

## أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية

[١٤]

ثروت جميل سعيد<sup>(١)</sup> - نادر البير فانوس<sup>(٢)</sup> - محمود أحمد محمود أمين<sup>(٣)</sup>  
(١) معهد الإدارة والسكرتارية ونظم المعلومات، كلية البنات القبطية (٢) كلية التجارة، جامعة  
عين شمس

### المستخلص

ركز البحث على تناول موضوع تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية وتطبيقية على مجموعة من المعاهد الخاصة التابعة للتعليم الخاص حيث تمثلت مشكلة البحث في ضعف الاهتمام بتنمية وتطوير رأس المال الفكري ونقص الخطط والاستراتيجيات.

وكان هدف البحث إلى بناء إطار نظري عملي لموضوع رأس المال الفكري وجوانبه وأبعاده المختلفة والمفاهيم ذات العلاقة به وموضوع أداء العاملين. كما تم القيام بإجراء دراسة ميدانية على بعض المعاهد الخاصة (١٠ معاهد) بالاعتماد على استمارة استبانة لعدد (٢٠٤) استمارة) متطورة بهدف جمع البيانات من العاملين في هذه المعاهد واعتمد البحث على استخدام طريقة المنهج الوصفي التحليلي من خلال التركيز على وصف وتشخيص الظاهرة محل البحث، وقد توصلت نتائج هذا البحث:

- (١) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الأول القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- (٢) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الثاني القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- (٣) توجد دلالة إحصائية كافية تؤكد صحة الفرض الثالث القائل بوجود تأثير جوهري لرأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجود العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

## مقدمة الدراسة

لم تعد المنظمات المعاصرة تعتمد على ما تمتلكه من أصول مادية ورؤوس أموال نقدية في عصر تتميز فيه المنظمات بالأصول والمعرفة غير الملموسة التي تمثل المورد الأثمن لهذا العصر، حيث سعت المنظمات جاهدة إلى التعويض - عن الأصول المادية بأصول أكثر قيمة تضمن لها التفوق وتحقق في رأس المال الفكري والذي يتكون من ثلاثة عناصر أساسية (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس مال العملاء)، وتتمثل في هيئات عملية وجهات متخصصة رسمية تضم أشخاص متخصصين في مزولة المهنة والأنشطة النظرية والميدانية اللازمة لها، مثل المعاهد وهيئات البحوث والتدريب وبيوت الخبرة (عبدالوهاب، ٢٠٠٦: ص ٣٨).

ونظراً إلى أن المورد البشري في المنظمة له دور مهم في عملية نشر الأفكار والمعلومات والمعرفة وخاصة في مجال ممارسة أنشطة إدارة الموارد البشرية المختلفة من توظيف وتدريب وتطوير وتعويضات وإدارة أداء العاملين، فقد ازداد "من هنا على المنظمات المعاصرة أن تعمل وبشكل مستمر للاحتفاظ بالموارد البشرية التي تمتلك العلم والمعرفة والتي تمثل مصدرا لابتكار لموتجات الفكرية والتكنولوجي" (عبدالحميد، ٢٠١٠) لازالت منظمات اليوم تعاني من تدني مستويات أدائها، وهذا يشكل أمامها عائقاً لبناء قاعدة فكرية متميزة وحثها الدؤوب إلى إيجاد آليات ووسائل كفيلة بمعالجة نقاط الضعف وتقليص فجوات الأداء، ولذا سعت إلى اعتماد ممارسات جديدة لإدارة الموارد البشرية تهدف إلى المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة والعمل على رفع مستويات الأداء وتطوير قدرات وقابليات العاملين بالمستوى المرغوب والمتوقع، وقد شملت أي منظمة أن تعيش بمعزل عن البيئة المحيطة بها سواء داخلية أو خارجية حيث يوجد علاقة تأثير وتأثر بين أي منظمة والبيئة التي تعيش فيها (قشقش، ٢٠١٤: ص ٦٦).

كما أن المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري والمعرفي في التسعينيات من القرن الماضي، حيث أصبح ينظر إليه باعتباره

ممثلاً حقيقياً لقدرة المنظمة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثورة الحقيقية للمنظمات التعليمية (Brown،2012).

### مشكلة البحث

قام الباحثون بدراسة استطلاعية لتحديد مشكلة البحث وذلك عن طريق عمل استمارة استبان (استمارة استقصاء) على عينة مكونة من ٣٠ مفردة من العاملين بالمعاهد الخاصة بمجال البحث عن طريق المقابلات الشخصية وطرح بعض الأسئلة وتبين ما يلي:

- وجود نقصان في الكوادر البشرية التي تشرف على المعاهد الخاصة من ناحية عدم الاهتمام من عدم التدريب الكافي وضعف الأجور والحوافز وعدم المشاركة بعض الرؤساء في اتخاذ القرارات مما ينعكس على أداء العاملين.
- وأيضاً عدم وجود عنصر الخبرة والثقافية العملية والتربوية لذلك يقع على عاتق الإدارات في قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية مهمة السير قدماً في مسيرة التعليم الخاص بما يمكنها من مواكبة التطور الحاصل في المجالات المختلفة لقطاع التعليم الخاص على المستوى العالمي.

