مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل دراسة لآراء عينة من أساتذة المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية وعدد من كليات جامعة الموصل
اسم الكاتب: أ.م.د. ليث سعد الله حسين، م.م. ريم سعد الجميل
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3218
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 18:07 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ٩٣ مجلد ٣١ لسنة ٢٠٠٩
ص ص[١٨١ -٢٠١]

رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل
دراسة لآراء عينة من أساتذة المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية وعدد من كليات جامعة الموصل

الدكتور ليث سعد الله حسين
استاذ مساعد - قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل

ريم سعد الجميل
مدرس مساعد- قسم إدارة الأعمال
كلية الادارة والاقتصاد - جامعة الموصل

المستخلص

يسعى البحث إلى الإجابة على تساؤلات عديدة أثارتها المشكلة البحثية عن تصور المنظمات المبحوثة لمفهوم رأس المال الفكري وأهم مكوناته، وكذلك فرق العمل ومفهومها وأهم أنواعها من خلال أهداف بحثية لتعريف وتوضيح رأس المال الفكري ومكوناته وأنواع فرق العمل. ولغرض التوصل إلى نتائج البحث واختبار الفرضيات عن العلاقة بين رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل واختبار التأثير اعتمد البحث على أداة رئيسة لجمع البيانات هي الاستبانة التي صممت بوصفها مقياساً للبحث، إذ تم تحليل نتائج عينة البحث والتي كانت (١٣٧) مبحوثاً من أساتذة الجامعة والعاملين في فرق العمل في عدد من الكليات والمراكز البحثية والمكاتب الاستشارية. وتوصل البحث إلى نتائج مهمة ذات علاقة بوجود فرق العمل في الجامعة تعمل من خلال أعضائها الذين يعدّون رأس مال فكري، إذ إن العلاقة بين المتغيرين جاءت علاقة ارتباط قوية والتأثير معنوي بين هذين المتغيرين. هذه النتائج أكدت فرضية البحث واستنادا إلى ذلك تم صياغة عدد من الاستنتاجات والتوصيات.

تأريخ استلام البحث ٢٠٠٧/٢/١٩ تأريخ قبول النشر ٢٠٠٨/١/٣١

Intellectual Capital and Its Impact on Work Teams Types A Study of Specimen of Professors at Research Centers, Consultant Bureaus and a Number of Colleges at Mosul University

Layth S. Hussein (Ph. D)
Assistant Professor
Department of Management Information System
University of Mosul

Reem S. Al-Jameel
Assistant Professor
Department of Business Administration
University of Mosul

Abstract

The current study aims at answering several questions raised by the research problem concerning the studied organizations' views of intellectual capital and their components, in addition to the work teams and its concept and types. The research aims to define and clarify the intellectual capital and its components and types of work teams. To achieve the results, the study tested the hypothesis of the relation between the intellectual capital and types of work teams and examined the impact. The study depended on the main tool to collect data including: questionnaire form that was designed as a measure of the study where the (137) study sample, including university lecturers and employees in teamwork in some colleges, research centers and consultant bureaus, results were analyzed. The study summed up with important results related to work teams at the university working. The members of teamwork are intellectual capital as the relation between the two variables in a strong correlation one, and the impact is significant between these two variables. These results confirmed the study hypotheses and accordingly some conclusions and recommendations are formed.

المقدمة

إن اعتماد أسلوب فرق العمل يعد من الأساليب الحديثة في الفكر الإداري الذي تلجأ إليه المنظمات المعاصرة، إذ إن فرق العمل تعدّ إستراتيجية للعديد من المنظمات التي تستطيع استثمار مواردها بنجاح من خلال اختزال الكلف وتحسين العوائد على الموجودات، فمثلاً قدرة المنظمة على الابداع يعد ميزة تنافسية للمنظمة، إذ يمكن أن يتحقق الإبداع باستخدام فرق العمل. لقد أسهمت التغيرات البيئية والانتقالات الفلسفية في علم الادارة والتطورات السريعة التي شهدها العالم في مجال التقنيات والتنظيم إلى تحول كبير من الأنموذج الهرمي للمنظمة والتركيز على الاداء الفردي إلى أنموذج جديد يستند أساساً إلى مفهوم الفريق، تؤكد أدبيات الإدارة أن الفريق يظل دائماً هو الوسيلة (Means) وليس الغاية (End) في المنظومة الجديدة. فالهدف يبقى دائماً هو تحسين الأداء وما يتطلبه ذلك من تحديد موضعه بالهيكل التنظيمي للمنظمة ومتابعته وقياسه. ويُعدّ رأس المال الفكري موجوداً استراتيجياً، إذ أصبح الاهتمام بالموارد غير الملموسة كبيراً لأنها تظهر الجوانب الخفية من قيمة المنظمة، وتؤثر في عملياتها الآنية والمستقبلية بإظهار القوة الكامنة المستقبلية للمنظمة وزيادة كفاءة عملياتها. ويعبّر عن هذا الاتجاه

