

تأثير التنمية المستدامة لرأس المال الفكري على القدرات الإبداعية للعاملين في المنظمات (دراسة ميدانية)

د. حسام قرني أحمد*

مستخلص

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة إثبات العلاقة بين التنمية المستدامة لرأس المال الفكري في المنظمات، وزيادة القدرات الإبداعية لموظفي هذه المنظمات، ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في القدرات الإبداعية لدى العاملين بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات راجعة لتوافر عناصر التنمية المستدامة لرأس المال الفكري أم لا.

وقد تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، حيث تم تصميم استبانة من ٤٠ سؤالاً، وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية يبلغ عددها (١١٨) موظفاً، يمثلون مدراء ورؤساء أقسام ومشرفين وفنيين وعمال بمختلف مواقع وإدارات الجهاز، وصل للباحث فعليا منهم ١٠٠ استبانة إلكترونية فقط من المجموع الكلي (بنسبة ٨٥% تقريبا)، وبالتالي أصبح عدد مفردات العينة ١٠٠ مفردة من العاملين في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

وباستخدام البرامج الإحصائية SPSS والإحصاء الوصفي والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية تم تقييم مستويات تنمية رأس المال الفكري والقدرات الإبداعية في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

وقد تم استخدام تحليل الانحدار وإحصائي F وإحصائي T لمعرفة العلاقة بين جودة المناخ المؤسسي والأداء الفعال، كما تم استخدام تحليل التباين الخماسي لمعرفة أثر الخصائص الشخصية والوظيفية في القدرات الإبداعية.

وقد كشفت الدراسة عن أن تقييم العاملين لعناصر متغير تنمية رأس المال الفكري كان إيجابياً، كما أن تقييم العاملين لمحور للقدرات الإبداعية بكافة أبعاده كانت أيضاً إيجابية، وأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) فأقل بين أبعاد تنمية رأس المال الفكري مجتمعة ومنفردة والقدرات الإبداعية.

مقدمة :

أدت التحولات في البيئة الاقتصادية المحلية والإقليمية والدولية إلى زيادة حدة المنافسة بين المنظمات على كافة المستويات، كما اتسم اقتصاد المعرفة بالتعقيد والديناميكية، وأصبحت المعرفة مورداً استراتيجياً يتنامى بشكل تراكمي ويؤثر بشكل كبير على المركز التنافسي للمنظمة.

وفي ظل هذا التحول التنافسي وعصر المعلوماتية، أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره العامل الأصيل الذي يلعب الدور الرئيس في عملية الإبداع والتجديد، وهو القائد في عملية التغيير، وبالتالي هو القادر على تحويل المعرفة إلى قيمة ومن ثم إلى ميزة تنافسية، وهو ما يعني أن مركز الثقل في توليد القيمة قد انتقل من استغلال الموارد الطبيعية (المادية) إلى استغلال الأصول الفكرية (غير الملموسة).

وتأسيساً على ما سبق فقد أصبح التركيز على كيفية تنمية رأس المال الفكري من متطلبات بيئة العمل الحالية وما تتسم به من حدة منافسة 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.

ومن خلال هذه الدراسة سوف نبين الدور الذي تقوم به المنظمات من خلال عمليات التنمية المستدامة لرأس المال الفكري ومردود ذلك على القدرات الإبداعية لمواردها البشرية

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوعين هامين من المواضيع الإدارية الحديثة وهما : تنمية رأس المال الفكري ، والإبداع.

وتكتسب الدراسة أهميتها مما يلي:

-أهمية موضوع تنمية رأس المال الفكري، من حيث كونه يساهم في اكتشاف وتدعيم تدفق القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد مما يكسب المنظمة ميزة تنافسية تميزها عن غيرها.

-لفت انتباه القادة والعاملين على حد سواء إلى أنه لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها بكفاءة دون فهم متعمق لرأس المال الفكري بها وكيفية إدارته.

-ضرورة الحفاظ على رأس المال الفكري وسبل استثماره بالشكل الذي يحقق الأنشطة الابتكارية والإبداعية التي تحقق وتدعم المزايا التنافسية.

-أهمية الجانب الميداني الذي يبين أنماط تعزيز رأس المال الفكري في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، مع توضيح نقاط القوة والضعف بها، وكذلك الطرق التي يتبعها الجهاز في تطوير رأس المال الفكري والحفاظ عليه.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري ومدى الاهتمام به في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، والتعرف على دوره في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين فيها، ومن ثم تحقيق قيمة مضافة وتحقيق الميزة التنافسية لها.
- ٢- التعرف على القدرات المميزة للشخصية المبدعة .
- ٣- النظر إلى الأمور بشمولية للتوصل إلى حلول إبداعية خلاقة.
- ٤- لفت أنظار المعنيين في القطاع الحكومي إلى ضرورة الوعي بقيمة الشخص المبدع وأهمية اكتشاف قدراته وطاقاته واستثمارها.
- ٥- محاولة تفسير علاقة الارتباط بين رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة وبين الإبداع في المنظمة محل الدراسة.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة فى السؤال الرئيسى التالي:

ما هو أثر التنمية المُستدامة لرأس المال الفكري على القدرات الإبداعية للعاملين في المنظمات؟

وتنبثق عن هذا السؤال الرئيسى الأسئلة الفرعية التالية :

١ - ما مدى معرفة العاملين في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بمختلف مستوياتهم الوظيفية، بمفهوم رأس المال الفكرى ؟

٢- ما هو واقع الإهتمام بتنمية رأس المال الفكري في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات؟

٣ - ما هي آليات زيادة القدرات الإبداعية في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات ؟

فروض الدراسة

تسعى الدراسة إلى التحقق من مدى صدق الفرض التالي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات تنمية رأس المال الفكري، والمتمثلة في :

إسقاط رأس المال الفكري، بناء رأس المال الفكري، تنمية رأس المال الفكري، الحفاظ على رأس المال الفكري، الحفاظ على المتعاملين.

وبين القدرات الإبداعية للعاملين في الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات محل الدراسة، والمتمثلة في: القدرات الشخصية، إنتاج الأفكار، المرونة الفكرية.

منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لواقع التنمية المستدامة لرأس المال الفكري بأبعاده المختلفة وبين تحقيق الإبداع في المنظمة محل الدراسة، ثم قام الباحث بتحليل ما حصل عليه من معلومات تحليلًا شاملاً يوضح مدلوله.

مصطلحات الدراسة

الجهاز : يقصد بالجهاز في متن هذه الدراسة، . الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات - التابع لوزارة الاتصالات - بالقرية الذكية - جمهورية مصر العربية.

الأداء الوظيفي : ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين (عادل زايد،

2003، ١٥)

ويعتبر الأداء الوسيلة الرامية إلى تحقيق هدف محدد من قبل المنظمة، ويعرف الأداء بأنه " ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين والمقصود بالأداء في هذه الدراسة هو السلوك الوظيفي للعاملين ، ويرتبط مفهوم قياس الأداء بتقييم أداء العاملين في الهيئة لتحقيق أهدافها، ومقياس كفاءة الأداء يوضح إلى أي مدى نُفذ البرنامج وفقاً للخطة المقررة في صورة توزيع القوى البشرية وأنشطة البرامج، والتكاليف المُخططة مسبقاً (p54 C.kennedy, 2002,).

تقييم الأداء: هي آلية تُستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً (سهيلة عباس، ٢٠٠٣، ٢٧)

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة جوايرة ومحاسنة (٢٠١٥) " أثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال في شركات

صناعة الأدوية":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ورأس المال المعرفي حسب رأي المدراء لشركات صناعة الأدوية في الأردن، وتم استخدام استبانة كأداة رئيسة للحصول على المعلومات، وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود ارتفاع في استخدام رأس المال الفكري والمعرفي في شركات الأدوية في الأردن ووجود أثر إيجابي من استخدام المهارات والأفكار الإبداعية على أداء شركات الأدوية. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بالأفكار الإبداعية عند الموظفين، وضرورة تدريب الموظفين على الاستخدام الفعال لرأس المال البشري والمعرفي والاهتمام بالاستخدام الفعال لأدوات تكنولوجيا المعلومات المتوفرة نظراً لدورها الكبير في توسيع الأفكار والمهارات لدى الموظفين.

٢- دراسة عبدالله (٢٠١١) "المحاسبة عن رأس المال الفكري وأثرها على قيمة المنشأة: دراسة تطبيقية في سوق الخرطوم للأوراق المالية":

هدفت الدراسة إلى التعرف برأس لمال الفكري على الأداء المالي للشركات المدرجة في بورصة الخرطوم للأوراق المالية، كما هدفت إلى تحديد أثر الاستخدام الفعال لرأس المال الفكري على أسهم الشركات المدرجة في البورصة وتحديد أثر رأس المال الفكري على تحقيق الميزة للشركات، ومن أهم نتائج الدراسة: شكل الأصول المعنوية والفكرية في المنشآت الجزء الأكبر والأهم من رأس مالها خاصة في المنظمات كثيفة المعرفة، وأن هناك ضرورة للإفصاح عن رأس المال الفكري في صلب القوائم المالية من أجل ترشيد القرارات الاستثمارية. ومن أهم توصيات الدراسة: تطوير إطار مفاهيمي جديد للمحاسبة يندرج تحته السياسات الخاصة بالأصول الفكرية، ودراسة مستقبلية بعنوان أثر المحاسبة عن رأس المال الفكري على الكفاءة الإدارية بالتطبيق على قطاع البنوك والمصارف السودانية.

٣- دراسة العساف (٢٠٠٤م) بعنوان: "واقع الإبداع ومعوقاته لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض" هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع الإبداع لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض، وما المعوقات التي تحد من قدرتهن على الإبداع الإداري.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: واقع الإبداع الإداري لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض بشكل عام. أن معوقات الإبداع الإداري تحد من قدرة مديرات المدارس على الإبداع الإداري بدرجة متوسطة، وقد أوصت الدراسة بالعمل على منح مديرات المدارس صلاحيات تتناسب مع مسؤولياتهن وتتيح لهن قدرًا من الاستقلالية وحرية التصرف- العناية بتوفير

الإمكانات المادية التي يتطلبها التجديد والابتكار في المدارس - التأكيد على المشرفات الإداريات تبني نظام إشرافي يسمح لمديرات المدارس بإطلاق طاقاتهم الإبداعية.

٤- دراسة السكران (٢٠٠٤م)، بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على توجهات العاملين في قطاع الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي السائد في هذا القطاع وعلاقة ذلك بأدائهم. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى ضباط الأمن الخاص بمدينة الرياض نحو محور "إدراك الموظف لدوره" كأحد محاور الأداء الوظيفي - وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور القدرات والخصائص الفردية كأحد محاور الأداء الوظيفي - انخفاض فاعلية أداء القيادات الأمنية بسبب تعقد السياسات والإجراءات وصعوبة تداول المعلومات. وقد أوصت الدراسة بما يلي: ضرورة اهتمام المسؤولين في قطاع قوات الأمن الخاصة بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي - الحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية والبدنية لجميع العاملين في قطاع قوات الأمن الخاصة - رفع دافعية العاملين بقطاع قوات الأمن الخاصة عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية.

٥- دراسة رضا (٢٠٠٣م) بعنوان: "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين بالأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، و على واقع الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الأمنية بالمطار. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة : يقوم العاملون في الأجهزة الأمنية بإنجاز عملهم بأسلوب متجدد، ويتمتعون برؤية شاملة لمشكلات العمل - تساعد مشاركة المرؤوسين في تحديد أهداف الإدارة على إيجاد روح الإبداع لرجال الأمن بالمطار

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة، سنوات الخدمة) فيما يتعلق بالإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي.

