

دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي

(دراسة استطلاعية لآراء عينة من متخذي القرار في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق)

يونس علي كتاب¹، د. مالك النعيم محمد علي الفادني²، مجدي محمد حمد النيل³
¹كلية الاقتصاد والتنمية الريفية/ جامعة الجزيرة/ تخصص - ادارة الاعمال/ العراق
^{2,3}كلية الاقتصاد والتنمية الريفية/ جامعة الجزيرة/ السودان
younsali89@gmail.com

This article is open-access under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

المخلص

تطرق البحث إلى إمكانية وكيفية استعمال رأس المال الفكري في الشركات العامة للقطاع الصناعي في العراق كوسيلة مهمة من أجل؛ تخفيض التكاليف ورفع جودة المنتج ورفع إنتاجية اليد العاملة؛ لغرض تحقيق التميز التنظيمي، وقد استطاع البحث من تطبيق هذا الأسلوب في القطاع المبحوث هدفت الدراسة إلى كيفية استعمال رأس المال الفكري وتوصلت إلى نتائج مهمة توضح أن رأس المال الفكري يعتبر أحد الركائز المهمة والاساسية؛ للتميز التنظيمي وأن حرص القطاع كان واضحاً؛ من اجل تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتشجيعها لإمكانيات ومهارات وقدرات العاملين؛ لغرض تحقيق التميز في السوق وأنّ القطاع لديه صورة كاملة عن التميز التنظيمي، وتحقيق ذلك من أولويات اهتمامه وتوصلت الدراسة إلى أهم استنتاج وهو يمثل رأس المال الفكري أحد ركائز الاساسية للتميز التنظيمي واهم التوصيات للدراسة كانت ضرورة التأكد على اهمية راس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي وضرورة البحث عن السبل التي تنمي القدرة والابداع لدى العاملين للوصول إلى منتجات تتميز عن منتجات المنافسين.

الكلمات الافتتاحية : رأس المال الفكري، التميز التنظيمي، المهارات، الخبرات .

The Role of Intellectual Capital in Achieving Organizational Excellence

(A Survey of the Opinions of a Sample of Decision-Makers in the Electrical Industries Sector in Iraq)

¹Yunus Ali ketab, ²Dr. Maik Alnaeem Mhamed Ali Alfadni, ³Dr. Magdy Mohamed Hamad El-Nile

¹Faculty of Economics and Rural Development/ University of Gezira/ Specialization: Business Administration/ Iraq

^{2,3}Faculty of Economics and Rural Development/ University of Gezira/ Sudan

Abstract

The research dealt with the possibility of how to use the intellectual capital in the public companies of Iraq's industrial sector as an important means to reduce cost and improve product quality as well as raising the workers' production to reach organizational excellence. The research has applied this method in the research sector. The study aimed to display how intellectual capital is used and it reached to important conclusions showing that intellectual capital is one of the important and

fundamental pillars of organizational excellence and the keenness of the sector was clear in order to develop and improve the intellectual capital and encourage the capabilities, skills and experiences of the workers, for the purpose of achieving market excellence. This is one of the priorities of this study's interest. The most important recommendations of the study were the need to ensure the importance of intellectual capital in achieving organizational excellence and the need to search for ways that develop the ability and creativity of workers to reach products that are distinguished from those of competitors.

Keywords: Intellectual Capital, Organizational Excellence, Skillfulness, Of Experience.

المقدمة

يعد التميز التنظيمي حقلاً علمياً متميزاً ومن المهمات الاستراتيجية في المنظمات المعاصرة بشكل عام وقطاع الصناعات الكهربائية بشكل خاص، إذ يتطلب الأداء الاستراتيجي الفاعل تهيئة للجهود والامكانيات البشرية؛ لغرض استثمار الموارد المادية والمالية استثماراً يحقق التميز في الاداء التنظيمي وانطلاقاً من ذلك فهو يتميز عن غيره بالتركيز على تحقيق التميز بكل انواعه مثل السلوك الانساني والاداري والاجتماعي والصناعي والمهني في مواقع العمل المختلفة داخل المنظمات ومن هذا المنطلق تحاول شركات قطاع الصناعات الكهربائية ولاسيما الشركات المبحوثة، شركة الزوراء العامة وشركة ديالى العامة والشركة العامة للصناعات الكهربائية والالكترونية امتلاك البنى التحتية المتكاملة وبما يهلها لممارسة اعمالها بنجاح وتميز وفي ضوء ذلك يفترض بها فهم وتصور البنية التكنولوجية وما تشمله من معماريات ونظم من اجل تحقيق التميز التنظيمي في ظل النمو الهائل والسريع والمتنوع للبيانات في بيئات الاعمال المتنوعة وان كل ما ذكر انفا يعتمد بشكل كبير على قيمة رأس المال الفكري في المنظمة كما انها تعد من اهم الاهداف الاستراتيجية للمنظمات المعاصرة وهي ذات اهمية في تحقيق اهداف ادارة التميز التنظيمي وتناولت الدراسة العديد من الدراسات المحلية والعربية والاجنبية.

