

## [ أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي ]

دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير

[ إعداد الباحثه: طعمة بنت عبدالله محمد الشهري ]

[ فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير ] 2020 - 2021 م

### ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على مستوى الأداء الوظيفي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير. استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي، والاستنباه كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد مستوى مرتفع من رأس المال الفكري وأيضاً مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وأيضاً توصلت إلى أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى أنه يوجد أثر لرأس المال الفكري بشكل عام على الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسات الديمغرافية لعينة الدراسة وأوصت الدراسة إلى وضع استراتيجيات مناسبة للاهتمام برأس المال الفكري في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والتي تساهم في رفع الأداء الوظيفي. عقد البرامج التدريبية بشكل مستمر للعاملين في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتوعيتهم بأهداف وغايات الوزارة من أجل تقديم أفضل ما لديهم. نشر وتعزيز مفهوم رأس المال الفكري بجميع أنواعه وبالوسائل المختلفة. خلق حالة من الولاء لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية والاستعداد للعمل من منطلق الالتزام تجاه الإدارة بتحمل المسؤوليات.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الفكري، الأداء الوظيفي.

### Abstract

The objective of this study is to: Identify the impact of intellectual capital in its various dimensions (human capital, structural capital, and relational capital) on the level of job performance in the labor sector and social development in Asir region.

Study Methodology, The researcher used the analytical descriptive. The results of the study: The study found that there is a high level of intellectual capital and also a high level of performance in the Ministry of Labor and Social Development, and also found that there is an impact of intellectual capital in its different dimensions (human capital, structural capital, on functionality. In addition, there is a general effect of intellectual capital on job performance due to demographic variables. Recommendations of the study: The study reached the following recommendations: Develop appropriate strategies for the attention of intellectual capital in the Ministry of Labor and Social Development, which contribute to raising the performance of the job. Holding ongoing training programs for employees of the Ministry of Labor and Social Development and raising awareness of the goals and objectives of the Wazra in order to provide their best. Dissemination and promotion of the concept of intellectual capital of all kinds and by different means. To create a state of loyalty to the Ministry of Labor and Social Development and to prepare for work out of commitment to the administration to assume responsibilities.

**Keywords:** Intellectual capital, Functionality.

### مقدمة الدراسة :

إن إدارة الموارد البشرية في عصر العولمة والاقتصاد الرقمي تعتبر من أهم مقومات المنظمات، حيث يعتبر رأس المال البشري والمعرفي هو سبب التميز والتنافس بين المنظمات المختلفة. لذا يعتبر من الضروري توشي الدقة في اختيار العاملين، ومن ثم الحرص على تدريبهم وتطوير قدراتهم، كذلك الحرص على العدل في تقييم أداء الموظفين وتحفيزهم، وهو أمر يحتاج اهتمام خاص من الإدارة القيادية المسؤول عن الموارد البشرية. (العامري، الغالي، 2008، 652)

ويتم تقييم المنظمات من المعرفة التي أمتلكها موظفيها فهم محور الأعمال الأساسي التي تقوم بها، لذلك فإن وجود الإبداع والابتكار فها جعلها تتفوق على المنظمات الأخرى (Durker, 1998) وأرى (القروتين، 2000) أن الأداء المتميز من أهم مقومات الإبداع وتمثل بمقدار الإنتاجية واثقان الأداء، وأن التمرز في الإدارة يترتب على التفوق في استراتيجية الأعمال، والطريقة الصحيحة، وتنظم البيئة العالمية، والجودة الشاملة باعتبارها من أهم مقومات التفوق الإداري، التي تعتبر كنظام أتكون من مجموعة من الرموز والقوم والثقافات والطرق المتبعة في التعامل مع العملاء، مع وضع استراتيجية للعمل الجماعي من أجل العمل على الارتقاء بالمنظمة للمستوى المنشود (Ahmed & Hung, 2000).

### مشكلة الدراسة :

تحاول المنظمات في العصر الحالي في ظل بيئة شديدة التنافسية إلى كسب ثقة العملاء عن غيرها من المنظمات العاملة في نفس النشاط، وذلك من خلال إضافة قيمة للعميل، وتحقيق التميز عن طريق استثمار المهارات والخبرات الفكرية والعقلية للموظفين، حيث يلعب استثمار هذه المهارات والخبرات دوراً هاماً في جعل الأصول غير المادية تعمل على تدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية ومساعدتهم في اكتشاف مهاراتهم (صالح، 2009: 2؛ عاشور مزرق، نعيمة قويدري، 2011).

وقد أكدت أكثر من دراسة سابقة أهمية رأس المال الفكري والخروج من نمطية الاعتماد على المادة ولآلة إلى رأس المال البشري ليصبح هو المورد الأهم بين مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال التنظيمي ورأس المال الزبائن، حيث أصبح رأس المال الفكري أحد أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وذلك بسبب الحاجة الضرورية إلى تصنيف كل من الابتكار والإبداع والعمل المعرفي تصنيفاً منهجياً، حيث يهتم رأس المال الفكري على المهارات الابتكارية الإبداعية المتوفرة عند العاملين في المنظمة وكيفية اكتشافها واستثمارها والمحافظة عليها باعتبار أن المنظمات المعاصرة تنظر إلى مواردها البشرية على أنها الأصول الأعلى على الإطلاق (حرحوش، 2007).

حيث إن رأس المال الفكري لا ينقص بل يزداد وذلك عن طريق تطوير مهارات ومعارف العاملين في المنظمة، أي أن فترة الانتاج تزداد بتزايد المهارات الإبداعية التي تؤدي إلى زيادة الإتقان التكنولوجي والوظيفي ومن ثم زيادة الإنتاجية، مما يقود إلى تقليل تكلفة الخدمة او المنتج ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة المنشودة (الشعباني، 2011).

بناء على ما سبق هذه الدراسة جاءت لترصد أثر رأس المال الفكري ودوره في تحقيق أداء وظيفي فعال للمنظمات، وتوضيح طرق وأساليب بناء رأس مال فكري متميز قادر على تحقيق أداء فعال، لذلك فإن مشكلة هذه الدراسة يمكن بلورتها في التساؤل التالي: **ما أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير؟** ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

ما مستوى رأس المال الفكري في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟

ما مستوى الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟

ما أثر رأس المال البشري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟

ما أثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟  
 ما أثر رأس المال العلاقتي على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟  
 ما أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي والذي يعزى للمتغيرات الدراسة الديمغرافية ( الجنس - العمر -  
 المستوى التعليمي - الرتبة الوظيفية - سنوات الخبرة ) ؟

### أهمية الدراسة:

**الأهمية العلمية:** تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي، حيث تعتبر إدارة رأس المال الفكري من الأساليب التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الموارد البشرية في العصر الحديث وذلك من أجل تطوير وتنمية المنظمات وتحسين أداء العنصر البشري بها.  
**الأهمية العملية:** وتكمن الأهمية العملية في معرفة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي من أجل تطوير أساليب العمل وتنوير أصحاب متخذي القرار بفروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير أهمية هذا الجانب وما يحققه من إيجابية في الارتقاء بمستوى أداء الوظيفي لديهم .

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي الى التعرف على مدى تأثير رأس المال الفكري على الاداء الوظيفي للعاملين في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير كما تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية :  
 التعرف على مستوى رأس المال الفكري في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير  
 التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير؟  
 التعرف على أثر رأس المال البشري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في عسير .  
 التعرف على رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير .  
 التعرف على أثر رأس المال العلاقات على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في عسير.  
 التعرف على تأثير رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي والذي يعزى للمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس - العمر-المستوى التعليمي - الرتبة الوظيفية - سنوات الخبرة) .

### فرضيات الدراسة:

في ضوء اهداف واسئلة الدراسة، وبناء على الدراسات السابقة فان الدراسة الحالية تركز على الأداء الوظيفي وذلك لأهميته في مجال الموارد البشرية ، وبالتالي فإن فرضيات الدراسة تربط بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل وبين الأداء الوظيفي كمتغير تابع . وتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:  
 يوجد مستوى ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال الفكري في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.  
 يوجد مستوى ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) للأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.  
 يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال البشري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير .  
 يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير .  
 يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال العلاقات على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير .  
 يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس - العمر-المستوى التعليمي - الرتبة الوظيفية - سنوات الخبرة) .

### مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

**رأس المال الفكري :** يعرف بأنه فئة من الأفراد الذين قاموا في تطوير مجتمعاتهم بل والعالم أجمع بالاعتماد على خبراتهم وكفاءاتهم وإبداعاتهم وقدراتهم على إنجاز وتحسين أعمال المنظمة ومن هنا يمكن القول أن رأس المال الفكري هو رأس المال البشري للمؤسسة. (العتيق، 2013)

**التعريف الإجرائي لرأس المال الفكري :** هو القدرة العقلية عند فئة معينة من العاملين في المنظمة ممثلة في الإمكانيات والطاقت القدرات على الإبداع والقدرات المتعلقة في الأنشطة والعمليات الاستراتيجية التي تضمن للمنظمة امتلاك الميزة التنافسية المستدامة. **الأداء الوظيفي :** يعرف بأنه سلوك يسعى للوصول إلى هدف معين، وتختلف النظرة الإدارية للأداء الوظيفي؛ حيث يتم التعامل معه بصفته قياساً لأداء الفرد، أو أداء مجموعة من الأفراد (فريق العمل)، أو أداء المنشأة بصفتها وحدة واحدة. (حجاج، بوزيان، و بوزيان، وآخرون ، 2013 - 2014، صفحة 37).

**التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي :** هو أداء وقيام الفرد بالعمل المكلف به وفق شروط واجراءات معينة وعبر منظومة أعمال .

### حدود الدراسة:

**الحد الموضوعي:** تقتصر الدراسة على دراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي.

**الحد المكاني:** فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمدينتي أبها وخميس مشيط.

**الحد الزمني:** تطبق الدراسة في العام 1440هـ - 1441هـ .

**الحد البشري:** اقتصرت الدراسة على العاملين في فروع وزارة العمل والتنمية في مدينتي أبها وخميس مشيط.

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### أولاً : الإطار النظري :

في ظل ذلك الاقتصاد التنافسي وعصر المعلوماتية فقد أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية الابتكار والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير والإبداع، وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية، مما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استغلال الموارد الطبيعية (المادية) إلى استغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة) ومن قانون تناقص العوائد (الذي ينطبق على السلع المادية) إلى قانون تزايد العوائد (فيما يتعلق بالمعرفة والأفكار). (الروسان والعجلوني، 2010، ص44)

وبالتالي فقد أصبح من متطلبات بيئة العمل الحالية وما تتسم به من حدة منافسة هو التركيز على كيفية تنمية رأس مالها الفكري لتحقيق عناصر تتفوق بها على منافسيها سواء كان ذلك على مستوى جودة المنتج أو الخدمة أو على مستوى التكلفة والسعر أو غيرها من استراتيجيات التميز.

#### رأس المال الفكري :

#### مفهوم رأس المال الفكري:

يعرف رأس المال الفكري: بأنه مضامين المعرفة، الخبرات العملية، التكنولوجيا التنظيمية، وعلاقات الزبائن والمهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق. (ياسين، 2007، ص225)

ويعرف كذلك : بأنه مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية التي يتمتع بها العاملون والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تسمح للمنظمة بتوسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها. (المفرجين وصالح، 2003، ص18)

وكذلك فإن رأس المال الفكري: هو المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة. (العزي، 2009، ص53)

ترى الباحث من خلال عرض نماذج التعريفات السابقة أنها ركزت على أن رأس المال الفكري مرتبط بالمعرفة والمهارات والخبرات والإبداع في قدرات العاملين بمنظمات الأعمال بحيث يساعد في أداء الوظائف وخلق قيمة مضافة تزيد القدرة التنافسية لتلك المنظمات ويكون محورها المعرفة ، والتعلم التنظيمي والابتكار والإبداع .

### إدارة رأس المال الفكري:

لابد من وجود إدارة قوية متمكنة ورشيحة تعمل من أجل ضمان المحافظة على رأس المال الفكري واستثماره، وهناك خمسة مبادئ أساسية للإدارة الفاعلة لرأس المال الفكري وهي كما يلي: ( النوري، 2005، ص87)

### خصائص رأس المال الفكري :

هناك العديد من الخصائص المميزة لرأس المال الفكري من وجهات نظر مختلفة ركز بعضهم لتقسيم الخصائص إلى : (الروسان والعجلوني، 2010، ص47-48)

**خاصية التنظيمية :** فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة ، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جداً ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح .  
**خاصية المهنية:** ينصب الاهتمام على التعليم المنظمين والتدريب الإرشافي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

**خاصية السلوكية والشخصية:** يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة ، لذا فهو يميل للتعامل مع موضوعات تتسم بالتأكد ، ورأس المال الفكري ميال للمبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة ولديه قدرة على حسم القرارات دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة جادة في العمل وثقة عالية بالنفس.

**خاصية الإبداع:** وردت في الأوعية الإدارية العديد من المفاهيم الخاصة بالإبداع فهي لدى (Daft) يمثل تبني فكرة أو سلوك جديد بصورة مبسطة ، والإبداع هو النشاط الذي يقوم به الفرد فينتج عنه شيء جديد سواء كان منتوجاً جديداً أو تصرفاً جديداً .

وترى الباحث أن خصائص التنظيمية والمهنية والسلوكية والشخصية والإبداع تمثل خصائص جوهرية ركزت على حقيقة وطبيعة رأس المال الفكري ، في حين اعتباره غير ملموس ويصعب قياس نظرت لرأس المال الفكري من منحي ما يميزه عن رأس المال التقليدي المادي .

### أهمية رأس المال الفكري :

لرأس المال الفكري، أهمية تنبع من تحقيق ما يلي: (بدوي، 2012، ص9)

1. زيادة القدرة الإبداعية
2. إبهار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم.
3. تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه.
4. خفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية
5. تحسين الإنتاجية.
6. تعزيز القدرة التنافسية.

ومنهم من ذكر أهمية رأس المال الفكري بما يلي: (طالب والعبادي، 2006، ص23)

1. يعد رأس المال الفكري مستقبل المنظمات الساعية للنجاح في الأمد البعيد، إذ يمثل بشكل محسوس امتلاك الخبرات والتجارب والتقنيات والكفاءات الفردية في المنظمة
2. يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك بسبب إن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمنظمة.

3. يعد وجود رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، نتيجة ما تقدمه هذه الرؤوس في معرفة مفيدة وقدرة المنظمة تلك على استثمار تلك المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية.
  4. إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتقد إسهامات فكرية تمكن المنظمة من زيادة إنتاجها بالمقارنة مع مثيلاتها
  5. يعد رأس المال الفكري مصدر جوهري للميزة التنافسية فالمنظمات تتنافس على أساس المعرفة والميزة مسئولا عن عملية تحويل مورد ومعرفة متميزة إلى مساهمة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري ذات قيمة اقتصادية في السوق.
- وترى الباحثة في ضوء تلك الفوائد أن رأس المال الفكري يعتبر من أكثر الأصول قيمة في القرن الحادي والعشرين، لأنه يمثل قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمات، فضلاً عن أنه أصبح من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري، فهو يعد من أهم ممارسات المحاسبة الإدارية، بل ربما يعتبر أفضل استراتيجية لاستثمار الفئة المتميزة في المجتمع من حيث المعارف والمهارات.

#### مكونات وتصنيف رأس المال الفكري :

من خلال ما سبق من تحديد لمفهوم رأس المال الفكري يتضح أن مفهوم رأس المال الفكري غير محدد المعالم ، حيث نجد أن هناك تعدداً في التعريفات حسب طبيعة النشاط أو الزاوية العلمية التي ينظر إليها التعريف ، ولكن لا بد من التأكيد على أهمية تحديد وتصنيف واضح لمكونات رأس المال الفكري.

#### أولاً: رأس المال البشري:

إن مصطلح رأس المال البشري قد تم تناوله منذ فترة ليست بالقصيرة، إذ تم التركيز عله في العقدان الأخيران من القرن العشرين، نتيجة لتعاظم دوره مما جعله صبح لغة الأعمال البومة التي تتداولها المنظمات ، وعرف راس المال البشري بأنه مثل " معرفة ومهارات وقدرات العاملان التي تضيف القيمة الاقتصادية للمنظمة، وكذلك هو المعارف والمهارات والقابلات التي تقود الى تحقق المزة التنافسية للمنظمة. (حسين، 2007: 67-68)

#### أهمية رأس المال البشري:

تتجلى أهمية رأس المال البشري من خلال دوره الفاعل في حداة المنظمات، كونه أحد أهم العناصر في العملة الإنتاجية، وساعد على الابتكار والإبداع وتحقيق المزة التنافسية لها . ففي ظل التقدم التكنولوجي، الذي قلص من الوظائف التي تحتاج الى معرفة وتتمثل بمزج الخبرة والإدراك والمهارة والقمة والمعلومات، حيث أن أهمية رأس المال البشري تتمثل بما يلي: (الزبيدي والمشهدان، 2016، ص273)

1. أنه أحد المصادر المهمة والفردة والتي تؤثر على الأداء.
2. ساعد على خلق المعرفة الجديدة .
3. عد هو المورد الذي صعب على الآخرين تقلده.
4. ساعد على تحقيق المزة التنافسية للمنظمة .
5. ساعد على زيادة كفاءة الأصول، وتحقيق إنتاجية أعلى وأفضل خدمة للزبائن.
6. له تأثير على الشركاء، والمالكون للأفكار الجديدة، وتولد المال اللازم لبدء مشاريع جديدة.

#### ثانياً: رأس المال الهيكلي (التنظيمي):

يعرف على أنه رأس المال الذي تضمن كافة العملات الداخلة والبنى التحتية التي تدعم هذه العملات والتي تشمل البرامج التدريبية وتكنولوجيا المعلومات ، ومثل مجموعة من النظم والاجراءات والهياكل والاستراتيجيات التي تم بموجبها تحقق النظام الاجتماعي والتوافق مع المتغيرات البيئية. ويوصف بأنه المعرفة الصريحة- المرمة -ولذلك فهو يمثل معارف وخبرات الأفراد ليتحول إلى قواعد البيانات، اجراءات وأدلة عمل وبرمجيات تظل في الشركة.(نجم، 2007، ص296).