وقد أوصت الدراسة بما يلي: التأكيد على القيادات الأمنية بتشجيع المبدعين وتحفيزهم - العمل على توفير برامج تدريبية ذات صفة إبداعية وابتكارية تهدف إلى زيادة و تحسين الأداء- اختيار القيادات الأمنية المؤهلة علمياً وعملياً لما لذلك من إسهام في رفع كفاءة الأداء

الوظيفي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- Alhosban ،Alzuabi ،Alshatnawi(2013"), Effect using Accounting for Human Resource on Financial Accounting:"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم محاسبة الموارد البشرية وطرق تسجيلها وإطفاؤها في القوائم المالية وكيفية قياس مكونات العناصر البشرية وأثرها على القوائم المالية، وتم استخدام أساليب احصائية لتحليل الاستبانة وهي: التكرارات وإختبار ألفا والنسب المئوية وإختبارات للعينة الواحدة. ومن أهم نتائج الدراسة: ان طرق القياس المحاسبي في القوائم المالية مطبقة بدرجة متوسطة كما ان طرق المحاسبة عن الموارد البشرية لا يوجد طريقة واحدة معينة نظرا لافتقار معايير المحاسبة الدولية عن اصدار معايير خاصة في التعامل مع الموارد البشرية. ومن أهم توصياتها: ضرورة عقد الندوات والمؤتمرات في الإشارة لأهمية العنصر البشري وتوضيح دوره في تحقيق أهداف الجهاز، وان يتم وضع بيانات محاسبية حول كيفية التعامل مع الموارد البشرية حتى يصار لإصدار معايير المحاسبة الدولية للتعامل ماليا مع محاسبة الموارد البشرية.

2-Michel ،Nouri (2007)"Developing Competitive Advantage Through Knowledge Management And Intellectual Capital"

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري بوصفه قوة تنافسية مؤثرة في أداء الشركات المؤسسي. حيث تناولت نموذجا من شركات تعمل في الشرق الأوسط لإختبار خمسة عوامل تربط أداء الشركات المؤسسي بإدارة المعرفة وهذه العوامل هي: معرفة العنصر البشري ونموه، معلومات السوق، التحالفات الاستراتيجية، انسياب المعرفة لاتخاذ القرار المعلوماتية. توصلت الدراسة إلى إن جميع هذه العوامل هي مناسبة ويقترح اعتمادها لتحسين الأداء المؤسسي والمعرفي للشركة، وتعتبر معرفة العنصر البشري ونموه والتحالفات الاستراتيجية وانسياب المعرفة لاتخاذ القرار أهم شروط نجاح الأداء المؤسسي على مختلف الأصعدة.

3- Aino ،B. ،(2005): "How to Generate Intellectual Capital"

هدفت الدراسة إلى أنه يجب التعامل مع عنصر المعرفة كأصل مهم والتعرف على أهميته في عمليات التحكم المؤسسي للشركات ويجب التركيز عليه لأنه يعتبر من أهم عناصر تحقيق أهداف

الحكومية للشركات. وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة أنه يجب أن تمتلك الشركات هذا العنصر الفريد الذي يضمن الميزة التنافسية لها في الأسواق المالية وكذلك يجب أن يفهم كيفية تجديده في كل زمان ومكان، وأن توضح الاستراتيجيات الخاصة له للإسهام في تحقيق أهداف الحكامية المؤسسية.

4- Kate Gray ,Estelle Sun ،(2004):"Importance of Intellectual Capital":

هدفت الدراسة إلى تقديم وإبراز أهمية رأس المال الفكري باعتباره المؤسس لقيمة الجهاز، وكذلك بيان كيفية إسهامه في عملية تقييم وقياس النظام الخاص بالشركات توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات من أبرزها: التأكيد على أهمية التدقيق الداخلي عند تقييم وقياس رأس المال الفكري للشركات وبيان مدى أثر رأس المال الفكري باعتباره الأداة المهمة لقياس وتقييم القيمة الخاصة لأية شركة. والعمل على تنمية القدرات والمهارات الإبداعية لدى العاملين في الوحدات الصناعية من خلال برامج التدريب الهادفة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن استخلاص النتائج التالية:

- استهدفت الدراسات السابقة التركيز على الجوانب الهامة المتعلقة بعلاقة رأس المال الفكري بالإبداع سعياً إلى فهم عميق حول العناصر المكونة لهذين المفهومين، والعوامل المؤثرة فيهما، والمعوقات التي تحد من وجودهما، وقد استطاعت التوصل إلى عدد من الإستنتاجات التي تعضد رؤية كل منها نحو مفهومي الدراسة الرئيسيين، رأس المال الفكري والإبداع.

- اتفقت الغالبية من الدراسات السابقة على أن رأس المال الفكري يمثل المورد الذي يرتبط بصفة أساسية بالمعرفة، ويعد دالة أساسية في خلق القيمة وفي ظل اقتصاديات المعرفة أصبحت الأصول غير الملموسة موارد أساسية لثروة منظمات الأعمال، وأن نجاح هذه المنظمات مرهون بقيمة هذه الأصول وإستراتيجية إدارتها.

- أوصت الدراسات السابقة بضرورة الاهتمام بالأفكار الإبداعية عند الموظفين، وضرورة تدريب الموظفين على الاستخدام الفعال لرأس المال البشري والمعرفي، والاهتمام بالاستخدام الفعال لأدوات التكنولوجيا في توسيع الأفكار والمهارات لدى الموظفين، وضرورة الاهتمام بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي، والحرص على تطوير وتأهيل القدرات الفكرية والبدنية

لجميع العاملين، ورفع دافعية العاملين عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية، والتأكيد تشجيع المبدعين وتحفيزهم، وهو ما أفرزته الإستنتاجات التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

- وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها إحتوت عدداً من الأبعاد التي لم يتم التطرق إليها ولم يتم قياسها مجتمعة مع بعضها من قبل، لكل من تنمية رأس المال الفكري، والمتمثلة في: إستقطاب رأس المال الفكري، بناء رأس المال الفكري، تنمية رأس المال الفكري، الحفاظ على رأس المال الفكري، الحفاظ على المتعاملين. وبين القدرات الإبداعية للعاملين في الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات محل الدراسة، والمتمثلة في: القدرات الشخصية، إنتاج الأفكار، المرونة الفكرية.

وسيحاول الباحث من خلال السير في إجراءات الدراسة الميدانية أن يصل إلى الإستنتاجات التي تجلى جانب الغموض الوارد في إشكالية الدراسة، كما سيحاول الباحث أيضاً التحقق من مدى صحة الفروض المقترحة سلفاً أو عدم صحتها.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم رأس المال الفكري وأهميته ومكوناته

سوف يتناول الباحث بالدراسة في هذا المبحث مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته وأهميته من خلال أهم الدراسات السابقة التي أجراها بعض الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية وذلك على النحو التالي :

١/١ مفهوم رأس المال الفكري:

تباينت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري، وسوف يعرض الباحث فيما يلي لأهم آراء هؤلاء الكتاب والباحثين على النحو التالي:

تعريف (Roos 1998)

رأس المال الفكري هو المورد الذي يستخدم لخلق القيمة المضافة لمنظمات الأعمال وتطبيق المعرفة التي يمكن من خلالها تعزيز قيمة المنظمة ومن ثم فإن خلق القيمة يعد الأساس في وضع الإدارة الإستراتيجية ومن ثم فإن رأس الفكري يمثل الاعتبارات الواجب الاهتمام بها منذ صياغة إستراتيجية المنظمة .

تعريف شاهين (٢٠٠٣م) :

رأس المال الفكري هو أصول غير ملموسة تتضمن مجموعة من الموارد التي تسيطر عليها المنشأة نتيجة لأحداث ماضية عن طريق الملكية أو الحقوق القانونية، ومن المتوقع أن تحقق هذه الأصول منافع اقتصادية مستقبلية تسهم في دعم القدرة التنافسية للمنشأة والابتكار والتحديث والتطوير، وما ينتج عن أداء العنصر البشري من منافع اقتصادية.

تعريف سعد زناد (٢٠٠٥م) :

رأس المال الفكري هو مجموعة من العناصر الهادفة إلى تكوين ثروة فكرية في المنظمة، رصيدها الطاقات المعرفية المتمثلة في نخبة معينة من الأفراد القادرين على تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة عن طريق إنتاج أفكار جديدة وتطوير الأفكار القديمة.

تعريف (Uljan, E. et. Al (2005) :

يعرف رأس المال الفكري بأنه رأس المال المحرك للإبداع والتفكير والتجديد

تعريف بشير البنا (٢٠٠٧م) :

رأس المال الفكري يمكن النظر إليه باعتباره مثلاً حقيقياً للقدرة على المنافسة، ومعياراً لنجاح منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها.

تعريف محمود رزق (٢٠٠٧) :

رأس المال المعرفي يتمثل "في الأصول غير الملموسة المملوكة للمنظمة ، والمتعلقة بالمعرفة والتي يتوقع استخدامها في تحقيق منافع مستمرة ، وتوليد وتنمية الثروة ، ومن أمثلتها ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات متراكمة وملكية فكرية ، وقدرات ابتكارية واستشارية وتكنولوجية ومهارات.

تعريف شوقي فودة (٢٠٠٨) :

يعرف رأس المال الفكري بأنه : "أصل من الأصول غير الملموسة التي تتكون منها منظمات الأعمال، وتؤدي إلى خلق الميزة التنافسية للمنظمة في الأسواق المحلية والأجنبية.

تعريف سوسن عبد الحميد (٢٠٠٨م) :

رأس المال الفكري يعرف بأنه "مجموعة من الأصول المعرفية المتفردة والمعتمدة على العقول البشرية المبدعة ، ومتطلبات ونظم العمل، والعلاقة مع العملاء التي تؤدي إلى الإنتاج المستمر للأفكار والأساليب الجديدة التي تحقق قيمة مضافة للمنظمة وتدعم قدراتها التنافسية.

تعريف مؤيد الفضل (٢٠٠٩م) :

يعرف رأس المال الفكري بأنه الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات الحميمة مع العملاء، التي يتضافر استخدامها مع الموارد المادية الأخرى ، كما أوضحت الدراسة أن رأس المال الفكري يعد دالة لخلق القيمة وأحد الأركان الرئيسية في نظم تقويم الأداء المعاصرة.

ومن تحليل التعريفات السابقة لمفهوم رأس المال الفكري يرى الباحث:

- عدم اتفاق الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية على تعريف محدد لرأس المال الفكري يتناول طبيعته، أو يحقق التوافق بين المفاهيم المختلفة المشار إليها.
- أجمعت العديد من الدراسات على أن رأس المال الفكري يتمثل في مجموعة من الأصول غير الملموسة التي يتكون منها رأس المال البشري ورأس مال المعلومات ورأس المال التنظيمي.

٢/١ أهمية رأس المال الفكري، ومكوناته:أ - أهمية رأس المال الفكري:

يمثل رأس المال الفكري مجموعة العناصر المتوافرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على الوصول بها للعالمية من خلال مجموعة الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمد على الابتكار والتجديد.

وبحسب (Jay Liebowitz, 2015) تبدو أهمية رأس المال الفكري جلية من كونه أحد العوامل الأساسية التي تعضد وتقوي المركز التنافسي للمنظمة مما يمكنها من الاستمرارية في أداء وظائفها واكتساب المهارات وتجديد رصيدها المعرفي، والتخلص من المفاهيم البالية التي تسود داخل المنظمة.

