

دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز في عمل الوحدات المحاسبية في مديرية بلدية ديالى- بلدية المقدادية-كـنـمـوـذـج تطبيقي

لمى نجيب رشيد¹, أ.م.د. مائدة حسين علي², أ.م.د. عماد كندوري³

^{1,2} قسم المحاسبة، كلية بلاد الرافدين الجامعة، ديالى، ٣٢٠٠١، العراق

³ قسم المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، ١٠٠٠١، العراق

t729203@gmail.com, dr.maida@bauc14.edu.iq, emadeco@uomustansiriyah.edu.iq

الملخص

تناولت هذه الدراسة دور رأس المال الفكري في تحقيق مزايا تنافسية في اقتصاد المعرفة. الهدف من الدراسة هو تحديد هذا الدور باستخدام معايير الجودة والكفاءة والابتكار. تم تصميم استبيان لتحقيق العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري والميزة التنافسية لدوائر البلدية. استخدمت نتائج التحليل الإحصائي لإثبات فرضيات الدراسة باستخدام برنامج SPSS. وتبين أن الاستثمار في رأس المال الفكري يلعب دوراً كبيراً في تطوير عمل الدوائر الحكومية وتوفير خدمة متميزة للمجتمع بمستوى دلالة عالي جداً. وأظهرت نتائج التحليل أن ارتفاع قيمة رأس المال الفكري يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية لدوائر البلدية. وبلغت قيمة ثابت الانحدار (α) حوالي ٩٩٧,٢.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، بلدية ديالى، نموذج تطبيقي.

The Role of Intellectual Capital in Achieving Excellence in the Work of Accounting units in the Directorate of Diyala Municipality - Muqdadiya Municipality - as an Applied Model

¹Lama Naguib Rashid¹, Asst. Prof. Dr. Maida H. AL-Samurai², Asst. prof Dr. Emad kendory³

^{1,2} Accounting Department, Bilad Alrafidain University College, Diyala, 32001, Iraq.

³College of Management an Economic, Mustansiriyah University, Baghdad, 10001, Iraq.

t729203@gmail.com, dr.maida@bauc14.edu.iq, emadeco@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

This research explored the relationship between intellectual capital and its impact on achieving a competitive advantage in the knowledge of economy, specifically in municipal departments. The study tested hypotheses using the statistical analysis program SPSS. The results indicated a significant relationship between investment in intellectual capital and the ability of government departments to deliver exceptional services to the community. The F test showed a highly significant level at 0.01, with a value of 12.739. The coefficient of determination was 0.581 and the β coefficient was 0.193, indicating that a change in intellectual capital by one unit is associated with a 0.193 change in exceptional service delivery to society. The regression constant (α) was 2.997.

keywords: Intellectual capital, Discrimination power, For internal consistency

المقدمة

في ضوء التحولات الاقتصادية والسياسية والثقافية المتسارعة في العالم، أصبح الولوج إلى اقتصاد المعرفة ضرورياً لزيادة القدرة التنافسية بين الهيئات الحكومية والأهلية وتحقيق أداء مميز. يتسم اقتصاد المعرفة بالجودة العالية واستثمار الموارد البشرية والتدريب المتواصل والمرونة والانفتاح والتنافس العالمي، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما تعد تطبيقات الجودة الشاملة مهمة في المنظمات الحديثة لتحقيق التميز في الأداء التنظيمي، ويتطلب ذلك تركيزاً على رأس المال الفكري المتمثل بالمهارات والخبرات والقدرات التي يتمتع بها العاملون في الهيئات الحكومية والأهلية [1]

المبحث الأول منهجية البحث

مشكلة البحث

يشكل رأس المال الفكري أو "اقتصاد المعرفة" مصدراً أساسياً للإبداع والنجاح في الاقتصاد العالمي الجديد، ويدرك ذلك معظم الهيئات، حيث يعد العاملون المورد الاثمن الذي يفوق أهميته الباقي من الموارد المنظمة. يجب أن يتم إدارة رأس المال الفكري بنفس الطريقة التي تتم بها إدارة الموارد المادية الأخرى، وتمثل الجودة الشاملة نجاح الهيئات الحكومية والأهلية وتحقيق رسالتهم. تواجه هذه الهيئات تحديات كبيرة تتعلق برفع جودة العمل للأفراد والجماعات العاملة فيها، خاصة في ضوء التحولات السريعة في المجتمعات المعاصرة. يتطلب الأمر من المنظمات المعرفية أن تكون أنموذجاً للهيئات الأخرى، وعلى الرغم من أهمية رأس المال الفكري، فإن الاهتمام به في المنظمات العراقية مازال غير كافٍ، ويتجاهل القادة الإداريون في هذه الهيئات الثروة الحقيقية المتمثلة في الموجودات الفكرية والقدرات الإبداعية للعاملين فيها. ويجب على هذه الهيئات استغلال مهارات وخبرات الكوادر العاملة فيها لتحقيق خطط التنمية الشاملة التي يصبو المجتمع إلى تحقيقها.

أهمية وهدف البحث

بيان أهمية رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الجودة الشاملة لمتخذي القرار في الهيئة المبحوثة من أجل الوصول بهم الى مستوى عال من الكفاءة بالأداء وهو ما يعكس إيجابياً على أداء الهيئة المبحوثة حيث تتم دراسة العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري (في دوائر البلدية في محافظة ديالى) وخدمة المجتمع.

فرضية البحث

فرضية رئيسية هي أن متغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في متغير إدارة الجودة الشاملة أي أن الاستثمار في رأس المال الفكري يطور عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع.

أسلوب البحث وأدواته

تم استخدام دراسة شاملة في الجانب النظري والتطبيقي لجمع المعلومات والبيانات المطلوبة للبحث. استخدم البحث مراجع علمية عربية وأجنبية، منها الكتب والدوريات والمقالات والرسائل ذات الصلة بموضوع البحث في الجانب النظري. أما في الجانب التطبيقي، فتم جمع البيانات والمعلومات من ٣٦ فرداً يعملون في بلدية المقدادية كنموذج تطبيقي لمحافظة ديالى.

عينة البحث وأساليب التحليل

تم الاستعانة بنموذج الاستبانة والتي هي الأداة الرئيسية في الدراسة لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإكمال الجانب الميداني و تم اختيار عينة عشوائية من موظفي بلدية المقدادية ٣٩٪ منهم في موقع المسؤولية وتم إجراء التحليلات الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS V28 لاستخراج معاملات الثبات (معامل الثبات الفا كرو نباخ) لفقرات الاستبانة ولأجل التحقق من موثوقية توزيع الطبيعي لمتغير الاستجابة الخدمة المتميزة للمجتمع تم إجراء اختبار حسن المطابقة (Goodness of Fit) وتم حساب التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بالإضافة إلى الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستجابات فضلاً عن حساب المقاييس الإحصائية لفقرات الاستبيان استخرجت القوة التمييزية لفقرات الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقة الارتباط بين المتغيرات من حيث القوة والاتجاه ولمعرفة هل هناك تأثير معنوي للاستثمار في رأس المال الفكري في تطوير عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع تم إجراء الانحدار الخطي البسيط بين (الخدمة المتميزة للمجتمع) كمتغير تابع و(الاستثمار في رأس المال الفكري) كمتغير مستقل.

المبحث الثاني

الاستعراض المرجعي

تناولت دراسة "عفاف السيد بدوي عبد الحميد" عام ٢٠١٢ [٢] موضوع علاقة رأس المال الفكري بالميزة التنافسية للمنظمات. وهدفت الدراسة إلى تحليل تأثير رأس المال الفكري على دعم المزايا التنافسية المستدامة للمنظمات، وذلك من خلال فحص متطلبات رأس المال الفكري في تلك المنظمات، وتحديد الإستراتيجيات المستخدمة لتحقيق ذلك. واختير قطاع الاتصالات كمجال للبحث، نظراً لأهمية رأس المال الفكري في هذا القطاع. وتوصلت الدراسة إلى أنه في ظل التنافس المتزايد بين المنظمات، يجب عليها تحقيق مزايا تنافسية وذلك عبر تطبيق استراتيجيات تهدف إلى تحقيق منتجات غير قابلة للتقليد من قبل المنافسين.