### أسئلة البحث

وفى ضوء هذا الاتجاه يحاول هذا البحث الإجابة على هذه التساؤلات التالية: "ما هي أثر علاقة رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية؟"

وبناء على ما سبق يطرح البحث التساؤلات التالية؟

١. ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال البشرى وأداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟
٢. ما العلاقة المتوقعة بين رأس المال الهيكلي وأداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟
٣. ما العلاقة المتوقعة بين رأس مال العملاء وأداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية؟

## أهمية الدراسة

يمكن تحديد أهداف البحث على وفق المستوى الأكاديمي والميداني على النحو الآتي:

١. **المستوى الأكاديمي** يتضح من خلالها ما يلي:
  - معرفة وأهمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس مال العملاء).
  - الوقوف على دور أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية (كمية العمل- جودة العمل- كمية وجودة العمل).
٢. **المستوى الميداني**: يمكن القول أن أهمية البحث على وفق هذا المستوى في محاولاتها لتقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند إليها المتطلبات البيئية، وذلك توضيح رأس المال الفكري ومكوناته، وما يمكن أن يحدثه من علاقة وتأثير على أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية وتحسين وتطوير الأعمال والخدمات المقدمة من خلال الدارسين والباحثين.

## أهداف البحث

- الهدف الأساسي للبحث هو دراسة " أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية " ويتحقق هذا الهدف من خلال المستويات التالية:
- أولاً: **المستوى الأكاديمي** يتضح من خلالها ما يلي:
- معرفة وأهمية رأس المال الفكري (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس مال العملاء).
  - الوقوف على دور أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية (كمية العمل- جودة العمل- كمية وجودة العمل).
- ثانياً: **المستوى الميداني**: يمكن القول أن أهمية البحث على وفق هذا المستوى في محاولاتها لتقديم الأسس العلمية التي يمكن أن تستند إليها لمتطلبات البيئية، وذلك توضيح رأس المال الفكري ومكوناته، وما يمكن أن يحدثه من علاقة وتأثير على أداء العاملين في ظل المتطلبات البيئية وتحسين وتطوير الأعمال والخدمات المقدمة من خلال الدارسين والباحثين.

- ويحقق هذا الهدف من خلال مجموعه من الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف على رأس المال الفكري كمدخل استراتيجي والكشف عن اتجاهات إدارة قطاع التعليم الخاص حول مدى الاهتمام برأس المال الفكري لديها.
  - البحث عن معرفة تأثير كل من مكونات رأس المال الفكري (رأس مال بشري-رأس مال هيكل-رأس مال العملاء) وأثرها على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
  - الخروج بنتائج وتوصيات لزيادة كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات بيئية.

### فروض البحث

- تم صياغة الفروض التالية كأسباب محتملة للمشكلة محل البحث كالتالي: يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي للبحث الفروض الفرعية التالية:
- يوجد تأثير جوهري لرأس المال البشري على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
  - يوجد تأثير جوهري لرأس المال الهيكلي على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
  - يوجد تأثير جوهري لرأس مال العملاء على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

### حدود البحث

1. **تقتصر الحدود الزمنية:** للبحث في الفترة من ٢٠١٢ إلى ٢٠١٨. ويرجع سبب اختيار هذه الفترة نظراً لتوافر مصادر البيانات والمعلومات الإحصائية عن هذه الفترة والتي سوف يعتمد عليها الباحثون.

٢. الحدود المكانية والقطاع المطابق عليه الدراسة: تقتصر على عشرة معاهد تابعة للتعليم الخاص في ظل أداء العاملين والمتطلبات البيئية.

### منهج البحث

يعتمد منهج البحث على قسمين من المنهجية على النحو التالي:

١. المنهج الوصفي: تم الاطلاع على الأنترنت والدوريات والمؤتمرات العربية والأجنبية - المتوفرة في المكتبات وشبكة المعلومات العنكبوتية الدولية (الأنترنت) وكتابة الإطار التحضري للبحث الخاص برأس المال الفكر وأثرها على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

### ٢. المنهج التطبيقي:

- تم قياس رأس المال الفكري وأثرها على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية بمقياس لكيرت (Likert) خماسي التدرج.
- يتم اختبار عينة من العاملين من المعهد الخاصة ومقدراها (٢٠٤) عينة عن طريق استمارة استقصاء.
- يتم استخدام معادلة الانحدار المتعدد لاختبار الفروض.