المبحث الأول

منهجية البحث

مشكلة البحث:

يعد مفهوم رأس المال الفكري والمتمثل بالمهارات والخبرات والقدرات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة والمؤثرة في التميز التنظيمي من المفاهيم الإدارية الأساسية، إذ أنّ المنطق الأساسي لتطبيق مبادئ التميز التنظيمي يتمثل في كفاءة إدارة رأس المال الفكري.

وفي ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث في التساولين الآتيين:

- 1- هل هناك ضعف لدى قطاع الصناعات الكهربائية في تحقيق التميز التنظيمي؟
- 2- ما مدى استفادة شركات قطاع الصناعات الكهربائية من رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي؟

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث من خلال تركيزه للوصول للاتي:

أ- يسعى البحث للوصول إلى تصور حول دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي وما يترتب على ذلك من متطلبات ومبادئ.

أهداف البحث:

- أ- الإفادة من صحة علامة التأثير والارتباط بين متغيرات البحث (رأس المال الفكري، والتميز التنظيمي)؛ لمعرفة نتائجها من خلال عينة البحث؛ لغرض التأكد من صحة فرضية البحث للوصول إلى النتائج المرجوة.
- ب- الاعتماد على البحث باعتباره بداية حقيقية تساهم في وضع الأسس الفكرية الصحيحة للقطاع المبحوث لاستقطاب المواهب والمحافظة عليها وتطويرها.

فرضيات البحث:

يستند البحث إلى فرضية مفادها بأن المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي، وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

- 1- يؤثر المتغير رأس المال البشري تأثيراً معنوياً في المتغير التميز التنظيمي.
- 2- يؤثر المتغير رأس المال الهيكلي تأثيراً معنوياً في المتغير التميز التنظيمي.
- 3- يؤثر المتغير رأس المال العلاقتي تأثيراً معنوياً في المتغير التميز التنظيمي.

مصادر البيانات وأسلوب التحلي:

لغرض الحصول على بيانات ومعلومات كافية للبحث سوف تعتمد الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي عدداً من الأدوات:

الجانب النظري: سيعتمد الباحث على عدد من المراجع العلمية العربية والأجنبية من: الكتب، والدوريات، والمقالات، والرسائل، والاطاريح ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

الجانب التطبيقي:

في هذا الجانب سيتم جمع البيانات والمعلومات وفقاً للأساليب الآتية:

المقابلات الشخصية: ستتم عن طريق الزيارات الميدانية المتكررة لشركات قطاع الصناعات الكهربائية في العراق للحصول على البيانات اللازمة؛ لاستكمال البحث على أكمل صورة مع مناقشة كل المواضيع التي تخدم أهداف البحث من خلال الاستبيان الذي سيوزع على عينة البحث.

السجلات الرسمية: المتمثلة بالسجلات والوثائق ذات العلاقة بموضوع الدراسة التي ستساعد الباحث للاطلاع والتعرف على قطاع الصناعات الكهربائية في العراق وطبيعة عمله وأعداد المدراء ومعاونيهم ومسؤولي الأقسام والشعب فيه وأماكن عملهم.

أنموذج الاستبانة: هي الأداة الرئيسية في الدراسة لغرض الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإكمال الجانب الميداني.

الأدوات الإحصائية: يقوم الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية من خلال البرنامج الإحصائي SPSS V23 وكذلك البرنامج AMOS V24 بغية استخراج الأدوات الآتية:

- أ- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
- ب- الأهمية النسبية.
- ت- معامل الفا كرونباخ.
- ث- الصدق البنائي التوكيدي.
- ج- معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقة الارتباط بين المتغيرات من حيث القوة والاتجاه.
- ح- الانحدار الخطي البسيط.

مجتمع البحث وعينته:

تم اختيار قطاع الصناعات الكهربائية في العراق الذي يعد من القطاعات المهمة التي تهتم بإنتاج محولات القدرة والتوزيع والأجهزة الكهربائية بمختلف أنواعها لجميع فئات المجتمع المتكون من ثلاث شركات شركتي الزوراء والشركة للصناعات الكهربائية، والإلكترونية يقعان في العاصمة العراقية بغداد، أما شركة ديالى العامة فتقع في محافظة ديالى وتم اختيار عينة البحث سوف تتمثل بمجموعة من متخذي القرار بهذه الشركات والتي ستبلغ (30) والذين سيجري اختيارهم بواسطة العينة (القصدية) من أجل الوصول إلى دقة النتائج والوثوق بها.

حدود البحث:

أ-الحدود الزمنية: وتمثلت بالمدة من 1-10-2021 الى 15-8-2022 لغاية جمع البيانات وتحليلها.
ب-الحدود المكانية: شركات قطاع الصناعات الكهربائية ضمن الرقعة الجغرافية لمحافظة بغداد وديالى.

المواد وطرائق العمل

1. مفهوم رأس المال الفكري:

يعد مصطلح رأس المال الفكري من المصطلحات الحديثة نسبياً التي لا تزال غير مكتملة الملامح بالتالي يصعب الوقوف على مفهوم متكامل له، وعلى الرغم من ذلك فإن استعراض الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع يشير إلى وجود مساهمات عديدة من قبل الباحثين الأمر الذي يساعد على الخروج بمفهوم شامل لهذا الموضوع من خلال إجراء نظرة تقييمية للمفاهيم الواردة؛ وذلك بالاستفادة من نقاط القوة فيها وتجنب نقاط الضعف، فضلاً عن أنّ عملية الاستعراض للمفاهيم تساعد في إعطاء تصور واضح وإدراك لأبعاد الموضوع الأمر الذي يمهد لإجراء بناء متكامل في الجانب التطبيقي من هذا البحث.

