء بحوث مستقبلية حول اختبار أثر رأس المال الفكري على الأداء في دول أخرى.
14. إمكانية اختبار أنموذج الدراسة على قطاعات أخرى في الاقتصاد الأردني ليصار فيما بعد إلى إمكانية تعميم النتائج.
15. رغم أن الفقرات التي استخدمت لقياس رأس المال الفكري والمؤشرات التي استخدمت لقياس الأداء كان لها درجة ثبات ومصداقية عالية إلا أننا نوصي بتطوير هذه الفقرات والمؤشرات والبحث عن فقرات ومؤشرات أخرى.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية
ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو الغنم، خالد محمد، (2012). "أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد (9)، المجلد (5)، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، ص ص: 1-36.
- أبو لبدة، هاشم عيسى، (2008). "الاستثمار في رأس المال الفكري في الشركات المتعلمـة: دراسة تطبيقـية في مجموعـة الاتصالـات الأردنـية"، (رسـالة ماجـستـير غـير منـشـورة)، جـامـعـة آلـبـيـت، المـفـرقـ، الأرـدنـ.
- إدريـسـ، وائلـ محمدـ، والـغالـبـيـ، طـاهـرـ مـحـسـنـ، (2009). "أسـاسـياتـ الأـداءـ وـبـطاـقةـ التـقيـيمـ المـتوـازـنـ"، عـمـانـ، دـارـ وـائلـ.
- بـدرـ، رـشـادـ مـحـمـودـ، (2009). "أـثـرـ تـطـيـيقـ مـبـادـئـ الجـوـدـةـ الشـامـلـةـ عـلـىـ أـدـاءـ المؤـسـسـاتـ الأـهـلـيـةـ العـاـمـلـةـ فـيـ قـطـاعـ غـزـةـ"، (رسـالةـ مـاجـسـتـيرـ غـيرـ منـشـورةـ)، الجـامـعـةـ الإـسـلامـيـةـ، غـزـةـ.
- بنـ عـيشـيـ، بشـيرـ وـبـنـ عـيشـيـ، عـمـارـ (2011). "دورـ رـأـسـ المـالـ الفـكـريـ فـيـ تـحـقـيقـ الجـوـدـةـ الشـامـلـةـ بـالـمـؤـسـسـاتـ الصـنـاعـيـةـ، درـاسـةـ حـالـةـ المـؤـسـسـاتـ الصـنـاعـيـةـ الـجـزـائـرـيـةـ منـ وـجـهـةـ نـظـرـ الرـؤـسـاءـ، مـلـتـقـيـ دـولـيـ حولـ رـأـسـ المـالـ الفـكـريـ فـيـ مـنـظـمـاتـ الـأـعـمـالـ العـرـبـيـةـ فـيـ الـاقـتصـادـيـاتـ الـحـدـيـثـةـ، منـ 13ـ 14ـ دـيـسـمـبـرـ، جـامـعـةـ الشـلـفـ، الـجـزـائـرـ.
- الـبـناـ، بشـيرـ عـبـدـ العـظـيمـ، (2007). "رأـسـ المـالـ الفـكـريـ(المـعـرـفـيـ) رـكـيـزةـ أـسـاسـيـةـ لـلـتـنـمـيـةـ الـبـشـرـيـةـ فـيـ الـمـنـطـقـةـ الـعـرـبـيـةـ"، المؤـتـمـرـ الـعـلـمـيـ السـابـعـ، جـامـعـةـ الـزـيـتونـةـ الـأـرـدنـيـةـ، الـأـرـدنـ.
- بنـيـ حـمـدانـ، خـالـدـ مـحـمـدـ طـلـالـ، (2002). "نظمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ وـأـثـرـهـ فـيـ بـنـاءـ رـأـسـ المـالـ الفـكـريـ وـتـحـقـيقـ الـمـيـزةـ التـنـافـسـيـةـ"، أـطـرـوـحةـ دـكـتـورـاهـ غـيرـ منـشـورةـ، كـلـيـةـ الـإـدـارـةـ وـالـاقـتصـادـ، جـامـعـةـ بـغـدـادـ، بـغـدـادـ، الـعـرـاقـ.
- حـسـينـ، عـجلـانـ حـسـينـ، (2004). "استـراتـيـجيـاتـ الـإـدـارـةـ الـمـعـرـفـيـةـ فـيـ مـنـظـمـاتـ الـأـعـمـالـ"، إـثـرـاءـ لـلـنـشـرـ وـالـتـوزـيعـ، الـأـرـدنـ.
- الـحـمـدـانـيـ، نـاهـدـةـ اـسـمـاعـيلـ وـعـلـيـ، عـلـيـ أـكـرمـ، (2010). "رأـسـ المـالـ الفـكـريـ وـأـثـرـهـ فـيـ إـدـارـةـ أـدـاءـ الـعـاـمـلـينـ: درـاسـةـ تـحـلـيلـيـةـ لـآـراءـ عـيـنةـ منـ رـؤـسـاءـ الـأـقـسـامـ الـعـلـمـيـةـ فـيـ جـامـعـةـ الـمـوـصـلـ"،