الموارد غير الملموسة (رأس المال الفكري) أو مجموع المعرفة الموجودة في المنظمة والقدرة على توليدها مستقبلياً. إن رأس المال الفكري يتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الزبائني، وإن هذه المكونات الثلاثة تتفاعل فيما بينها لتكون رأس المال الفكري .

اعتمادا على ما تقدم تتضح أهمية البحث في موضوع رأس المال الفكري وأثره في أنواع فرق العمل. ولمحدودية البحوث التي تناولت هذه العلاقة التأثيرية بين هذه المتغيرات (رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل متمثلة بعينة من المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية وعدد من الكليات في جامعة الموصل) جاءت فكرة البحث الحالي. ويتضمن البحث محورين رئيسين، الأول هو إطار نظري للبحث اشتمل على رأس المال الفكري مفهومه وأهم مكوناته، فضلاً عن فرق العمل مفهومها وأهميتها وأهم أنواعها، أمّا المحور الثاني وهو الإطار العملي للبحث فقد تضمن وصف وتشخيص متغيرات البحث ثم تحليل النتائج واختبار الفرضيات وصولاً إلى الاستنتاجات والتوصيات.

مشكلة البحث

تكمن المشكلة البحثية التي تم تشخيص حدودها من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحثان في المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية وعدد من كليات جامعة الموصل ولاحظا أن هنالك قصور وعدم وضوح لاعتماد منطلقات فكرية جديدة في أدبيات الفكر الإداري، مثل استثمار وبناء رأس المال الفكري وإنجاز المهام من خلال العمل الجماعي المتمثل بفرق العمل بأنواعها المختلفة والتي بدأ استخدامها في المنظمات بهدف حل المشكلات والحصول على أفكار مبدعة واتخاذ القرارات. إن تبادل الأفكار بين أعضاء فريق العمل يؤدي إلى نجاح المنظمة من خلال المهام المنجزة بأفضل مستوى، ومن ثم تحقيق الميزة التنافسية. إن المورد البشري العامل في المنظمة والذي يعد الآن رأس مال فكري يمتلك القدرات والمعرفة والمهارات، وهو أساس بناء فرق العمل التي تصبح ذات إبداع وابتكار وتفاعل كامل لطاقاتها وتحسين إنتاجيتها وإنتاجية المنظمة.

عليه يثير البحث الحالي التساؤلات الآتية:

١. هل لدى المنظمات المبحوثة تصور واضح عن رأس المال الفكري ومكوناته؟
٢. هل تتبنى المنظمات المبحوثة استراتيجية فرق العمل، أي نوع من هذه الفرق؟
٣. هل هناك تأثير لرأس المال الفكري على أنواع فرق العمل في المنظمات المبحوثة؟

هدف البحث

في ضوء مشكلة البحث فإن هدف البحث ينصب أساساً في تحديد تأثير رأس المال الفكري في أنواع فرق العمل على مستوى المنظمات مجتمع البحث، فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية:

١. تعريف مفهوم وأهمية رأس المال الفكري (المعرفي) ومكوناته الأساسية، فضلاً عن أنواع فرق العمل وبلورة مفاهيمها.
٢. اختبار العلاقة بين رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل في المنظمات المبحوثة.
٣. اختبار مدى تأثير رأس المال الفكري على أنواع فرق العمل في المنظمات المبحوثة.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى

توجد علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري وأشكال فرق العمل، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

١. هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال البشري وأنواع فرق العمل.
٢. هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي وأنواع فرق العمل.
٣. هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الزبائني وأنواع فرق العمل.

الفرضية الرئيسة الثانية

هناك تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال الفكري من خلال مكوناته على أنواع فرق العمل.