وبحسب (العساف، ٢٠٠٤م) فإن أهمية رأس المال الفكري كما يوفر القدرات الإبداعية والإبتكارية التي تساهم في حل المشاكل وتطوير أساليب الأداء في منظمات الأعمال، الأمر الذي يجعل لرأس المال الفكري أهمية متنامية لدوره الحيوي والمحوري في خلق المزايا التنافسية المستدامة لمنظمات الأعمال، فضلاً عن هذا فإن الاهتمام بدراسة مفهوم رأس المال الفكري وعناصره وطرق قياسه والتقرير عنه يساعد إدارة المنظمة في تركيز اهتمامها على تنميته وحمايته، ويدعم هدف المنظمة الخاص بزيادة قيمة أسهمها ويساعد على زيادة كفاءة

أسواق المال عن طريق إمداد المستثمرين بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات الاستثمار بشكل أفضل، هذا بالإضافة إلى أن الفشل في فهم عملية خلق القيمة وإهمال رأس المال الفكري قد يترتب عليه حدوث الخسائر على مستوى المنظمة.

وقد يؤدي إهمال رأس المال الفكري إلى تخصيص غير كفاء لموارد المنظمة، الأمر الذي يترتب عليه مردود سلبي يتمثل في عدم قدرتها على تقدير إمكانياتها وحجم أعمالها في المستقبل.. وإن لم تستطع المنظمة الحصول على معلومات غير ملائمة وغير صادقة من خلال السوق وقنواته الرسمية، فإن ذلك يؤدي إلى تخصيص غير سليم للموارد على المستوى القومي (عبدالله، ٢٠١١، ١٢٥).

وبحسب (Kaplan and Norton p. 147)، فقد أصبح التوسع في الخطط الإستراتيجية لمنظمات الأعمال ضرورة حتمية لاستيعاب رأس مالها الفكري بجانب رأس مالها المادي، كما أصبح للاستثمار في رأس الفكري دور فعال في وجود استمرارية منظمات الأعمال في مزاولتها، وأصبح رأس المال الفكري يمثل رأس المال الحقيقي الذي يمكن الاعتماد عليها في خلق القيمة المضافة وتحقيق المزايا التنافسية لهذه المنظمات.

ب - مكونات رأس المال الفكري

تباينت آراء الكتاب والباحثين في تحديد مكونات رأس المال الفكري. فيرى بعض الباحثين أن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال الهيكلي الذي يقصد به المعرفة التي تظل باقية في المنشأة بعد أن يتركها أعضاؤها بشكل مؤقت أو بشكل نهائي، وتتمثل هذه المعرفة في قواعد البيانات والمستندات والبرامج الجاهزة ومكونات الحاسب الآلي، ورأس المال البشري، ويتمثل في العاملين وما يملكونه من معارف وخبرات ، ورأس مال العملاء ويقصد به رأس المال الذي يدخل ضمن رأس المال الهيكلي المعرفة والعلاقات المتصلة بالعملاء، ويعتبر رأس المال التنظيمي الجانب الآخر من رأس المال الهيكلي ويشمل رأس المال الابتكاري، كبراءات الاختراع وتراخيص الإنتاج، ورأس مال العملية ويقصد به المعرفة المتصلة بعمليات المنشأة (الشربيني ، 2011م، 27)

وقد أظهرت الدراسات المتعددة بتحديد مكونات رأس المال الفكري (المعرفي)، أنه لا يوجد تعريف محدد يتفق عليه علماء ومفكري وباحثي الإدارة بشكل قاطع،

وبحسب دراسة (Al- Ali, N., 2014) رأس المال الفكري إلى أربعة أقسام هي رأس

المال البشري ورأس المال التنظيمي ورأس المال السوقي (يتمثل في كفاءة الإدارة في التكامل مع الأطراف الخارجية) ورأس المال الابتكاري الذي يتمثل في قدرة المنشأة على التحسين والتطوير

وبحسب (Edvinsson and Malone, 1997) فقد تم تقسيم رأس المال المعرفي إلى ثلاثة أقسام: رأس المال البشري: ويتمثل في كفاءات العاملين والخبرات المتراكمة لديهم ، ورأس المال التنظيمي ويتمثل في البرامج والسياسات التي تقوم بها المنظمة والتي تصب في رأس المال المعرفي ورأس مال العميل ويتمثل في علاقة المنظمة مع العملاء والموردين والمنظمات التجارية، ودراسة (Shao- chi, C., et, al. 2008) والاتحاد الدولي للمحاسبة (IFAC, 1998) حيث قسمت رأس المال المعرفي إلى ثلاثة أقسام: رأس المال البشري ويتمثل في كفاءات العاملين والخبرات المتراكمة لديهم، ورأس المال الهيكلية ويتمثل في المعرفة التي يتم تأسيسها من خلال هيكل وعمليات وثقافة المنظمة، ورأس المال العلاقات ويتمثل في القيمة المحصلة من تعاملات المنظمة مع العملاء والموردين، أي يمثل المعرفة التي تتضمن العلاقات مع البيئة الخارجية.

وبحسب (Bontis, 2001:45) يتكون رأس المال الفكري من العناصر التالية:

- الأصول البشرية (رأس المال البشري): وهي المعرفة المحفوظة في ذهن العامل الفرد والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً، وتتمثل في المهارات، الإبداع، والخبرات... الخ
- الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل والتي تملكها المنظمة، أو هي مجموع الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط، التصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.
- رأس المال الهيكلية: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات، من خلال الأخذ في الاعتبار التوقعات الجديدة والاعتراف بالأفكار الجديدة والمفاهيم والأدوات المتكيفة مع التغيير، والتي تشمل الثقافة، النماذج التنظيمية، والعمليات، والإجراءات.
- الملكية الفكرية (رأس مال التجديد): وتضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذلك كل ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار،

المواهب الخاصة بالنشر والمؤتمرات، وتحاول المنظمات امتلاك المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

- رأس مال العلاقات: وهو الذي يعكس طبيعة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها ومنافسيها.

ويرى الباحث أن التفاعل بين هذه المكونات هو الذي يساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للمنظمة.

ولأغراض هذه الدراسة،،،،

قام الباحث بدمج واختصار كل تلك المكونات في خمسة عمليات رئيسية تمر بها عملية التنمية أستخدمها لرأس المال الفكري، وهي :

١. إستقطاب رأس المال الفكري
٢. بناء رأس المال الفكري
٣. تنمية رأس المال الفكري
٤. الحفاظ على رأس المال الفكري
٥. الحفاظ على المتعاملين

ثانياً: الإبداع

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات ولعل استمرار التقدم العلمي والتطور التقني الذي حققته البشرية في مختلف المجالات يتطلب النظرة المتجددة للأشياء وتوليد الأفكار الجديدة وتشجيع الإبداع خاصة في الدول النامية التي تسعى جاهدة إلى اللحاق بركب التقدم العلمي ، والتطور التقني . وبالتالي فإن اللجوء إلى الإبداع يعد أمراً حتمياً أمام الدول النامية. وبالنظر إلى عناصر العملية الإبداعية فإن حجر الزاوية فيها هو المورد البشري وما يمتلكه من قدرات إبداعية الذي من خلاله، تنطلق المنظمة نحو الإبداع الإداري.

وسوف يتناول الباحث بالدراسة في هذا المبحث مفهوم الإبداع الإداري والقدرات الإبداعية المميزة للشخصية المبدعة من خلال أهم الدراسات التي أجراها بعض الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية، وذلك على النحو التالي :

١/٢ الإبداع الإداري

ينطلق مفهوم الإبداع الإداري من المفاهيم العامة للإبداع ذاتها، فالإبداع في الإدارة متعلق بالأفكار الجديدة في مجال الإدارة وتطوير المنتجات وقيادة فرق العمل وتحسين الخدمات للعملاء، وكل وظائف الإدارة المعروفة، وباختصار.. فالإبداع الإداري هو كل فكرة أو إجراء أو منتج يقدمه الموظفون صغارهم وكبارهم يتسم بالتجديد والإضافة، ويعود بمنافع إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية على المؤسسة أو الأفراد أو المجتمع.

و بحسب (عيد، ٢٠٠٨م، ص ٢١) ، فقد عرف بعض العلماء الإبداع الإداري بتعريفات عديدة،

منها:

1- الإبداع الإداري هو عملية فكرية متفردة تجمع بين المعرفة المتألقة والعمل الخلاق، تمس شتى مجالات الحياة، وتتعامل مع الواقع وتسعى نحو الأفضل، فضلاً عن أن الإبداع ناتج تفاعل متغيرات ذاتية أو موضوعية أو شخصية أو بيئية أو سلوكية، يقودها أشخاص متميزون.

2 - يشمل الإبداع الإداري عمليات اتخاذ القرارات الرشيدة وتطوير العقلية البشرية وتطوير الهيكل التنظيمي، ويؤثر كل ذلك في التصرفات التي ترتبط بالنواحي الفعلية أو التفكير الابتكاري

3 - في مجال التفكير الإبداعي تبرز قدرات الفرد على تصور النتائج وابتكار الحلول، فالمبدع لا يعتمد على الحلول التقليدية، بل لديه الجرأة والقدرة على المخاطرة في تبني أفكار وحلول جديدة تختلف عن التفكير النمطي والأسلوب التقليدي.

4 - الإبداع الإداري هو عملية تسعى إلى إحداث نقلة متميزة على مستوى المنظمة، من خلال توليد مجموعة من الأفكار الابتكارية وتنفيذها من قبل أفراد العمل.

وبذلك نرى أن تعريف الإبداع الإداري ينطلق من تعريفات الإبداع العامة التي تركز على دور الفرد في عملية الإبداع والقدرة على ابتكار الأفكار الجديدة والخلاقة سواء أكان ذلك الإبداع فردياً أو جماعياً.

محفزات الإبداع

تتنوع محفزات الإبداع في المنظمات كما يلي : (درة، ٢٠٠٣م، ص ٩٦)

- إسناد العمل الملائم لخصائص الفرد وقدراته الذهنية ورغباته وتوجهاته النفسية والاجتماعية.

- توفير فرص التعلم والتدريب وتنمية المعارف والقدرات الذهنية والمعرفية.
- تحميل الفرد مسؤولية الأداء وتفويضه في اتخاذ القرارات .
- إثارة جو التنافس والتحدي بين العاملين وإذكاء الرغبة في التفوق والتميز من خلال نظم الحوافز.
- ربط الحوافز المادية والمعنوية بالأداء ومستويات الإنجاز في العمل.
- تنمية الإتصالات وفتح مجالات التفاعل وتبادل الآراء وشحن العقول بإثارة الأسئلة التي تبحث لها لمنظمة عن إجابات.
- تنمية ثقافة التطوير والتحسين المستمر وتأكيد الالتزام بالجودة الشاملة .
- تشجيع الأفراد على ممارسة التفكير المنطلق بتقديم الاقتراحات وتطوير الأساليب
- التوسع في تطبيق اللامركزية، وتخفيف الرقابة الإدارية للصيقة على الأداء.
- تنمية الشعور بالمسئولية والرقابة الذاتية.
- الشفافية في الإعلان عن معايير تقييم الأداء والمكافأة على الإنجاز.