أما دراسة "الخرزعلي" في عام ٢٠١٥ [٣]، فقد اهتمت بعلاقة التعلم التنظيمي برأس المال الفكري، وتحليل أثره عليه. وتم إجراء الدراسة على ١٧٤ تدريسيّاً من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية. وتهدف الدراسة إلى تحليل أثر عمليات التعلم التنظيمي، مثل اكتساب المعرفة ونقل المعلومات وتفسيرها وتخزينها بشكل منظم، على مكونات رأس المال الفكري، مثل رأس المال البشري والهيكلية ولزبائني والإبداعي، وذلك عبر دراسة تحليلية مقارنة بين الجامعتين.

دراسة الحسن ٢٠١٥ [٤] بعنوان مرجان الطبية / محافظة بابل تحليل تأثير رأس المال الفكري على جودة الخدمات الطبية) الدراسات البحثية، مناهج الدراسات التحليلية الوصفية، عينة الدراسة (١٠٤ شخص)، الغرض من الدراسة هو تحديد درجة قدرة المستشفيات البحثية على التنافس على تقديم خدمات طبية مميزة نظراً لوجود دور فعال لرأس المال الفكري، لدراسة واقع المستشفيات البحثية، لتحديد إمكانية إدخال أو تطبيق مراقبة الجودة في تقديم الخدمات الطبية في وجود رأس المال الفكري، وكذلك تحديد تطوير الحلول وطرق العلاج في ضوء نتائج البحث الحالية.

قامت لويزة في عام ٢٠١٦ [١] بكتابة رسالة بعنوان "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة: ركزت الرسالة على دور رأس المال الفكري وأبعاده، ممثلة برأس المال البشري والاستهلاكي والهيكلية، ودوره في تحقيق المزايا التنافسية في هذا البعد، ممثلة بالجودة والكفاءة والإبداع والاستجابة. للتحقق من العلاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق المزايا التنافسية في شركة الأسمنت "عين التوتة"، تم تطبيق الاستبيان باستخدام برنامج التحليل SPSS. وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة إحصائية مهمة بين الجوانب ثلاثية الأبعاد لرأس المال الفكري وتحقيق المزايا التنافسية في الشركة، وتم التأكيد على أهمية الإدارة السليمة لرأس المال الفكري لتحقيق التميز والنجاح في بيئة الأعمال المتقدمة تقنياً. توصي الدراسة بإيلاء المزيد من الاهتمام لرأس المال الفكري وإدارته الفعالة، معتبرة إياه مورداً استراتيجياً مهماً ومكوناً فعالاً لنجاح الشركة.

نشرت الباحثة نهلة ٢٠١٧ [٥] بحث بعنوان (دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية) هدفت الدراسة التأكيد على أهمية رأس المال الفكري في تعزيز المزايا التنافسية للشركات المساهمة، " من أجل تحديد مفهوم الميزة التنافسية ، وتحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والمزايا التنافسية للشركات المساهمة وتحقيق أهداف الدراسة ، نظم الباحثون استبيانات ، ووزعوا على موظفي الشركات المساهمة العاملة في محافظة البصرة ، واستخدموا الاختبارات الإحصائية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاختبار الإحصائي (t - test) لتحليل النتائج واختبار الفرضيات من أهم استنتاجات الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والهيكلية والعلائقية والمزايا التنافسية ، وينصح الباحثون بتعزيز أهمية رأس المال الفكري كمورد استراتيجي مهم تستخدمه الشركات المساهمة وتشجيعها على دعمه دائماً يجب أن يصبح هذا المورد المهم مكوناً فعالاً لنجاح الشركة وازدهارها والتركيز على دورها الرئيسي في زيادة القدرة التنافسية للشركة في سوق العمل.

الإطار النظري

بالإضافة إلى الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنشاء أنظمة معلومات واتصالات سريعة ودقيقة ، يتميز اقتصاد المعرفة بعدد من السمات الرئيسية ، مثل التركيز على الاستثمارات في الموارد البشرية كرأس مال فكري ورأس مال معرفي ، والاعتماد على العمالة الماهرة والمهنية ، وتعزيز التعلم مدى الحياة كما تتميز بالمرونة والسرعة والتنوع لتلبية الاحتياجات المتغيرة والمنافسة العالمية أن مفهوم رأس المال الفكري يعود إلى تسعينيات القرن الماضي، حيث ناقشت الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام في عام ١٩٩٩ طرق قياسه وأبعاده، وعُقد مؤتمر آخر في كندا عام ٢٠٠١. وفي الكويت عام ٢٠١٠، تم عقد مؤتمر تطوير رأس المال الفكري، الذي أكد على ضرورة قياس مستويات الكفاءة لدى المورد البشري وتشجيع الإبداع والابتكار كطريق لتحقيق التميز والتفوق في المؤسسات الحكومية [٦]

تم تقديم مفاهيم مختلفة لمفهوم "رأس المال الفكري"، والتي تعكس توجهات وأفكار بعض المتخصصين والباحثين في هذا المجال. Binti's & Richardso [٧] يمثل "رأس المال الفكري" دمج "رأس المال البشري" مع "رأس المال الهيكلي الاستراتيجي"، لتحقيق تأثير مضاعف لقدرات المساهمات المستقبلية للأفراد والمؤسسات.

ووفقاً لـ David [٨] يتضمن "رأس المال الفكري" قوة ذهنية تشمل المعرفة والمعلومات والخصائص الفكرية والخبرات الإبداعية التي يمتلكها العاملون في المؤسسات، والتي تعد من الموارد الرئيسية للاقتصاد الحديث. يمكن أيضاً تقسيم "رأس المال الفكري" إلى أربع مكونات،

وفقاً لـ Aversion [٩] وهي: الأصول البشرية، والتي تتمثل في مجموعة المعارف والمهارات والإمكانات الإبداعية والابتكارية للعاملين في المؤسسة؛ الأصول التنظيمية، والتي تعكس القدرة على تحويل هذه المعارف والمهارات والإمكانات الإبداعية والابتكارية إلى سلع وخدمات؛ الأصول السوقية، والتي تعبر عن مدى قدرة إدارة المؤسسة على تنفيذ سياساتها في الداخل والخارج؛ والأصول الابتكارية، والتي تمكن من التحسين المستمر لقدرات المؤسسة على التعامل داخل المؤسسة وخارجها، وتشمل علاقاتها الداخلية والخارجية مع الأطراف المختلفة.

يُعرف رأس المال البشري بأنه المعرفة والمهارات والخبرات التي يتمتع بها العاملون في المؤسسات. ويقول فلام هولتز [١٠] إن قيمة الفرد في المؤسسة تتحدد بالدور الذي يؤديه في التنظيم، ويتم تقييم مهاراته ومعرفة على أساس قدرتها على المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. وتتميز رأس المال البشري بعدة خصائص، منها زيادة قيمته باستخدامه المتكرر، وأطول دورة حياة مقارنة بالتكنولوجيا، لأن المعرفة والخبرة يمكن نقلها بين أفراد المؤسسة، وكذلك قدرته على التجديد وإنتاج قيمة جديدة. وبالتالي، يُعتبر رأس المال البشري عاملاً رئيسياً في تطوير المؤسسات، وثروة له.

مكونات رأس المال البشري [١]

١ - يمثل قدرة العاملين على القيادة الاستراتيجية لإدارة المؤسسة مؤشراً على جودة العاملين وقدرتهم على التعلم، كما يعكس مدى مشاركتهم وإسهامهم في عملية اتخاذ القرارات.