أساليب جمع البيانات

اعتمد البحث على استبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات من الأفراد عينة البحث. وقد اشتملت الاستبانة في تصميمها على ثلاثة أجزاء، تضمن الجزء الأول منها المعلومات العامة والتعريفية الخاصة في الوحدات التنظيمية المبحوثة الجدول ١، ويركز الجزء الثاني من الاستبانة على المقاييس الخاصة لمكونات رأس المال الفكري اعتماداً على دراسة (Phatak, 2003)، (Roos *et. al*., 1997)، (Quinn *et al*., 1996)، (Chatzkel, 2002). ويشمل الجزء الثالث من الاستبانة مقاييس أنواع فرق العمل اعتماداً على دراسة (Phatak, Daft, Schemerhorn, Rippin, Thompson, Huxtable, Torrington *et. al*.). وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

أساليب التحليل الإحصائي

بهدف اختبار فرضية البحث وتحليل النتائج استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

١. النسب المئوية والتكرارات والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف وتحليل عينة البحث ومتغيراته.
٢. معامل الارتباط البسيط للتعّرف على الاتساق الداخلي بين المتغيرات واكتشاف معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.
٣. الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس التأثير المعنوي للمتغيرات التفسيرية في المتغير المستجيب، وقد سهلت البرمجية الجاهزة SPSS V.12 إيجاد نتائج الأساليب المذكورة آنفاً.

مجتمع البحث وعينته

تمثل جامعة الموصل مجتمعاً للبحث فيما اشتملت العينة على عدد من فرق العمل العاملة في المراكز البحثية والمكاتب الاستشارية في عدد من كليات الجامعة. تم توزيع (١٣٧) استمارة على أفراد عينة البحث في مواقع عملهم في المنظمات المبحوثة ويمكن وصف أفراد عينة البحث في الجدول ١.

الجدول ١
توزيع الأفراد المبحوثين في المنظمات عينة البحث

المتغير	الفئات والمسميات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	١٢٢	%٨٩
	أنثى	١٥	%١١
	المجموع	١٣٧	%١٠٠
العمر	٢٥ -٣٠	٨	%٦
	٣١ -٣٥	١٢	%٩
	٣٦ -٤٠	١٩	%١٤
	٤١ -٤٥	٢٠	%١٥
	٤٦ -٥٠	٢١	%١٥
	٥١ فأكثر	٥٧	%٤١
	المجموع	١٣٧	%١٠٠
اللقب العلمي	أستاذ	٢٢	%١٦
	أستاذ مساعد	٥٨	%٤٢
	مدرس	٢٩	%٢١
	مدرس مساعد	٢٨	%٢١

المتغير	الفئات والمسميات	العدد	النسبة
	المجموع	١٣٧	%١٠٠
عدد سنوات الخدمة الحالية	١ -٥	٨٧	%٦٤
	٦ -١٠	١٧	%١٢
	١١ -١٥	١٢	%٩
	١٦ -٢٠	٦	%٤
	٢١ -٢٥	٦	%٤
	٢٦ -٣٠	٤	%٣
	٣١ - فأكثر	٥	%٤
	المجموع	١٣٧	%١٠٠
عدد سنوات الخدمة الإجمالي	١ -٥	١٤	%١٠
	٦ -١٠	١٤	%١٠
	١١ -١٥	١٤	%١٠
	١٦ -٢٠	١٨	%١٣
	٢١ -٢٥	٢٦	%١٩
	٢٦ -٣٠	٢٣	%١٧
	٣١ - فأكثر	٢٨	%٢١
	المجموع	١٣٧	%١٠٠

مفهوم رأس المال الفكري

يعدّ رأس المال الفكري من الأصول الأساسية لتحقيق النجاح والاستمرار في ظل البيئة الاقتصادية في وقتنا الراهن، ولا يعبر عنه فقط من خلال البيانات والمعلومات التي تحويها الملفات وقواعد البيانات، بل يمتد ليشمل جميع أنواع المعرفة المفيدة وبمختلف الصيغ داخل المنظمة، فهو ذو أهمية كبيرة للمنظمات القائمة على المعلومات (ذات الكثافة المعرفية) وتزداد أهميته على نحوٍ مضطرد في الأنواع الأخرى من المنظمات، إذ إن الفهم العميق للموجودات الفكرية وإدارتها بشكل جيد ضروري للمحافظة على الوضع التنافسي للمنظمات.