٢ / ٢ القدرات الإبداعية المميزة للشخصية المبدعة :

القدرات الإبداعية هي الاستعدادات العقلية التي يلزم توافرها للأشخاص حتى يقوموا بأنواع من السلوك الإبداعي، والتي تميز الشخص المبدع القادر على التفكير الإبداعي. ولأغراض هذه الدراسة، سوف يوضح الباحث عدداً من هذه القدرات، والتي سيتم إستخدامها في متن هذه الدراسة ، وتمثل فيما يلي :

١- القدرات الشخصية: وهي المقدرة الشخصية على تقديم الأفكار الجديدة النادرة والمفيدة الجديدة، وهي إنتاج غير المألوف وبعيد المدى، ويتفق عدد من الباحثين على أن القدرات الشخصية هي " القدرة على إنتاج استجابات أصيلة أي قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، أي أنه كلما قلت درجة شيوع الفكرة زادت درجة أصالتها" والقدرات الشخصية تشتمل على ثلاثة جوانب رئيسية وهي كما حددها (الشربيني وصادق، ٢٠٠٣ م، ص ١٠٩) هي:

- الاستجابة غير الشائعة (القدرة على إنتاج أفكار نادرة).
- الاستجابة البعيدة (القدرة على ذكر تداعيات بعيدة غير مباشرة).
- الاستجابة الماهرة (القدرة على إنتاج استجابات يحكم عليها بالمهارة) وهذا الجانب يعد

محكاً جديداً للأصالة.

٢- إنتاج الأفكار : إنتاج الأفكار تعني قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار، تفوق المتوسط العام، في غضون فترة زمنية محددة، ويقال إن إنتاج الأفكار هو بنك القدرة الإبداعية، لذا فمن الطبيعي أن يتميز الشخص المبدع بإنتاج الأفكار في التفكير، وتتحدد إنتاج الأفكار في حدود كمية مقيسة بعدد الاستجابات وسرعة صدورها. (السويدان والعدلوني، ٢٠٠٢م، ص ٥٧).

وبحسب (الطيبي، ٢٠٠١، ص ٥٩)، يمكن تحديد خمسة أنواع لإنتاج الأفكار بطلاقة:

- طلاقة اللفظ أي سرعة تفكير الشخص في إعطاء الألفاظ وتوليدها في نسق محدد.
- طلاقة التداعي: أي إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد.
- طلاقة الأفكار: وهي استدعاء عدد كبير من الأفكار في زمن محدد.
- طلاقة التعبير: أي التفكير السريع في كلمات متصلة تناسب موقفاً معيناً.
- طلاقة الأشكال: تقديم بعض الإضافات إلى أشكال معينة لتكوين رسوم حقيقية.

٣- المرونة الفكرية: وهي المقدرة على اتخاذ الطرق المختلفة في التفكير، وطرح بدائل التفكير بطرق مختلفة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، والنظر للمشكلة من أبعاد مختلفة، وهي درجة السهولة التي يغير بها الشخص موقفاً أو وجهة نظر معينة، وعدم التعصب لأفكار بحد ذاته، كما أنها تعني النظر إلى الأشياء من عدة زوايا. (السرور، ٢٠٠٢م، ص ١١٨) ومن خلال العرض السابق للإطار النظري لمحوري الدراسة: رأس المال الفكري، والإبداع، يرى الباحث:

- أن رأس المال الفكري هو المفتاح الرئيسي المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بينه وبين باقي رؤوس الأموال فلا بد من الاهتمام به وذلك من خلال الاهتمام بالبشر من حيث التدريب والإعداد وتعميق الخبرة ودعم القدرات الإدارية، وحين يتم الإعداد البشري على أكمل وجه فإنه يصبح من السهل تنمية ودعم قدرات باقي رؤوس الأموال، لذا يتوجب على المنظمات الطامحة إلى النمو والتقدم، العمل على تنمية وزيادة الاهتمام برأس المال الفكري
- كما أنه، وفي ضوء ما سبق أيضاً، يرى الباحث أن رأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتنوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداء العاملين

لوظائفهم بطرق إبداعية .

- كما يرى الباحث أيضاً أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغيير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة ابتداءً من تكامل المهارات والخبرات لجميع أفرادها وصولاً إلى ميزتها التنافسية الخاصة بها ونهايةً إلى جودة الخدمة المقدمة للعملاء، لذلك لا يمكن إعطاء مفهوم محدد لهذا المورد الهام والذي يعتبر امتلاكه أحد المميزات التنافسية للوصول إلى حاكمية مؤسسية من شأنها أن تعلى من شأن قيمة المنظمة.
- وقد قام الباحث باختيار عدد من المكونات الرئيسية لكل من محوري الدراسة ليتم قياسها بشكل إحصائي داخل الدراسة.

ثالثاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها وتحليل النتائج

نبذة مختصرة عن الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات محل الدراسة*:

أنشأ الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات كهيئة قومية تدير وتنظم قطاع الاتصالات في جمهورية مصر العربية - بمقتضى القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ - يُراعي في سبيل اضطلاعهم بمهامه الشفافية، المنافسة الحرة، وحقوق المستخدمين. وهو المسئول عن خلق بيئة مواتية تحقق المنافسة العادلة بين مختلف المشغلين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى مسؤوليته عن ضمان تقديم خدمات الاتصالات بكفاءة وفعالية في جميع أنحاء الجمهورية. ومن هذا المنطلق، يعمل الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على تعزيز مجتمع المعرفة، وتوفير التنوع الاقتصادي للدولة.

لذا، فإنه منذ إنشائه، يقود الجهاز منظومة النهوض بصناعة الاتصالات، وفي إطار هذا الدور يقوم الجهاز بالعديد من المهام مسخراً كل كفاءاته سعياً لتحقيقها. وتتضمن تلك المهام:

- وضع الخطط واللوائح والقواعد اللازمة لإدارة سوق الاتصالات وتنظيم العلاقة بين أصحاب المصالح في القطاع: مشغلي الخدمات والمستخدمين.

• منح التراخيص اللازمة للمشغلين لتقديم خدمات الاتصالات.

• تحديد معايير جودة الخدمة التي يجب توافرها للمستخدم المصري.

* تم الحصول على المعلومات الخاصة بالجهاز محل الدراسة من الموقع الإلكتروني لها على شبكة الانترنت.

- مراقبة السوق للتأكد من تطبيق معايير المنافسة العادلة، وجودة الخدمات، والحفاظ على حقوق المستخدمين.
- التحكيم وحل النزاعات التي قد تنشأ بين مشغلي الإتصالات وبعضهم، أو بينهم وبين المستخدمين.
- التأكد من مراعاة المعايير الصحية والبيئية في التقنيات المطبقة والمستخدمه في السوق المصري.

٣ / ١ منهج الدراسة وطريقة جمع البيانات :

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لواقع تنمية رأس المال الفكري على القدرات الإبداعية للعاملين في الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات كدراسة حالة، على أن يقوم الباحث بتحليل ما حصل عليه من معلومات لبيان مدلول النتائج الإحصائية.

مصادر جمع المعلومات:

المصادر الأولية :

عن طريق جمع البيانات الأولية من مجموعة العاملين من عينة عشوائية طبقية ممثلة للعاملين بالجهاز القومي لتنظيم الإتصالات باستخدام إستمارة الإستقصاء والمقابلة.

المصادر الثانوية :

١. الكتب والمراجع العربية والاجنبية.
٢. الدوريات العلمية والمجلات.
٣. التقارير
٤. المواقع الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات، حيث تم أخذ عينة عشوائية طبقية يبلغ عددها (١١٨) موظف، يمثلون مدراء ورؤساء الأقسام والمشرفين والفنيين والعمال، وصل للباحث فعليا منهم ١٠٠ إستمارة إستبيان فقط من المجموع الكلي (بنسبة ٨٥% تقريبا)، وبالتالي أصبح عدد العينة ١٠٠ مفردة من العاملين في العاملين في الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات .

حدود الدراسة :

- (أ) الحدود المكانية : الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات - جمهورية مصر العربية
- (ب) الحدود الزمانية : وهي الفترة الزمنية التي تم استغراقها لجمع البيانات من مجتمع

الدراسة وتفرغها خلال عام ٢٠١٧

أداة الدراسة

تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل الدراسة ومن أهم هذه الوسائل ما يلي:

المرحلة الأولى : إستمارة الإستبيان

وهي أداة جمع البيانات الأولية، وقد تم إعدادها بعد ما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة. وقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين: القسم الأول خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية (النوع، والعمر، والمؤهل، والخبرة)

بينما تناول القسم الثاني محورين رئيسيين كما يلي:

• المحور الأول : العبارات التي تقيس واقع تنمية رأس المال الفكري، وذلك من من خلال ٥ محاور فرعية لكل منها ٥ عبارات بإجمالي ٢٥ عبارة. وكما يلي:

- استقطاب رأس المال الفكري. ٥ عبارات
- بناء رأس المال الفكري. ٥ عبارات
- تنمية رأس المال الفكري. ٥ عبارات
- الحفاظ على رأس المال الفكري. ٥ عبارات
- الحفاظ على المتعاملين. ٥ عبارات

• المحور الثاني: العبارات التي تقيس القدرات الإبداعية

من خلال ٣ محاور ، كما يلي:

- القدرات الشخصية ٥ عبارات
- إنتاج الأفكار ٥ عبارات
- المرونة الفكرية ٥ عبارات

المرحلة الثانية : المقابلة

وقد استخدم الباحث المقابلة مع بعض مفردات العينة تدعيماً للاستمارة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وذلك لتفسير بعض العبارات لتسهيل فهمها من جانب العاملين.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تمت الاستعانة بحزمة البرامج الإحصائية SPSS في تحليل البيانات التي تم تجميعها، حيث

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل: التوزيع التكراري، والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والإنحراف المعياري.

ولتحليل بيانات الإستمارة تم استخدام عددٍ من أساليب التحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي :

- استخدام إختبار الانحدار البسيط لإيجاد العلاقة بين المتغيرات.
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وقيمة الوزن النسبي لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه عبارات الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية (العمر، سنوات الخبرة...الخ) لعينة الدراسة.
- النسب المئوية والتكرارات.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
- إختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- إختبار كولومجروف - سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا
- إختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test
- إختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين.
- إختبار t تحليل التباين الأحادي للفرق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر.

إختبار صدق وثبات الإستبانة :

تم التأكد من صدق فقرات الإستبانة بطريقتين هما:

١- الصدق الظاهري(صدق المحكمين) :تم عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (٧) من الأكاديميين العاملين بكلية المدينة الجامعية بعجمان وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من تعديل.