يعرف (1) رأس المال الفكري أنه مصطلح محدد لتجميع الموجودات غير الملموسة التي تمكن المنظمة من إنجاز أنشطتها، ولعلّ من أبرز المفاهيم والآراء من وجهة نظر الباحث أنّ مهارات العاملين ومعلوماتهم تعد رأس مال فكري إذا كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المنظمات المنافسة، فضلاً عن كونها استراتيجية أي ان يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمناً للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة وهو ما جاء به (Stewart, 1997:36)، وأنّ رأس المال الفكري يتضمن الموارد (الموجودات) غير الملموسة التي يمكن أنّ تستعملها المنظمة لإيجاد القيمة عن طريق تحويلها إلى عمليات جديدة وخدمات؛ لذا فإنّ رأس المال الفكري هو المعرفة، والخبرة، والقوة العقلية للعاملين، فضلاً عن الموارد المعرفية المخزونة في قاعدة معلومات المنظمة والعمليات وثقافتها وفلسفتها كما يرى (2).

2- أهمية رأس المال الفكري:

تنبثق أهمية رأس المال الفكري من أهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة، والمتمثل بتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والمخترعات التي تساهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة، وأنّ رأس المال الفكري هو نتاج التفاعلات بين خبرات ومعارف كل الموارد البشرية بمنظمات الاعمال والذي يساعد على تحسين كفاءة تلك المنظمات، حيث يعد أكبر من مجرد حاصل الجمع الجبري لمجموعة حملة الشهادات العليا في المنظمات أو مجموعة الاجهزة والحاسبات الالكترونية او المباني وتبرز أهمية رأس المال الفكري أنّه مقدار التراكم المعرفي الناتج عن التفاعلات بين تلك الموارد مجتمعة بحيث تكون وسيلة لتمييز منظمة ما عن غيرها ويمكن التعبير أيضاً عن أهمية رأس المال الفكري في شكل المعرفة التي يكتسبها العاملون من خبرات التدريب أو الاعتماد على الحس الشخصي في التعامل مع مشاكل العمل والسعي لحلها (1).

3- أبعاد رأس المال الفكري:

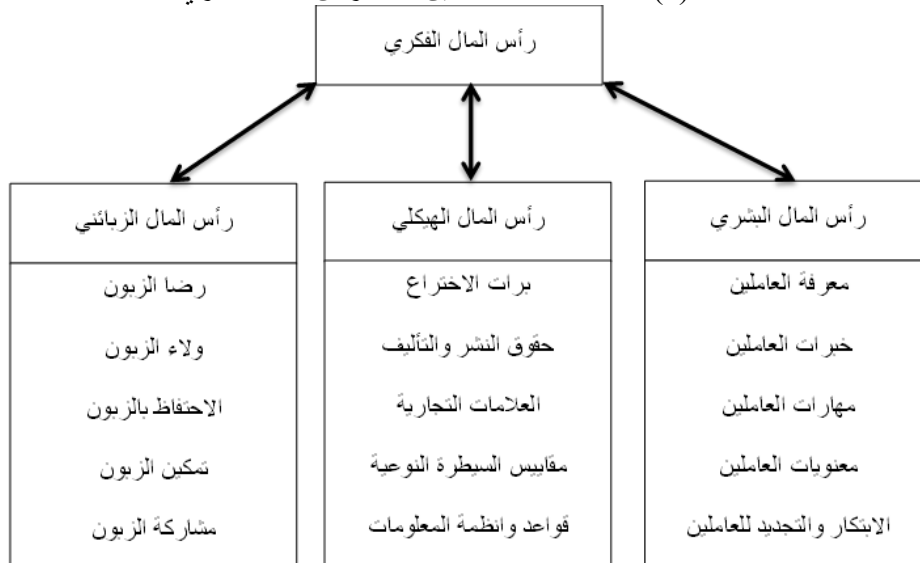
لقد تم تحديد مكونات رأس المال الفكري وكالاتي:

رأس المال البشري: يمتلك المقدرّة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في الوحدة الاقتصادية (3).

أ- رأس المال الهيكلي: هو قدرات الوحدة الاقتصادية التنظيمية التي تنظم وتلبي متطلبات السوق وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية (4).

ب- رأس المال الزبائني: يمثل قيمة العلاقات التي تقيمها الوحدة الاقتصادية مع الزبائن من خلال رضاهم وولائهم ومدى الاحتفاظ به عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوي المقدمة من قبله وإيجاد الحلول الناجحة لها بالسرعة الممكنة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقة تعاون قوية (5) يوضح الشكل رقم (1).

الشكل (1) العلاقات المتداخلة بين أبعاد رأس المال الفكري



المصدر: (2)

4- مفهوم التميز التنظيمي:

إنّ التميز التنظيمي يركز على كافة الأطراف وأصحاب المصالح الداخلية والخارجية، حيث يكون التميز هو الطريقة الكلية للعمل، والتي تحقق كافة الأهداف المعنية بالمنظمة، وتخص كل من المتعاملين مع المنظمة، والعاملين فيها، وبالتالي إمكانية النجاح على المدى الطويل ويعد منظومة متكاملة؛ لتقييم نتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية (القوة والضعف)، والخارجية (الفرص والتهديدات) (6).