- مجلة تنمية الرافدين، العدد(98)، مجلد(32)، ص ص: 119-145، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- الدهان، محمد، (2009). "الاستثمار التعليمي في الرأس المال البشري: مقاربة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
 - الروسان، محمود علي والعجلوني، محمود محمد، (2010). "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصادر الأردنية: دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد(2)، المجلد(26)، ص ص: 37- 57، دمشق.
 - الزعبي، علي، (2011). "رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتطوير الكفاءات وتحقيق الأداء المتميز في منظمات الأعمال الأردنية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13-14 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.
 - السعيد، هاني محمد، (2008). "رأس المال الفكري، انطلاقاً إدارية معاصرة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة.
 - سيد، أحمد مصطفى، (2004). "إدارة الموارد البشرية: الإدارة العصرية لرأس المال الفكري"، القاهرة، المؤلف أحمد مصطفى.
 - شتوح، دلال وطرشاني، سهام، (2011). "رأس المال الفكري ودوره في إحداث التطوير التنظيمي"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13-14 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.
 - الشريعة، وائل محمود، (2010). "أثر إدارة علاقات الزبائن على أداء فنادق فئة الخمس والأربع نجوم في مدينة عمان"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
 - شعبان، مصطفى، (2011). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 - شقير، أمانى، (2005). "تقييم الأداء التسويقي في المنظمات المصرية من منظور متكامل"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الإسكندرية، مصر.

- صالح، رضا إبراهيم، (2009). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، معهد الإدارة العامة، من الفترة 1-4 نوفمبر، المملكة العربية السعودية.
- الصفار، إسماعيل، (2008). "تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف التجارية الأردنية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(70)، ص ص: 84-108.
- الطائي، علي حسون، (2005). "بناء رأس المال الفكري بين إدارة التمكين وفاعلية القرار الاستراتيجي: بحث تطبيقي في عينة من المنظمات المبحوثة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(39)، المجلد(11)، جامعة بغداد، بغداد.
- الطراونة، علي، (2011). "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على المؤسسات العامة الأردنية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية.
- عاشور، أحمد صقر، (1998). "التحديات العشرة للتنمية البشرية والتدريب في المنظمة العربية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد(24).
- العجمي، حجاج مبارك وبدارنة، حازم أحمد، (2010). "مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في مؤسسات التعليم العالي"، مؤتمر تطوير رأس المال البشري، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، قطاع التخطيط والتطوير، 18-20 يناير، الكويت.
- العجمي، نصار، (2010). "بناء أنموذج مقترن لقياس رأس المال الفكري على كفاءة أداء كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- العطار، محمد صبري، (1997)، "المحاسبة المالية"، جامعة القاهرة.
- عطية، لطيف عبد الرضا(2008). رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والتأثير: دراسة استطلاعية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العدد(3)، المجلد(10)، ص ص: 146-167.
- العنزي، سعد علي حمود ونعمه، نغم حسين، (2001). "أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، مجلة العلوم