٢- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة: قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من (٢٠) موظف بكلية المشار إليها، ثم جُمعت الملاحظات وجرى تعديل العبارات. كما تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الإستبيان على هذه العينة الإستطلاعية ، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وذلك للتأكد من مدى وجود ارتباط، وكما يلي:

الصدق الداخلي لبنود المحور الأول (تنمية رأس المال الفكري):

جدول رقم (١) :الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول : تنمية رأس المال الفكري

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة	٠٥
١ - إستقطاب رأس المال الفكري			
0.000	0.700	يملك الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط الاستراتيجي لشغل المواقع الهامة.	١
0.003	0.524	يملك الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات فنية وتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.	٢
0.028	0.401	يملك الجهاز نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحدائة وسرعة التنفيذ يميزه عن الشركات المنافسة.	٣
0.007	0.480	يملك الجهاز المعلومات والمعرفة المتخصصة التي تمكنه من أداء دوره بشكل مناسب.	٤
0.030	0.397	قيادات الجهاز مؤهلة وقادرة على أداء الأعمال الموكولة إليها بكفاءة .	٥
٢ - بناء رأس المال الفكري			
0.001	0.585	يولي الجهاز اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل.	٦
0.026	0.406	يملك الجهاز شبكة تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية تمكنه من تنفيذ خططه وبرامجه الخاصة بالموارد البشرية وفاعلية.	٧
0.000	0.641	يهتم الجهاز بأراء المتعاملين ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.	٨
0.000	0.604	تهتم الادارة بتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني.	٩
0.005	0.504	تهتم الادارة باكتساب العاملين مهارات جديدة في تخصصات عملهم.	١٠
٣ - تنمية رأس المال الفكري			
0.000	0.626	يشجع الجهاز روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.	١١
0.003	0.521	يشجع الجهاز على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.	١٢
0.005	0.502	يولي الجهاز اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الرتابة والروتين في تنفيذ الأعمال.	١٣
0.001	0.575	تؤمن الادارة بأن التدريب هو أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية لديها.	١٤
0.001	0.564	ينشر الجهاز ويعلن عن الأعمال المتميزة لموظفيه ويكافئ القائمين به أمام الجميع.	١٥
٤- الحفاظ على رأس المال الفكري			
0.000	0.654	يؤمن الجهاز بان البيئة الخارجية تفرز أنواعاً مختلفة من التحديات بسبب سرعة الابتكارات المتلاحقة.	١٦
0.000	0.671	يراعي الجهاز قدرة الموظف على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.	١٧
0.000	0.628	يحافظ الجهاز على الوضع الاجتماعي للموظفين من ذوي القدرات المتميزة حسب مواقعهم الوظيفية.	١٨
0.001	0.576	تعمل الادارة على توفير كافة البيانات والمعلومات التي تساعدني على حسن الأداء.	١٩
0.001	0.572	يوجد تناسب بين مهاراتي والعمل المطلوب مني إنجازة.	٢٠
٥ - الحفاظ على المتعاملين			
0.000	0.704	يملك الجهاز على توثيق المعلومات الخاصة بالمتعاملين (الرغبات والاحتياجات).	٢١
0.000	0.680	يملك الجهاز نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الجهاز والمتعاملين.	٢٢
0.021	0.420	يحتفظ الجهاز بمتعاملها القدامى.	٢٣
0.006	0.490	يرتبط الادارة بعلاقات طيبة مع متعامله الخارجيين.	٢٤
0.000	0.657	يحرص الجهاز على تحسين خدماته المقدمة لمتعامله الخارجيين .	٢٥

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٢٨" تساوي ٠,٣٦١. الجدول رقم (١) يوضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من ٠,٠٥ وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي ٠,٣٦١، وبذلك تعتبر عبارات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه. الصدق الداخلي لبنود المحور الثاني (القدرات الإبداعية):

جدول رقم (٢) الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني : القدرات الإبداعية

م.	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١ - القدرات الشخصية			
١	أنجز ما يسند إلي من أعمال بأسلوب متجدد.	0.726	0.000
٢	أبتعد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل.	0.533	0.002
٣	أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في اتجاز العمل.	0.485	0.007
٤	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وأملك الحجة والقدرة على الإقناع.	0.582	0.001
٥	أشعر بأن لي مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة أقدمها في مجال العمل.	0.678	0.000
٢ - إنتاج الأفكار			
٦	لدي القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.	0.677	0.000
٧	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.	0.621	0.000
٨	لدي القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى الواحد للدلالة على فكرة.	0.545	0.002
٩	لدي القدرة على التفكير السريع في الظروف المختلفة.	0.685	0.000
١٠	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة أو صياغتها في كلمات مفيدة.	0.517	0.003
٣ - المرونة الفكرية			
١١	لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر.	0.565	0.001
١٢	أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأبي للاستفادة منه.	0.737	0.000
١٣	لا أتردد في تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته.	0.526	0.003
١٤	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة.	0.498	0.005
١٥	لدي القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة.	0.600	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٢٨" تساوي ٠,٣٦١

الجدول رقم (٢) يوضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة اقل من ٠,٠٥ وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي ٠,٣٦١، وبذلك تعتبر عبارات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

إختبار صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

جدول رقم (٣) معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الإستبانة.

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	تنمية رأس المال الفكري	0.991	0.000
الثاني	القدرات الإبداعية	0.880	0.000

الجدول رقم (٣) يوضح أن معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الإستبانة يتراوح ما بين (٠,٨٨٠) و(٠,٩٩١) وهذا يعني وجود ارتباط قوي بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لعبارات الإستبانة وبذلك تعتبر هذه المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

إختبار ثبات فقرات الإستبانة :

في هذه الجزئية تم إيجاد معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر مقياس أو مؤشر لثبات الإختبار (الإستبانة).

ويوضح جدول رقم (٤) قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد على إنفراد وللمقياس ككل.

المحور	محتوى المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	
المحور الأول: تنمية رأس المال الفكري	إستقطاب رأس المال الفكري.	٥	0.9124	
	بناء رأس المال الفكري.	٥	0.9015	
	تنمية رأس المال الفكري.	٥	0.8957	
	الحفاظ على رأس المال الفكري.	٥	0.8847	
	الحفاظ على المتعاملين.	٥	0.8457	
المحور الثاني القدرات الإبداعية	القدرات الشخصية	5	0.9247	
	إنتاج الأفكار	5	0.8957	
	المرونة الفكرية	5	0.8457	
جميع عبارات الإستبانة			٤٠	0.8882

الجدول رقم (٤) يوضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الإستبانة (٠,٨٨٨٢)

وتعتبر هذه القيمة عن درجة عالية من الثبات مما يعكس ثبات إجابات المبحوثين، وهذا بدوره يدل على القدرة العالية لأداة الدراسة على قياس ما صممت من أجله.

جدول رقم (٥): إختبار التوزيع الطبيعي

القراءات		عدد العبارات	محتوى المحور	المحور
مستوى الدلالة	قيمة Z			
المحور الأول : تنمية رأس المال الفكري				
0.248	1.021	٥	إستقطاب رأس المال الفكري.	تنمية رأس المال الفكري
0.073	1.288	٥	بناء رأس المال الفكري.	
0.131	1.067	٥	تنمية رأس المال الفكري.	
0.503	0.822	٥	الحفاظ على رأس المال الفكري.	
0.245	1.024	٥	الحفاظ على المتعاملين.	
0.844	1.162	٢٥	قراءات عبارات المحور الأول	
المحور الثاني : القدرات الإبداعية				
0.790	0.651	5	القدرات الشخصية	القدرات المميزة
0.585	0.775	5	إنتاج الأفكار	للشخصية
0.443	0.865	5	المرونة الفكرية	المبدعة
0.780	0.992	15	قراءات عبارات المحور الثاني	

الجدول رقم (٥) يوضح أن قيمة مستوى الدلالة لكل عبارات الإستبانة أكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

٣ / ٢ تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

القسم الأول : خصائص عينة الدراسة:

لتحديد خصائص عينة الدراسة (النوع، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة) فقد تم تضمين قائمة الاستقصاء مجموعة من الاستفسارات التي تمثل معلومات عامة عن عينة الدراسة من العاملين في القطاعات المشار إليها سابقاً في الجهاز محل الدراسة، وقد

كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة

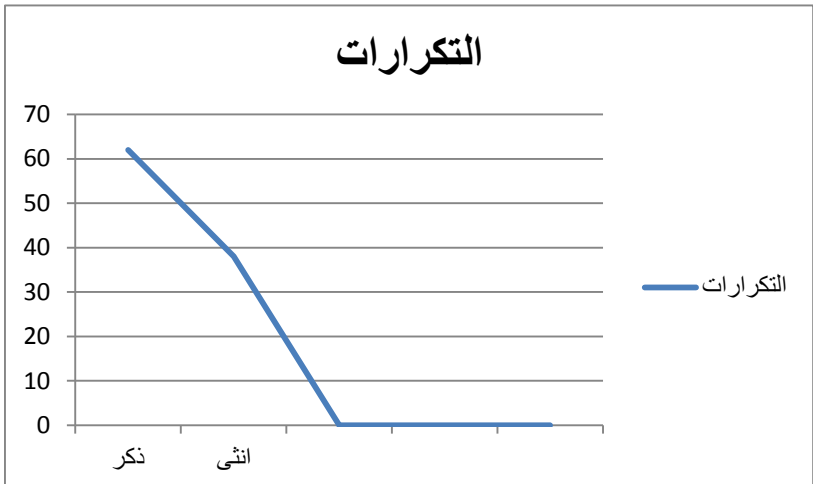
النتائج المتعلقة بتوصيف أفراد عينة الدراسة: تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية والشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع - العمر - المؤهل - سنوات الخبرة) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد الدراسة على النحو التالي :

جدول رقم (٦) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	62	٦٢%
انثى	38	٣٨%
الاجمالي	١٠٠	١٠٠%

يبين الجدول رقم (٦) نسبة أفراد العينة من حيث النوع: ذكر، انثى ان اجمالي أفراد العينة من الذكور بلغت نسبتها المئوية 62% بينما بلغت نسبة الاناث 38%

الشكل رقم (١) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب النوع

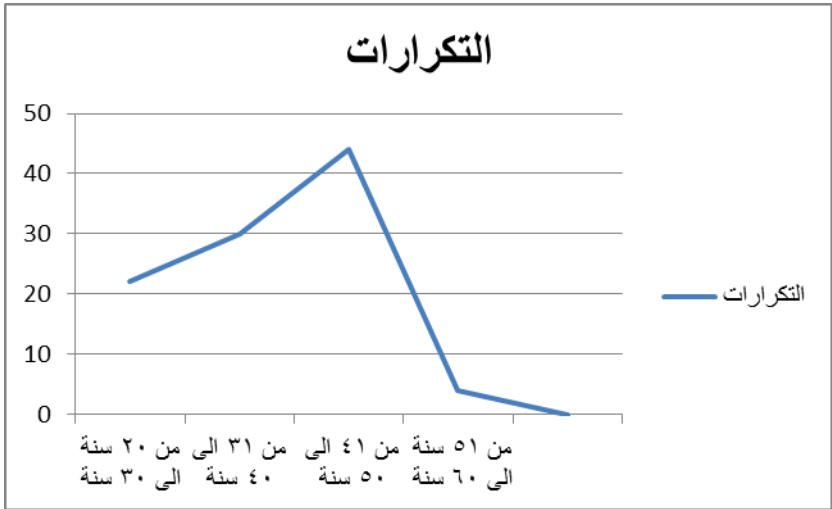


جدول رقم (٧) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرارات	الفئة العمرية
٢٢%	٢٢	من ٢٠ سنة الى ٣٠ سنة
٣٠%	٣٠	من ٣١ الى ٤٠ سنة
٤٤%	٤٤	من ٤١ الى ٥٠ سنة
٤%	٤	من ٥١ سنة الى ٦٠ سنة
١٠٠%	١٠٠	الإجمالي

يبين الجدول رقم (٧) نسبة أفراد العينة من حيث الفئة العمرية، ان اجمالي أفراد العينة من الفئة العمرية من ٢٠ سنة الى ٣٠ سنة بلغت ٢٢ % ، بينما كانت الفئة العمرية من ٣١ الى ٤٠ سنة نسبتها ٣٠ % من اجمالي أفراد عينة الدراسة، والفئة من ٤١ الى ٥٠ سنة كانت ٤٤ %، والفئة العمرية من ٥١ سنة الى ٦٠ سنة كانت ٤ %

الشكل رقم (٢) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب الفئة العمرية