وفي قاموس اللغة الإنكليزية فسرت كلمة التفوق بأكثر من معنى فهو التميز أو الجودة المتاحة أو المطلوبة، وهي التفرد وكذلك أن تكون فائقاً في عملك، أيضاً تم تفسيرها بأنها تعني جيد جداً في نوع العمل الذي تؤديه وأن يكون من الصنف الأول، وهكذا فأنها جودة أي تكون متميزة وإنّ العمل الجيد لم يعد اليوم كافياً في مجال الأعمال فمن أجل البقاء في البيئة التنافسية المتقلبة لابد على المنظمات أن تحتاج إلى التفوق، مما يتطلب منها أن تكون بحاجة ماسة إلى أن تركز على أجزاء المنظمة جميعها، وتحقيق الاستعمال الأمثل للموارد وفعاليتها جميعاً (7)، وقد أصبح التميز التنظيمي ميزة مهمة في عالم الأعمال اليوم، فالمدراء والعاملون في المنظمات يعدون التميز مدخلاً مناسباً لخلق ميزات تنافسية تعطي منتجات وخدمات عالية الجودة للمستهلكين (8).

وإنّ غرس قيم التميز في قلوب العاملين مهمة أساسية؛ لتحقيق التميز في الأداء، فالقائد الذي لا يستطيع أن يغرس قيم التميز في الحاضر لن يحصد إلاّ الفشل في المستقبل، ولعلّ الدور الذي قام به (جاك ولش) حينما حدد التميز كأحد القيم الأساس لشركة "جنرال إلكتريك" قد أدى إلى نتائج تنظيمية غير مسبوقة في تاريخ تلك الشركة، وهذا يعني أن التميز يتجسد من خلال الالتزام المكرس من الأفراد، الذين لديهم حافز تشجيعي للعمل معاً، والذين يشتركون في رؤى وقيم متشابهة حول نتائج جهودهم (9).

5- أهمية التميز التنظيمي:

تتحقق الإنجازات العظيمة والنتائج المبهرة للمنظمات التي تعتمد على تطبيق معايير الجودة والتطوير والتغيير والتحسين المستمر، والقدرة على التكيف والتعامل وهذا بدوره يشكل الميزة التنافسية للمنظمة حيث أنّ أهمية التميز التنظيمي تظهر في تبني المنظمة إعادة هندسة عملياتها مما يساعد المنظمة للتحويل إلى منظمة متميزة بعد ما كانت تقليدية من خلال إعادة هندسة نشاطاتها ابتداءً بالمدخلات وانتهاءً بالمخرجات؛ لغرض تغيير أساليب العمل والأداء الحالية إلى أساليب مميزة وكذلك توفير القيادات والعاملين الكفؤين وثقافة تنظيمية عالية متميزة مما ينعكس على البيئة التنظيمية ويزيد مستويات الأداء ويحقق التميز والابداع (10)، وفي هذا الإطار وضحت (11) أنّ التميز التنظيمي يزيد من ولاء العاملين ويحقق رضاهم الوظيفي هذا ما يدفعهم لبذل كافة جهودهم وطاقتهم للوصول إلى التميز مما يؤدي بالمحصلة إلى تميز المنظمة.

6- أبعاد التميز التنظيمي:

تتسم المنظمات التي تسعى لتحقيق التميز التنظيمي بمجموعة أبعاداً مختلفة والتي تتيح للمنظمة الوصول إلى التميز، وأن المنظمات التي تحقق التميز هي منظمات تهتم باتجاهات التطور بمعنى أنها تحاول معرفة مقدار تطورها؛ لتحديد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور؛ لذلك يعد التميز التنظيمي عبارة عن جهود تنظيمية مخططة لتحقيق الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة لذلك يجب أن تكون أبعاد التميز التنظيمي واضحة لكي يستطيع موظفو المنظمة فهمها والعمل على أساسها؛ لغرض تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى الميزة التنافسية الدائمة وتعد أبعاد التميز التنظيمي مهمة وضرورية لرفع أداء المنظمة وتحسينها من خلال تطبيق المعايير اللازمة التي حث عليها التميز التنظيمي وهناك مجموعة من الأبعاد، سيتم التطرق إلى ثلاثة منها وهي (تميز القيادة، تميز الموارد البشرية وتميز العمليات) والتي تصبح المنظمة من خلالها قادرة على التنافس وبما يضمن لها التفوق (12).

أ- **تميز القيادة:** يعرف تميز القيادة بأنه ممارسات متميزة يتم اتباعها في المنظمة بشكل يحقق النتائج المطلوبة، مما يساعد المنظمة بأن تستجيب بشكل مستمر للمتغيرات التي تطرأ على بيئة العمل بشكل بارع وتكون فاعلية المنظمة مرضية لأصحاب المصلحة وبصورة مستدامة وأن القيادة هي استخدام النفوذ والصلاحيات؛ لتوجيه وتنسيق أنشطة العاملين؛ لتحقيق هدف محدد ومشترك.