٢ - مفهوم إبداع العاملين يعبر عن قدرتهم على التفكير الإبداعي والابتكار، وقدرتهم على تحقيق عوائد مالية وغير مالية من الأفكار الذكية التي يطرحونها

٣ - اتجاهات العاملين تعني مدى اتفاق توجهات وقيم العاملين مع قيم المؤسسة ودرجة رضاهم عنه ومتوسط (معدل) خدمة العاملين بالمنظمة. يتضح مما ذكر أن راس المال البشري يتضمن متغيرات منها التعليم والخبرة، والمعرفة، الابتكار، فضلا عن المهارات الوظيفية والفنية والتدريب والقدرة على حل المشاكل، والعمل ضمن فريق عمل موحد ومتناسق وغيرها.

ويرى أحد الباحثين [١١] (يمكن اعتبار رأس ماله الفكري معرفة تنظيمية، وكذلك معرفة الصناعة والقدرة على تطبيق المهارات في أصعب المواقف، بالإضافة إلى المعرفة المكتسبة نتيجة التدريب والخبرة والأنظمة المستخدمة لفهم الموقف والتأثير).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي (العملي)

عينة البحث

تتكون من عدد من العاملين في بلدية المقدادية في محافظة ديالى باستخدام استمارة استبيان وتم التركيز على مسؤولي الوحدات فيها والعاملين من أصحاب الشهادات وبلغ عدد الاستمارات (٣٦) استمارة تم ملأها من العاملين و بينت بيانات الاستمارة ان ٧٢٪ من العينة كانوا من الذكور و ٢٨٪ من العنصر النسوي، وبينت بيانات العينة أن ١٠٪ من أفراد العينة يحملون شهادات عليا ، وان ٧٠٪ يحملون شهادة البكالوريوس ، وان ٢٠٪ يحملون شهادة دبلوم أو ثانوية ، أما بالنسبة للأشخاص الذين لهم مسؤولية إدارية في الوحدة الحكومية المستطلعة بياناتهم فقد كانت نسبتهم ٣٩٪ من عينة البحث و أغلبهم من الاختصاصات المحاسبية والإدارية، ما بالنسبة لسنوات الخبرة لعينة البحث فقد كان ٣٩٪ منهم لديه خبرة ١٠- ١٥ سنة ، و ٣٩٪ من عينة البحث لهم خبرة ١٥- ٢٠ سنة، و ١٤٪ من العينة لديهم خبرة ٢٠-٢٥ سنة ، و ٨٪ من عينة البحث لديهم خبرة أكثر من ٢٥ سنة

مؤشرات الصدق والثبات

إن مفهوم الصدق (Validity) من المفاهيم الأساسية المستخدمة في القياس، لكن صدق المقياس يعني قياس ما هو جاهز للقياس، ويرتبط المقياس ارتباطا وثيقا بالظاهرة التي يقيسها. أي أن الصدق هو مجموعة من المؤشرات التي تسمح لنا بالاستنتاج حول قدرة المقياس على قياس ما هو جاهز للقياس، وفي المقياس الحالي يتحقق الصدق على النحو التالي: [12]

أ - الصدق الظاهري:

ينطبق هذا على مجموعة من المحكمين الذين لديهم خبرة كافية للسماح لهم بتحديد ما إذا كانت نقاط المقياس تتوافق مع الخصائص المقاسة. وهكذا، حقق الباحثون هذا النوع من الصدق من خلال تقديم نقاط المقياس وتعليماتهم وطرق التصحيح لمجموعة من المحكمين الأكفاء. تمت الموافقة على فعالية بنود المقياس وبدائلها وطرق التصحيح ومدى ملاءمتها لمجتمع البحث [١٣].

ب - مؤشر الثبات:

يتم التعبير عن مفهوم الثبات من خلال دقة واتساق المؤشرات الفردية، واستقرار النتائج بمرور الوقت، ولكن الاختبار الثابت يعطي نفس النتيجة عند تكراره لأفراد من نفس المجموعة، وتم تعريف الثبات إحصائيا على أنه نسبة التباين الفعلي إلى التباين الكلي أو مربع معامل الارتباط، وبالتالي، تم الحصول على معامل الاستقرار للمقياس بالنسبة للقرار بواسطة طريقة ألفا كرو نباخ، حيث تم استخدام هذه الطريقة، على الرغم من أن إحدى الطرق المهمة المستخدمة في حساب معامل الاستقرار.

جدول (١) معاملات الثبات لفقرات الاستبانة

معامل الثبات	الفقرات
0.729	تعد البلدية موظفيها هم من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه البلدية على منافسيها من الدوائر الأخرى
0.7147	تحافظ البلدية على الخبرات المتركمة لديها من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر يزيد من ميزتها التنافسية
0.7187	تحرص البلدية على استقطاب الموظفين من ذوي الخبرة للعمل بها من أجل تحسين سمعتها بين الدوائر الأخرى

0.7263	تتابع البلدية الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها لتحسين موقعها بين الدوائر الأخرى
0.7583	يتشارك الموظفون في البلدية بالمعرفة من خلال ما يقدمونه من خبرات الزمة للموظفين الجدد
0.7443	تحرص البلدية على إبراز الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالبلدية في مجالات أنشطتها كافة
0.7516	يتمتع موظفو البلدية بالقدرة على توليد الأفكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل
0.7631	تسعى إدارة البلدية إلى إيفاد منتسبيها خارج القطر للاطلاع على المستجدات العلمية في حقل الاختصاص
0.7498	تؤدي فلسفة الإدارة دوراً مهماً في بناء ثقافة تنظيمية قوية ومتماسكة للدائرة، تتمكن من خلالها من إدارة الموظفين وتحقيق التواصل بينهما بكفاءة وبشكل يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية للدائرة
0.7285	تعد الهيكلية الإدارية بالبلدية من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه البلدية على منافسيها من الدوائر الأخرى
0.7148	يضمن الهيكل التنظيمي للدائرة تدفق وسريان المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية في البلدية
0.7121	يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات
0.7224	تطور البلدية هيكلها التنظيمي بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة التنافسية المحيطة
0.7173	تسعى البلدية إلى التغيير في هيكلها التنظيمية للتكيف مع المنافسة الحادة والقائمة على المعرفة
0.7421	طبيعية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح على وفق تدرج الهيكل التنظيمي للدائرة
0.768	العاملون بالبلدية يتفاعلون ويتبادلون الأفكار مع أفراد آخرين في أقسام مختلفة من البلدية
0.7362	تعد العلاقات التي تمتلكها البلدية من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه على منافسيها من الدوائر
0.7799	تقوم البلدية بتمييز خدماتها غي المجتمع عن طريق استخدام العلامات التجارية العائدة لها، بهدف تحديد هوية البضائع وإرشادات للمواطن وتحسين ميزتها التنافسية بين الدوائر الأخرى
0.7633	تهتم البلدية في تقديم خدماتها بناء على المعرفة المكتسبة من الحاجات غير المشبعة للمجتمع، وبما يضمن المحافظة على راس
0.751	تقوم البلدية بالاهتمام بفسح المجال أمام مجتمعها بالاتصال مع البلدية، والمشاركة في تحديد الخدمات والسلع المناسبة
0.7291	تمتلك البلدية سياسة واضحة لتطوير علاقاتها وسمعتها مع الدوائر الحكومية وشركات القطاع الخاص الذين يتعاملون مع البلدية
0.7447	تولي البلدية اهتماماً كبيراً ببحوث التسويق بغرض التعرف على الرغبات غير المشبعة للمواطن
0.7513	تقوم البلدية بتشكيل فريق العمل من مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية، بهدف تحسين وتطوير العمل
0.7271	تسعى البلدية إلى كسب مستهلكين جدد والمحافظة على المستهلكين الحاليين
0.769	المؤشر العام

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.28.