لقد وردت تعاريف متعددة لرأس المال الفكري، فقد عرفه (Daft) بأنه مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة على هيئة نوعين من المعارف، معرفة صريحة يسهل التعبير عنها أو كتابتها، ومن ثمّ نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق، ومعرفة ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة (Daft, 2001, 257-258). أما (صالح) فقد عرّفه بأنه جزء من رأس المال البشري للمنظمة يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية من دون غيرهم، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار

الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع تكون قادرة فيه على اقتناص الفرصة المناسبة ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين من دون غيره ولا يشترط توافر شهادات أكاديمية لمن يتصف به (صالح، ٢٠٠١، ٦١). أما (Schermerhorn) فعرفه بأنه المقدرة العقلية الجماعية أو المعرفة المشتركة للقوة العاملة التي يمكن استخدامها لايجاد القيمة (Schermerhorn, 2002, 64).

مكونات رأس المال الفكري

استناداً إلى أنموذج (Stewart) المشار إليه في الشكل ١، فقد حددت ثلاثة مكونات لرأس المال الفكري، هي:

١. **رأس المال البشري:** يعدّ المورد البشري العنصر الأكثر أهمية لرأس المال الفكري، فالبشر هم عنصر عالي التعقيد، وذلك لأن المعرفة والخبرة يمكن أن تكون ضمنية (مختفية) لديهم، فقد عرف (Daft) رأس المال البشري بأنه "القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات والإمكانات (القابليات) التي يمتلكها العاملون (Daft, 2003, 408). وقد عرفه (Stewart) بأنه مصدر الابتكار والتجديد، وذلك لامتلاكه المقدرات الذهنية والعقلية والمهارات والخبرات اللازمة لتوفير الحلول العملية المناسبة للزبائن (Stewart, 1999, 75-78). أما (Phatak) فقد وصف رأس المال البشري بأنه العنصر الذي يربط بين كل المعارف والإمكانات والقدرات الأساسية والخبرات والإبداعات التي يمتلكها أفراد المنظمة (Phatak, 2003, 6). فيما ذكرت (عباس) أن المعارف والمهارات والخبرات التي يتمتع بها المورد البشري هي الأساس في تحديد قيمة المكونات الأخرى، فالإبداع والابتكار المتمثل بالموجودات الفكرية (العمليات، التصاميم، البرامجيات، الرسوم والوثائق) والملكية الفكرية (براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق النشر) ما هي إلاّ نتيجة لقيمة رأس المال البشري (عباس، ٢٠٠٤، ١٢٩). فيما أشار (Roos, *et al.*,) إلى أن قيمة رأس المال البشري تنشأ من (المقدرة والموقف والفطنة الفكرية)، إذ تشير المقدرة إلى ذلك الجزء الضمني الكامن لرأس المال الفكري، وهي تتكون من المهارات والمعرفة، في حين يشير الموقف إلى السمات الشخصية للأفراد، التي تتأثر بثلاثة عوامل تشمل (السلوك والحافز المثير والإدارة)، فيما تتضمن الفطنة الفكرية القدرة على تحويل المعرفة من موقف إلى آخر، والقدرة على رؤية العوامل العامة في جزأين مختلفين من المعلومات وربطهما معاً، وتتكون الفطنة الفكرية من أربعة مكونات هي: ضرورة تكيف المنظمة بنجاح مع بيئتها الخارجية، والإبداع الذي يتضمن القدرة على البناء استناداً إلى المعارف السابقة وتوليد المعارف الجديدة، والتقليد ويتمثل بالقدرة على البحث وتلقي الإبداع في الصناعات الأخرى والتطبيق الخاص لما تمّ تقليده، والتنفيذ ويتضمن القدرة على تحويل الفكرة إلى منتوج أو خدمة، أي القدرة على

تحويل الأفكار إلى أشياء ملموسة (Roos, *et al*., 1997, 35-37). وقد أشار (Bontis) إلى مفهوم رأس المال البشري بأنه مزيج من أربعة عوامل هي: (التعليم، الوراثة الجينية، الخبرة، الممارسة والمواقف والسلوكيات)، إذ عدّه مصدراً من مصادر الإبداع والابتكار الاستراتيجي، وذلك لأنه قد يبدأ بشكل عصف ذهني (Brain Storming) في المختبرات البحثية، أو يكون بشكل إعادة هندسة لعمليات جديدة أو تحسين المهارات الشخصية أو تطوير قيادات جديدة (Dsvsnter, 2000, 3.3).