### الدواشاه السابغة

١) دراسة المطيري (٢٠٠٠): " إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحويلات المعاصرة". تعرضت هذه الدراسة إلى البحث في أبرز التحويلات والتحديات المجتمعية التي لها علاقة برأس المال الفكري، والبحث في رأس المال الفكري كمفهوم حديث ظهر في ظل التحول نحو الاقتصاد المبني على المعرفة ومدى أهميته للتعليم الجامعي الحاضر، والكشف عن أبعاد إدارة رأس المال الفكري في الجامعات والتي يمكن من خلال الاهتمام بها تفعيل إدارة رأس المال الفكري وصولاً إلى تمكينه وتحقيق التميز.

- ٢) **دراسة أبو فارة (٢٠٠٩):** "مكونات رأس المال الفكري ومؤشرات قياسه في الأداء المنظمي" هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على أهمية رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، وتعرض بصورة مختصرة الأسس النظرية ذات العلاقة برأس المال الفكري وتحديد مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته ومؤشراته من خلال منهج وصفي استقرائي. وقد اهتمت الدراسة بتوضيح دور رأس المال الفكري في الأداء المنظمين بأن رأس المال الفكري يلعب دوراً جوهرياً في المنظمات ويحقق أثراً إيجابية في الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، ويركز رأس المال البشري على المعرفة والمهارات التي يتمتع بها أفراد المنظمة، وخصائصهم وسماتهم الشخصية.
- ٣) **دراسة عبد الواحد (٢٠١٠):** " أثر بيئة العمل على أداء العاملين " هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين وكأنت نتائجها تصميم مكان العمل له تأثير علي أداء العامل، حيث لمس الباحث عدم رضا الباحثين علي تصميم مكاتبهم (الألوان - طلاء - الحائط - الأسقف)، الضوضاء والحرارة عدم وجود تهوية مناسبة في مكاتبهم لها تأثير علي أداء العاملين.
- ٤) **دراسة حمادة (٢٠١١):** التدريب واثره في تطوير رأس المال الفكري " تعرضت هذه الدراسة إلى إثر التدريب في تطوير رأس المال الفكري ومن نتائجه أن التدريب له أثراً إيجابياً وفاعلاً في تطوير المعارف لدى العاملين، أن للتدريب له أثراً إيجابياً وفاعلاً في تطوير المهارات والقدرات ويساهم في تحقيق جودة الأداء.
- ٥) **دراسة الغزاوي (٢٠١٢):** " أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية" تعرضت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع الإداري في تحسين أداء الموارد البشرية في البنوك التجارية وكذلك من خلال معرفة مستوى أهمية تحسين أداء الموارد البشرية وتحديد إثر الإبداع الإداري في تحسين أداء الموارد البشرية. وتشير أن هناك علاقة إيجابية بين الحوافز المادية جهة وبين الإبداع لدي العاملين من جهة أخرى.

٦) دراسة الرواحنه (٢٠١٣): "جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين وقد أظهرت الدراسة النتائج أن جودة أنظمة الموارد البشرية ليس لها تأثير واضح على كفاءة العاملين، أن جودة البنية التحتية لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي على كفاءة أداء العاملين وضرورة التكيف برامج التدريب لتطوير استخدام تطبيقات (E-HRM) وكذلك أهمية إعطاء الحرية في انتقال البيانات بين الأقسام والفروع.

### الإطار النظري المفاهيمي للدراسة

**مفهوم رأس المال الفكري:** أن تعريف أو مفهوم رأس المال الفكري يعد من المفاهيم الحديثة التي أثارت الفضول العلمي لدي المختصين في حقول معرفية متعددة وهو يستند إلى مفهوم "الموجودات غير الملموسة للمنظمات" الذي اخذ الاهتمام به يتزايد على نطاق واسع في عالم الإدارة، وهو ما يعبر عنه بمصطلح رأس المال الفكري. وبطبيعة الحال فأن مصطلح رأس المال الفكري (Intellectual Capital) أوماً يعرف اختصاراً (IC) من المصطلحات المستخدمة حديثاً في الأدب الإداري. (Edvinsson, LK, 1997).

كما إن رأس المال الفكري يتمثل بالأصول المعنوية غير الملموسة التي تشكل الجزء الأكبر من القيمة السوقية الكلية للمنظمة وهي تمثل الجزء غير الظاهر مقارنة بالأصول المادية للمعاهد وان كانت هناك آراء عديدة تناولت مفهوم وتعريف رأس المال الفكري من وجهة نظر ومداخل متنوعة حيث يمكن الإشارة إليها طبقاً لما يلي:

١) مفهوم رأس المال الفكري من منظور المدخل الفلسفي: يركز هذا المدخل في تفسير وتوضيح مفهوم رأس المال الفكري على جميع المعلومات والمعرفة حول الحقائق الاجتماعية والمنظمات ويركز على أهداف وأنواع المعرفة ومصادرها ومن ثم فأن مفهوم رأس المال الفكري يعبر عن جمع المعرفة والمعلومات وتحديد مصادرها (sandy, 2006).