- الاقتصادية والإدارية، العدد(25)، المجلد(8)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص ص: 114-134.
- غياط، شريف ورجال فiroz، (2011). "رأس المال الفكري ودوره في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة، للفترة من 13-14 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.
- الفارس، سليمان، (2010). "دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات: دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد(2)، المجلد(26)، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، ص ص: 59-85.
- الفضل، مؤيد محمد، (2009). "العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد(3)، المجلد(11)، ص ص: 173-190 الجمهورية العراقية.
- فلاق، محمد وبوقجاني، جنات، (2011). "تطوير أنموذج لقياس أثر رأس المال الفكري على كفاءة الأداء في منظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13-14 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.
- فيروز، زروخي وكنزة سكر، (2011). "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في المنظمات العربية في الاقتصاديات الحديثة، للفترة من 13-14 ديسمبر، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.
- قطب، عمار رفعت، (2009)، "طريقة التمويل وأثرها على الربحية"، مجلة كلية التراث الجامعية. العدد(10)، ص ص: 69-82.
- الكساسبة، صالح، (2011). "تأثير رأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية، المملكة الأردنية الهاشمية.
- كاظم، عبد الله، (2008). "أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد(3)، المجلد (10)، ص ص: 65-80.

- المحياوي، قاسم علوان والزعلوك، إبراهيم محمد، (2006). "دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال"، **المؤتمر العلمي: الاتجاهات الدولية الحديثة في منظمات الأعمال**، 27-29 تشرين الثاني، جامعة الزرقاء، الأردن.
- مخلوف، أحمد (2011). "مدى تأثير رأس المال الفكري على استمرارية منظمات الأعمال وتحقيق ميزة تنافسية في ظل اقتصاد المعرفة"، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي، الجزائر.
- مخيم وآخرون، (2000). **قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية**، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة.
- المفرجي، عادل حرجوش، وصالح أحمد علي، (2003). **"رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه"**، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة.
- ميرخان، خالد حمد أمين، (2003). "العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي: دراسة تحليلية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة المستنصرية، العراق.
- نجم، عبود نجم (2008). **"إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"**، ط 2، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- الهلالي، الشريبي الهلالي، (2011). "إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي"، **مجلة بحوث التربية النوعية**، العدد(22)، جامعة المنصورة، العراق، ص ص : 62-1.
- هنية، ماجد حسن، (2005). **"العوامل المؤثرة على إنتاجية العاملين في القطاع الصناعي"**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- يوسف، بسام عبد الرحمن، (2005). "أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الموصل، العراق.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Adkins, T. (2006). “*Case Studies in Performance Management: A Guide From The Experts*”, SAS Institute, John Wiley & Sons, Inc., Canada.
- Ahanger, R. (2011). “The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in an Iranian Company”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 1, PP. 68-75.
- Al-Dujaili, M. (2012). “Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation”. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 2 , pp. 128-135.
- Awad, E., & Ghaziri, H. (2004). “*Knowledge Management*”, Pearson International”, Prentice-Hall, New York: 422.
- Bong, R. (2005). “*Intellectual Capital as Competitive Advantage of Firms within a Socio-cultural Context: An India case study*”, (*Unpublished Doctoral Dissertation*), Business and Management University of South Australia, International Graduate School of Management.
- Bontis, N. (1998). “Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models”, *Management Decision*, Vol. 36, No. 2, pp. 78-85.
- Bontis, N., Crossan, M., & Hulland, J. (2002). “Managing an Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows”, *Journal of Management Studies*, Vol. 39, No. 4, pp. 437-469.