٢. **رأس المال الهيكلي:** ويمثل العنصر الثاني من مكونات رأس المال الفكري. وقد عرفه (Stewart) بأنه القدرات المنظمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات وبراءات الاختراع، وحقوق النشر والتأليف، والعلامة التجارية التي تمثل شخصية المنظمة وقيمتها وهويتها (Stewart, 1999, 75-78). في حين عرفه (Roos, *et al*.,) بأنه يتضمن قاعدة البيانات واللوحات التنظيمية وأدلة العمل والخاصية الفكرية، وأي شيء تكون قيمته للشركة أكبر من قيمته المادية. إذ إن رأس المال الهيكلي هو كل رأس مال فكري يبقى في الشركة عندما يغادرها الموظفون. ورأس المال الهيكلي يكون ملموساً من قبل الشركة بعكس رأس المال البشري (Roos, *et al*., 1997, 42). ويرتبط رأس المال الهيكلي بالمنظمة (السياني، ٢٠٠٠، ١٣):

١. البرامجيات الذكية والبنوك المعلوماتية المرتبطة بالزبائن.
٢. توصيفات وتعليمات العمل (قواعد البيانات).
٣. براءات الاختراع والعلامات التجارية وامتيازات الإنتاج.

في حين وجد (Bontis) أن رأس المال الهيكلي هو آليات وهياكل المنظمة التي تساعد في دعم وإسناد العاملين في سعيهم للوصول إلى مستوى متقدم من الأداء، ومن ثمّ تحسين الأداء الكلي للمنظمة ليكون في المستوى الأمثل. وهذا يعني أن المنظمة ذات رأس المال الهيكلي القوي سيكون لها ثقافة مشجعة داعمة تعطي للأفراد فرصة طرح آرائهم وفرصة التجربة والفشل والنجاح والتعلّم (Bontis, 1996, 40-47). أما (Phatak) فقد وصفه بأنه رأس المال الذي يضم العمليات الداخلية كافة للمنظمة، وهو يشمل البنية التحتية التي تدعم هذه العمليات، ويشمل ذلك المكتبات وتقانة المعلومات والوصول إلى المعلومات والبرامج التدريبية (Phatak, 2003, 6). ويتألف رأس المال الهيكلي من استراتيجيات المنظمة والشبكات الداخلية ونظم وقواعد البيانات والملفات، فضلاً عن الحقوق القانونية في التقانات والعمليات والاختراع والعلامات التجارية والأسرار الصناعية والامتيازات. لذلك فإن رأس المال الهيكلي يتألف في أية منظمة من العناصر الأربعة الآتية، وهي (Saint-Onge, Hubert, 1996; 10-14):

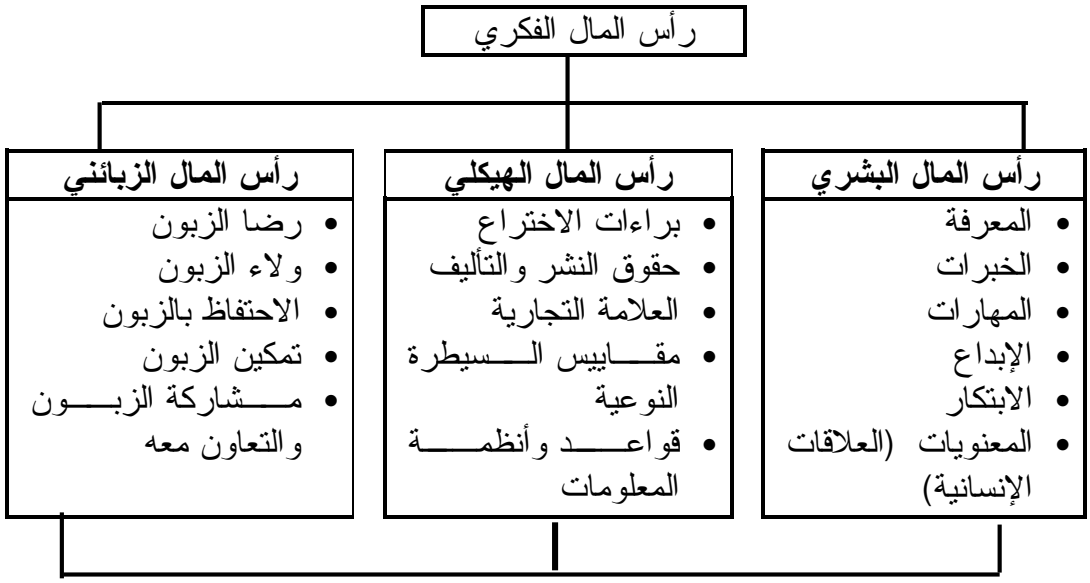
١. **النظم**: أي الطريقة التي يتم بها إجراء عمليات المنظمة (المعلومات، والاتصالات، وصنع القرارات، والمخرجات (المنتجات ورأس المال).
٢. **الهيكل**: أي ترتيب المسؤوليات والمساءلات التي تعرف مكانة (Position) أعضاء المنظمة والعلاقات بينها.
٣. **الاستراتيجية**: ونعني بها غايات المنظمة والوسائل التي تستخدمها لتحقيق تلك الغايات المنظمية.
٤. **الثقافة**: وتشمل مجموع أفكار وآراء وقيم أفراد المنظمة ومبادئهم.