ويعرف بأنه: يتضمن المعارف التي تبقى في المؤسسة، وتشمل القدرات التنظيمية، وقواعد نظم المعلومات، والإنفاق على البحث والتطوير واستراتيجيات المنظمة، ومعدل أجهزة الحاسب الآلي للعاملين، والعلامة التجارية. (الهاللي، 2011، ص2)

### ثالثاً: رأس المال العلاقات (العملاء أو المستفيدين):

إن جوهر رأس المال العلاقات مثل المعرفة الموجودة لدى الزبائن الأمر الذي يفرض على المنظمات أن تكتسب المعرفة الموجودة لدى الزبائن من أجل أن أكتمل لدتها رأس المال الفكري، ويعرف رأس المال الزبائن بأنه انعكاس كامل لقوة رأس المال البشري والهيكلية في الجاد المعرفة المطلوبة في العلاقات مع الزبائن لإكمال رأس المال الفكري. (عطية، 2008، ص150-151)

### رابعاً: رأس المال الاجتماعي:

مثل مستوى من الثقة والتعاون بين الأفراد ووجود شبكات العمل القوة، وان رأس المال الفكري أزداد من خلال المساهمة والتعاون التي فرزها المستوى العالي من الرأسمال الاجتماعي لما له من دور ظهر من خلال العلاقات الاجتماعية في عملة تبادل المعلومات ونقل المعرفة الضرورية، وبما أسهم في دعم رأس المال الفكري الذي حقق مزة تنافسية للمنظمة تمزها عن باقي المنظمات الأخرى. (سلمان، 2005، ص87)

### الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء بأنه تقييم كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها المسطرة وأنه نشاط أو سلوك يرتبط بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية من أجل تحقيق هذه الأهداف، وإدارة الأداء هي الوسيلة التي يتضمن من خلالها المسير التأكد من الجهود التي يبذلها العاملون والنتائج التي يحققونها لتحقيق أهداف المؤسسة. (شاهين، 2010، ص22)

والأداء كذلك هو: مستوى تحقيق الأهداف وهذا المستوى يقاس باستخدام المؤشرات فهذا التعريف يحصر الأداء في نسبة إنجاز الأهداف أي أن الأداء هو الفعالية، هذا صحيح لكن غير كاف، لأنه لا يمكن الحكم على المؤسسة بأنها تحقق أداء جيد بمجرد تحقيقها للأهداف المناطة بها، ومنهم من يرى الأداء على أنه علاقة الموارد المخصصة والنتائج، هذا التعريف يحاول ربط نتائج المؤسسة المحققة بالموارد المستخدمة في تحقيقها، فهو إلى حد كبير يشبه التعريف السابق لأنه يحصر الأداء في أحد شقيه وهذا غير كاف لأنه أهمل نسبة إنجاز الأهداف. فما فائدة الاقتصاد في التكاليف أو تدنيها إلى أدنى المستويات دون بلوغ الأهداف، ومنهم من يرى أن الأداء ما هو إلا إنتاجية من الفرد والآلة يتوقف الأفراد عن العمل، فهو نتاج أو نتائج. (زيني، 2012، ص85)

**والأداء الوظيفي:** هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه، فمنهم من يرى أن الأداء الوظيفي على أنه إنجاز عمل، ومنهم من يرى بأنه سلوك، ومنهم من يرى حصيلة جهد. (العجلة، 2009، ص55)

### محددات الأداء:

ذكر الباحثون أنه لكي يتم تحديد مستوى أداء العاملين لا بد من معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، وبالتالي فإن الأداء يتحدد من خلال ثلاثة عوامل وهي كما يلي: ( أبو شدم وآخرون، 2011، ص40)

**أولاً: الدافع على العمل:** أي مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد، والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين ونظراً لأهمية الدوافع بالنسبة للموارد البشرية وللمنظمات فقد أولت الإدارة المعاصرة أهمية خاصة لها، واستفادت من الدراسات الخاصة بعلم النفس والسلوك التنظيمي في ظهور نماذج مختلفة للدوافع والرضا الوظيفي والتي أصبح لها تأثير كبير على أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

**ثانياً: بيئة العمل " مناخ العمل "**: تتكون بيئة العمل من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات، وهي البيئة العالمية، والبيئة الإقليمية، والبيئة المحلية، وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لابد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة.

**ثالثاً: القدرة على أداء العمل:** على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

### عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عناصر ومكونات رئيسية للأداء الوظيفي بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، وهذه العناصر هي كما يلي: (شاهين، 2010، ص 15) **أولاً: كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

**ثانياً: متطلبات العمل (الوظيفية):** وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

**ثالثاً: بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعّال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

**رابعاً: محددات ومعايير الأداء الوظيفي:** يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

### طرق تقييم الأداء الوظيفي:

ويجري تقييم الأداء في مختلف مؤسسات العالم التي تأخذ بأسلوب التقييم بالطرق التالية: (حماد، 2003، ص 6)

طريقة الميزان المتدرج، وهي طريقة تقليدية وهي كثيرة الاستخدام حتى وقتنا هذا، ويتم التقييم وفقاً لهذه الطريقة باستخدام ميزان متدرج من مرتفع إلى من منخفض ومن قليل إلى كثير وهكذا

طريقة الترتيب العام، وتتم هذه العملية بعقد مقارنات بين من تشملهم عملية التقييم بترتيبهم تنازلياً من الأفضل إلى الأسوأ أو تصاعدياً من الأسوأ إلى الأفضل.

مدخل التوزيع الجبري، وهي من الطرق الحديثة في تقييم الأداء، فهي تعتمد مبدأ التوزيع الطبيعي في علم الإحصاء.

طريقة الاختيار الجبري، تتمثل هذه الطريقة بتحديد بعض الصفات الإيجابية وبعض الصفات السلبية ثم باختيار من يقوم بعملية التقييم للصفات التي تنطبق على من يتم تقييمه

طريقه الحوادث الحرجة، وتعتمد هذه الطريقة على المسؤول المباشر في تسجيل الملاحظات كافة على سلوك من يريد تقييمه في جوانبه الإيجابية السلبية



طريقة المقال الوصفي، وهي تشبه طريقه الحوادث الهامة إلا أن هنا لا يحتفظ بسجل معين عندما يتم ملاحظته من سلك بل يعد تقريراً كتابياً عن سلوك الفرد ومستوى أدائه في نهاية الفترة المحددة الإدارة بالأهداف، وتعد من أحدث الأساليب المتبعة في تقييم الأداء حيث تعتمد صيغة موحدة للأهداف التي يسعى جميع العاملين في المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، كما يمكن وفقاً لهذه الطريقة إتباع أسلوب التقييم الذاتي.

### ثانياً: الدراسات السابقة:

1. دراسة ( منصور، 2018) بعنوان: " أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأداء الاستراتيجي من منظور بطاقة الأداء المتوازن -دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية"، هدفت الدراسة لقياس أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأداء الاستراتيجي من منظور بطاقة الأداء المتوازن -دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، وقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي لقياس هذا الأثر. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين رأس المال الفكري والأداء الاستراتيجي إذ حققت نتيجة الارتباط (55%)، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرأس المال الفكري والأداء الاستراتيجي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة العملية، وأن رأس المال الفكري للبنوك يؤثر إيجاباً على البعد المالي، ويمكن تفسير ذلك بحرصها على أن تتناسب مؤهلات مواردها مع الوظائف المسندة إليهم، إضافة لاتباعها سياسة ملائمة في استقطاب الأفراد المتميزين القادرين على الإبداع في مجال وظائفهم، مما أدى إلى تحقيق مكانة مالية مهمة ترضي جميع الأطراف (المالكين، المساهمين، العمال)، وأن رأس المال الفكري للبنوك لا يؤثر على بعد الزبائن ويمكن تفسير ذلك بعدم ملائمة تنظيمها لشرائح معينة من الزبائن، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لرأس المال الفكري تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة العملية)، ويمكن تفسير ذلك في أن البنوك تهتم بموظفيها بنفس الأهمية ولا تميز بينهم حسب اختلافهم في الجنس، العمر، المستوى التعليمي ومستوى الخبرة العملية.، وأوصت بضرورة أن يهتم الموظفون بنفس الدرجة في تحقيق الأداء الاستراتيجي على اختلاف جنسهم، عمرهم، مستواهم التعليمي ومستوى خبرتهم العملية، وضرورة تغيير طرق التعامل مع الزبائن وتقديم الخدمات الجديدة لمحاولة جذبهم والاحتفاظ بهم ورفع قيمة علاقاتها معهم، وضرورة الاهتمام بدراسة وتحديد الاحتياجات الحقيقية للزبائن.

2. دراسة ( زيان، 2018) : بعنوان: " أثر رأس المال البشري على الأداء الإنتاجي للمؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية - دور نشر المعرفة كوسيط"، هدفت الدراسة لتحديد العلاقة الموجودة بين رأس المال البشري، نشر المعرفة والأداء الإنتاجي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعمال برنامج ( pls smart ) لتحليل المعطيات واختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين رأس المال البشري والأداء الإنتاجي وبينه وبين نشر المعرفة، وقد أكدت النتائج كذلك وجود علاقة إيجابية بين نشر المعرفة والأداء الإنتاجي للمؤسسة، وأن نشر المعرفة يعتبر وسيط ذو تأثير إيجابي بين رأس المال البشري والأداء الإنتاجي بالمؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية. وأوصت بتهيئة المناخ المناسب داخل المؤسسة من خلال الاجتماعات واللقاءات الرسمية والغير رسمية، الحوافز والمكافآت للمساهمة في عملية نشر المعرفة وتبادل المعارف والخبرات لتحويل رأس المال البشري إلى هيكل في قواعد بيانات تحتفظ به المؤسسة برحيل خبرائها من أجل استمرارها، وضرورة نقل التشارك المعرفي بين عمال المؤسسة إلى المؤسسات فيما بينها لمواجهة التطورات التكنولوجية العالمية لخدمة المؤسسات الجزائرية خاصة الصناعية منها.