نلاحظ أن قيمة معامل الثبات الفا كرو نباخ لفقرة (تقوم البلدية بتمييز خدماتها في الأسواق عن طريق استخدام العلامات التجارية العائدة لها، بهدف تحديد هوية البضائع وإرشادات للمواطن وتحسين ميزتها التنافسية لها بين الدوائر الأخرى) كانت الأكبر حيث بلغت (0,7799)، تليها قيمة معامل الثبات لفقرة (العاملون بالبلدية يتفاعلون ويتبادلون الأفكار مع أفراد آخرين في أقسام مختلفة من البلدية) حيث بلغت (0,768)، ثم قيمة معامل الثبات لفقرة (تهتم البلدية في تقديم خدماتها بناء على المعرفة المكتسبة من الحاجات غير المشبعة للمشاركين معها، وبما يضمن المحافظة على راس مالها أعلاني) حيث بلغت (0,7633)، وان قيمة معامل الثبات لفقرة (يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات) كانت الأصغر في الجدول (1) إذ بلغت (0,7121)، وبلغت قيمة معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة مجتمعة (0,769)، بصورة عامة بما أن جميع قيم معامل الثبات لفقرات الاستبانة كانت أكبر من (0,70) فإن هذا يدل على أنها متسقة في أداء الأفراد وان النتائج مستقرة عبر الزمن.

اختبار بيانات البحث

لأجل التحقق من ملائمة التوزيع الطبيعي لمتغير الاستجابة للخدمة المتميزة للمجتمع في الجانب التطبيقي، تم إجراء اختبار حسن المطابقة (Goodness of Fit) والذي من خلاله يتم التأكيد على أن التوزيع الطبيعي هو أبرز التوزيعات التي من الممكن أن يتبع لها المتغير المعتمد، حيث بلغت قيمة معلمة التوزيع ($\lambda = 4.09$) حيث أن قيمة اختبار بيرسون قد بلغت (٤٩,٤٥٧) بمستوى معنوية اقل من (٠,٠١) وكما موضح بالجدول (٢) الآتي:

جدول (٢) اختبار حسن المطابقة لراس المال الفكري

المعلمة	التقدير	الخطأ المعياري
λ	٤,٠٩	0.6374
Goodness of Fit test	Pearson X ²	p-value
	٧49.45	0.0001*

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام برنامج Spss v.28.

المؤشرات الإحصائية:

يبين الجدول (٣) التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الاستبيان (عباراته ومؤشراته الفرعية)، وكما يلي:

جدول رقم (٣) المقاييس الإحصائية لفقرات الاستبيان.

الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
				لا اتفق إطلاقاً		لا اتفق		اتفق الى حد ما		اتفق		اتفق تماماً		
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
%76.4	22.3	٠,٨٥	٣,٨٢	-	-	٦,١	٢	٢٧,٣	٩	٤٥,٥	١٥	٢١,٢	٧	تعد البلدية موظفيها هم من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه البلدية على منافسيها من الدوائر الأخرى
%72	27.5	٠,٩٩	٣,٦٠	٣	١	٩,١	٣	٣٠,٣	١٠	٣٩,٤	١٣	١٨,٢	٦	تحافظ البلدية على الخبرات المتراكمة لديها من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر يزيد من ميزتها التنافسية
%77.6	22.9	٠,٨٩	٣,٨٨	-	-	١٢,١	٤	٩,١	٣	٥٧,٦	١٩	٢١,٢	٧	تحرص البلدية على استقطاب

														الموظفين من ذوي الخبرة للعمل بها من أجل تحسين سمعتها بين الدوائر الأخرى
%73.8	19.8	٠,٧٣	٣,٦٩	-	-	٩,١	٣	١٨,٢	٦	٦٦,٧	٢٢	٦,١	٢	تتابع البلدية الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها لتحسين موقعها بين الدوائر الأخرى
%70.4	17.6	٠,٦٢	٣,٥٢	-	-	٣	١	٤٥,٥	١٥	٤٨,٥	١٦	٣	١	يتشارك الموظفون في البلدية بالمعرفة من خلال ما يقدمونه من خبرات الزمة للموظفين الجدد
%73.4	21.3	٠,٧٨	٣,٦٧	٣	١	٣	١	٢٤,٢	٨	٦٣,٦	٢١	٦,١	٢	تحرص البلدية على إبراز الأعمال المميزة التي يقدمها العاملون بالبلدية في مجالات أنشطتها كافة
%79.4	7.8	٠,٣١	٣,٩٧	-	-	-	-	٦,١	٢	٩٠,٩	٣٠	٣	١	يتمتع موظفو البلدية بالقدرة على توليد الأفكار وتقديم الحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل
%74.6	13.9	٠,٥٢	٣,٧٣	-	-	-	-	٣٠,٣	١٠	٦٦,٧	٢٢	٣	١	تسعى إدارة البلدية إلى إيفاد منتسبيها خارج القطر للاطلاع على المستجدات العلمية في حقل الاختصاص
%٩٥	٥,١	٠,٢٤	٤,٧٥	-	-	-	-	٣	١	٩٠,٩	٣٠	٦,١	٢	تؤدي فلسفة الإدارة "دورا"

														مهما" في بناء ثقافة تنظيمية قوية و متماسكة للدائرة، تتمكن من خلالها من إدارة الموظفين وتحقيق التواصل بينهما بكفاءة وبشكل يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية لها مقارنة مع الدوائر الحكومية الأخرى
%66.6	23.1	٠,٧٧	٣,٣٣	-	-	١٥,٢	٥	٣٩,٤	١٣	٤٢,٤	١٤	٣	١	تعد الهيكلية الإدارية البلدية من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه البلدية على منافسيها من الدوائر الأخرى
%71	24.5	٠,٨٧	٣,٥٥	-	-	١٥,٢	٥	٢٤,٢	٨	٥١,٥	١٧	٩,١	٣	يضمن الهيكل التنظيمي للدائرة تدفق وسريان المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية في البلدية
%63	28.6	٠,٩٠	٣,١٥	٣	١	٢١,٢	٧	٣٦,٤	١٢	٣٦,٤	١٢	٣	١	يمتلك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطات
%72	24.2	٠,٨٧	٣,٦٠	-	-	١٥,٢	٥	٢١,٢	٧	٥٤,٥	١٨	٩,١	٣	تطور البلدية هيكلها التنظيمي بشكل مستمر بما يتناسب مع البيئة

														التنافسية المحيطة
%67.2	25.3	٠,٨٥	٣,٣٦	-	-	٢١,٢	٧	٢٤,٢	٨	٥١,٥	١٧	٣	١	تسعى البلدية إلى التغيير في هيكلها التنظيمية للتكيف مع المنافسة الحادة والقائمة على المعرفة
%76.4	18.1	٠,٦٩	٣,٨٢	-	-	٣	١	٢٤,٢	٨	٦٠,٦	٢٠	١٢,١	٤	طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمروسين محددة بشكل واضح على وفق تدرج الهيكل التنظيمي للدائرة
%72.6	17.9	٠,٦٥	٣,٦٣	-	-	٣	١	٣٦,٤	١٢	٥٤,٥	١٨	٦,١	٢	العاملون بالبلدية يتفاعلون ويتبادلون الأفكار مع أفراد آخرين في أقسام مختلفة من البلدية
%67.2	25.6	٠,٨٦	٣,٣٦	-	-	٢١,٢	٧	٢٤,٢	٨	٥١,٥	١٧	٣	١	تعد العلاقات التي تمتلكها البلدية من أهم دعائم المنافسة والتفوق الذي تحققه على منافسيها من الدوائر الأخرى
%70.4	19	٠,٦٧	٣,٥٢	-	-	٩,١	٣	٣٠,٣	١٠	٦٠,٦	٢٠	-	-	تقوم البلدية بتميز منتجاتها في الأسواق عن طريق استخدام العالمات التجارية العائدة لها، بهدف تحديد هوية البضائع وإرشادات الزبائن وتحسين ميزتها التنافسية بين الدوائر الأخرى