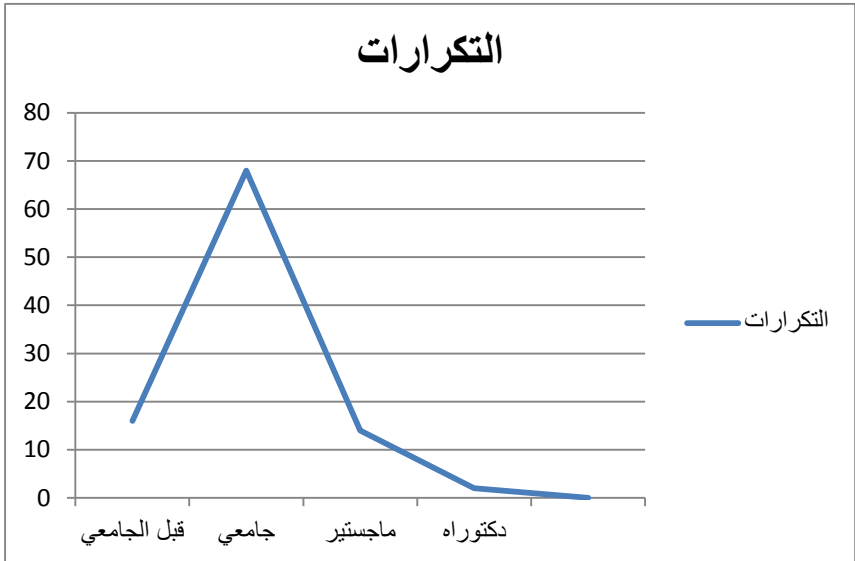


جدول رقم (٨) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب المؤهل

المؤهل	التكرارات	النسبة المئوية %
قبل الجامعي	١٦	%١٦
جامعي	٦٨	%٦٨
ماجستير	١٤	%١٤
دكتوراه	٢	%٢
الإجمالي	١٠٠	%١٠٠

يبين الجدول رقم (٨) نسبة أفراد العينة من حيث المؤهل ان اجمالي أفراد العينة من الفئة قبل الجامعي هي نسبة مئوية بلغت ١٦ %، بينما كانت فئة الجامعي بلغت نسبتها ٦٨ % من اجمالي أفراد عينة الدراسة، وفئة حاملي الماجستير كانت ١٤ %، وفئة ونسبة حاملي الدكتوراه كانت بنسبة ٢ %.

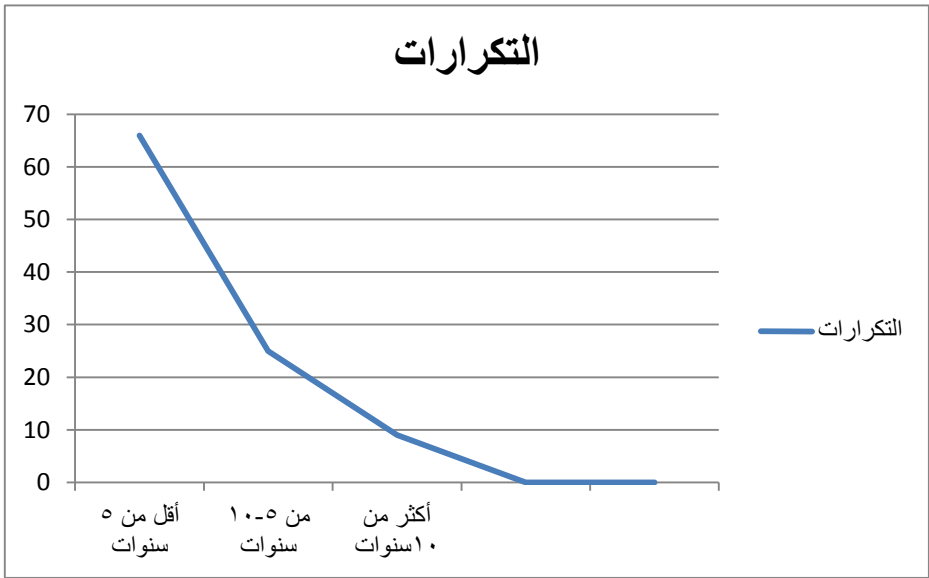
الشكل رقم (٣) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب المؤهل



جدول رقم (٩) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	٦٦	٦٦%
من ٥-١٠ سنوات	٢٥	٢٥%
أكثر من ١٠ سنوات	٩	٩%
الإجمالي	١٠٠	١٠٠%

يبين الجدول رقم (٩) نسبة أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة، ان إجمالي أفراد العينة من أقل من ٥ سنوات نسبة مئوية بلغت ٦٦ % ، بينما كانت فئة من ٥-١٠ سنوات بلغت نسبتها ٢٥ % من إجمالي أفراد عينة الدراسة و أكثر من ١٠ سنوات بلغت نسبتها ٩ % .
الشكل رقم (٤) التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب الخبرة



ويلاحظ من مراجعة نتائج الجداول السابقة من ٦ إلى ٩ ، ما يلي :

- نسبة الاستجابة الأكثر من أفراد العينة جاءت من الذكور حيث قدرت بـ (٦٢ %) من العينة مقارنة بالإناث اللاتي يمثلن (٣٨ %) ، مما يعطي إنطباعاً عن أن أكثرية العاملين في الجهاز من خلال العين من الذكور وقد يرجع هذا إلى طبيعة العمل

الميدانية.

- كما أظهرت النتائج أن الفئة العمرية التي تقع بين (٢٠ - ٣٠) عاماً يمثلون (٢٢%) من العينة، تليها الشريحة العمرية (٣١ - ٤٠) والتي مثلت ٣٠% من العينة، تليها الشريحة العمرية من ٤١ إلى ٥٠ سنة بنسبة ٤٤% ، تليها الشريحة العمرية من ٥١ سنة إلى ٦٠ سنة بنسبة ٤ %، ويدل ذلك على أن معظم قوة العمل في الجهاز من خلال العينة من الشباب بشكل عام وهو ما يعطي دافعية أكثر على الإبداع في العمل.
- كما تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من العينة يحملون الدرجة الجامعية الأولى فقط وذلك بنسبة ٦٨%، ثم القليل من حملة الماجستير بنسبة ١٤% فقط، وحملة الدكتوراه ٢% ، ويدل ذلك على أن النسبة الغالبة في العينة لديهم مؤهل جامعي مناسب للأخذ بآليات الإبداع والتطوير في العمل.
- كما تبين أن معظم أفراد العينة كان في الشريحة التي خبرتها أقل من ٥ سنوات وذلك بنسبة (٦٦%)، تليها الشريحة ذات مستوى الخبرة الذي يتراوح ما بين ٥ - ١٠ سنوات بنسبة ٢٥%، تليها الشريحة ذات مستوى الخبرة الذي يتراوح أعلى من ١٠ سنوات بنسبة ٩%، وهو ما يعطي إطباعاً بضرورة صقل خبرات الغالبية العظمى من الغملمين بالجهاز كونهم حديثي العهد بالعمل إلى حد ما.

القسم الثاني : تحليل متغيرات الدراسة الرئيسية

أولاً : تحليل عبارات المحور الأول:

تم استخدام إختبار T للعينة الواحدة لمحور تنمية رأس المال الفكري ، والنتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠) تحليل فقرات المحور الأول – (تنمية رأس المال الفكري)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	الوزن النسبي	T قيمة	مستوى الدلالة
١	يعمل الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط الاستراتيجي لشغل المواقع الهامة.	3.84	0.735	76.85	20.008	0.000
٢	يعمل الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات فنية وتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.	4.04	0.561	80.79	32.380	0.000
٣	يمتلك الجهاز نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ يميزه عن الشركات المنافسة.	4.04	0.581	80.72	31.145	0.000
٤	يمتلك الادارة المعلومات والمعرفة المتخصصة التي تمكنه من أداء دوره بشكل مناسب.	4.44	0.510	88.72	49.197	0.000
٥	قيادات الجهاز مؤهلة وقادرة على أداء الأعمال الموكولة إليها بكفاءة .	3.90	0.955	78.03	16.495	0.000
	إجمالي قراءات إستقطاب رأس المال الفكري:	4.05	0.476	81.02	38.565	0.000
٦	يولي الجهاز اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل.	3.92	0.746	78.49	21.640	0.000
٧	يمتلك الجهاز شبكة تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية تمكنه من تنفيذ خطته وبرامجه الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.	4.18	0.431	83.54	47.708	0.000
٨	يهتم الجهاز بأراء المتعاملين ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.	4.46	0.658	89.18	38.707	0.000
٩	يهتم الجهاز بتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني.	4.55	0.524	90.99	51.533	0.000
١٠	يهتم الجهاز بإكساب العاملين مهارات جديدة في تخصصات عملهم.	3.74	0.944	74.75	13.645	0.000
	إجمالي قراءات بناء رأس المال الفكري:	4.17	0.475	83.38	42.949	0.000
١١	يشجع الجهاز روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.	4.54	0.506	90.75	53.079	0.000
١٢	يشجع الجهاز على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.	4.55	0.498	91.02	54.360	0.000
١٣	يولي الجهاز اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الرتابة والروتين في تنفيذ الأعمال.	4.56	0.497	91.21	54.827	0.000
١٤	يؤمن الجهاز بأن التدريب هو أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية لديها.	4.57	0.516	91.34	53.066	0.000
١٥	ينشر الجهاز ويعن عن الأعمال المتميزة لموظفيها ويكافئ القائمين بها أمام الجميع.	4.44	0.662	88.85	38.055	0.000
	إجمالي قراءات تنمية رأس المال الفكري:	4.53	0.476	90.64	56.160	0.000

١٦	4.27	0.480	85.38	46.195	0.000	يؤمن الجهاز بان البيئة الخارجية تفرز أنواعاً مختلفة من التحديات بسبب سرعة الابتكارات المتلاحقة.
١٧	4.24	0.535	84.72	40.352	0.000	يراعي الجهاز قدرة الموظف على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.
١٨	3.93	0.871	78.69	18.733	0.000	يحافظ الجهاز على الوضع الإجتماعي للموظفين من ذوي القدرات المتميزة حسب مواقعهم الوظيفية.
١٩	4.18	0.577	83.61	35.748	0.000	يعمل الجهاز على توفير كافة البيانات والمعلومات التي تساعدني على حسن الأداء.
٢٠	4.30	0.481	86.03	47.289	0.000	يوجد تناسب بين مهاراتي والعمل المطلوب مني. إنجازة
	4.18	0.471	83.69	43.884	0.000	إجمالي قراءات الحفاظ على رأس المال الفكري:
٢١	4.13	0.469	82.62	42.157	0.000	يعمل الجهاز على توثيق المعلومات الخاصة بالمتعاملين (الرغبات والاحتياجات).
٢٢	4.22	0.467	84.39	45.618	0.000	يمتلك الجهاز نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الجهاز والمتعاملين.
٢٣	3.87	0.747	77.31	20.245	0.000	يحتفظ الجهاز بمتعاملية القدامى.
٢٤	3.89	0.652	77.84	23.869	0.000	يرتبط الجهاز بعلاقات طيبة مع متعاملية الخارجيين .
٢٥	4.12	0.488	82.43	40.097	0.000	يحرص الجهاز على تحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين الخارجيين.
	4.05	0.436	80.92	41.877	0.000	إجمالي قراءات الحفاظ على المتعاملين:
	٤.19	0.466	83.93	44.687	0.000	إجمالي قراءات محور تنمية رأس المال البشري

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " ٠,٠٥ " و درجة حرية " ٣٠٢ " تساوي ١,٩٧

الجدول رقم (١٠) يوضح :

١ - أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول المتعلقة بـ(القدرات الإبداعية) تساوي (٤,١٩)، والوزن النسبي يساوي (٨٣,٩٣ %) وقيمة t المحسوبة تساوي (44.687)، و مستوى الدلالة تساوي (٠,٠٠٠) مما يدل على أن عينة الدراسة يتمتعون بدرجة عالية المعرفة بمراحل تنمية رأس المال الفكري. وهي مرتبة على التوالي حسب الوزن النسبي لها كما يلي:

تنمية رأس المال الفكري، 90.64%، الحفاظ على رأس المال الفكري 83.69 % ، بناء رأس المال الفكري 83.38 %، إستقطاب رأس المال الفكري 81.02، الحفاظ على المتعاملين 80.92 %

٢ - أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند إستقطاب رأس المال الفكري: بلغ

(٤,٠٥) ، كما بلغت قيمة t (٣٨,٥٦٥) ، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨١,٠٢%) ، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند إستقطاب رأس المال الفكري.