3. دراسة ( بوحديد ويحيوي، 2018) : بعنوان " دور رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية: - دراسة حالة"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي للميزة التنافسية، والتطرق

إلى ماهية رأس المال البشري وكيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلاله، وإظهار مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية في ملبنة الأوراس في باتنة في الجزائر، وقد تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة من خلال التطرق إلى دراسة حالة ملبنة الأوراس في باتنة لإبراز مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود درجة موافقة عالية لأفراد عينة الدراسة على مساهمة رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية للملبنة، وهذا يعكس تحقيق الملبنة للميزة التنافسية رغم وجود تباين في توفر عناصر رأس المال البشري، حيث حصل عنصر المهارات على أعلى وزن بالمقارنة مع عنصر الكفاءات، مما يؤكد على أهمية المهارات في تعزيز امتلاك الملبنة لرأس المال البشري. وأوصت بضرورة العمل على استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال البشري ودعم استراتيجيته وتجده، والعمل على استغلال مهارات وكفاءات العاملين بشكل جيد والتوليف بينها بطريقة فعالة، لكي يتم تحقيق ميزة تنافسية عالية، وضرورة وضع برنامج تحفيزي لتشجيع العاملين على الإبداع والابتكار وتقديم أفكار ومقترحات جديدة، والسماح لهم بالعمل بدرجة عالية من الاستقلالية وتشجيع روح المبادرة، الأمر الذي ينعكس على المؤسسة برفع مستوى إنتاجيتها وتقديم منتجات أكثر إبداعاً ويتميز عن المنافسين.

4. دراسة ( الشمري، 2017) : بعنوان: " أثر رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لقطاع الاتصالات : دراسة تطبيقية في دولة الكويت " ، هدفت الدراسة إلى تفحص مدى تأثير رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية من خلال التعرف إلى تصورات وآراء المديرين، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال الهيكلي لرفع مستويات الأداء في شركات الاتصالات الكويتية، وقد اعتمدت هذه الدراسة منهجية تحليلية، حيث قاست أثر المتغير المستقل رأس المال الهيكلي (SC) بعناصره الثلاث (البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية) في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، واستعملت الدراسة التقنيات الإحصائية المختلفة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً في أداء قويا وإيجابيا لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة المديرين إدارة رأس المال الهيكلي في تلك الشركات من أجل رفع مستوى الأداء على المدى البعيد، كما أظهرت الدراسة أن التأثير الأكبر كان للعنصر الأول لرأس المال الهيكلي: (البرامج والأنظمة)، يليه (البحث والتطوير)، بينما لم يكن لعنصر (حقوق الملكية الفكرية) أي أثر معنوي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات. وقد أوصت الدراسة بالمزيد من الاهتمام برأس المال الهيكلي من أجل إدارته بشكل ناجح وفعال، وأوصت بأنه ينبغي لشركات الاتصالات المعنية، ضرورة تطوير طرق مجدية وفعالة لقياس مدى فاعلية وكفاءة رأس المال الهيكلي فيها لي وأثره في أدائها الكلي، وعلى شركات الاتصالات المعنية الاهتمام والتركيز على تضمين رأس المال الهيكلي كمكون هام ومستقل في تقاريرها السنوية وقوائمها الخاصة.

5. دراسة ( جابر، 2017) : بعنوان: "دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي- دراسة حالة جامعة محمد خيضر " ، هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في جامعة بسكرة نحو مستوى رأس المال البشري السائد والتعرف أيضا على مستوى الأداء المتميز السائد لديهم، هذا بالإضافة إلى معرفة دور رأس المال البشري بأبعاده المختلفة في تحقيق الأداء المتميز لدى العاملين، وتم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة ، وتم الاعتماد على عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات منها: مقياس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار البسيط، تحليل التباين الأحادي واختبار T-TEST. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى رأس المال البشري السائد في جامعة بسكرة جاء متوسطا، كما كان مستوى الأداء المتميز لدى الموظفين بنفس الجامعة بمستوى متوسط، وتبين وجود دور معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري بأبعاد مختلفة في الأداء المتميز لدى الموظفين، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول مستوى الأداء المتميز السائد في جامعة بسكرة لمتغير العمر، الجنس، مجال الوظيفة الحالية. وأوصت بأن على إدارة الجامعة

تشجيع زيادة المعارف من خلال تكثيف الدورات التدريبية أو زيادة الوعي من أهمية العمل كفريق حيث كان مستوى القبول في أن الإدارة لديها عمال يمتلكون المعرفة متوسطا، وضرورة تشجيع تحفيز الموظفين على التطوير والتغيير بشكل مستمر لتطور الابتكار فيهم ويجب على إدارة الجامعة زيادة وعي موظفيها بالعمل والسعي أكثر للوصول الى التميز في أدائهم.

6. دراسة (Gogan, & et al, 2016) بعنوان " The impact of Intellectual Capital on Organizational Performance "، دفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي في أربع شركات عاملة في توزيع مياه الشرب في رومانيا، بين عامي 2010 و2014، وفقا لأهداف البحث، تم تحديد أربع فرضيات، وتم إعداد استبانة لأغراض البحث، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، وأوصت بضرورة اهتمام الشركات المبحوثة برأس المال الفكري الذي تملكه والعمل على المحافظة عليه واستثماره باتجاه تحقيق أهدافها.

### الإجراءات المنهجية للدراسة

#### منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة في دراستها المدخل المسحي الاجتماعي الذي يتم من خلاله استطلاع آراء المبحوثين للوصول إلى المعطيات العامة لكشف غموض مشكلة البحث ولآثار المترتبة عليها وكيفية الحد منها والتحكم في آثارها .

#### مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع هذه الدراسة من الموظفين في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط والبالغ عددهم (500) موظف وموظفة بجميع الفروع ، ومنهم تم استقاء مصادر ومعلومات هذه الدراسة . تم اختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية الطبقية من بين الموظفين العاملين في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط خلال العام الدراسي 2020/2019، وتم الاختيار الطبقي لكل مجموعة بحيث تكون عينة ممثلة عن مجتمع الدراسة ، حسب المعادلة التالية ، وكما يتضح من الجدول التالي.

لحساب العينة الطبقية نستخدم القاعدة الآتية: حجم الطبقة X حجم العينة / حجم المجتمع

جدول رقم (1) يوضح مجتمع وعينة الدراسة

الفرع	عدد أفراد المجتمع	حجم العينة
فرع الوزارة - أبها	20	8
مكتب العمل - أبها	20	8
التأهيل الشامل - أبها	40	16
وحدة الخدمات المساندة - أبها	20	8
وحدة الحماية الاجتماعية- أبها	30	12
مؤسسة التربية النموذجية- أبها	30	12
دار التربية الاجتماعية للبنين- أبها	30	12
دار الرعاية الاجتماعية - أبها	40	16
دار الملاحظة الاجتماعية- أبها	40	16
مكتب مكافحة التسول - أبها	20	8
مركز التنمية الاجتماعية - أبها	20	8
مكتب الضمان الاجتماعي- أبها	20	8

4	10	المكتب النسوي للضمان- أبها
12	30	مؤسسة رعاية الفتيات- خميس مشيط
16	40	دار التربية الاجتماعية للبنات- خميس مشيط
16	40	دار الحضانة الاجتماعية- خميس مشيط
12	30	مركز التنمية الاجتماعية- خميس مشيط
8	20	وحدة الخدمات الشاملة- خميس مشيط
200	500	المجموع

### أداة الدراسة:

لغرض هذه الدراسة تم بناء استبيان من أجل التعرف على أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي ( دراسة تطبيقية على موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط ) وتحديد تأثير العمر والمؤهل العلمي والمستوى الوظيفي وسنوات الخبرة على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط وقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من ثلاثة محاور وهي :

**المحور الأول:** أثر رأس المال البشري على الأداء الوظيفي للعاملين في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير، وقد تكون من عدد (8) فقرة .

**المحور الثاني:** أثر رأس المال الهيكلي (التنظيمي) على الأداء الوظيفي للعاملين في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير، وقد تكون من عدد (8) فقرة .

**المحور الثالث:** أثر رأس المال العلاقي (العلاء أو المستفيدين) على الأداء الوظيفي للعاملين في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير، وقد تكون من عدد (8) فقرة.

**المحور الرابع:** مستوى الاداء الوظيفي في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير، وقد تكون من عدد (12) فقرة. حيث تشخص هذه الفقرات وتوضح المحور الذي تنتمي إليه.

### صدق وثبات أداة الدراسة :

#### أ.الصدق الظاهري للأداة :

تم عرض أداة الدراسة – الاستبيان – بعد بنائها على عدد من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس بكلية أبن رشد وذلك من أجل تقويمهم أداة جمع البيانات من حيث صياغتها ودقتها في قياس متغيرات الدراسة ومدى ملائمتها لأهداف ومجتمع الدراسة، وقدرتها على الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وبناءً على التعديلات والاقتراحات التي أبدتها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات حتى أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية .

#### ب. صدق الاتساق الداخلي للأداة :

بعد التعرف على الصدق الظاهري لأداة الدراسة من الضروري التأكد من الاتساق الداخلي للأداة حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (217) موظف وموظفة من موظفي فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط حيث تم جمعها إلكترونياً. وتم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة ويقصد بالاتساق الداخلي " قوة الارتباط بين درجات كل من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور " حيث جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بتطبيقه على

(217) مستجيب، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الاختبار والدرجة الكلية للمجال

الذي تنتمي إليه، وتبين من الجداول الآتية (1، 2، 3، 4) أن معظم الفقرات معامل الارتباط لها أعلى من (0.5) وهذا يعني أن هناك ارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور.