ويشير هذا التعريف ويركز على النقاط الرئيسية التالية:



- تحديد المعلومات المطلوبة.
  - تحديد المعلومات ذات العلاقة بالحقائق الاجتماعية.
  - تحديد مصادر المعلومات.
  - الجهود المبذولة للوصول إلى المعلومات و المعرفة.
- (٢) مفهوم رأس المال الفكري من منظور المعرفة والأداء البشرى: يعرف رأس المال الفكري على انه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والإنجازات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات والتي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطوير مجتمعاتهم بل العالم بأسرة ، وتبعاً لذلك يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو جزء من رأس المال البشرى للمعاهد يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية وتنظيمية دون غيرهم ويسعى إلى توسيع الحصة السوقية للمنظمة، كما انه لا يتركز في مستوى أدارى معين دون غيره. ويمكن إن نشير إلى هذه المدخل لتفسير رأس المال الفكري والذي يركز في مضمونه على العناصر الرئيسية التالية:
- العاملون والموارد البشرية.
  - خبرات ومهارات وإنجازات.
  - أداء المنظمة وتوسيع الحصة المعرفية.
  - العلاقة مع المجتمع.
- (٣) مفهوم رأس المال الفكري من منظور معارف ومهارات وخبرات المكون البشرى: في ظل هذا المدخل لتفسير رأس المال الفكري نجد إن مفهوم رأس المال الفكري يتحدد كما يلي:
- مجموعة من المهارات المتوافرة لدى المعاهد والتي تتمتع بمعرفة واسعة تمكنها من جعل هذه المعاهد عالمية.
  - العقول التي تتمتع بمهارات منفردة تجعلها قادرة على النظر من عدة جوانب والتفكير في عدة اتجاهات للوصول إلى أسلوب عمل يحقق اقتناص الفرص ومن ثم فهو قوة ذهنية مجتمعة تمثل تشكيلة من المعرفة والمعلومات والخواص الفكرية والخبرة التي تمثل المواد الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم.

▪ المعرفة والمهارات والخبرات والحدث التي يتمتع بها العاملون وبالتالي فهي المواد الفكرية التي يتم تجميعها وحيازتها وتنظيمها للحصول على أصول عالية القيمة. وفي هذا السياق نجد إن المدخل يركز في تفسير لرأس المال الفكري على الجوانب التالية:

– المهارات والمعرفة الواسعة.

– العقول والتفكير والقوة الذهنية.

– المعلومات والمعرفة الضرورية لدى العاملين.

٤) مفهوم رأس المال الفكري من منظور القدرة التنافسية: ينظر إلي رأس المال الفكري على

أنه لا يمثل فقط في براءات وحقوق الاختراع والتأليف ولكنة أيضا هو مجموع كل نشئ

لكل فرد في المنظمة يساهم في جعل المعهد أكثر قدرة تنافسية في العناصر التالية:

▪ قدرات الأفراد وحقوق التأليف والاختراع.

▪ القدرة التنافسية للمعهد والقيمة الاقتصادية للمعهد.

▪ التأثير في المجتمع.

**مفهوم أداء العاملين:** الأداء هو عبارة عن الناتج الفعلي للجهد المبذول ويتأثر هذا الأداء

بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكانياته وفي الوقت نفسه بمقدار الرغبة لدى الفرد في الأداء.

ويمكن تعريف الأداء بأنها عبارة عن عملية أو مجموعة من العمليات لمساعدة الأنظمة

على تحقيق أهدافها، وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفريق عملهم عما يجب تحقيقه،

ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل

(ارمسترونج، ٢٠١٠ ص ١٠١).

إن أداء العاملين يتأثر سلبا وإيجابيا بأنظمة الأجور والحوافز وكذلك يتأثر بفاعلية نظام

تعميم الأداء المرتبط بالتنظيم والتوجيه والتدريب ووجود إدارة موارد بشرية فاعلة في تنمية

وتطوير الأداء للعاملين.

إن بقاء العاملين في وظائفهم بصورة مستمرة وهم يعملون على وتيرة واحدة لا يضمن

تحقيق الفعالية المنشودة لذا يجب أن تسعى المنظمة إلى إكسابهم المعارف وصقلهم

بالمعلومات وتمييزهم بالمهارات المتعددة التي ترتبط بعملهم ولن يتحقق ذلك الأمن خلال

النشاط التدريبي في المنظمة (بن احمد، ٢٠١٢، المغربي، ٢٠٠٧ ص: ١٨٥).

## إجراءات البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث في جمع البيانات والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات التأثير والدوريات والمقالات والتقارير، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والمطالعة في مواقع الأنترنت المختلفة وتم الحصول على هذه المعلومات من وزارة التعليم العالي والمعاهد الخاصة.

وأيضا المنهج التطبيقي وهو قياس رأس المال لفكري وأثرها علي أداء العاملين لقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية بمقياس (Likert) خماسي التدرج. وذلك عن طريق جمع البيانات بعمل استمارة استقصاء.