- Bontis, N. (2001). “Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models used to Measure Intellectual Capital”, *International Journal of Management Reviews*, Vol. 3, No. 1, pp. 41-60.
- Bontis, N. (2004). “National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 13-39.
- Brooking, A. (1996). “*Intellectual Capital, Core Assets for the Third Millennium Enterprise*”, London: International Thomson Business Press.
- Brown, D.M., & Laverich, S. (1994). “Measuring Corporate Performance”, *Long Range Planning*, Vol. 27, No. 4, pp. 89-104.
- Burud, S., & Tumolo, M. (2004). “*Leveraging the New Human Capital Adaptive Strategies, Results Achieved, and Stories of Transformation*”, Davies-Black Publishing, U.S.A.
- Carson, E., Ranzijn, R., Winefiel, A., & Marsden, H. (2004). “Intellectual Capital: Mapping Employee and Work Group Attributes”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 3, pp. 443-463.
- Chen, J., & Yuanxie, H. (2004). “Measuring Intellectual Capital A New Model and Empirical Study”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 18-32.
- Chen, M.C., Cheng, S., & Hwang, Y. (2005). “An Empirical Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Firm’s Market Value and Financial Performance”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6, No. 2, pp. 159-176.
- Daniel, M. (1997). “*Business Skills: Getting the Right Mix, Woman in Business*”, Englewood Cliffs, NJ, Prestia Hall.

- Edvinsson, L., & Malone, M. (1997). “*Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding Its Hidden Brainpower*”. New York: Harper Business.
- Edvinsson, L. (1997). “Developing Intellectual Capital Skandia”, *Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, pp. 266-373.
- Edvinsson, L. (2002). “*Corporate Longitude*”, Prentice Hall, London.
- Edvinsson, L. (1999). “Intellectual Capital of Nation for Future Wealth Creation”, *Journal of Human Resource Vesting and Accounting*. Vol. 4, No. 1, pp. 21-33.
- Gannon, C., Lynch, P., & Harrington, D. (2008). Study: “Managing Intellectual Capital for Sustained Competitive Advantage in the Irish Tourism Industry”, *Waterford Institute of Technology (WIT), Tourism and Hospitality Research in Ireland Conference (THRIC)*, 16th -17th June.
- Green, P. (1998). “The Management of Intellectual Capital: The Issues and the Practice”, *Business and Industry*. Vol. 25, No. 5, pp. 327-342.
- Guthrie, J., & Petty, R. (2000). “Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting, and Management”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 2, pp. 155-176.
- Hormiga, E., Batista-Canino, R., & Sanchez-medina, A. (2010). “The Role of Intellectual Capital in the Success of New Venture”, *International Entrepreneurship and Management Journal*, Vol. 7, No. 1, pp. 71-92.
- Hunt, S., & Morgan, R. (1995). “The Comparative Advantage Theory of Competition”, *Journal of Marketing*, Vol. 59, No. 2, April: 6, pp. 1-15.
- Hunter, L., Webster, E. and Wyatt, A. (2005). “Measuring Intangible Capital: A Review of Current Practice”. *Working Paper No. 16/04*,

March 2005. Intellectual Property Research Institute of Australia, at the University of Melbourne, University of Glasgow, University of Adelaide.

- Jacob, M., & Hellstorm, T. (2005). “Knowledge without Goals? Evaluation of Knowledge Management Programmers”. *Evaluation* Vol. 9, No. 1, pp. 55-72.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). “**Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**”. U.S.A. Harvard Business School Publishing Corporation, Boston.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2004). “**Strategy Maps**”. U.S.A. Harvard Business School Publishing Corporation.
- Leonard, D. & Straus, S. (1999). “**Intellectual Capital**”, Forbes, New York, U.S.A.
- Lim, L.k., and Dallimore, P. (2004). “Intellectual: Management Attitudes in Service Industries”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 181-194.
- Lynch, R. (2000). “**Corporate Strategy**”, 3rd Ed, Prentice-Hall, New Jersey.
- Maditions, D., & Tsairidis, C. (2009). “Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies”, *7th International Conference on Accounting and Finance in Transition (ICAF)*, 23-25 July 2009 Greenwich, London, pp. 1-30.
- Malhotra, Y. (2003). “Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge System for Development”, *United Nations Advisory Meeting of the Department of Economic & Social Affairs: Division of Public Administration & Development Management*, New York 4-5 September.