### أولاً: رأس المال البشري :

جدول رقم (2) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور رأس المال البشري بالدرجة الكلية للمحور

م	العبارة	معامل الارتباط
1	يملك العاملون القدرة على حل المشاكل بشكل فعال	0.512
2	يتوفر لدى فرع الوزارة كفاءات وخبرات عالية المستوى	0.441
3	يعمل فرع الوزارة على الحفاظ على الكفاءات البشرية	0.708
4	يعمل فرع الوزارة على اختيار الكفاءات ممن يمتلكون مهارات وخبرات كافية لشغل المواقع الإدارية المهمة	0.749
5	يسهم العاملون بفرع الوزارة في تقديم أفكار ابتكارية متطورة للارتقاء بالأداء	0.600
6	يعمل فرع الوزارة على تأهيل وتدريب وصقل الخبرات والكفاءات البشرية بشكل مستمر	0.781
7	يملك الموظفون بفرع الوزارة بالمنطقة الوعي الكافي بأهمية تقييم الإداء الوظيفي ويسهمون في تحقيقه	0.539
8	تتوفر لدى موظفي فرع الوزارة الانتماء الوظيفي الذي يسهم في تحسين وتطوير الإداء	0.489

### ثانياً: رأس المال الهيكلي (التنظيمي) :

جدول رقم (3) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور رأس المال الهيكلي بالدرجة الكلية للمحور

م	العبارة	معامل الارتباط
1	توجد قاعدة بيانات متكاملة خاصة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية متاحة لجميع فروع الوزارة في المناطق	0.790
2	يوجد تحديث مستمر للعمليات الإدارية لتشجيع على التنافس في إنجاز الأعمال بجودة عالية	0.842
3	تعمل الوزارة على نقل المعرفة البشرية بين موظفيها	0.879
4	تطور وزارة العمل والتنمية الاجتماعية هيكلها باستمرار بحيث تتناسب مع متطلبات العصر	0.888
5	يتميز الهيكل التنظيمي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمرونة	0.891
6	تسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتطبيق القوانين والقواعد المطلوب منها الالتزام بها	0.846

0.873	لدى فرع الوزارة بالمنطقة السياسات والإجراءات الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية	7
0.852	يمتلك فرع الوزارة بالمنطقة الامكانيات التكنولوجية تسهم في تحسين الأداء والخدمة	8

### ثالثاً: رأس المال العلاقتي :

جدول رقم (4) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور رأس المال العلاقتي بالدرجة الكلية للمحور

م	العبرة	معامل الارتباط
1	يهتم فرع الوزارة بتحقيق رغبة المستفيدين ويحرص على إقامة علاقات جيدة معهم	0.647
2	يسعى فرع الوزارة للاستماع لشكاوي المستفيدين ويعمل على حلها بأقصى وقت ممكن	0.690
3	يمتلك الموظفين القدرة على التواصل مع المستفيدين بوسائل اتصال مختلفة	0.642
4	يسهل الوصول إلى المعلومات والخدمات عن الوزارة إلكترونياً	0.757
5	تعمل الوزارة على توثيق المعلومات الخاصة بالمستفيدين وتحديثها باستمرار	0.695
6	يوجد مراكز استقبال بفرع الوزارة والوحدات التابعة له في المنطقة لاستقبال المستفيدين وتسهيل الخدمة لهم وارشادهم	0.697
7	يتاح للمستفيدين تقييم خدمات فرع الوزارة عبر تطبيقاتها الالكترونية والاستفادة منها في تحسين وتطوير الأداء	0.713
8	يقدم فرع الوزارة خدمات مميزة لذوي الاحتياجات والظروف الخاصة	0.724

### رابعاً: الأداء الوظيفي :

جدول رقم (5) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الأداء الوظيفي بالدرجة الكلية للمحور

م	العبرة	معامل الارتباط
1	تعمل وزارة العمل على تدريب وتطوير مهارات الموظفين من اجل تحسين اعمالهم	0.670
2	تسعى الوزارة الى تطبيق التكنولوجيا المتطورة لتحسين أداء موظفيها	0.701
3	تعتمد الوزارة في تقييم الاداء الوظيفي على النتائج التي حققها الموظف في العمل	0.647
4	يتعامل موظفي فرع الوزارة بحرفية مع البرامج والتطبيقات الالكترونية التي من خلالها تقدم الوزارة خدماتها للمستفيدين	0.753
5	يتوفر بالوزارة وفروعها قواعد للبيانات والمعلومات ترصد الأداء الوظيفي	0.644
6	يوجد في وزارة العمل نظام لتقييم الاداء الوظيفي.	0.670

0.739	يعمل فرع الوزارة بتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقديم خدمات ذات جودة عالية	7
0.733	يعمل فرع الوزارة على تبني المعرفة الجديدة لتطوير أداء الموظفين	8
0.683	تستخدم الوزارة مؤشرات الأداء الوظيفي لتطويره وتحسينه	9
0.734	ظروف العمل في وزارة العمل محفزة ومساعدة على الاداء الجيد	10
0.805	يملك موظفي فرع الوزارة المعرفة التامة بأي تحديثات على الخدمات التي تقدمها الوزارة	11
0.696	تقوم وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بتوضيح رؤيتها وأهدافها لموظفيها	12

ج - الصدق البنائي: للتحقق من الصدق البنائي لأبعاد الاستبانة قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبيان والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان والجدول الآتي توضح ذلك :

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

م	عنوان المحور	معامل الارتباط
	رأس المال البشري	0.880
	رأس المال الهيكلي ( التنظيمي )	0.859
	رأس المال العلاقي (العلاء أو المستفيدين)	0.870
	الأداء الوظيفي	0.628

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بأن معاملات الارتباط بين معدل كل مجال من مجالات الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة كانت أكثر من 0.60 مما يدل على وجود صدق جيد في الاتساق البنائي بين مجالات الدراسة.

#### د - ثبات أداة الدراسة :

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (7) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (7) معامل الثبات لمحاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

م	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات	النسبة
	رأس المال الفكري	8	0.761	76.1%
	رأس المال الهيكلي ( التنظيمي )	8	0.948	94.8%
	رأس المال العلاقي	8	0.844	84.4%
	الأداء الوظيفي	12	0.908	90.8%
	الدرجة الكلية	36	0.942	94.2%

يتبين من الجدول رقم (7) أن درجة الثبات مناسبة تتراوح ( بين 76,1%-94,8% ) حيث بلغ معامل الثبات لجميع الفقرات معاً 94,2% وهي درجة ثبات ممتازة تفي بأغراض البحث العلمي.

### المعالجات الإحصائية:

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لحساب التكرارات للمتغيرات الديمغرافية .  
 معامل الارتباط (بيرسون) لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي .  
 معامل الثبات (ألفا كرونباخ ) لحساب معامل الثبات لأسئلة الاستبيان .  
 تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ( simple linear regression test ) لاختبار الفرضية الأولى ، والثانية ،  
 والثالثة . الرابعة .

تم استخدام اختبار التباين المصاحب (ANCOVA) لاختبار الفرضية الخامسة .

### مناقشة النتائج :

التحليل والتفسير المتعلق بالاستبيان الذي يضم استجابة العاملين في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في  
 مدينتي أبها وخميس مشيط ، وفيما يلي الإجابة على فرضيات البحث :

### أولاً: التحليل والتفسير المتعلق بالفرضية الأولى:

يوجد مستوى من رأس المال الفكري في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في فرع وزارة العمل والتنمية  
 الاجتماعية في منطقة عسير وتتفرع منها:

1. يوجد مستوى من رأس المال البشري في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في فرع وزارة العمل والتنمية  
 الاجتماعية في منطقة عسير.

للإجابة على هذه الفرضية يتم استخدام اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test

جدول رقم (8) اختبار ( t ) لمجموعة مستقلة لمستوى رأس المال البشري بفرع العمل والتنمية بعسير

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يملك العاملون القدرة على حل المشاكل بشكل فعال	4.2857	0.63204	99.887	0.00
2	يشجع فرع الوزارة روح الابتكار والإبداع بين موظفيه	4.1613	0.67135	91.307	0.00
3	يعمل الموظفون بفرع الوزارة بكل إدارة وقسم كفريق واحد ومتعاون	3.2903	1.12363	43.137	0.00
4	يعمل فرع الوزارة على اختيار الكفاءات ممن يمتلكون مهارات وخبرات كافية لشغل المواقع الإدارية المهمة	3.2765	1.26090	38.279	0.00
5	يحرص موظفي فرع الوزارة بالمنطقة على إنجاز المهام الموكلة إليهم بشكل صحيح	4.1106	0.77384	78.250	0.00
6	هناك تواصل مستمر بين الموظفين والإداريين بكافة وحدات أفرع الوزارة بالمنطقة	3.1567	1.24103	37.470	0.00
7	يملك الموظفون بفرع الوزارة بالمنطقة الوعي الكافي بأهمية تقييم الإداء الوظيفي ويسهمون في تحقيقه	4.1705	0.79551	77.228	0.00
8	تتوفر لدى موظفي فرع الوزارة الانتماء الوظيفي الذي يسهم في تحسين وتطوير الإداء	4.3871	0.72484	89.159	0.00
	الدرجة الكلية	3.8548	0.57202	99.271	0.00

يتبين من الجدول رقم (8) نتائج اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test حيث تبين أنه يوجد مستوى من رأس المال البشري وذلك لأن مستوى الدلالة لجميع الفقرات يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ،  
 وقيم المتوسطات الحسابية (3.29 - 4.38) أي أن إجابات عينة الدراسة كانت تتراوح بين موافق وموافق بشدة



على أن هناك مستوى مرتفع من رأس مال بشري في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير وبناء عليه تم قبول الفرضية.