وقد نالت عبارة " يمتلك الجهاز المعلومات والمعرفة المتخصصة التي تمكنه من أداء دوره بشكل مناسب أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (88.72%) ، مما يعكس مدى إقتناع أفراد العينة بقدرة المؤسسة على قيادة عملية الإستقطاب الجيد لرأس المال الفكري وفق معلومات ومعرفة موجودة بالفعل.

٣ - أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند بناء رأس المال الفكري بلغ (٤,١٧) ، كما بلغت قيمة t (٤٢,٩٤٩) ، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨٣,٣٨%) ، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند بناء رأس المال الفكري.

وقد نالت عبارة " يهتم الجهاز بتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني . " أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (90.99%) ، مما يعكس وجهة نظر مفردات العينة نحو القناعة شبه المؤكدة بقيام الإدارة بتأهيل كوادر الصف الثاني.

٤ - أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند تنمية رأس المال الفكري بلغ (٤,٥٣) ، كما بلغت قيمة t (٥٦,١٦٠) ، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٩٠,٦٤%) ، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند تنمية رأس المال الفكري.

وقد نالت عبارة " يؤمن الجهاز بأن التدريب هو أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية لديها " أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٩١,٣٤%) ، مما يعكس مدى شبه اليقين لدى العينة على أن إدارة المؤسسة تعمل على تدريب وتنمية رأس المال الفكري لديها عن قناعة تامة.

٥ - أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند الحفاظ على رأس المال الفكري بلغ (٤,١٨) ، كما بلغت قيمة t (43.884) ، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (83.96%) ، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند الحفاظ على رأس المال الفكري

وقد نالت عبارة " يوجد تناسب بين مهاراتي والعمل المطلوب منى إنجازاه " أعلى وزن نسبي

من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٨٦,٠٣ %)، مما يعكس وجود إقتناع لدى مفردات العينة بمراجعة الجهاز للقدرات والمهارات الفردية لعامليها.

٦ - أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند الحفاظ على المتعاملين بلغ (٤,٠٥)، كما بلغت قيمة t (٤١,٨٧٧) ، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨٠,٩٢ %) ، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند الحفاظ على المتعاملين.

وقد نالت عبارة "يعمل الجهاز على توثيق المعلومات الخاصة بالمتعاملين (الرغبات والاحتياجات). "أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٨٢,٦٢ %)، مما يعكس مدى حرص المؤسسة على حفظ بيانات المتعاملين للرجوع إليها لتطوير أعمالها التي تقدمها للمتعاملين

ثانياً: تحليل عبارات المحور الثاني:

تم استخدام إختبار T للعينة الواحدة لتحليل مدى توفر القدرات الإبداعية والنتائج مبينة في جدول رقم (١١)

جدول رقم (١١) تحليل فقرات المحور الثاني المتعلقة بـ (القدرات الإبداعية)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الوزن النسبي	T قيمة	مستوى الدلالة
١	أنجز ما يسند إلى من أعمال بأسلوب متجدد.	4.38	0.543	87.54	44.28	0.000
٢	أبتعد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل.	4.31	0.633	86.30	36.27	0.000
٣	أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.	4.18	0.872	83.61	23.64	0.000
٤	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وأمتلك القدرة على الإقناع.	4.43	0.515	88.59	48.44	0.000
٥	أشعر بأن لي مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة في مجال العمل.	4.09	0.831	81.84	22.90	0.000
	إجمالي قراءات القدرات الشخصية	4.28	0.536	85.58	41.69	0.000
٦	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.	4.39	0.540	87.80	44.97	0.000
٧	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.	4.28	0.657	85.57	33.97	0.000
٨	لدي القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى.	4.32	0.552	86.43	41.83	0.000
٩	لدي القدرة على التفكير السريع في الظروف المختلفة.	4.33	0.512	86.62	45.44	0.000
١٠	لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة .	4.36	0.521	87.24	45.58	0.000
	إجمالي قراءات إنتاج الأفكار	4.34	0.488	86.73	47.79	0.000
١١	لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر	4.24	0.681	84.72	31.69	0.000
١٢	أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيي للاستفادة منه.	4.55	0.542	91.02	49.92	0.000
١٣	لا أتردد في تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته.	4.46	0.648	89.11	39.23	0.000
١٤	أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة.	4.09	0.822	81.84	23.19	0.000
١٥	لدي القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة.	4.14	0.719	82.82	27.73	0.000
	إجمالي قراءات المرونة الفكرية	4.30	0.540	85.90	41.86	0.000
	إجمالي قراءات محور القدرات الإبداعية	4.33	0.521	86.07	43.78	0.000

الجدول رقم (١١) يوضح أن:

١- أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند القدرات الإبداعية بلغ (٤,٣٣) ، كما بلغ الوزن النسبي لها (٨٦,٠٧%) وبلغت قيمة t (٤٣,٧٨٦)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة

(٠,٠٠٠)، وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة بمحور القدرات الإبداعية.

ومن خلال جميع النتائج المرتبطة بمحور القدرات الإبداعية، يتضح أن: جميع عناصر محور القدرات الإبداعية تتوافر لدى عينة الدراسة ولكن بدرجات متفاوتة وهي مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي: إنتاج الأفكار (86.73%)، المرونة الفكرية (85.90%)، القدرات الشخصية (85.58%).

٢- أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند القدرات الشخصية بلغ (٤,٣٤)، كما بلغت قيمة t (٤١,٦٩٥)، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨٥,٥٨%)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند القدرات الشخصية.

وقد نالت عبارة " أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وأمتلك القدرة على الإقناع. " أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٨٨,٥٩%)، مما يعكس مدى قدرة أفراد العينة على ممارسة أسلوب الإقناع في تحقيق الإبداع في مجالات أعمالهم.

٣- أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند إنتاج الأفكار بلغ (٤,٣٤)، كما بلغت قيمة t (٤٧,٧٩٦)، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨٦,٧٣%)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند إنتاج الأفكار.

وقد نالت عبارة " لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل. " أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٨٧,٨٠%)، مما يعكس مدى قدرة عدد كبير من أفراد العينة على ابتكار حلول غير تقليدية لمواجهة مشاكل العمل مما يعد إبداعاً في حد ذاته.

٤- أن المتوسط الحسابي لجميع العبارات المرتبطة ببند المرونة الفكرية بلغ (٤,٥٠)، كما بلغت قيمة t (٤١,٨٦٧)، وكذلك بلغ الوزن النسبي لها (٨٥,٩٠%)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٠٠) وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة تجاه مجمل العبارات المتعلقة ببند المرونة الفكرية.

وقد نالت عبارة " أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيي للاستفادة منه. " أعلى وزن نسبي من بين باقي العبارات بوزن نسبي (٩١,٠٢%)، مما يعكس مدى حرص نسبة كبيرة من عينة الدراسة على سماع ومناقشة كل الآراء، وحتى الآراء المخالفة لآرائها، وذلك من

منطلق الحرص على الوصول إلى أفضل الحلول.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

من خلال التحليل السابق لمتغيرات الدراسة أمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن عينة الدراسة يتمتعون بدرجة عالية من المعرفة بمراحل تنمية رأس المال الفكري، وظهر ذلك بجلاء من ارتفاع قيمة الوزن النسبي لمحور تنمية رأس المال الفكري حسب بنوده التي تم قياسها: تنمية رأس المال الفكري 90.64%، الحفاظ على رأس المال الفكري 83.69%، بناء رأس المال الفكري 83.38%، إستقطاب رأس المال الفكري 81.02%، الحفاظ على المتعاملين 80.92%

- بينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين عناصر تنمية رأس المال الفكري والقدرات الإبداعية للعاملين في الجهاز، مما يؤكد على صحة الفرضيات التي تبنتها الدراسة، وأن العلاقة بينهما علاقة طردية، وهو ما ظهر جلياً من قيمة الوزن النسبي عند قياس بنود محور القدرات الإبداعية لدى عينة الدراسة، فقد كان أعلى وزن النسبي لبند إنتاج الأفكار 86.73%، يليه المرونة الفكرية 85.90%، ثم القدرات الشخصية 85.58%، مما يدل على أنه كلما توافرت عوامل تنمية رأس المال الفكري الجهاز كلما رفع ذلك من مستوى القدرات الإبداعية لدى العاملين.

- بينت النتائج صحة الفرض القائل : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات تنمية رأس المال الفكري، والمتمثلة في : إستقطاب رأس المال الفكري، بناء رأس المال الفكري، تنمية رأس المال الفكري، الحفاظ على رأس المال الفكري، الحفاظ على المتعاملين، وبين القدرات الإبداعية للعاملين في الجهاز القومي لتنظيم الإتصالات محل الدراسة، والمتمثلة في: القدرات الشخصية، إنتاج الأفكار، المرونة الفكرية. حيث ظهر من التحليل الإحصائي أنه كلما زادت عمليات تنمية رأس المال الفكري في المنظمات، تزداد معها احتمالية ظهور القدرات الإبداعية لدى العاملين بها.

ثانياً : التوصيات

من خلال النتائج التي أفرزتها الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

1. المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة قيمة تمتلكها المنظمات لأنها تسهم في زيادة قيمتها السوقية.

٢. العمل على استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال الفكرى ودعم استمراريته وتجديده.
٣. تفعيل آلية لتجميع الأفكار، تكون مسئولة عن تصنيفها وتنفيذ الصالح منها.
٤. تفعيل آلية لتشجيع المبدعين والتميزين من العاملين بالمنظمات.
٥. وضع إستراتيجية للكشف عن المبدعين والموهوبين والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات إدارية مؤهلة .
٦. تحقيق البعد الاستراتيجى لجهود التنمية البشرية والتدريب وذلك لتنمية طاقات الإبداع والإبتكار لدى العاملين فى المنظمات بصفة عامة.

وبالنظر إلى الجهود التي تبذل حالياً لتطوير الجهاز الإدارى المصرى، يستطيع الباحث أن يلاحظ عدداً من الإجراءات التي تنفذها الجهات المسؤولة عن تطوير الجهاز الإدارى فى مصر والتي تتفق مع ما أفرزته هذ الدراسة من نتائج وتوصيات، حيث يتم حالياً تنفيذ عمليات الإستقطاب وفق آليات محددة سلفاً وفقاً للتحليل والوصف الوظيفى المطلوب للشواغر الوظيفية، كما أن عمليات تدريب وتطوير الموارد البشرية العاملة فى الجهاز الإدارى بالدولة تتم وفق آلية لتحديد الإحتياجات التدريبية المطلوبة وتنفيذها بالشكل الذي يكفل تحقيق أقصى مردود على الموظف والوظيفة والمؤسسة، مما ينعكس على الخدمة المقدمة للجماهير. كما تهتم العديد من المؤسسات فى الجهاز الإدارى المصرى حالياً بتفعيل نظم الكشف عن المبدعين والموهوبين ورعايتهم والحفاظ عليهم.