%72.8	22.8	٠,٨٣	٣,٦٤	-	-	٩,١	٣	٣٠,٣	١٠	٤٨,٥	١٦	١٢,١	٤	تهتم البلدية في تقديم خدماتها بناءً على المعرفة المكتسبة من الحاجات غير المشبعة للمستهلك، وبما يضمن المحافظة على راس مالها أعلاني
%72.6	19	٠,٦٩	٣,٦٣	-	-	٩,١	٣	٢١,٢	٧	٦٦,٧	٢٢	٣	١	تقوم البلدية بالاهتمام بفسح المجال أمام زبائنها بالاتصال مع البلدية، والمشاركة في تحديد الخدمات والسلع المناسبة لاحتياجاتهم
%75	17.6	٠,٦٦	٣,٧٥	-	-	-	-	٣٦,٤	١٢	٥١,٥	١٧	١٢,١	٤	تمتلك البلدية سياسة واضحة لتطوير علاقتها وسمعتها مع الدوائر الحكومية وشركات القطاع الخاص الذين يتعاملون مع البلدية
%69.6	14.4	٠,٥٠	٣,٤٨	-	-	-	-	٥١,٥	١٧	٤٨,٥	١٦	-	-	تولي البلدية اهتماما كبيرا ببحوث التسويق بغرض التعرف على الرغبات غير المشبعة للمستهلك
%78.6	10.7	٠,٤٢	٣,٩٣	-	-	-	-	١٢,١	٤	٨١,٨	٢٧	٦,١	٢	تقوم البلدية بتشكيل فريق من العمل مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية، بهدف تحسين وتطوير العمل

تسعى البلدية إلى كسب مستهلكين جدد والمحافظ على المستهلكين الحاليين	١	٣	٢٥	٧٥,٨	٦	١٨,٢	-	-	١	٣	٣,٧٦	٠,٦٦	17.6	%75.2
المؤشر الكلي		٧,٨		٥٨,٦		٢٦			١٠,٩	٣	٣,٨٩	٠,٦٠	15.7	%77.8

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام برنامج Spss v.28.

١. من الجدول (٣) تظهر عينة من الرد على الفقرة الأولى أن (٦٦,٧٪) من المستطلعين يعتقدون أن البلديات من أهم ركائز المنافسة والتفوق على المنافسين من القطاعات الأخرى، وهذا المؤشر معروض في المتوسط الحسابي (٣,٨٢) وهو أعلى من قيمة المتوسط الافتراضي (٣)، في حين أن قيمة المعيار يصل الانحراف (٠,٨٥)، وهناك تباين ضعيف في ردود المستجيبين على هذا البند. يظهر أنه يظهر أن هناك بالنسبة للفرق القياسي (٢٢,٣٪)، الأهمية النسبية لهذه الفقرة كنجيدة حيث بلغت (76.4%).
٢. من الجدول (٣) نلاحظ أن إجابات العينة على الفقرة الثانية (٥٧,٦٪) من المستجيبين يعتقدون أن البلدية احتفظت بالخبرة المتراكمة للتطوير المستمر لمهارات الموظفين من أجل زيادة ميزتها التنافسية، تبين أن هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٦٠)، وهو أعلى من قيمة المتوسط الافتراضي (٣)، قيمة الانحراف المعياري (٠,٩٩). يرجى ملاحظة أن القيمة المحققة لمعامل الفرق القياسي (٢٧,٥٪) تظهر توحيد استجابات هذه العينة من الدراسة. الفقرة، والأهمية النسبية هي (٧٢٪)، وهي نسبة جيدة لدعم هذه الفقرة.
٣. بالنسبة للفقرة الثالثة، يرى (٧٨,٨٪) من المبحوثين من خلال الاتفاق والاتفاق التام أن البلدية تحرص على استقطاب الموظفين من ذوي الخبرة للعمل بها من أجل تحسين سمعتها بين الدوائر، وقد ظهر هذا المؤشر بوسط حسابي (٣,٨٨)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٩) مما يدل على وجود تشتت ضعيف في إجابات أفراد العينة، وبلغت قيمة معامل الاختلاف المعياري (٢٢,٩٪)، أما الأهمية النسبية فقد بلغت (٧٧,٦٪) وهي نسبة جيدة لتحفيز إدارة المنظمة على الاهتمام بهذه الفقرة.
٤. بالنسبة للفقرة الرابعة، يرى ما نسبته (٧٢,٨٪) من المبحوثين من خلال الاتفاق والاتفاق التام أن البلدية تتابع الطاقات الفكرية المعرفية والنادرة لغرض جذبها واستقطابها لتحسين موقعها بين الدوائر الأخرى، وقد ظهر هذا المؤشر بوسط حسابي (٣,٦٩)، وانحراف المعياري (٠,٧٣)، وبلغت قيمة معامل الاختلاف المعياري (١٩,٨٪)، أما الأهمية النسبية لهذه الفقرة فقد بلغت (٧٣,٨٪).
٥. استجابات العينة في الفقرة الخامسة (٥١,٥٪) من المستجيبين يعتقدون أن موظفي البلدية يتشاركون المعرفة من خلال الخبرة المقدمة للموظفين الجدد، وهذا المؤشر أعلى من المتوسط الحسابي (٣,٥٢)، المتوسط الافتراضي (٣)، قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٢) ومتوسط قيمة معامل الفرق القياسي (١٧,٦٪) يشير إلى توحيد استجابات عينة المسح على هذا البند، والأهمية النسبية (١٧,٦٪) تشير إلى توحيد استجابات عينة المسح على هذا البند. (٧٠,٤٪) هي نسبة جيدة تحفز الإدارة العليا للمؤسسة على دعم هذه النقطة.
٦. تميل عينة الردود في الفقرة السادسة إلى أن تكون توافقية، ويعتقد (٦٩,٧٪) من المستجيبين أنه بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، تسعى البلدية إلى التأكيد على العمل الفريد الذي يقوم به موظفو البلدية في جميع مجالات أنشطتهم. تبين أن هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٦٧)، وكانت قيمة الانحراف المعياري (٠,٧٨)، وكانت قيمة معامل الفرق القياسي (٢١,٣٪)، وكانت الأهمية النسبية جيدة، حيث وصلت إلى (73.4%).
٧. يعتقد غالبية المستجيبين (٩٣,٩٪) أنه بفضل الاتفاق والموافقة الكاملة، يتمتع موظفو البلدية بالقدرة على توليد الأفكار وإيجاد حلول سريعة للمشاكل التي تنشأ في العمل. تبين أن هذا المؤشر هو متوسط حسابي (٣,٩٧)، وكانت قيمة الانحراف المعياري (٠,٣١)، وكانت قيمة معامل الفرق القياسي (٧,٨٪)، لكن الأهمية النسبية لهذه النقطة وصلت (٧٩,٤٪)، لذلك لم يتم استخدام هذه المعلمة.
٨. من الجدول (٣)، تجدر الإشارة إلى أن نسبة المستجيبين (٦٩,٧٪) يعتقدون أن الإدارات البلدية تحاول إرسال موظفين خارج البلاد للتعرف على التطورات العلمية في مجال الاختصاص، ويظهر هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٧٣)، لذلك عادة ما يتم توجيه عينة الإجابات في الفقرة الثامنة للوصول إلى توافق في الآراء، فوق قيمة المتوسط الافتراضي في (٣)، كانت قيمة الانحراف المعياري (٠,٥٢)، مما يشير إلى تباين ضعيف في ردود المستجيبين بالنسبة لهذه الفقرة، وكانت قيمة معامل الفرق القياسي (١٣,٩٪)، لكن الأهمية النسبية لهذه الفقرة كانت جيدة، حيث بلغت (٧٩,٦٪).
٩. يوضح الجدول (٣) أن عينة الردود في الفقرة التاسعة تميل إلى الإجماع: يعتقد (٩٧٪) من المستجيبين أن فلسفة الإدارة تلعب دوراً مهماً في بناء ثقافة تنظيمية قوية ومتناسكة للشركة، والتي يمكنها إدارة الموظفين وتحسين الكفاءة والمزايا التنافسية، ويتم عرض هذا المؤشر من الناحية الحسابية. متوسط القيمة (٤,٧٥) أعلى من قيمة المتوسط الافتراضي في (3)، تبلغ قيمة الانحراف المعياري (٠,٢٤)، وتصل قيمة معامل الفرق المعياري إلى (٥,١٪)، مما يدل على تماثل استجابات العينة قيد الدراسة لهذا البند، وتصل الأهمية النسبية إلى (٩٥٪)، مما يدل على تماثل استجابات العينة قيد الدراسة على سبيل المثال لهذه الفقرة.