- Marr, et al. (2003). ‘‘Intellectual Capital and Knowledge Management Effectiveness’’, *Management Decision*, Vol. 41, No. 8, pp. 771-781.
- Mazlan, I. (2005). “The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telecom Malaysia”, (*Unpublished Doctoral Dissertation*), Engineering Business Management & Advanced Technology Center, University Technology Malaysia.
- Mitchell, H.J. (2010). “A model for Managing Intellectual Capital to Generate Wealth”, (*Unpublished Doctoral Dissertation*), Massey University, New Zealand .
- Nagah, R., & Ibrahim, A. (2009). “The Relationship of Intellectual Capital, Innovation and Organizational Performance: a Preliminary Study in Malaysian SMEs”, *International Journal of Management Innovation Systems*, Vol. 1, No. 1, pp. 28-33.
- Narayanan, V., & Berm, L. (2002). “Customer Profitability and Customer Relationship Management at RBC Financial Group”, *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 16, pp. 76-98.
- OECD (1999). "Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme. *Note and Background to Technical Meeting and Policy and Strategy Forum*. The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), Paris.
- Rehman, W., Ghaudhary, A., Rehman, H., & Zahid, A. (2011). “Intellectual Capital Performance and its Impact on Corporate Performance: An Empirical Evidence from Modaraba Sector of Pakistan”, *Australian journal of Business and Management Research*, August, Vol. 1, No. 5, pp. 08-16.
- Roos, G., Bainbridge, A. & Jacobsen, K. (2001). Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool. International Capital Services (ICS) ltd.

London. United Kingdom. *Strategy and Leadership Journal*, July/Aug 2001, Vol. 29, No. 4, pp. 21-26.

- Sharabati, A.A., Jawad, S., & Bontis, N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan. *Management Decision*, Vol. 48, No. 1, 2010, pp. 105-131, ©Emerald Group Publishing Limited.
- Skandia (1995). “*The Power of Intellectual Capital*”. Renewal Development & Intellectual Capital Supplement to Skandia’s, Interim Report 1995 (on-line). Available at: www.Skandia.com.
- Stewart, T.A. (1997). “*The New Wealth of Organizations*”. London. Nicholas Brealey Publishing.
- Stewart, T.A. (2003). “*The Wealth Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-first Century Organization*”. London: Nicholas Brealy.
- Sullivan, P.H. (2001). “*Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation*”. Patrick Sullivan (ICM Group) Models, LLC. Intellectual Property Series, August 8, 2001. New York. John Wiley and Sons.
- Sveiby, K. (1997). "The Invisible Balance Sheet", 8 September 1997, Dec 1998, Oct 2001 (on-line). Available at: www.Sveiby.com and www.sveibytoolkit.com.
- Sveiby, K., & Simons, R. (2002). “Collaborative Climate and Effectiveness of Knowledge Work: An Empirical Study”. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 5, pp. 420-433.
- Tsan, W.N., & Chang, C.C, (2003). “Measurement and Comparison of IT Industrial Intellectual Capital in Taiwan”, *International Conference*

on: New Trends and Challenges of Science and Technological Innovation in a Critical Era, October 3, Taipei.