ولعل ما تقوم به كل من : وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى، والجهاز المركزى للتنظيم والإدارة، من إجراءات لتطوير وتنظيم العمل فى الجهاز الإدارى المصرى يتوافق مع ما أفرزته هذه الدراسة من نتائج من حيث العمل على توفير بيئة العمل المناسبة لرعاية وتنمية رأس المال الفكرى فى المنظمات، الأمر الذي يمثل حاضنة أفكار إبداعية للعاملين الموهوبين فى هذه المنظمات، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة لمتعاملها.

الخاتمة

من خلال ما تم عرضه فى الدراسة السالفة عن أهمية تنمية رأس المال الفكرى بالمنظمات، ومردود ذلك على الإبداع لدى العاملين، بالتطبيق على الجهاز القومى لتنظيم الإتصالات، ظهر جلياً مدى الإحتياج لإنتهاج أساليب إدارية حديثة فى التعامل مع العاملين فى المنظمات الذين هم عصب تقدم ورفعة وتميز وتنافسية المنظمات بشكل عام، ومن هذه المفاهيم الحديثة على

سبيل المثال : تنمية رأس المال الفكري والإبداع ، ويرجع ذلك إلى أن رأس المال الفكري هو الركيزة الرئيسية للتنمية في المنظمات، ولابد من الاهتمام به وذلك من خلال الاهتمام بالتدريب والإعداد وتعميق الخبرات ودعم القدرات الإدارية.

المراجع :

أولاً : المراجع العربية

- السرور، ناديا. مقدمة في الإبداع، عمان، دار وائل للطباعة والنشر، ٢٠٠٢ م.
- الفضل، مؤيد محمد. (٢٠٠٩). العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، ١١(٣): ١٧٣-١٩٠.
- الطيبي، محمد. تنمية قدرات التفكير الإبداعي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠١ م.
- الشربيني، زكريا وصادق، يسريه. أطفال عند القمة: الموهبة- التفوق العقلي - الإبداع، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٢ م.
- باجابر، عادل. "الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية" رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة، ١٤١٦ هـ.
- جوابرة، كامل ومحاسنة، محمد، (٢٠١٥) "أثر رأس المال الفكري على أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية"، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- السويدان، طارق والعدلوني، محمد. مبادئ الإبداع ، الكويت، شركة الإبداع الخليجي للاستثمارات والتدريب، ٢٠٠٢ م.
- رة، عبد الباري. تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات :الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٣ م.
- الهلالي، الشربيني الهلالي. (٢٠١١). إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. مجلة بحوث التربية النوعية، ٢٢: ١-٦٦.
- الماضي، مساعد."معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي:دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض" رسالة ماجستير ،أكاديمية نايف للعلوم الأمنية،الرياض:١٤١٧هـ.

- زايد، عادل، الآداء التنظيمي المتميز: نظرية إلى المنظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسة، القاهرة، ٢٠٠٣
- عبدالله، حسن (٢٠١١)، "المحاسبة عن رأس المال الفكري وأثرها على قيمة المنشأة: دراسة تطبيقية فى سوق الخرطوم للأوراق المالية"، رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم
- محمد عباس، سهيلة، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠٣
- العساف، وفاء. "واقع الإبداع الإداري ومعوقاته لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض" رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٢٥هـ.
- السكران، ناصر. "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض" رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤م.
- عيد، سيد. " ندوة الإدارة الإبداعية للبرامج والأنشطة في المؤسسات الحكومية والخاصة "التحديات التي تواجه الإدارة الإبداعية " المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص٣٣، القاهرة، من ١٧ - ٢١ فبراير ٢٠٠٨م.
- رضا، حاتم. "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار لملك عبد العزيز الدولي بجدة" رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، جدة، ١٤٢٤هـ.

ثانيا : المراجع الأجنبية

- Aino, B. (2005), How to Generate Intellectual Capital: <http://www.jnergendaum.com>
- Al- Ali, N.,(2014), "Comprehensive Intellectual Capital Management: Step by Step", John Wily & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, U.S.A.
- Alhosban, atallah, Alzuabi, naser, Alshatnawi, Hassan, (2013) "Accounting for human resource on financial accounting" International Journal for technology and engineering
- Bontis, N., Crossan, M., Hulland, j., (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows.

Journal of Management Studies, 39(4), 437–469. DOI: 10.1111/1467-6486.t01-1-00299.

- C.kennedy « les idées essentielles des auteurs les plus cités « édition maxima ,paris 2002
- Daud, Salina and Yusuf, W. Fadzilah. (2008). An Empirical Study of Knowledge Management Processes in Small and Medium Enterprises. *Communications of the IBIMA*, 4, 169–177.
- Edvinsson, L. and Malone, M., (1997). *Intellectual Capital–Realizing your Company’s True Value by Finding its Hidden Roots*, Harper Business, New York.
- Jay Liebowitz (2015.), *Building Organizational Intelligence*, Washington, D.C.: CRC Press,
- Kate, G. and Stellesun, E. (2004), *The Importance of Intellectual Capital and ILS effects on performance Measurement systems*: <http://www.ssrn.com/>, p3
- Michel, S. C. And Nouri, M.B. (2007), *Developing Competitive Advantage through Knowledge Management and Intellectual Capital*. 15–Arab journal Of Administrative Sciences, University Of Kuwait, Vol. 14, No.3
- R.S.Kaplan & Norton, D.P (1999): *The Balanced ScoreCard: Measures That Drive Performance*, HBR, Vol.(70), No.(1), pp71–79.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C., Edvinsson, L., (1998). *Intellectual Capital: Navigating the New Business Landscape*, Macmillan Press, London.

إستمارة إستبيان

الزميلة الفاضلة / الزميل الفاضل

تحية طيبة وبعد.....

يهدف الباحث إلى القيام بدراسة بحثية بعنوان:

تأثير التنمية المستدامة لرأس المال الفكري على القدرات الإبداعية للعاملين في المنظمات
(دراسة ميدانية)

النوع	الإجابة
ذكر	
انثى	

من أجل ذلك فقد قام الباحث بتصميم قائمة إستقصاء بغرض قياس متغيرات الدراسة. لذا المرجو تعاونكم والتكرم بالإجابة على فقراتها بكل صراحة وموضوعية وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علماً بأن المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمي.

ولسيادتكم خالص الشكر والتقدير لما ستقدمونه من إسهامات جلية للبحث العلمي.

الباحث

د. حسام قرني أحمد

القسم الأول : البيانات الشخصية

١ - النوع

٢ - الفئة العمرية

الإجابة	الفئة العمرية
	من ٢٠ سنة الى ٣٠ سنة
	من ٣١ الى ٤٠ سنة
	من ٤١ الى ٥٠ سنة
	من ٥١ سنة الى ٦٠ سنة

٣- المؤهل الدراسي

الإجابة	الفئة العمرية
	قبل الجامعى
	جامعى
	ماجستير
	دكتوراه

٤ - سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	الإجابة
أقل من ٥ سنوات	
من ٥ - ١٠ سنوات	
أكثر من ١٠ سنوات	

القسم الثاني : البيانات المتعلقة بمحوري الدراسة

المحور الأول :

العبارات التي تقيس المحور الأول المتعلق بـ (تنمية رأس المال الفكري)

وتتضمن ٢٥ عبارة

مستوى الآراء					العبارة
لاوافق مطلقاً	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	
					١ يعمل الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط الاستراتيجي لشغل المواقع الهامة.
					٢ يعمل الجهاز على إستقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات فنية وتقنية في مجالات الأعمال المختلفة.
					٣ يمتلك الجهاز نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحدثة وسرعة التنفيذ يميزه عن الشركات المنافسة.
					٤ يمتلك الجهاز المعلومات والمعرفة المتخصصة التي تمكنه من أداء دوره بشكل مناسب.
					٥ قيادات الجهاز مؤهلة وقادرة على أداء الأعمال الموكولة إليها بكفاءة .
					٦ يولي الجهاز اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل.
					٧ يمتلك الجهاز شبكة تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية تمكنه من تنفيذ خطته وبرامجه الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.
					٨ يهتم الجهاز بأراء المتعاملين ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.
					٩ يهتم الجهاز بتأهيل وبناء قيادات الصف الثاني .
					١٠ يهتم الجهاز بإكساب العاملين مهارات جديدة في تخصصات عملهم.
					١١ يشجع الجهاز روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.

					١٢	يشجع الجهاز على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.
					١٣	يولي الجهاز اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الرتابة والروتين في تنفيذ الأعمال.
					١٤	يومن الجهاز بأن التدريب هو أفضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية للموارد البشرية لديها.
					١٥	ينشر الجهاز ويعلن عن الأعمال المتميزة لموظفيها ويكافئ القائمين بها أمام الجميع.
					١٦	يومن الجهاز بان البيئة الخارجية تفرز أنواعاً مختلفة من التحديات بسبب سرعة الابتكارات المتلاحقة.
					١٧	يراعي الجهاز قدرة الموظف على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.
					١٨	يحافظ الجهاز على الوضع الإجتماعي للموظفين من ذوي القدرات المتميزة حسب تكون مواقعهم الوظيفية.
					١٩	يعمل الجهاز على توفير كافة البيانات والمعلومات التي تساعدني على حسن الأداء
					٢٠	يوجد تناسب بين مهاراتي والعمل المطلوب منى. إنجازه
					٢١	يعمل الجهاز على توثيق المعلومات الخاصة بالمتعاملين (الرغبات والاحتياجات).
					٢٢	يمتلك الجهاز نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بين الجهاز والمتعاملين.
					٢٣	يحتفظ الجهاز بمتعامليه القدامى.
					٢٤	يرتبط الجهاز بعلاقات طيبة مع متعامليه الخارجيين .
					٢٥	يحرص الجهاز على تحسين خدماتها المقدمة للمتعاملين الخارجيين.
المحور الثاني:						
العبارات التي تقيس المحور الثاني المتعلق بـ (القدرات الإبداعية)						
وتتضمن ١٥ عبارة						

مستوى الآراء					العبارة
لاوافق مطلقاً	لا وافق	محايد	وافق	وافق بشدة	
					١ أنجز ما يسند إلي من أعمال بأسلوب متجدد.
					٢ أبتعد عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل مشكلات العمل.
					٣ أشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.
					٤ أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار وأمتلك القدرة على الإقناع.
					٥ أشعر بأن لي مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة في مجال العمل.
					٦ لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.
					٧ لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة.
					٨ لدي القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الألفاظ ذات المعنى.
					٩ لدي القدرة على التفكير السريع في الظروف المختلفة.
					١٠ لدي القدرة على التعبير عن أفكاري بطلاقة .
					١١ لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر.
					١٢ أحرص على معرفة الرأي المخالف لرأيي للاستفادة منه.
					١٣ لا أتردد في تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته.
					١٤ أحرص على إحداث تغييرات في أساليب العمل كل فترة.
					١٥ لدي القدرة على رؤية الأشياء من زوايا مختلفة.