اعتمده البحث على أسلوب قائمة الاستقصاء في جمع البيانات اللازمة لاختبار فروض الدراسة، حيث احتوت قائمة الاستقصاء على ثلاثة أقسام:

١. البيانات العامة: وتتمثل في اسم المعهد - الوظيفة - القسم.
٢. مجموعة من العبارات حول رأس المال البشري وتحتوي على:
  - مجموعة من العبارات تقيس رأس المال البشري
  - مجموعة من العبارات تقيس رأس المال الهيكلي
  - مجموعة من العبارات تقيس رأس مال العملاء
٣. مجموعة من العبارات حول أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية
  - مجموعة من العبارات تقيس كمية العمل.
  - مجموعة من العبارات تقيس كمية وجودة العمل في الوقت المناسب
  - مجموعة من العبارات تقيس متطلبات بيئية العمل
  - وتتم الإجابة على هذه الفقرات وفق مقياس ليكرت التدرجي المكون من خمس نقاط تتراوح بين (١) غير موافق أبداً، حتى (٥) موافق تماماً. والجدول التالي يوضح ذلك

## جدول (١): مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	الفئة
تميل الإجابات إلى (غير موافق تماماً)	١,٧٩-١,٠٠
تميل الإجابات إلى (غير موافق)	٢,٥٩-١,٨٠
تميل الإجابات إلى (محايد)	٣,٣٩-٢,٦٠
تميل الإجابات إلى (موافق)	٤,١٩-٣,٤٠
تميل الإجابات إلى (موافق تماماً)	٥,٠٠-٤,٢٠

**الصدق والثبات:** يقصد به اختبار أداة جمع البيانات والمعلومات للتأكد من درجة الاتساق، بما يتيح قياس ما نقيسه من ظاهرات ومتغيرات بدرجة عالية من الدقة والحصول على نتائج متطابقة ومتشابهة إذا تكرر استخدامها أكثر من مرة في جمع نفس المعلومات أو قياس نفس المتغيرات سواء من الباحثين في مختلف أوقات وظروف متباينة. أعتد الباحث علي طريقة الاتساق الداخلي Internal Consistency لقياس معامل الثقة / الثبات بالنسبة للمقاييس المجمعّة بهدف تقليل أخطاء القياس العشوائية وبحيث يمكن الاعتماد على مقاييس الدراسة (نخلة، ٢٠١٠)

ولقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار، وفي تحديد مدى تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس للخاصية محل الدراسة، وتتراوح قيمة معامل ألفا بين (٠,٥)، (١) فكلما اقتربت من الواحد الصحيح دلّت علي وجود ثبات مرتفع وكلما اقتربت من ٠,٥ دلّت علي ثبات منخفض،) وقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha للمقياس ككل يقع في الحدود الجيدة، ولقد بلغت قيمة معامل الثبات (٠,٨٤٤) وهي درجات مرتفعة وأنعكس ذلك على المصادقية التي بلغت قيمها (٠,٩١٩) ومن خلال هذه النتائج اتضح أن القائمة تنسم بالصدق والثبات، وبالتالي فأنها تعتبر صالحة لجمع البيانات بما يحقق دقة البيانات الأولية المطلوبة. والجدول التالي يوضح قيم معاملات الثبات والصدق لكل مجموعة.

جدول (٢): قيم معامل الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات	الأقسام
٠,٩٤٦	٠,٨٩٤	رأس المال الفكري
٠,٩٢١	٠,٨٤٩	• رأس المال البشري
٠,٨٧٩	٠,٧٧٢	• رأس المال الهيكلي
٠,٨٤٠	٠,٧٠٥	• رأس مال العملاء
٠,٩١٩	٠,٨٤٤	أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية
٠,٨٤٨	٠,٧١٩	• كمية وجوده العمل في الوقت المناسب
٠,٨٧٧	٠,٧٦٩	• متطلبات بيئية العمل
٠,٩٥٦	٠,٩١٤	• كمية العمل
٠,٩٦١	٠,٩٢٤	الإجمالي

الاختبارات الإحصائية المستخدمة: اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة. حيث يوضح مدى إمكانية الاعتمادية على نتائج قائمة الاستقصاء، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة، حيث أن معامل الفا يقع بين (٠,٧ و ٠,٨) (١، ٠)

جدول (٣): درجات مقياس ألفا كرونباخ Cronbach's alpha

درجة القبول	كرونباخ
ممتاز	$0,9 \geq \alpha$
جيد	$0,7 > \alpha \geq 0,9$
مقبول	$0,6 > \alpha \geq 0,7$
ضعيف	$0,5 > \alpha \geq 0,6$
غير مقبول	$0,5 > \alpha$

المصدر: (DeVellis, 2012, pp. 109-110)

- المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه آراء عينة الدراسة
- اختبار فريد أن لاختبار الفرق بين المتغيرات من حيث الأهمية النسبية Friedman Test
- معامل الارتباط البسيط لبيرسون Simple Correlation coefficient
- تحليل الانحدار المتعدد Multi regression analysis

### اختبار صحة فروض الدراسة :

**الفرض الرئيسي:** يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري على أداء العاملين بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي للبحث. الفروض الفرعية التالية.

- يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلية-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلية-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلية-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

للتحقق من صحة الفرض تم استخدام

- معامل الارتباط البسيط لبيرسون Simple Correlation coefficient

- تحليل الانحدار المتعدد Multi regression analysis

### متغيرات الدراسة:

جدول (٤): متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل
كمية العمل $Y_1$	رأس المال البشري $X_1$
جودة العمل $Y_2$	رأس المال الهيكلية $X_2$
كمية وجودة العمل $Y_3$	رأس مال العملاء $X_3$

١. اختبار صحة فرض الدراسة الفرعي الأول: يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلية-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

جدول (٥): قيمة معامل الارتباط ومستوى الدلالة لتوضيح العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في كمية العمل

كمية العمل Y1		
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٦٥٣	رأس المال البشري X <sub>1</sub>
	٠,٦٦٥	رأس المال الهيكلي X <sub>2</sub>
	٠,٦٧٥	رأس مال العملاء X <sub>3</sub>

يتضح من بيانات الجدول السابق:

- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال البشري وكمية العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٥٣) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال الهيكلي وكمية العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٦٥) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس مال العملاء وكمية العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٧٥) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- ومن نتائج الجدول السابقة يستطيع الباحث إجراء تحليل الانحدار المتعدد في الجدول التالي:

جدول (٦): نتائج الانحدار المتعدد

معامل التحديد	معامل الارتباط الكلي	قيمة ف	قيمة ت	القيمة المقدرة	المتغير التابع
٠,٥٣٣	٠,٧٣٠	**٧٥,٠٥	**٣,٨٩٢	٠,٨٤٣	الثابت
			**٣,٨١١	٠,٢٩٩	رأس مال العملاء X <sub>3</sub>
			**٣,٦٨١	٠,٢٩٨	رأس المال البشري X <sub>1</sub>
			*٢,٣٩١	٠,٢٠٠	رأس المال الهيكلي X <sub>2</sub>

\*\* : دالة عند ٠,٠١

اتضح من بيانات الجدول السابق:

- **المعنوية الكلية للنموذج:** أن قيمة "ف" دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج ذات تأثير معنوي.

- **معامل التحديد:** أن التغير الحادث في كمية العمل (المتغير التابع) بنسبة ٥٣,٣% يرجع إلى المتغيرات المستقلة (رأس مال بشري-رأس مال هيكلي-رأس مال العملاء).
- **معنوية الجزئية (معنوية المتغيرات المستقلة):** من خلال اختبارات وهو خارج قسمة قيمة المعلمة على الخطأ المعياري لها، ويقاس تأثير المتغير المستقل على حده في النموذج، وحيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥، فذلك يدل على تأثير المتغيرات المستقلة (رأس مال بشري- رأس مال هيكلي- رأس مال العملاء) على المتغير التابع (كمية العمل)

#### معادلة نموذج الانحدار المتعدد:

$$\text{كمية العمل} = ٠,٨٤٣ + ٠,٢٩٩ + \text{رأس مال العملاء} + ٠,٢٩٨ + \text{رأس المال البشري} + ٠,٢٠٠$$

$$\text{رأس المال الهيكلي} = 0.200 \times 2 + 0.298 \times 1 + 0.299 \times 3 + 0.843 \times Y1$$

- ومن المعادلة السابقة يتضح أن التغير الحادث في كمية العمل بمقدار الوحدة يرجع إلى التغير الحادث في رأس المال البشري بمقدار ٠,٢٩٨، وبمقدار ٠,٢٩٩ لرأس مال العملاء، وبمقدار ٠,٢٠٠ لرأس المال الهيكلي.

**القرار قبول فرض الدراسة القائل:** يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلي-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

٢. **اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني القائل:** يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال بشري-رأس المال هيكلي-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.



جدول (٧): قيمة معامل الارتباط ومستوى الدلالة لتوضيح العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين المتمثل في جودة العمل

جودة العمل $Y_2$		قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٠,٠١	رأس المال البشري $X_1$	٠,٦٤٥	
	رأس المال الهيكلي $X_2$	٠,٦٢٢	
	رأس مال العملاء $X_3$	٠,٦٠٨	

اتضح من بيانات الجدول السابق:

- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال البشري وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٤٥) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال الهيكلي وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٢٢) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس مال العملاء وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٠٨) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- ومن نتائج الجدول السابقة يستطيع الباحث إجراء تحليل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٨): نتائج الانحدار المتعدد

معامل المتغير التابع	القيمة المقدرة	قيمة ت	قيمة ف	معامل الارتباط الكلي	معامل التحديد
جودة العمل $Y_2$	الثابت	١,٦٣٧	٨,٢٣١**	٠,٦٩٠	٠,٠٤٧٦
	رأس المال البشري $X_1$	٠,٣٣٣	٤,٤٨٣**		
	رأس مال العملاء $X_3$	٠,١٦٧	٢,٣٢٠*		
	رأس المال الهيكلي $X_2$	٠,١٦١	٢,١٠٤*		