إذن المنظمات التي لديها رأسمال هيكلي قوي سيكون لديها الثقافة (البيئة الثقافية) الداعمة التي تمنح الأفراد فرصة التجربة والفشل والتعلم دائماً.

٣. **رأس المال الزبائني**: وهو رأس المال الخارجي، ويطلق عليه أيضاً تسمية رأس المال العلاقي Relational Capital، ويشير إلى علاقات المنظمة أو شبكة علاقاتها وارتباطاتها وكذلك رضا الزبائن وولائهم للمنظمة. وهو يشمل المعرفة بقنوات السوق والعلاقات مع الزبائن والموردين والاتحادات الصناعية. وبذلك فإن الهيكل الخارجي يتألف من العلاقات مع الزبائن والموردين وأسماء العلامات والاسم التجاري والسمعة. ويعرف رأس المال الخارجي بأنه العلاقات الحيوية الخارجية التي تقيمها المنظمة.

إن هذه العلاقات يمكن فقط إدارتها، إلاّ أنها لا يمكن أن تخضع لسيطرة المنظمة، وإن إجراء أية تحسينات في رأس المال الخارجي إنما يتضمن البحث خارج حدود أية منظمة عن أشياء مثل تطوير العلاقات وزيادة الثقة مع الزبائن والموردين والمجتمعات المحيطة بالمنظمة (Knight, 1999, 22-27). أمّا (عبيد) فيشير إلى أن رأس المال الزبائني يُعدّ أكثر قيمة كلما مرّ الزمن، لذلك تعدّ قيمة العمر الزمني للزبون Life Time Value هي أكثر قيمته للمنظمة المعنية ما دامت تسعى للحصول على زبائن أكثر قيمة لها. وكذلك فإن عاملي المعرفة (Knowledge Workers) الذين يهتمون بقيمة العمر الزمني للزبون، بحاجة إلى رعاية خاصة من قبل المنظمة التي يعملون فيها، لما يتميزون به من مهارات وصفات معينة، وإذا ما أردنا تحويل التفاعل مع الزبائن إلى موجودات أو رأسمال زبائني، فإنه من الضروري إعطاء الاهتمام الكافي لعمليتي جمع المعلومات التي تخص الزبائن، فضلاً عن العمليات المرتبطة بها، ومن ثمّ فإن جمع وصيانة المعلومات عن الزبائن هي ذات صلة مباشرة ووثيقة بتطوير رأس المال الهيكلي، وبالتالي فإن هذا يؤثر بشكلٍ إيجابي في تطوير المنتجات والخدمات، فضلاً عن الوصول إلى سياسات تسويقية ناجحة وبناء علاقات قوية مع الزبائن. فيما يرى (Stewart) أن قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن تتم مع الذين تتعامل معهم، والمتمثلة برضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة من قبله وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة، ومشاركته في

أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون معه (عبيد، ٢٠٠٠، ١٣)، ويؤكد (Luthy) قوة وولاء العلاقات مع الزبون ورضاه وتكرار التعامل مع المنظمة والرفاهية المالية، والتحسس السعري عند الزبون، إذ يمكن استخدام كل هذه العوامل بوصفها مؤشرات لرأس المال الزبائني (Luthy, 2002, 3).



الشكل ١
رأس المال الفكري حسب وجهة نظر (Stewart)

Source: Stewart, T.A. (1999). **Intellectual Capital: The New Wealth of Organizational** (New York: Doubleday – Currency), pp. 75-78.