- Ulrich, D. (1998). “A New Manages for Human Resources”, *Harvard Business Review*, January-February, pp. 125-134.
- Wheelen, T.L., & Hunger, J. D. (2008). “*Strategic Management and Business Policy*”, 10th Ed, Pearson International Edition, Upper Saddle River, New Jersey.
- Wright, D., & Pringle, M.J., & Parnell, A., (1998). “*Strategic Management: Text and Cases*”, 3rd Ed., Allyn and Bacon.
- Wu, A. (2005). “The Integration between Balanced Scorecard and Intellectual Capital”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 6, No. 2, pp. 267-284.
- Xera, I.A. (2001). “A Framework to Audit Intellectual Capital”, *Journal of Knowledge Management Practice*, August, pp. 1-8.
- Yogesh, M. (1997). “*Knowledge Management in Inquiring Organization*”, *Forbes*, New York, U.S.A.
- Youndet, M.A., Subramaniam, M., & Snell, S.A. (2004). “Intellectual Capital Profile: An Examination of Investments and Returns”. *Journal of Management Studies*, Vol. 41, No. 2, pp. 335-361.
- Yu, W. (2001). “*Examine the Indicators of Human Capital Existence*”, New Brunswick, University of New Brunswick.
- Zeghal, D., & Maaloul, A. (2010). “Analysing Value Added as an Indicator of Intellectual and its Consequences on Company Performance”, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 1, pp. 39-60.

الملحق (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل
1	أ.د ليث الريبيعي	تسويق	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د محمد النعيمي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
3	د. حمزة خريم	تسويق	جامعة الشرق الأوسط
4	د. إبراهيم بظاظو	الادارة السياحية	جامعة الشرق الأوسط
5	د. ماهر الشمائلة	الادارة السياحية	جامعة الشرق الأوسط
6	د. سائد عفانة	الادارة السياحية	جامعة الشرق الأوسط
7	د. حميد الشبيبي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
8	د. علي عباس	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
9	د. كامل الحواجرة	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط

الملحق (2)

أداة الدراسة (الاستبانة)

استبيان حول رأس المال الفكري

عزيزي المشارك:

إن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر أصول الشركة قيمة وثمنا. حيث يلعب رأس المال الفكري دوراً مهماً في أداء المنظمة، فهو يساهم في تعظيم قيمة المنظمة، وغرض هذه الدراسة هو تقصي أثر رأس المال الفكري على أداء المكاتب السياحة في الأردن.

أنت مدعون للمشاركة وإكمال استبانة رأس المال الفكري لمنظمتكم (تحتوي 55 فقرة)، ونتوقع أن تستغرق تعبئتها حوالي 15 دقيقة. نقدر اشتراككم معنا في هذه الدراسة، ولنا رجاء أن تقرعوا إجاباتكم على الاستبيان ثم تضيفوا أي تعليقات حول القضايا أو الملاحظات التي تشعرون أنها هامة لهذا البحث أو لمنظمتكم أو للمنظمات السياحية. علماً أن الإجابات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ونقترح أن تقوموا بمراجعة الاستبيان أولاً للإطلاع على المصطلحات والتعريفات المتعلقة برأس المال الفكري، هذه المراجعة سوف تمكنكم من بلورة المعلومات قبل وضع الإجابة. الرجاء التأكد من إكمال الإجابات على جميع الفقرات في هذا الاستبيان. وشكراً جزيلاً لاهتمامكم.

الباحث الطالب: عبد الرحمن خالد راضي

تلفون: 079 767 06 06

إشراف الدكتور عبدالعزيز أحمد الشرباتي

القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ذكر	أنثى	1. الجنس:
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	خاص	عام	2. القطاع:
<input type="checkbox"/>	49-40	<input type="checkbox"/>	أكثر من 50	39-30	29-20
<input type="checkbox"/>	29-20	<input type="checkbox"/>	أكثر من 30	19-10	9-1
<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>	ماجستير	بكالوريوس	5. المؤهل العلمي:
				دبلوم	

القسم الأول: متغيرات رأس المال الفكري:

الرجاء التأكُّد من إجابة كل سؤال ووضع دائرة حول الجواب الصحيح استناداً إلى إدراكك

للواقع الموجود وليس بناء على الوضع المثالي لكل فقرة كالتالي: [1] = لا أتفق إطلاقاً.....، 5 = أتفق كلّياً.