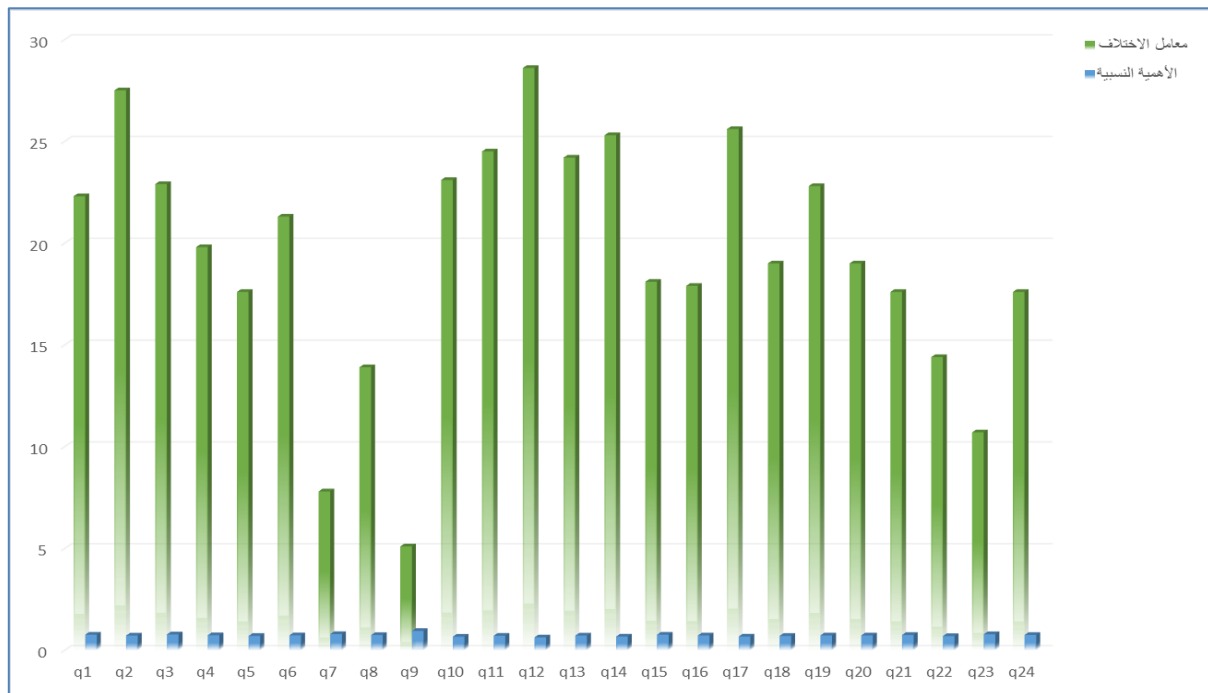
١٠. اتفق المستجيبون (٤٠,٤٪) تماما على أن الهيكل الإداري للبلدية هو أحد أهم ركائز المنافسة والتفوق الذي تحققه البلدية على المنافسين من الشركات الأخرى تجلى هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٣٣)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٧٧)، وقيمة معامل الفرق القياسي (٢٣,١٪)، وكانت الأهمية النسبية جيدة جدا (66.6%).
١١. تميل الإجابات الواردة في العينة الواردة في الفقرة ١١ إلى الموافقة: يعتقد ٦٠,٦٪ من المستطلعين أنه بفضل الاتفاق والموافقة الكاملة، سيضمن الهيكل التنظيمي للشركة تلقي المعرفة اللازمة على جميع المستويات الإدارية للبلدية تجلى المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٥٥)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٨٧)، وقيمة معامل الفرق القياسي (٢٤,٥٪)، وكانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة جيدة لصالح هذه الفقرة (71%).
١٢. تظهر عينة من الردود أن ٣٩,٤٪ من المستطلعين يعتقدون أن الأفراد لديهم الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة اليومية من خلال تفويض واسع للسلطة، ويتم عرض هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣)، وهو أعلى من قيمة المتوسط الافتراضي (٣,١٥)، وقيمة الانحراف المعياري هي (٠,٩٠)، مما يدل على تباين ضعيف في الردود على هذه الفقرة، وقيمة معامل الفرق المعياري (٢٨,٦٪) تشير إلى تباين ضعيف في الردود على هذه الفقرة في الأهمية النسبية كان هذا البند في المتوسط (63%).
١٣. تميل الردود النموذجية في الفقرة الثالثة عشرة إلى الاتفاق، ويعتقد ٦٣,٦٪ من المستطلعين أنه بفضل الاتفاق والموافقة الكاملة، تقوم البلديات دائما بتطوير الهياكل التنظيمية وفقا للبيئة التنافسية. تبين أن هذا المؤشر هو متوسط حسابي (٣,٦٠)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٧)، وبلغت قيمة معامل الفرق القياسي (٢٤,٢٪)، وكانت الأهمية النسبية لهذه النقطة جيدة، حيث وصلت (72%).
١٤. اتجهت عينة الردود في الفقرة الرابعة عشرة نحو الإجماع، حيث (٥٤,٥٪) من المستجيبين، بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، تتكيف البلديات مع المنافسة الحادة القائمة على المعرفة. يمثل هذا المؤشر المتوسط الحسابي (٣,٣٦)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٨٥)، وقيمة معامل الفرق القياسي (٢٥,٣٪) والأهمية النسبية لهذه الفقرة تؤكد متوسط قيمة هذه الفقرة (٦٧,٢٪).
١٥. تميل إجابات العينة في الفقرة الخامسة عشرة إلى الاتفاق: يعتقد ٧٢,١٪ من المستطلعين أنه بفضل الاتفاق والموافقة الكاملة، يتم تحديد طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بوضوح، اعتمادا على تدرج الهيكل التنظيمي للشركة. تبين أن هذا المؤشر يحتوي على متوسط حسابي (٣,٨٢)، وقيمة انحراف معياري (٠,٦٩)، وقيمة معامل فرق معياري (١٨,١٪)، وكانت الأهمية النسبية جيدة (76.4%).
١٦. تميل ردود العينة في الفقرة السادسة عشرة إلى أن تكون توافقية، ويعتقد ٦٠,٦٪ من المستجيبين أنه بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، يتفاعل موظفو البلدية مع الآخرين في مختلف إدارات البلدية ويتبادلون الأفكار. تبين أن هذا المؤشر يحتوي على متوسط حسابي (٣,٦٣)، وقيمة انحراف معياري (٠,٦٥)، وقيمة معامل فرق معياري (١٧,٩٪)، وكانت الأهمية النسبية جيدة (72.6%).
١٧. تميل ردود العينة الواردة في الفقرة ١٧ إلى الإجماع: يعتقد ٥٤,٥٪ من المستطلعين (١٪) أنه بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، تعد العلاقات مع الممتلكات البلدية واحدة من أهم ركائز المنافسة، مما يسمح باكتساب ميزة على المنافسين من القطاع. يتم عرض هذا المؤشر كمتوسط حسابي (٣,٣٦)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٨٦)، وقيمة معامل الفرق القياسي (٢٥,٦٪)، والأهمية النسبية لهذه الفقرة هي متوسط القيمة التي تؤكد هذه الفقرة والقيمة (67.2%).
١٨. وفقا للفقرة الثامنة عشرة، يعتقد (٦٠,٦٪) من المستطلعين أن البلديات تميز السلع في السوق باستخدام علاماتها التجارية لتحديد هوية السلع والتوصيات للمستهلكين وتحسين المزايا التنافسية بين القطاعات الأخرى، وهذا المؤشر أعلى من قيمة المتوسط الافتراضي (٣) المتوسط الحسابي (٣,٥٢)، وكذلك قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٧). تم عرضه كقيمة قياسية لمعامل الفرق (٠,٦٧)، مما يشير إلى تباين ضعيف في ردود المستجيبين على هذا البند (١٩٪) كانت الأهمية النسبية لهذا البند جيدة (70.4%).
١٩. يعتقد (٦٠,٦٪) من المجيبين أنه بفضل الموافقة والتماسك الكامل، تهتم البلديات بتقديم الخدمات على أساس المعرفة المستمدة من احتياجات المستهلكين غير المشبعة، مما يضمن الحفاظ على رأس المال المناسب. تم الكشف عن هذا المؤشر بالمتوسط الحسابي (٣,٦٤)، قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٣)، قيمة معامل الفرق القياسي (٢٢,٨٪)، الأهمية النسبية لهذه النقطة هي (٧٢,٨٪).
٢٠. اقتربت عينة الردود الواردة في الفقرة العشرين، كقاعدة عامة، من الإجماع، حيث اعتقد ٦٩,٧٪ من المستجيبين أنه من خلال الاتفاق والتماسك الكامل، توفر البلديات للمستهلكين مساحة للتواصل مع البلديات والمشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الخدمات والسلع المناسبة لاحتياجاتهم. تم تمثيل هذا المؤشر بالمتوسط الحسابي (٣,٦٣)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٦٩)، وقيمة معامل الفرق القياسي (١٩٪)، وكانت الأهمية النسبية لهذه النقطة (٧٢,٦٪).
٢١. اتجهت عينة الردود الواردة في الفقرة ٢١ إلى الإجماع: يعتقد ٦٣,٦٪ من المشاركين أنه بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، تتبع البلديات سياسة واضحة لتطوير العلاقات والسمعة مع الوكالات الحكومية والشركات الخاصة التي تتعامل مع البلديات. تبين أن المؤشر كان متوسطا حسابيا (٣,٧٥)، وكانت قيمة الانحراف المعياري (٠,٦٦)، وكانت قيمة معامل الفرق القياسي (١٧,٦٪)، وكانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة هي متوسط القيمة الداعمة لهذه الفقرة (75%).