\*\* دالة عند ٠,٠١

اتضح من بيانات الجدول السابق:

- **المعنوية الكلية للنموذج:** أن قيمة "ف" دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج ذات تأثير معنوي.
- **معامل التحديد:** أن التغير الحادث في جودة العمل (المتغير التابع) بنسبة ٤٧,٦% يرجع إلى المتغيرات المستقلة (رأس المال بشري - رأس المال الهيكل - رأس مال العملاء).
- **معنوية الجزئية (معنوية المتغيرات المستقلة):** من خلال اختبار ت وهو خارج قسمة قيمة المعلمة على الخطأ المعياري لها، ويقاس تأثير المتغير المستقل على حده في النموذج، وحيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥، لذلك يدل على تأثير المتغيرات المستقلة (رأس مال بشري - رأس مال هيكل - رأس مال العملاء) على المتغير التابع (جودة العمل)

#### معادلة نموذج الانحدار المتعدد:

$$\text{جودة العمل} = ١,٦٣٧ + ٠,٣٣٣ \times \text{رأس المال البشري} + ٠,١٦٧ \times \text{رأس مال العملاء} +$$

$$٠,١٦١ \times \text{رأس المال الهيكلي} \quad Y2 = 1.637 + 0.333 \times x1 + 0.167 \times x3 + 0.161 \times x2$$

- ومن المعادلة السابقة يتضح أن التغير الحادث في جودة العمل بمقدار الوحدة يرجع إلى التغير الحادث في رأس المال البشري بمقدار ٠,٣٣٣، وبمقدار ٠,١٦٧ لرأس مال العملاء، وبمقدار ٠,١٦١ لرأس المال الهيكلي
- القرار قبول فرض الدراسة القائل:** يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري - رأس مال هيكل - رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في جودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.
- ٣. **اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث القائل:** يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري - رأس مال هيكل - رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

**جدول (٩):** قيمة معامل الارتباط ومستوى الدلالة لتوضيح العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين المتمثل في جودة العمل

كمية وجودة العمل Y3		
مستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط	
٠,٠١	٠,٧١٦	رأس المال البشري X1
	٠,٧١١	رأس المال الهيكلي X2
	٠,٧١٠	رأس مال العملاء X3

اتضح من بيانات الجدول السابق:

- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال البشري وكمية وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧١٦) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس المال الهيكلي وكمية وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧١١) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- وجود علاقة جوهريّة بين رأس مال العملاء وكمية وجودة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧١٠) عند مستوى دلالة ٠,٠١.
- ومن نتائج الجدول السابقة يستطيع الباحث إجراء تحليل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك

**جدول (١٠):** يوضح نتائج الانحدار المتعدد

المتغير التابع	القيمة المقدرة	قيمة ت	قيمة ف	معامل الارتباط الكلي	معامل التحديد
كمية وجودة العمل Y3	الثابت	١,٢٤٠	**٧,٤٤٢	٠,٧٨٤	٠,٠٠٦١٤
	رأس المال البشري X1	٠,٣١٥	**٥,٠٦٨		
	رأس مال العملاء X3	٠,٢٣٣	**٣,٨٦٢		
	رأس المال الهيكلي X2	٠,١٨٠	**٢,٨١٠		

\*\* : دالة عند ٠,٠١

اتضح من بيانات الجدول السابق:

- **المعنوية الكلية للنموذج:** أن قيمة "ف" دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغيرات المستقلة الداخلة في النموذج ذات تأثير معنوي.
- **معامل التحديد:** أن التغير الحادث في كمية وجودة العمل (المتغير التابع) بنسبة ٦١,٤% يرجع إلى المتغيرات المستقلة (رأس مال بشري-رأس مال هيكلي-رأس مال العملاء).
- **معنوية الجزئية (معنوية المتغيرات المستقلة):** من خلال اختبار ت وهو خارج قسمة قيمة المعلمة على الخطأ المعياري لها، ويقاس تأثير المتغير المستقل على حده في النموذج، وحيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥، فذلك يدل على تأثير المتغيرات المستقلة (رأس مال بشري - رأس مال هيكلي - رأس مال العملاء) على المتغير التابع (جودة العمل)

#### معادلة نموذج الانحدار المتعدد:

$$\text{كمية وجودة العمل} = ١,٢٤٠ + ٠,٣١٥ \times \text{رأس المال البشري} + ٠,٢٣٣ \times \text{رأس مال العملاء} +$$

$$٠,١٨٠ \times \text{رأس المال الهيكلي} \quad Y_3 = 1.240 + 0.315 x_1 + 0.233 x_3 + 0.180 x_2$$

- ومن المعادلة السابقة يتضح أن التغير الحادث في جودة العمل بمقدار الوحدة يرجع إلى التغير الحادث في رأس المال البشري بمقدار ٠,٣١٥، وبمقدار ٠,٢٣٣ لرأس مال العملاء، وبمقدار ٠,١٨٠ لرأس المال الهيكلي
- القرار قبول فرض الدراسة القائل: يوجد تأثير جوهري لرأس المال الفكري بمكوناته (رأس مال بشري-رأس مال هيكلي-رأس مال العملاء) على أداء العاملين المتمثل في كمية وجودة العمل بقطاع التعليم الخاص في ظل المتطلبات البيئية.