أولاً: رأس المال البشري: الذي يمكن أنْ يعرف على أنه المعرفة المحفوظة في ذهن الأفراد ولا تملّكها المنظمة.

رأس المال البشري

5 4 3 2 1	نسبة الموظفين المتعلمين في المنظمة تتناسب والمعدل العام للقطاع السياحي.	1
5 4 3 2 1	تتناسب مؤهلات الموظفين مع مهامهم.	2
5 4 3 2 1	تعمل المنظمة على تدريب وتطوير مهارات الموظفين.	3
5 4 3 2 1	يقدم الموظفون أفضل ما لديهم لجعل المنظمة مميزة و مختلفة عن باقي المنافسين.	4
5 4 3 2 1	يؤدي الموظفون أعمالهم المطلوبة منهم بأفضل شكل.	5
5 4 3 2 1	يعمل الموظفون كفريق عمل لإعطاء المنظمة أفضل المخرجات.	6
5 4 3 2 1	الموظفون محترفون بشكل كبير في مجال أعمالهم.	7
5 4 3 2 1	يمتلك الموظفين خبرة عالية في مجال عملهم المخصص لهم.	8
5 4 3 2 1	يتعلم الموظفون من بعضهم البعض باستمرار.	9
5 4 3 2 1	الموظفون يعملون في المنظمة منذ العديد من السنوات (دوران عمل قليل).	10
5 4 3 2 1	يتحفظ الموظفون للمشاركة بالأفكار الجديدة داخل المنظمة.	11
5 4 3 2 1	يقدم الموظفون خدمات جديدة ومطورة إلى الأسواق أكثر من التي يقدمها المنافسون.	12
5 4 3 2 1	الموظفون راضيون عن سياسات وبرامج الإبداع في المنظمة.	13
5 4 3 2 1	يعمل الموظفون باستمرار على ابتكار أفكار جديدة.	14
5 4 3 2 1	يعتبر الموظفون مبدعين مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.	15

ثانياً: رأس المال الهيكلية: يمثل ما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموسة والتي يمكن المتاجرة بها.

رأس المال الهيكلية

5 4 3 2 1	تنفذ المنظمة برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين فيها كل عام.	16
5 4 3 2 1	الموظرون يؤثرون بشكل كاف على القرارات التي تتخذها في المنظمة.	17
5 4 3 2 1	تطور المنظمة البرامج والأنظمة باستمرار.	18
5 4 3 2 1	برامج التوظيف في المنظمة شاملة بحيث يتم توظيف أفضل المرشحين المتوفرين.	19
5 4 3 2 1	المنظمة نظام حواجز وجوانز متطور يركز على الأداء.	20
5 4 3 2 1	ظروف عمل المنظمة وثقافتها مرحة ومساعدة.	21
5 4 3 2 1	يتم تطوير العمليات في المنظمة بشكل مستمر.	22
5 4 3 2 1	المنظمة رائدة في مجال تقديم البحث والتطوير.	23
5 4 3 2 1	المنظمة تتبع آخر التطورات التقنية حول العالم.	24
5 4 3 2 1	يدعم مجلس الإدارة البحث العلمي والتطوير إلى حد بعيد في المنظمة.	25
5 4 3 2 1	تعيد المنظمة تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتاسب مع البحث والتطوير العلمي.	26
5 4 3 2 1	تضع المنظمة استراتيجيات واضحة لإدارة حقوق الملكية.	27
5 4 3 2 1	تستفيد المنظمة من حقوق الملكية إلى أقصى حد.	28
5 4 3 2 1	تسجل المنظمة عدداً من الحقوق الملكية كل سنة وتتفوق فيها على المكاتب السياحية الأخرى.	29
5 4 3 2 1	تعتبر المنظمة حقوق الملكية الثروة الرئيسية لرأس المال الفكري وتعمل الإدارة على تعظيم قيمتها.	30

ثالثاً: رأس المال العلاقاتي (الزبائن): والذي يمثل علاقة الشركة مع الأطراف الخارجية مثل الزبائن والجهززين والمنافسين والخلفاء.