٢٢. تشير عينة الردود إلى أن ٤٨,٥٪ من المستجيبين يولون اهتماما كبيرا للمسوحات التسويقية لتحديد الرغبات الغير مشبعة المستهلكين، ويظهر هذا المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٤٨)، وهو أعلى من المتوسط الافتراضي في (٣) وقيمة الانحراف المعياري (٠,٥٠)، مما يدل على عدم وجود فروق في ردود المستجيبين على هذه النقطة، وكانت القيمة القياسية لمعامل الفرق (٤,١٤٪). كانت الأهمية النسبية لهذا البند في المتوسط (69.6%).

٢٣. اتجهت عينة الردود الواردة في الفقرة الثالثة عشرة والعشرين نحو الإجماع، حيث يعتقد (٨٧,٩٪) من المستجيبين أنه بفضل الإجماع والاتفاق الكامل، شكلت البلديات مجموعات عمل من مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية من أجل تحسين وتطوير العمل. تبين أن المؤشر في المتوسط الحسابي (٣,٩٣)، وقيمة الانحراف المعياري (٠,٤٢)، وقيمة معامل الفرق القياسي (١٠,٧٪)، وكانت الأهمية النسبية لهذه النقطة جيدة، حيث وصلت (78.6%).

٢٤. تميل الإجابات النموذجية الواردة في الفقرة ٢٤ إلى الإجماع: يعتقد ٧٨,٨٪ من المشاركين أنه من خلال الإجماع والموافقة الكاملة، تحاول البلديات جذب مستهلكين جدد والاحتفاظ بالمستهلكين الحاليين. تبين أن هذا المؤشر هو متوسط حسابي (٣,٧٦)، وكان الانحراف المعياري (٠,٦٦)، وكان معامل الفرق القياسي (١٧,٦٪). كانت الأهمية النسبية لهذه النقطة كافية لدعم هذه النقطة عندما وصلت (75.2%).

٢٥. بشكل عام، يعتقد ٦٦,٤٪ من المستجيبين بالاتفاق والموافقة الكاملة أن الإدارة العليا تتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية والأخلاقية، ويتضح أن هذا المؤشر يكون متوسطا حسابيا (٣) أعلى من المتوسط الافتراضي (٣,٨٩)، تصل قيمة الانحراف المعياري إلى (٠,٦٠)، مما يشير إلى أنه في استجابة العينة لا توجد فروق في المحور، وتظهر قيمة معامل الفرق القياسي (١٥,٧٪) من المحور توحيد استجابات العينة، ولكن لم يتم ملاحظة أهمية النسبية. هذا يكفي لدعم هذا المحور، حيث وصل إلى (٧٧,٨٪). يوضح الشكل (١) معامل الأهمية النسبية والاختلاف المعياري لكل عنصر من عناصر الاستبيان.



الشكل (١) يوضح الأهمية النسبية ومعامل الاختلاف لكل فقرة من فقرات الاستبانة

كما استخرجت القوة التمييزية لفقرات الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي وكما يلي:

أن علاقة الفقرة بالمجموع الكلي لفقرات المقياس تعد إشارة إلى مدى تجانس فقرات المقياس في قياسها للظاهرة السلوكية، مما يعني أن كل فقرة من فقرات الاستبانة تسير في المسار نفسه الذي يسير فيه ذلك المقياس كله. لذلك تم حساب اختبار (t) ومعامل الارتباط بيرسون بين درجات الأفراد على كل فقرة من فقرات الاستبيان ودرجاتهم الكلية ولكل أفراد العينة البالغ عددهم (٣٦) فرداً، وقد اتضح إن جميع قيم اختبار (t) وقيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية له، كانت معنوية عند

مستوى اقل من أو يساوي (٠,٠٥)، ما عدا الفقرة (تولي البلدية اهتماما كبيرا ببحوث التسويق بغرض التعرف على الرغبات غير المشبعة للمستهلكين) كانت غير معنوية عند مستوي معنوية (٠,٠٥)، والجدول (٤) التالي يوضح ذلك.

جدول (٤) القوة التمييزية ل فقرات الاستبانة

تسلسل الفقرة	معامل الارتباط r	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية
١.	٠,٥٣٢٨	٣,٥١	٠,٠٠١
٢.	٠,٦٦٦١	٤,٩٧	٠,٠٠١
٣.	٠,٧٤٧٠	٦,٢٦	٠,٠٠١
٤.	٠,٥٧١٤	٣,٨٨	٠,٠٠١
٥.	٠,٠٥٥٢	٢,٠٥	٠,٠٥
٦.	٠,٣٣٩١	٢,٠٣	٠,٠٥
٧.	٠,٣٦٨	٣,٦٤	٠,٠٠١
٨.	٠,٤١٨	٧,١٦	٠,٠٠١
٩.	٠,٦٥٤٢	٥,١٧	٠,٠٠١
١٠.	٠,٥٣٩٧	٣,٥٧	٠,٠٠٢
١١.	٠,٦٧٧٦	٥,١٣	٠,٠٠١
١٢.	٠,٦٩٧٦	٥,٤٢	٠,٠٠١
١٣.	٠,٦٥٤٧	٤,١٩	٠,٠٠٢
١٤.	٠,٤٥٢٠	٤,٨٢	٠,٠٠١
١٥.	٠,٢٢١٤	٢,٠٩	٠,٠٥
١٦.	٠,٢٢٠١	٢,٠٦	٠,٠٥
١٧.	٠,٤٥٣٣	٢,٨٣	٠,٠٠٨
١٨.	٠,٣٢٠٩	٢,٠٥	٠,٠٥
١٩.	٠,٣١٩٠	٢,٧٩	٠,٠٠٨
٢٠.	٠,٥٤٤٥	٢,١٥	٠,٠٥
٢١.	٠,٣٨٣٠	٣,٦١	٠,٠٠١
٢٢.	٠,١٠٦٨	١,٦٤	٠,١١٦
٢٣.	٠,٤٨٥١	٧,٣٣	٠,٠٠١
٢٤.	٠,٥٧٢٧	٣,٨٩	٠,٠٠١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.28.