ب- **تميز الموارد البشرية:** يظهر تميز المورد البشري فيما يمتلكه العاملون من مهارات ودوافع وقيم واتجاهات وافكار ابداعية ينتج عنها مجتمعة أداء عال، وأن المورد البشري يعد من العناصر المهمة؛ لقياس التميز؛ لكون النتائج التي تحققها المنظمات تعتمد بشكل كبير على ممارسات مواردها البشرية كالعامل الجماعي والتدريب والدافعية والتمكين وتطوير القدرات الإبداعية التي تؤثر في أنظمة إدارة التميز، وكذلك يمثل تميز الموارد البشرية درجة التزام العاملين داخل المنظمة بالحماس في تأدية مهامهم وذلك؛ لاملاكهم مهارات ابداعية متميزة وقدرات عقلية تساعدهم في مواجهة الصعوبات والتحديات وتشجع على مشاركة الآخرين مما يعزز تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة.

ت- **تميز الهيكل التنظيمي والعمليات:** يقصد به اتباع هيكل تنظيمي يتسم بالمرونة؛ لأنه يساعد المنظمة على التغيير، والتحديث، واستثمار الفرص، ويحدد العلاقات، والتعاون بين الإدارات والاقسام، وأن الهيكل التنظيمي يوضح خطوط السلطة والمسؤولية بطريقة تساعد في أداء الأنشطة المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة المطلوبة وهو نظام رسمي تستعمله إدارة المنظمة؛ من أجل توزيع المسؤوليات، والمهام بين العاملين وتحديد العلاقات فيما بينهم؛ للعمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة الكلية.

النتائج والمناقشة

أولاً: اختبار الثبات

لغرض التعرف بثبات المقياس يستعمل الاختبار الفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، وقيمة المعامل الحاصل عليها إذا ما بلغت قيمته صفر يدل عدم ثبات المقياس، وأما حال بلغت قيمته واحد صحيح يدل بثبات تام لمقياس الدراسة، ويكون المقياس مهيباً للتحليل الاحصائي عندما تبلغ قيمته (0.70) أو أكثر، على أن قيمة المعامل للمتغيرات ومقياس الدراسة مبين في الجدول رقم (1) أدناه:

الجدول (1) نتائج اختبار معامل الثبات للمقياس

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
			المتغيرات	المقياس
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	Q1-Q3	.866	.740
	رأس المال الهيكلي	Q4-Q6		.741
	رأس المال العلاقتي	Q7-Q9		.730
التميز التنظيمي	تميز القيادة	Q10-Q12	.893	.779
	تميز الموارد البشرية	Q13-Q15		.746
	تميز الهيكل التنظيمي والعمليات	Q16-Q18		.804

الاعتماد على نتائج الاستبانة

من الجدول اعلاه يتبين بان قيمة المعامل الفا كرونباخ للمقياس بلغ (0.993). وللمتغير رأس المال الفكري بلغ (0.866)، أما المتغير الثاني التميز التنظيمي بلغ (0.893). وجميعها كانت أكبر من (0.70) مما يدل على أنّ المقياس للبحث ذو ثبات عالي.

ثانياً: صدق المحتوى

أجرى الباحث الاختبار صدق المحتوى في استعمال التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات وابعادها، كما في الجدول رقم (2) أدناه:

الجدول (2) نتائج اختبار صدق المحتوى

التشبعات	الابعاد	الفقرات
.862	رأس المال البشري	Q1
.638	رأس المال البشري	Q2
.465	رأس المال البشري	Q3
.493	رأس المال الهيكلي	Q4
.568	رأس المال الهيكلي	Q5
.534	رأس المال الهيكلي	Q6
.565	رأس المال العلاقتي	Q7
.590	رأس المال العلاقتي	Q8
.697	رأس المال العلاقتي	Q9
.647	تميز القيادة	Q10
.680	تميز القيادة	Q11
.618	تميز القيادة	Q12
.627	تميز الموارد البشرية	Q13
.389	تميز الموارد البشرية	Q14
.457	تميز الموارد البشرية	Q15
.828	تميز الهيكل التنظيمي والعمليات	Q16
.708	تميز الهيكل التنظيمي والعمليات	Q17
.495	تميز الهيكل التنظيمي والعمليات	Q18

يتضح من الجدول السابق بأنّ تشبعات الفقرات للمتغيرات (رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنظيمي) هي أعلى من (0.30)، أي: دالة احصائياً للتحليل العاملي التوكيدي.

ثالثاً: التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث

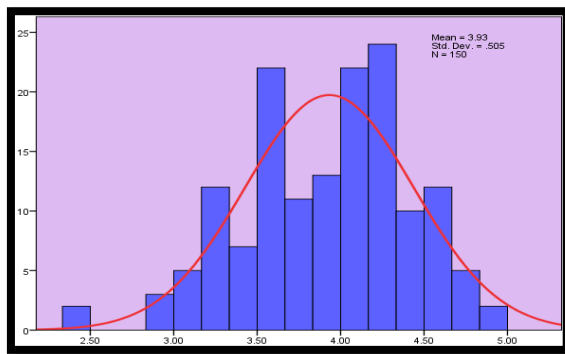
لبيان أنّ المتغير رأس المال الفكري والمتغير تحقيق التميز التنظيمي يتبعان التوزيع الطبيعي تم استخراج اختبار (Komogorove-Simirnov)، وبما أنّ معنوية المتغير رأس المال الفكري بلغت (0.200) ومعنوية المتغير تحقيق التميز التنظيمي بلغت (0.069) وهي غير دالة معنويًا مما يدل على أنّ البيانات تتوزع توزيع طبيعي، كما في الجدول رقم (3):