2. يوجد مستوى من رأس المال الهيكلية في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.

للإجابة على هذه الفرضية يتم استخدام اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test جدول رقم (9) اختبار (t) لمجموعة مستقلة لمستوى رأس المال الهيكلية بفرع العمل والتنمية بعسير

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
1	توجد قاعدة بيانات متكاملة خاصة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية متاحة لجميع فروع الوزارة في المناطق	3.5806	1.02025	50.977	0.00
2	يوجد تحديث مستمر للعمليات الإدارية للتشجيع على التنافس في إنجاز الأعمال بجودة عالية	3.3226	1.20842	39.894	0.00
3	الاختصاصات بين الوحدات الهيكلية للوزارة وفروعها غير متداخلة وواضحة	3.4009	1.07178	46.056	0.00
4	تطور وزارة العمل هيكليتها باستمرار بحيث تتناسب مع متطلبات العصر	3.5668	1.12481	46.058	0.00
5	يتميز الهيكل التنظيمي لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمرونة	3.3180	1.17666	40.913	0.00
6	تسعى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لتطبيق القوانين والقواعد المطلوب منها الالتزام بها	3.6267	1.05138	50.114	0.00
7	لدى فرع الوزارة بالمنطقة السياسات والإجراءات الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية	3.4793	1.16698	43.288	0.00
8	يملك فرع الوزارة بالمنطقة الامكانيات التكنولوجية تسهم في تحسين الأداء والخدمة	3.4240	1.23039	40.395	0.00
	الدرجة الكلية	3.4649	0.97115	51.798	0.00

يتبين من الجدول رقم (9) نتائج اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test حيث تبين أنه يوجد مستوى من رأس المال الهيكلية وذلك لأن مستوى الدلالة لجميع الفقرات يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ، وقيم المتوسطات الحسابية (3.3226 – 3.6267) أي أن إجابات عينة الدراسة كانت تتجه نحو خيار موافق على أن هناك مستوى مرتفع من رأس مال الهيكلية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير وبناء عليه تم قبول الفرضية.

3. يوجد مستوى من رأس المال العلائقي في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.

للإجابة على هذه الفرضية يتم استخدام اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test

جدول رقم (10) اختبار ( t ) لمجموعة مستقلة لمستوى رأس المال العلائقي بفرع العمل والتنمية بعسير

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يهتم فرع الوزارة بتحقيق رغبة المستفيدين ويحرص على إقامة علاقات جيدة معهم	4.3687	0.68889	92.348	0.00
2	يسعى فرع الوزارة للاستماع لشكاوي المستفيدين ويعمل على حلها بأقصى وقت ممكن	4.4378	0.67155	96.250	0.00
3	يملك الموظفون القدرة على التواصل مع المستفيدين بوسائل اتصال المختلفة	4.1982	0.84019	72.729	0.00
4	يسهل الوصول إلى المعلومات والخدمات عن الوزارة إلكترونياً	3.9908	0.92791	62.561	0.00
5	تعمل الوزارة على توثيق المعلومات الخاصة بالمستفيدين وتحديثها باستمرار	4.1290	0.80043	75.070	0.00
6	يوجد مراكز استقبال بفرع الوزارة والوحدات التابعة له في المنطقة لاستقبال المستفيدين وتسهيل الخدمة لهم وإرشادهم	3.9032	0.94027	60.367	0.00
7	يتاح للمستفيدين تقييم خدمات فرع الوزارة عبر تطبيقاتها الإلكترونية والاستفادة منها في تحسين وتطوير الأداء	3.7235	1.03952	52.057	0.00
8	يقدم فرع الوزارة خدمات مميزة لذوي الاحتياجات والظروف الخاصة	3.9032	0.96458	58.846	0.00
	الدرجة الكلية	4.0818	0.60027	98.943	0.00

يتبين من الجدول رقم (10) نتائج اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test حيث تبين أنه يوجد مستوى لرأس المال العلائقي وذلك لأن مستوى الدلالة لجميع الفقرات يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ، وقيم المتوسطات الحسابية (3.7235–4.4378) أي أن إجابات عينة الدراسة كانت تتراوح بين موافق وموافق بشدة على أن مستوى مرتفع من رأس مال علائقي في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير وبناء عليه تم قبول الفرضية.

### ثانياً: التحليل والتفسير المتعلق بالفرضية الثانية:

يوجد مستوى من الأداء الوظيفي في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.

للإجابة على هذه الفرضية يتم استخدام اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test  
 جدول رقم (11) اختبار ( t ) لمجموعة مستقلة لمستوى الأداء الوظيفي بفرع العمل والتنمية بعسير

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
1	تعمل وزارة العمل على تدريب وتطوير مهارات الموظفين من اجل تحسين اعمالهم	4.4332	0.73055	88.383	0.00
2	تسعى الإدارة الى تطبيق التكنولوجيا المطورة لتحسين أداء موظفيها	4.3134	0.76585	82.004	0.00
3	تعتمد الهيئة في تقييم الاداء الوظيفي على النتائج التي حققها الموظف في العمل.	4.2673	0.77130	80.546	0.00
4	يتعامل موظفي فرع الوزارة بحرفية مع البرامج والتطبيقات الالكترونية التي من خلالها تقدم الوزارة خدماتها للمستفيدين	4.2028	0.74870	81.707	0.00
5	تعمل الإدارة على تحديد الاجراءات الضرورية لأداء موظفيها من اجل تحقيق اهدافها.	4.4286	0.80836	79.792	0.00
6	يوجد في وزارة العمل نظام لتقييم الاداء الوظيفي.	4.5438	0.65204	101.523	0.00
7	يعمل فرع الوزارة بتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقديم خدمات ذات جودة عالية	4.3733	0.74151	85.887	0.00
8	تزود الهيئة موظفيها بتقارير دورية توضح مستوى ادائهم.	4.4470	0.77472	83.607	0.00
9	تستخدم الوزارة مؤشرات الأداء الوظيفي لتطويره وتحسينه	4.5714	0.66368	100.356	0.00
10	ظروف العمل في وزارة العمل محفزة ومساعدة على الاداء الجيد	4.4009	0.71401	89.765	0.00
11	يملك موظفي فرع الوزارة المعرفة التامة بأي تحديثات على الخدمات التي تقدمها الوزارة	4.5023	0.68126	96.272	0.00
12	تقوم وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بتوضيح رؤيتها وأهدافها لموظفيها	4.4700	0.73929	88.073	0.00
	الدرجة الكلية	4.4128	0.51687	124.342	0.00

يتبين من الجدول رقم (11) نتائج اختبار العينة الواحدة المستقلة One Sample T-test حيث تبين أنه يوجد مستوى من الأداء الوظيفي وذلك لأن مستوى الدلالة لجميع الفقرات يساوي (0.00) وهو أقل من (0.05) ، وقيم المتوسطات الحسابية (4.2028 - 4.5438) أي أن إجابات عينة كانت تتجه نحو خيار موافق على أن مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير وبناء عليه تم قبول الفرضية .

### ثالثاً: التحليل التوكيدي والتفسير المتعلق بالفرضية الثالثة:

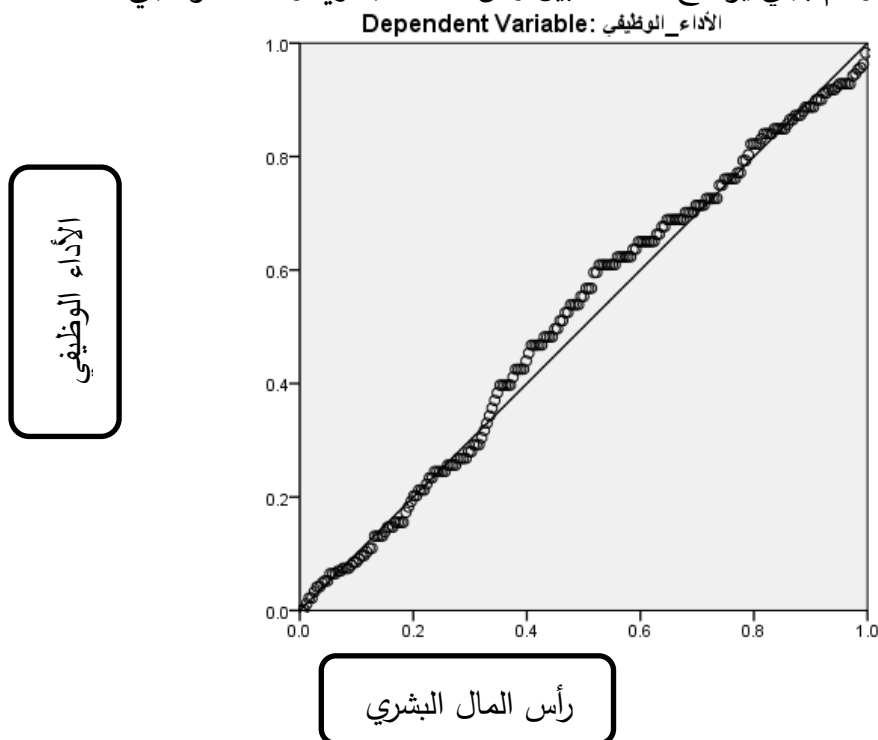
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) لرأس المال البشري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ( simple linear regression test )  
 جدول رقم (12) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال البشري على الأداء الوظيفي

المعاملات	درجات الحرية	مجموع الانحراف	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	1	11.328	11.328	57.517	0.00
البواقي	215	46.377	0.216		
المجموع	216	57.705	-		

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن مستوى الدلالة هو (0.00) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الأداء الوظيفي. أي أن رأس المال البشري يساهم في رفع مستوى الوظيفي، والشكل رقم (1) يؤكد مساهمة رأس المال البشري ومن الواضح ارتباط في البيانات.