اختبار فرضية البحث

الفرضية الرئيسية: أن الاستثمار في راس المال الفكري يطور عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع.

لاختبار فيما إذا كان هناك تأثير معنوي للاستثمار في راس المال الفكري في تطوير عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع، فقد تم توظيف أسلوب تحليل الانحدار وكانت النتائج مبيّنة كما في الجدول (٤) الآتي:

جدول (٥) نتائج تحليل الانحدار.

الاستثمار في راس المال الفكري					
Sig.	R ²	B	α	F	
٠,٠٠١	٠,٥٨١	٠,١٩٣	٢,٩٩٧	١٢,٧٣٩	الخدمة المتميزة للمجتمع

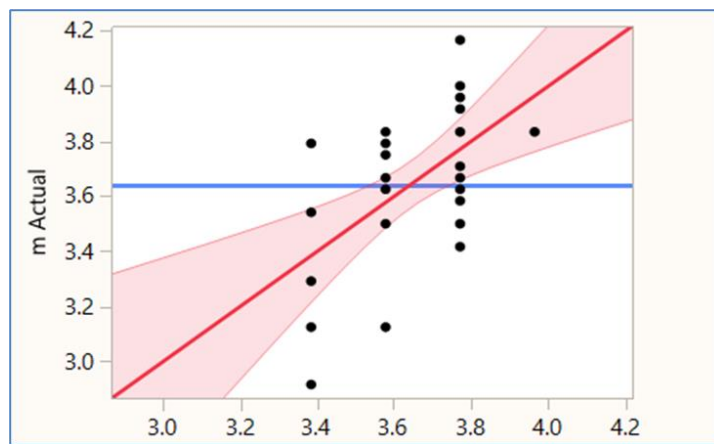
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.28.

يوضح الجدول (٥) قيمة اختبار فشر (F-test) ومعامل التحديد (R^2) وقيم ميل معادلة الانحدار (β) وقيمة الدلالة الإحصائية، وكذلك قيمة ثابت الانحدار (α)، حيث بلغت قيمة اختبار F بالنسبة للاستثمار في رأس المال الفكري في تطوير عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع (١٢,٧٣٩) وبمستوى دلالة (٠,٠٠١) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٥٨١)، وتشير قيمة معامل (β) والتي بلغت (٠,١٩٣) إلى أن تغيير رأس المال الفكري بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغيير الخدمة المتميزة للمجتمع بمقدار (٠,١٩٣)، أما قيمة ثابت الانحدار (α) فقد بلغت (٢,٩٩٧).

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال الفكري في الخدمة المتميزة للمجتمع كما يلي:

$$\text{(الخدمة المتميزة للمجتمع)} = ٠,١٩٣ + ٢,٩٩٧ \text{ (الاستثمار في رأس المال الفكري)}$$

مما تقدم يتضح أن هناك تأثيراً معنوياً للاستثمار في رأس المال الفكري في عمل الدوائر الحكومية لتوفير الخدمة المتميزة للمجتمع، إذن تقبل الفرضية الرئيسية والفروق معنوية، ويوضح الشكل (٢) التالي معلمة الميل والقيم التنبؤية لبيانات الدراسة:



الشكل (٢) يوضح معلمة الميل والقيم التنبؤية لرأس المال الفكري

المبحث الرابع

الاستنتاجات

- ١ - حرص المؤسسة واضح على تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتشجيعه لقدرات ومهارات العاملين لتحقيق التميز في العمل وكان ذلك من خلال اتفاق المبحوثين على أغلب الفقرات في هذا المجال.
- ٢ - بينت نتائج التحليل علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في رأس المال البشري وتحسين الخدمة للمؤسسات الحكومية بصورة عامة والدائرة المستهدفة بصورة خاصة.
- ٣ - يعد رأس المال الفكري بأنه مصدر التفوق التنافسي والميزة التنافسية الدوائر والشركات الخاصة والعامة

التوصيات

- ١ - ضرورة الاهتمام بالاستثمار في رأس المال الفكري كونه أحد الموارد الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية والخاصة ويتم ذلك عن طريق التدريب والتعليم المستمر.
- ٢ - ضرورة فتح المجال أمام العاملين في المؤسسات الحكومية أو الخاصة وذلك بإعطاء الفرصة أمام الأفراد من أجل أداء آرائهم واقتراحاتهم حول تطوير وتحسين إجراءات العمل، وخلق بيئة إبداعية داخل المؤسسة.
- ٣- التأكيد على الاهتمام بالكوادر المؤهلة في المؤسسات الحكومية وتشجيعهم والمحافظة عليهم من خلال المكافآت والدورات داخل وخارج القطر لتشجيع الأبداع في العمل.

المصادر

- [1]. لويزة، فراحتي (٢٠١٦)، دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة – شركة الأسمنت عين التوتة-باتنة -، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر: ٥١
- [2]. عبد الحميد، عفاف السيد بدوي (٢٠١٢) رؤية إستراتيجية لراس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة ميدانية، جامعة الأزهر كلية التجارة قسم المحاسبة.
- [3]. الخزعل، علي سامي والطائي، علي حسون (٢٠١٥). علاقة التعلم التنظيمي وتأثيره برأس المال الفكري: بحث تحليلي مقارنة في جامعتي بغداد والمستنصرية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢١(٨٥): ٢٩-٥١.
- [4]. الحسن، عماد عبد الأمير، الدليمي، محمود فهد (٢٠١٥) دور راس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات-بحث ميداني في مدينة مرجان الطبية في محافظة بابل، المجلة العراقية للعلوم الادارية، ١١(٤٣)، ١١٤-١٣٠.
- [5]. عبد الرحمن، نهلة غالب (٢٠١٧). دور راس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية في عدد من الشركات المساهمة)، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة البصرة، ١١(٢٣): ٣٠٨-٣٤٤.
- [6]. كتاب، يونس علي، وآخرون (٢٠٢٢). دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي (دراسة استطلاعية لأراء عينة من متخذي القرار في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، مجلة بلاد الرافدين للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٤(١): ٢١٥-٢٢٦.
- [7]. Bontis, Nick & Richardson, Stanley. (2010) “Intellectual Capital and business Performance in Malaysian Industries “, Journal of Intellectual Capital, Vol (1) , Issue,1.
- [8]. David, Luthy, H. (2014)” Intellectual Capital and its Measurement “, College of Business, Utah State University, Logan, Utah USA.
- [9]. Aversion, V. (2010) “The Value Evolution Addressing Larger Implications of an Intellectual Capital and Intangibles Perspective “. Journal of Intellectual Capital, Vol (١) , No (1).
- [10]. Flamholtz, E. (1999). Human resource accounting: Advances in concepts, methods, and applications. Springer Science & Business Media.
- [11]. Anastasi, A. (1976). Psychological testing. Applications, Third Edition « Kluwer Academic Publishers », U.S.A.
- [12]. بو منجل السعيد، رقائقه فاطمة الزهراء، (٢٠١١) مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال، بحث مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس راس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلم الاقتصادية والتجارية والعلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.
- Aiken, L. R. (1979). Relationships between the item difficulty and discrimination indexes. Educational and Psychological Measurement, 39(4), 821-824.