### **التوصيات**

- استقطاب المواهب والمواهب البارزين في المجالات الهامة التي تحتاجها المؤسسة التعليمية وذلك بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة.
- الاهتمام بالجودة النوعية من خلال تحسين مدخلات التعليم والمناهج وتطويرها بما يتلاءم ومستجدات التكنولوجيا.

- يوصي الباحث بأهمية العمل على زيادة موازنه التعليم العالي والبحث العلمي حتى يتسنى لنا مواكبة التطور التكنولوجي.
- الاستفادة من رأس المال الفكري في التأثير على أداء العمال في قطاع التعليم الخاص.
- العمل قدر المستطاع على تعزيز توجه المؤسسات والمنظمات التعليمية نحو التنمية المستدامة لتصبح مؤسسات مستدامة من خلال إدخال المناهج التي تدعم الفكر التنموي.
- ضرورة تبنى المؤسسة للفكر الإداري "اللامركزي" للتقليل من هدر الوقت والجهد في البيروقراطية الإدارية.
- وضع رؤية تنموية محددة الأهداف والمعالم لنشر الأفكار وتنمية المهارات في قطاع التعليم الخاص.

### بحوث مستقبلية:

- إجراء بحوث مستقبلية في مجال تطوير أداء العاملين بالقطاع الخاص بالتعليم العالي.
- الاعتناء ببحث تنمية الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية.
- الاهتمام دراسة المهارات التدريبية في الجهاز الإداري لذي القطاع ورفع من روح للعاملين.

### المراجع

- جال فيليب (٢٠٠٦): رون ستون لاستثمار البشري، ترجمة مركز بيميك، القاهرة، مركز بيميك، ٢٠٠٦، ص ٥٣
- خالد احمد قشقش (٢٠١٤): أثر رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، قطاع غزة، ٠١٤،
- على محمد عبدالوهاب (٢٠٠٦): أصول الإدارة ندخل متكامل، القاهرة، مكتبة عين شمس، ص ٣٨
- ناهد إسماعيل عبد الحمد (٢٠١٠): رأس المال لفكري وأثره في أداء العاملين دراسة تحليلية، جامعة الموصل، ٢٠١٠،

Brown, W.B. and Mobeg, D.K.J., Organization Throey and Management:A Macro Approach New York: john Willey and Soms, 2012.

- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia, Long Range Planning, 30(3), 366-373.
- Stewart, T.A., " Intellectual Capital : The new Wealth of Organization", New York, Doubleday Currency,1999.

**THE IMPACT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON  
THE PERFORMANCE OF WORKERS AS APPLIED  
ON THE PRIVATE EDUCATION SECTOR IN LIGHT  
OF ENVIRONMENTAL REQUIREMENTS**

[14]

**Tharwat G. Saad<sup>(1)</sup>; Nader A. Fanos<sup>(2)</sup>  
and Mahmoud A. M. Ameen<sup>(2)</sup>**

- 1) Institute of Management, Secretarial and Information Systems,  
Coptic Girls College 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

**ABSTRACT**

The importance of human capital and its management greatly demonstrates the view of it as a strategic dimension and as an important tool that has an important strategic role in the organization. Accordingly, the subject of intellectual capital is worthy of study and research for its importance in the performance of Employees in the light of environmental requirements and in the development of our organizations and increase their ability to survive, This requires knowledge of the relationship between capital expenditure and the performance of Employees in the private education sector under environmental requirements.

In light of the competitive environment and competitive environmental requirements, contemporary organizations seek to gain a competitive advantage from other organizations working in the same activity by adding value to the customer and achieving excellence by exploiting the intellectual and intellectual energy of individuals. The

management of intellectual capital plays an important role To make the non-material assets of the organization by strengthening the potential and human potential, and help them to discover and flow the possibility of supporting the «excellence» requires them to prepare the various programs in the framework of the strategy of the Organization on the one hand and in accordance with the requirements of the work of the Organization on the other hand.

Private education occupies one of the important areas of the development process, which has led to the emergence of many organizations in private education. This prompted the senior management of each sector of education to pay attention to the intellectual capital in it, in view of the great importance of intellectual capital, and the Arab and international studies of the Internet, the multi-web network that dealt with intellectual capital in various fields, Research and research in different fields of research to help organizations to discover the great wealth they possess, and consider the resource «human» in the organization that leads to the dissemination of ideas and information and knowledge, especially in the field of human resource management activities The development of the organization and the increase in its ability to survive, grow and compete. This requires knowledge of the relationship between intellectual capital and performance of Employees in the private education sector and environmental requirements. Therefore, it is important to study the effects of intellectual capital.