شكل رقم (1) رسم بياني يوضح العلاقة بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي



يتبين من الشكل رقم (1) أنه كلما زاد رأس المال البشري في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير زاد مستوى الأداء الوظيفي أي أن العلاقة طردية بين رأس المال البشري الأداء الوظيفي.

#### رابعاً: التحليل التوكيدي والتفسير المتعلق بالفرضية الرابعة:-

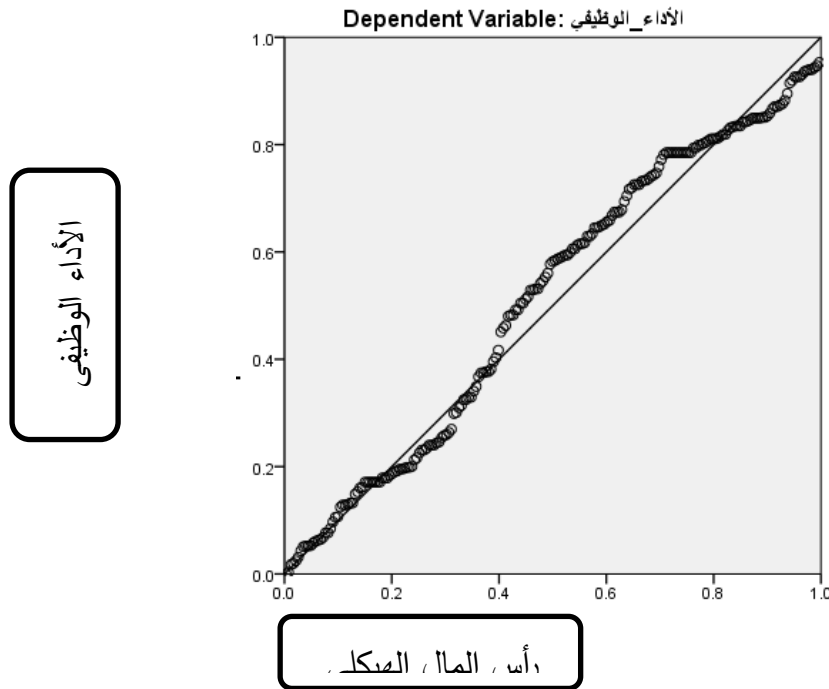
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال الهيكلية (التنظيمي) على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ( simple linear regression test ).  
جدول (13) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال الهيكلي على الأداء الوظيفي

المعاملات	درجات الحرية	مجموع الانحراف	مربع الانحرافات	مجموع	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	1	3.097	3.097			
البواقي	215	54.608	0.254		12.192	0.001
المجموع	216	57.705	-			

يتضح من خلال الجدول رقم ( 13 ) أن مستوى الدلالة هو ( 0.001 ) وهو أقل من ( 0.05 ) أي أنه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي (التنظيمي) على الأداء الوظيفي . أي أن رأس المال الهيكلي يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، والشكل رقم (2) يؤكد مساهمة رأس المال الهيكلي ومن الواضح ارتباط في البيانات .

الشكل رقم ( 2 ) رسم بياني يوضح العلاقة بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي



يتبين من الشكل رقم ( 2 ) أنه كلما زاد رأس المال الهيكلي (التنظيمي) في فرع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير زاد مستوى الأداء الوظيفي أي أن العلاقة طردية بين رأس المال الهيكلي والأداء الوظيفي.

#### خامساً: التحليل التوكيدي والتفسير المتعلق بالفرضية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال العلاقي على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط.

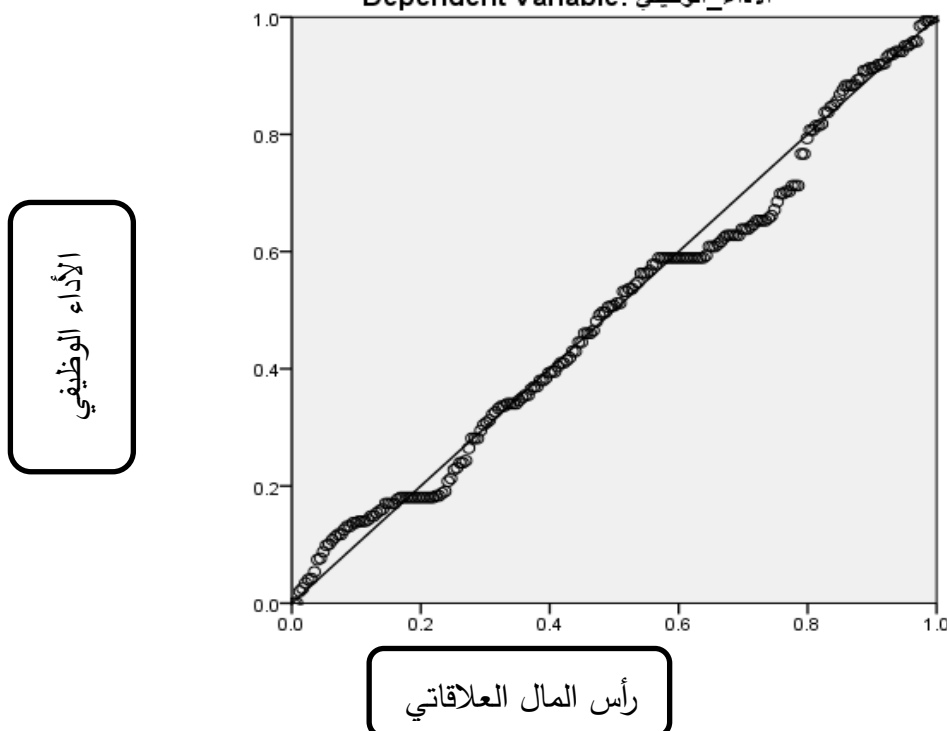
وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ( simple linear regression test ).

جدول رقم (14) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال العلاقتي على الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة F	مجموع مربع الانحرافات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	المعاملات
0.00	139.928	22.750	22.750	1	الانحدار
		0.163	34.955	215	البواقي
		-	57.705	216	المجموع

يتضح من خلال الجدول (14) أن مستوى الدلالة هو (0.00) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لرأس المال العلاقتي على الأداء الوظيفي. أي أن رأس المال العلاقتي يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، والشكل (3) يؤكد مساهمة رأس المال العلاقتي ومن الواضح ارتباط في البيانات.

الشكل رقم (3) رسم بياني يوضح العلاقة بين رأس المال العلاقتي والأداء الوظيفي  
Dependent Variable: الأداء\_الوظيفي



يتبين من الشكل رقم (3) أنه كلما زاد رأس المال العلاقتي في المنظمة زاد مستوى الأداء الوظيفي أي أن العلاقة طردية بين رأس المال العلاقتي والأداء الوظيفي.

#### سادساً: التحليل والتفسير المتعلق بالفرضية السادسة:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط يعزى للخصائص الديمغرافية (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - الرتبة الوظيفية - سنوات الخبرة) .

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين المصاحب (ANCOVA) .

جدول (15) اختبار (ANCOVA) أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	مجموع الانحراف	متوسط الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجنس	12.383	6.192	29.235	0.00
العمر	13.388	3.347	16.011	0.00
المستوى التعليمي	11.729	2.932	13.521	0.00
الرتبة الوظيفية	12.690	3.173	14.941	0.00
سنوات الخبرة	13.480	3.370	16.155	0.00

يتبين من الجدول رقم (15) النتائج التالية :

1. مستوى الدلالة لمتغير الجنس هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- 2- مستوى الدلالة لمتغير العمر هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.
2. مستوى الدلالة لمتغير المستوى التعليمي هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
3. مستوى الدلالة لمتغير الرتبة الوظيفية هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.
4. مستوى الدلالة لمتغير عدد سنوات الخبرة هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وهذا يعني أنه يوجد أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

### وصف خصائص عينة الدراسة :

متغير الجنس : جدول رقم (16) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	113	%52.1
أنثى	104	%47.9
المجموع	217	%100.0

تشير نتائج الجدول رقم (16) أن ما يعادل 52.1% من المستجيبين على الاستبيان ذكور، أي أكثر من نصف أفراد الدراسة. بينما 47.9% من أفراد العينة إناث.

متغير العمر : جدول رقم (17) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
سنة فأقل 30	38	%17.5
31 – 40 سنة	109	%50.2

58	26.7%	41 - 50 سنة
12	5.5%	أكبر من 50 سنة
217	100%	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (17) أن ما يعادل 50,2% من المستجيبين على الاستبيان كانت أعمارهم تتراوح من 31 - 40 سنة. أما من تتراوح أعمارهم من 41 - 50 سنة فيشكلون نسبة 26,7%. وأما من تتراوح من 30 سنة فأقل فيشكلون 17,5%. و 5,5% من المستجيبين كانت أعمارهم أكبر من 50 سنة.

### متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (18) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
22.6%	49	دبلوم فما دون
65.4%	142	بكالوريوس
10.1%	22	ماجستير
1.8%	4	دكتوراه
100.0%	217	المجموع

يتضح من الجدول رقم (18) أن معظم المستجيبين المستوى التعليمي بكالوريوس بنسبة 65.4% من إجمالي أفراد الدراسة، 22.6% من المستجيبين مستواهم التعليمي 22.6% المستجيبين مستواهم التعليمي، و 10.1% من المستجيبين مستواهم التعليمي ماجستير، 1.8% من المستجيبين مستواهم التعليمي دكتوراه.

### متغير المرتبة الوظيفية :

جدول رقم (19) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المرتبة الوظيفية

النسبة	التكرار	المرتبة الوظيفية
13.4%	29	مدير
17.5%	38	رئيس قسم
16.1%	35	مساعد رئيس قسم
53.0%	115	موظف (ليس ذو مهام إدارية)
100.0%	217	المجموع



يتضح من الجدول رقم (19) أن معظم المستجيبين المستوى التعليمي مرتبتهم الوظيفية موظف بنسبة 53.0% من إجمالي أفراد الدراسة، و17.5% من المستجيبين مرتبتهم الوظيفية رئيس قسم، 16.1% من المستجيبين مرتبتهم الوظيفية مساعد رئيس قسم، 13.4% من المستجيبين مرتبتهم الوظيفية مدير.

### متغير عدد سنوات الخبرة :

جدول رقم (20) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من (1-5) سنوات	48	22.1
من (6-10) سنوات	64	29.5
من (11-15) سنة	35	16.1
أكثر من 15 سنة	70	32.3
المجموع	217	100.0

يتضح من الجدول رقم (20) أن معظم المستجيبين عدد سنوات الخبرة لديهم أكثر من 15 سنة بنسبة 32.3% من إجمالي أفراد الدراسة، و29.5% من المستجيبين عدد سنوات الخبرة لديهم من (6-10) سنوات، 22.1% من المستجيبين عدد سنوات الخبرة لديهم من (1-5) سنوات، 16.1% من المستجيبين عدد سنوات الخبرة لديهم من (11-15) سنة. **النتائج والتوصيات :**

### النتائج :

- يوجد مستوى مرتفع من رأس المال الفكري في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.
- يوجد مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في منطقة عسير.
- يوجد أثر لرأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط .
- وتتفرع من هذه النتيجة النتائج التالية :
- يوجد أثر لرأس المال البشري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط .
- يوجد أثر لرأس المال الهيكلي (التنظيمي) على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط .
- يوجد أثر لرأس المال العلاقي (العملاء أو المستفيدين) على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط .
- يوجد أثر لرأس المال الفكري على الأداء الوظيفي في فروع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في مدينتي أبها وخميس مشيط تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية .

### التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يلي:

1. وضع استراتيجيات مناسبة للاهتمام برأس المال الفكري في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية والتي تساهم في رفع الأداء الوظيفي.
2. ضرورة اهتمام وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بأبعاد رأس المال الفكري لما له من أهمية في تطور أداء الوزارة وفروعها .
3. عقد البرامج التدريبية بشكل مستمر للعاملين في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتوعيتهم بأهداف وغايات الوزارة من أجل تقديم أفضل ما لديهم .
4. التأكيد على ضرورة تطبيق أبعاد رأس المال الفكري لما له من أثر فعال على الأداء الوظيفي.
5. العمل على رفع الاهتمام بمستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
6. نشر وتعزيز مفهوم رأس المال الفكري بجميع أنواعه وبالوسائل المختلفة.
7. خلق حالة من الولاء لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية والاستعداد للعمل من منطلق الالتزام تجاه الإدارة بتحمل المسؤوليات .
8. التطوير المستمر لرأس المال الفكري بأنواعه المختلفة من أجل تحسين أداء وقدرات الموظفين وهو ما يساعد على زيادة مستوى رضا المستفيدين .
9. خلق مناخ عمل تعاوني لبث روح التفاهم والألفة بين العاملين والمستفيدين من خدمات وزارة العمل والتنمية الاجتماعية من خلال فتح قنوات للحوار والتواصل داخل الوزارة .
10. تنفيذ دراسات حول تعزيز ثقافة العاملين بأهمية رأس المال الفكري لتحسين الأداء الوظيفي ، تدريب العاملين على توظيف أبعاد المال الفكري لتطوير الأداء الوظيفي .

## المراجع المراجع العربية :

- الروسان، محمود، والعجلوني، محمود، (2010) . أثر رأس المال الفكري في المصارف الأردنية . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (26) ، العدد الثاني .
- الزبيدي، غني دحام تناي، والمشهداني، آمنة عبد الكريم مهدي، (2016) . دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي . بحث ميداني في وزارة النفط العراقية ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (14)، العدد (38).
- الشعباني صالح إبراهيم (2011) ، "أثر رأس المال الفكري على الإتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعات الأثاث المنزلي(ش.م) مختلطة في نينوي"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الرابع، العدد السابع.
- الشمري، ناصر ساجد الناصر، (2017) . أثر رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لقطاع الاتصالات : دراسة تطبيقية في دولة الكويت . المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد (13)، العدد (3).
- العامري، صالح مهدي محسن، و الغالبي، طاهر محسن منصور (2008). "الإدارة والأعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.
- العبادي، هاشم فوزي، (2014) . دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة . مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (8)، العدد (31).

- (1)، العدد (37). العميدي، ضرغام علي مسلم، (2016). تأثير رأس المال الفكري في شفافية المنظمة : دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الزراعة جامعة الكوفة . مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (1)، العدد (37).
- بدوي، عفاف السيد، (2012). رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة دكتوراه، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.
- بوحميد، ليلي، ويحيوي، إلهام، (2018). دور رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية: دراسة حالة . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد (1)، العدد (43).
- جابر، سناء، (2017). دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي . دراسة حالة جامعة محمد خيضر، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر
- حرحوش ، عادل ، (2007). رأس المال الفكري وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه. المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة .
- حسين، سعد مهدي، (2007). أثر رأس المال البشري الاستراتيجي وعناصر النجاح الحرجة في تفوق المنظمات . رسالة دكتوراه، الجامعة المستنصرية، بغداد.
- زويوش، بلال، (2017). رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز الأداء في البنوك التجارية. مجلة العلوم الإنسانية، الجزء (1)، العدد (8).
- زيان، أمينة، (2018) أثر رأس المال البشري على الأداء الإنتاجي للمؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية . دور نشر المعرفة كوسيط، مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد (8)، العدد (15).
- سلمان. قيس حمد ، (2005). إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في الفاعلية التنظيمية على وفق مدخل رأس المال الفكري- دراسة ميدانية في وزارة الكهرباء . رسالة دكتوراه ،جامعة بغداد، العراق
- شريفى، خيرة ، (2014). رأس المال الفكري لدعم الإبداع - دراسة ميدانية . مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ، العدد (10).
- شقلب، رامز ياسر، (2016). أثر رأس المال الفكري على أداء البنوك المصرية . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد (3)، العدد (3).
- صالح ، رضا إبراهيم ، (2009) "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية تحت عنوان "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- طالب، علاء، والعبادي، هاشم، (2006). العلاقة التفاعلية بين إدارة المعرفة ورأس المال الفكري . بحث مقدم إلى المؤتمر العملي الأول، كلية الإدارة والاقتصاد، 18-19 نيسان، جامعة كربلاء.
- عاشور مزريق ود.نعيمة قويدري،(2001) "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الخامس حول "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية لعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي شلف، الجزائر، 13-14. عطية، لطيف

- عبد الرضا ، (2008) . رأس المال الفكري وإدارة المعرفة العلاقة و الأثر ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد (10)، العدد (3).
- منصوري، إلهام، (2018) أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأداء الاستراتيجي من منظور بطاقة الأداء المتوازن - دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية ، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، ع 2.
- ميهوب، سماح، (2017) . أثر استغلال رأس المال الفكري على دعم القدرات الإبداعية في المصارف : دراسة حالة المصارف العاملة بمدينة قسنطينة ، مجلة دراسات لجامعة عمار ثليجي، الأغواط، العدد (61).
- يعقوب، عبد القادر محمد، (2016) . استثمار رأس المال البشري والفكري ودوره في تحقيق التنمية المستدامة . مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، المجلد (19)، العدد (32).

#### المراجع الأجنبية :

1. Biserka Komnenic, Dragana Pokrajcic, (2012), "Intellectual capital and corporate performance of MNCs in Serbia", Journal of Intellectual Capital, Vol. 13 Iss: 1 pp. 106 - 119.
2. Gogan, L., et al, (2016), The Impact of Intellectual Capital on Organizational Performance, Procedia - Social and Behavioral Sciences 221 194 – 202
3. Mitchell, H., (2010), A model for managing Intellectual capital to generate wealth, Massey University, Albany, New Zealand.
4. Mohammad Alipour, (2012), "The effect of intellectual capital on firm performance: an investigation of Iran insurance companies", Measuring Business Excellence, Vol. 16 Iss: 1 pp.
5. Xuerong Wang, Li Liu, and Cuihu Meng, (2011), " Sensitive Analysis of Intellectual Capital on Corporate Performance in Selected Industry Sectors in China ", Springer-Verlag Berlin Heidelberg,