جدول (3) اختبار Komogorove-Simirnov test

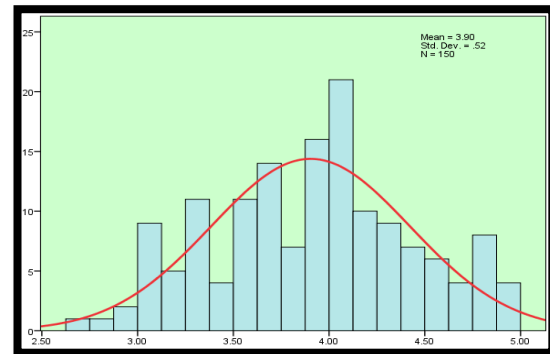
المتغيرات	مؤشرات اختبار التوزيع الطبيعي		
	Statistic	Df	Sig.
رأس المال الفكري	.062	150	.200
تحقيق التميز التنظيمي	.070	150	.069

كما أنّ الشكل رقم (2) والشكل رقم (3) يوضحان بأنّ المتغير رأس المال الفكري والمتغير تحقيق التميز التنظيمي يتبعان التوزيع الطبيعي.

شكل (3) التوزيع الطبيعي للمتغير تحقيق التميز التنظيمي



شكل (2) التوزيع الطبيعي للمتغير رأس المال الفكري



رابعاً: نتائج الوصف الاحصائي

مثلت متغيرات الدراسة في أساليب الاحصاء الوصفي مثل مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت من خلال (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، ومن بعد ذلك تقدير الأهمية النسبية.

خامساً: تشخيص متغيرات وأبعاد وفقرات البحث

أتشخيص رأس المال الفكري وابعادها وفقراتها

تم قياس متغير رأس المال الفكري من خلال ثلاثة أبعاد هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)، ويشير الجدول رقم (4) للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف من وجهة نظر العينة في متغير رأس المال الفكري في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، فيعكس الوسط الحسابي للدرجة الكلية لمتغير رأس المال الفكري البالغ (3.903) بانحراف معياري قدره (0.520)، ومعامل اختلاف قدره (13.33%) وأنّ توافره مرتفع (78.06%) مما يدل على أنّ رأس المال الفكري تطبق في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، إضافة لمؤشر الانحراف المعياري، إذ كان ذو تشتت قليل، مما يدل على توافق مرتفع للنتائج، وأنّ حجم الفجوة بلغت (21.94%).

بتشخيص تحقيق التميز التنظيمي

تم قياس متغير التميز التنظيمي من خلال ثلاثة أبعاد هي (تميز القيادة، تميز الموارد البشرية، تميز الهيكل التنظيمي والعمليات) وبشير الجدول رقم (4) للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف من وجهة نظر العينة في متغير التميز التنظيمي في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، فيعكس الوسط الحسابي للدرجة الكلية لمتغير التميز التنظيمي البالغ (3.933) بانحراف معياري قدره (0.505)، ومعامل اختلاف قدره (12.85%) وأن توافره مرتفع (78.65%)؛ مما يدل على أن التميز التنظيمي تطبق في قطاع الصناعات الكهربائية في العراق، إضافة لمؤشر الانحراف المعياري، إذ كان ذو تشتت قليل؛ مما يدل على توافق مرتفع للنتائج وأن حجم الفجوة بلغت (21.35%).

الجدول (4) يوضح المقاييس للمتغيرات (رأس المال الفكري، التميز التنظيمي)

الرقم	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	معامل الاختلاف	نسبة التوافر	حجم الفجوة
	رأس المال الفكري	3.903	0.520	13.33%	78.06%	21.94%
	التميز التنظيمي	3.933	0.505	12.85%	78.65%	21.35%

سادساً: تأثير رأس المال الفكري بتحقيق التميز التنظيمي

اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص: " المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي "

يتضح من الجدول (5) أن قيمة (F=158.955) هي معنوية احصائياً؛ بسبب أن معنوية الاختبار بلغت (0.001) وهي أصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير للمتغير رأس المال الفكري في المتغير التميز التنظيمي، أما قيمة معامل التحديد (R²) الذي بلغ بـ (0.518)، أي يفسر المتغير رأس المال الفكري التباين الحاصل في المتغير التميز التنظيمي، والنسبة المتبقية هي (0.482). تعود إلى عوامل أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال الفكري في التميز التنظيمي كما يأتي:

$$\text{organizational excellence} = 1.204 + 0.699 (\text{intellectual capital})$$

كذلك فإن القيمة الثابتة ($\alpha=1.204$) والتي تشير حينما تكون قيمة رأس المال الفكري (صفر) فإن قيمة المتغير التميز التنظيمي لن يقل عن هذه القيمة، أما معامل الانحدار ($\beta=0.699$) الذي يشير عند إضافة قيمة واحدة لرأس المال الفكري فإن المتغير التابع التميز التنظيمي سيزداد بنفس المقدار وأن قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (12.608) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وأن المعنوية لها بلغت (0.001) < (0.05) مما يدل على أن رأس المال الفكري لها تأثير جوهري في المتغير التابع التميز التنظيمي.