رأس المال العلاقاتي (الزبائن)

5 4 3 2 1	تحافظ المنظمة على علاقات طويلة المدى مع المزودين.	31
5 4 3 12	تخفض المنظمة الوقت اللازم لحل مشاكل الزبائن.	32
5 4 3 2 1	الزبائن يختارون الخدمات الجديدة للمنظمة بشكل متزايد.	33
5 4 3 2 1	معظم الزبائن راضيون عن المنظمة وموالون لها.	34
5 4 3 2 1	تمتلك المنظمة الكثير من التحالفات (في مجال التسويق، المبيعات، الخدمات).	35
5 4 3 2 1	المنظمة قادرة على إضافة قيمة لأعمالها من خلال التحالفات مع المنظمات السياحية الأخرى.	36
5 4 3 2 1	تمتلك المنظمة نظام معلومات حديث.	37
5 4 3 2 1	تعمل المنظمة في الوقت الحالي على المشاريع المشتركة مع العديد من المنظمات السياحية الأخرى.	38
5 4 3 2 1	تكرس المنظمة وقتاً كبيراً لاختيار المزودين.	39
5 4 3 2 1	عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية يتم استشارة ذوي المصالح أصحاب الخبرة من خارج المنظمة.	40
5 4 3 2 1	تمتلك المنظمة بيانات كاملة نسبياً حول المزودين.	41
5 4 3 2 1	تجدد المنظمة البيانات بشكل دائم ومستمر حول الزبائن.	42
5 4 3 2 1	تسعى المنظمة إلى الحصول على قدر كافٍ من التغذية الراجعة من العملاء.	43
5 4 3 2 1	تهتم المنظمة بمشاركة حفائدها بالمعلومات والمعرفة العلمية.	44
5 4 3 2 1	نسبة أعمال المنظمة بالتحالفات الإستراتيجية مع المنظمات السياحية الأخرى عالية.	45

القسم الثاني: متغيرات أداء المنظمة:

متغيرات الأداء في ضوء أداء المنافسين خلال السنوات القليلة الماضية: (الفقرات من 46 إلى 55). الرجاء إكمال هذا القسم من المسح الذي سيستخدم للبحث العلمي والمقارنات فقط. وإذا لم تكن متأكد من الإجابة الرجاء وضع تقدير تقريري.

كيف تقيم أداء منظمتكم مقارنة بالمكاتب السياحية المنافسة بالنسبة للفقرات التالية:

5 4 3 2 1	تعتبر منظمتنا رائدة في الصناعة السياحية مقارنة مع المكاتب السياحية الأخرى.	46
5 4 3 2 1	تسعى المنظمة إلى زيادة حصتها السوقية.	47
5 4 3 2 1	يكون رد المنظمة على المنافسين سريع ومناسب وأخلاقي.	48
5 4 3 2 1	نسبة النجاح في تسويق البرامج والخدمات الجديدة عالية.	49
5 4 3 2 1	أداء ونجاح أعمال المنظمة بشكل عام جيد.	50
5 4 3 2 1	تناسب إنتاجية الموظف مع ما هو مخطط له في المنظمة.	51
5 4 3 2 1	يتنااسب معدل إنتاجية العملية مع الوقت المطلوب لتنفيذها.	52
5 4 3 2 1	تزداد أرباح المنظمة بشكل عام.	53
5 4 3 2 1	تزداد المبيعات مقارنة بالمكاتب السياحية الأخرى.	54
5 4 3 2 1	ارتفاع القيمة السوقية للمنظمة مقارنة بالمنظمات العاملة في قطاع السياحة.	55