جدول (5) تأثير رأس المال الفكري في التميز التنظيمي

المتغير التميز التنظيمي						المتغير
المعنوية	F	R ²	المعنوية	t المحسوبة	معلومات الانموذج	
.000	158.955	.518	.000	5.513	1.204	α
			.000	12.608	.699	B

ومن النتائج السابقة نستنتج قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على (المتغير رأس المال الفكري يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي)

1-اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص: المتغير رأس المال البشري يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي

يتضح من الجدول رقم (6) ان قيمة (F=48.400) هي معنوية احصائياً؛ بسبب أن معنوية الاختبار بلغت (0.000). وهي أصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير بعد رأس المال البشري في المتغير التميز التنظيمي، أما قيمة معامل التحديد (R2) الذي بلغ بـ (0.246). أي يفسر رأس المال البشري التباين الحاصل في المتغير التميز التنظيمي، والنسبة المتبقية هي (0.754). تعود إلى عوامل أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة.

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال البشري في التميز التنظيمي كما يأتي:

$$\text{التميز التنظيمي} = 2.673 + 0.325 \cdot (\text{رأس المال البشري})$$

كذلك فإن القيمة الثابتة ($\alpha=2.673$) والتي تشير حينما تكون قيمة رأس المال البشري (صفر) فإن قيمة المتغير التميز التنظيمي لن يقل عن هذه القيمة، أما معامل الانحدار ($\beta=0.325$) الذي يشير عند إضافة قيمة واحدة لرأس المال البشري فإن المتغير التابع التميز التنظيمي سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (6.957) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وأن المعنوية لها بلغت (0.000). وهي أصغر من المعنوية (0.05)؛ مما يدل على أن رأس المال البشري لها تأثير جوهري في المتغير التابع التميز التنظيمي.

جدول (6) تأثير رأس المال البشري في التميز التنظيمي

المتغير التميز التنظيمي							البعد
المعنوية	F	R ²	المعنوية	t المحسوبة	معلمات الانموذج	α	
.000	48.400	.246	.000	14.484	2.673	α	رأس المال البشري
			.000	6.957	.325	B	

ومن النتائج السابقة نستنتج قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على (المتغير رأس المال البشري يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي).

2.اختبار الفرضية الفرعية الثانية التي تنص: " المتغير رأس المال الهيكلي يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي "

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة (F=59.822) هي معنوية احصائياً؛ بسبب أن معنوية الاختبار بلغت (0.000). وهي أصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير بعد رأس المال الهيكلي في المتغير التميز التنظيمي، أما قيمة معامل التحديد (R2) الذي بلغ بـ (0.288). أي يفسر رأس المال الهيكلي التباين الحاصل في المتغير التميز التنظيمي، والنسبة المتبقية هي (0.712). تعود إلى عوامل أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة.

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال الهيكلي في التميز التنظيمي كما يأتي:

$$\text{التميز التنظيمي} = 1.879 + 0.513 \cdot (\text{رأس المال الهيكلي})$$

كذلك فإن القيمة الثابتة ($\alpha=1.879$) والتي تشير حينما تكون قيمة رأس المال الهيكلي صفر فان قيمة المتغير التميز التنظيمي لن يقل عن هذه القيمة، اما معامل الانحدار ($\beta=0.513$) الذي يشير عند إضافة قيمة واحدة لرأس المال الهيكلي فإن المتغير التابع التميز التنظيمي سيزداد بنفس المقدار وان قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (6.975) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (0.000)؛ مما يدل على أن رأس المال الهيكلي لها تأثير جوهري في المتغير التابع التميز التنظيمي.

جدول (7) تأثير رأس المال الهيكلي في التميز التنظيمي

المتغير التميز التنظيمي							البعد
المعنوية	F	R ²	المعنوية	t المحسوبة	معلومات الانموذج		
.000	59.822	.288	.000	7.017	1.879	α	رأس المال الهيكلي
			.000	7.734	.513	β	

ومن النتائج السابقة نستنتج عدم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على (المتغير رأس المال الهيكلي يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي)

1. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص: " المتغير رأس المال العلاقتي يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي "

يتضح من الجدول رقم (8) ان قيمة (F=131.420) هي معنوية احصائياً؛ بسبب أن معنوية الاختبار بلغت (0.001) وهي أصغر من القيمة المعنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير بعد رأس المال العلاقتي في المتغير التميز التنظيمي، أما قيمة معامل التحديد (R2) الذي بلغ بـ (.288). أي يفسر رأس المال الهيكلي (71%) من التباين الحاصل في المتغير التميز التنظيمي، والنسبة المتبقية هي (.530). تعود إلى عوامل أخرى لم تدخل في أنموذج الدراسة .

ويمكن تمثيل معادلة الانحدار لتأثير رأس المال العلاقتي في التميز التنظيمي كما يأتي :

$$(Relational\ Capital)\ 71\% + 1.936 = organizational\ excellence$$

كذلك فان القيمة الثابتة ($\alpha=1.936$) والتي تشير عندما تكون قيمة رأس المال العلاقتي (صفر) فإنّ قيمة المتغير التميز التنظيمي لن يقل عن هذه القيمة، أما معامل الانحدار ($\beta=.521$) الذي يشير عند اضافة قيمة واحدة للأنشطة الرقابية فإنّ المتغير التابع التميز التنظيمي سيزداد بنفس المقدار وأنّ قيمة اختبار (t) المحسوبة للمعامل (β) بلغت (11.464) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) المعنوية لها بلغت <0.001 وهي أصغر من المعنوية؛ مما يدل على ان رأس المال العلاقتي لها تأثير جوهري في المتغير التابع التميز التنظيمي.

جدول (8) تأثير رأس المال العلاقتي في التميز التنظيمي

المتغير التميز التنظيمي							البعد
المعنوية	F	R ²	المعنوية	t المحسوبة	معلومات الانموذج		
.000	131.420	.470	.000	10.950	1.936	α	رأس المال العلاقتي
			.000	11.464	.521	β	

من النتائج السابقة نستنتج عدم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على (المتغير رأس المال العلاقتي يؤثر معنوياً في المتغير التميز التنظيمي)

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

توصل البحث إلى مجموعة من استنتاجات وكانت كالاتي:

- 1- تبين أنّ رأس المال الفكري أحد الركائز الأساسية للتميز التنظيمي.
- 2- اتضح أنّ قطاع الصناعات الكهربائية كان حريصاً على تنمية وتطوير رأس المال الفكري وتشجيعه لقدرات ومهارات العاملين؛ لتحقيق التميز في السوق وذلك من خلال اتفاق المبحوثين على أغلب الفقرات في هذا المجال.
- 3- بينت نتائج التحليل أنّ شركات القطاع لديها تصور كامل عن فلسفة التميز التنظيمي، وأنّ الإدارة العليا تدعم وبشكل واضح هذا البرنامج.
- 4- تبين أنّ القطاع مهتم بشكل كبير بالزبون، إذ يعد رضا الزبون من أوليات اهتماماته.
- 5- واتضح من خلال التحليل أنّ القطاع يلقي على عاتق العاملين مسؤولية التميز، أي أنّ كل من يعمل في القطاع المبحوث مسئول عن تميز خدماته من خلال رفعه لشعار التميز مسؤولية الجميع.
- 6- استمرار شركات قطاع الصناعات الكهربائية الى تهيئة وتوفير كافة متطلبات التميز التنظيمي.

ثانياً: التوصيات

يمكن تطبيق المقترحات التالية على ضوء ما توصل إليه الباحثان وهي:

- 1- ضرورة التأكيد على أهمية رأس المال الفكري في تحقيق التميز التنظيمي وضرورة البحث عن السبل التي تنمي القدرة والابداع لدى العاملين للوصول إلى منتجات تتميز عن منتجات المنافسين.
- 2- يجب أن تهتم شركات قطاع الصناعات الكهربائية بحاجات ورغبات الزبائن وتركز على كل ما يلبي أذواقهم بالتميز المطلوب وبشكل مستمر؛ لتستطيع مواجهة التطورات البيئية المتسارعة.
- 3- تشجيع عينة البحث على تعزيز الجوانب الايجابية التي توصل إليها البحث.

المصادر

- [1]. Daft, R.L., 2001, Organization Theory & Design, 7ed, South we stern, Ohio
- [2]. العنزي، سعد العنزي، 2001، دراسة تحليلية، رأس المال الفكري الثروة الحقيقية لمنظمات الأعمال القرن الحادي والعشرين، المجلد الثامن، العدد (25)، بغداد.
- [3]. الجميل ، ريم سعد، 2005، العلاقة بين اسلوب فرق العمل ورأس المال الفكري واثرها في فاعلية فرق العمل، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [4]. حرشوش، عادل، 2003، رأس المال الفكري، طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة – جمهورية مصر العربية.
- [5]. اليوزكي، بسام عبد الرحمن، 2005، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [6]. اسماعيل 2016، التوجه الريادي وتأثيره في التميز التنظيمي، بحث ميداني، في عدد من كليات جامعة بغداد.
- [7]. Harrington, James, (2005), "The Five Pillars of Organizational Excellence", Pakistan's 9th International Conference on Quality Improvement, 14-15, 2005–Karachi, Pakistan piqc.com.pkiqc.com.pk.
- [8]. العامري، صالح مهدي محسن، والغالب، طاهر محسن منصور، (2008)، (الإدارة والأعمال) الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- [9]. زايد، عادل، (2006)، "الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث ودراسات، القاهرة، جمهورية مصر العربية
- [10]. Hitt, Michael A., Hoskisson, E. Robert, Ireland, R. Duane, (2007), Management of Strategy: Concepts and Cases, South-Western, 1st ed., New York.
- [11]. الشهراني، نورة عبد الله حزام، (2017)، دور إدارة الكفاءات الاكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي ، جامعة الملك خالد، كلية التربية قسم الإدارة والإشراف التربوي، المملكة العربية السعودية
- [12]. عبد الوهاب، محمود اسامة، (2016)، الشفافية الادارية واثرها على التميز التنظيمي، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، (53)، ص128-ص164.