ثانياً - فرق العمل

مفهوم فرق العمل

تُعدّ فرق العمل من الموضوعات الرئيسة في الادبيات والممارسات الادارية المعاصرة لذلك كرس لها العديد من المتخصصين جزءاً كبيراً من اهتماماتهم، وأورد العديد من التعاريف لمفهوم فرق العمل، إذ عرّف (Daft & Noe) فريق العمل على أنه وحدة بين شخصين أو أكثر يتعاونون وينسقون عملهم لغرض إنجازه (Daft & Noe, 2001, 270). ويرى (Daft) فريق العمل بأنه وحدة بين شخصين أو أكثر يتفاعلون ويقومون بتنسيق عملهم من أجل إنجاز هدف محدد (Daft, 2003, 614). فيما أشار (Ivancevich & Matteson) إلى أن فريق العمل هو مجموعة أفراد يجمعهم الاعتماد على بعضهم البعض والدافع والالتزام المشترك لإنجاز هدف متفق عليه

(Ivancevich & Matteson, 2002, 328). وعرفه (Schermerhorn) بأنـــه "مجموعـــة صغيرة من الأفراد ذوي المهارات المتكاملة الذين يعملون معاً لإتمام أهداف مشتركة في الوقت الذي يحملون أنفسهم المسؤولية المتبادلة (Schermerhorn, 2002,416). أما (المياحي) فقد عرفه بأنه مجموعة من الأفراد ذوي المهارات المتكاملة لا المتماثلة يعملون معاً ويسلكون بجهودهم سلوكاً تعاونياً لا تنافسياً نحو تحقيق الأهداف الفردية وأهداف الفريق وصولاً إلى تحقيق الأهداف المنظمية (المياحي، ٢٠٠٤، ٦).

نلاحظ من التعريفات أن هناك آراءً متعددة للباحثين تتفق على عناصر معينة أساسية لمفهوم فريق العمل، إذ تتفاوت في مدى ملاءمتها لأنواع مختلفة من فـــرق العمل. ويمكن توضيح العناصر الأساسية لمفهوم فريق العمل كما جاء بها الباحثون في الجدول ١.

الجدول ٢
أسس التمييز بين جماعة العمل وفريق العمل

الخصائص	جماعة العمل	فريق العمل
	مجموعة من الأفراد (عدد غير محدد)	أكثر من مجموعة من الأفراد (عدد محدد)
وحدة الهدف	الهدف مشترك لكل الأعضاء	الهدف مشترك لكل الأعضاء
الجهد	تنافسي	تعاوني
الدور	أدوار قيادة منفردة	أدوار قيادة مشتركة
الأداء	الاهتمام بكفاءة أداء الفرد الشخصية	مسؤولية كفاءة أداء الفريق ككل
الاستخدام	الاستخدام الاختياري للإنجاز الشخصي	استخدام الخبرات باتجاه مصلحة كفاءة أداء الفريق
الأساس	الفرد أولاً	الفريق أولاً
رغبات الفرد	تحقيق رغبات الأشخاص الفردية	متطلبات أهداف الفريق ورغبات الأشخاص الفردية
المسؤولية	فردية (غاية الفرد)	متبادلة جماعية (غاية الفريق)
النتائج	فردية	جماعية
الفاعلية	الفاعلية على أساس العمل الفردي	الفاعلية على أساس العمل الجماعي
تحديد الهدف	تحدده الإدارة	مشاركة الأعضاء في تحديد الهدف
أهداف الأعضاء	اتفاق وتعارض مع الأهداف الكلية للعمل	اتفاق أهداف الفريق مع أهداف الأعضاء

وبموجب ما سبق يرى الباحثان، أن فريق العمل هو عدد محدد من الأعضاء الذين يتمتعون بكفاءة ومهارة وخبرة عالية ويبذلون أقصى جهودهم لتحقيق الأهداف المحددة، وتكون مسؤولياتهم مشتركة.

وهنا يجب التمييز بين العمل الفردي والعمل الجمـــاعي، إذ يـــشير تعريـــف (Schermerhorn) أن العمل الجماعي هو العملية التي من خلالها يعمل الأعـــضاء بفاعلية لإتمام الأهداف المشتركة، أي هو عملية اشتغال الأعضاء معا لإتمام هـــذه الأهداف. (Schermerhorn, 2002, 416). في حين يرى (Daft) أن العمل الجماعي يمكن أن يكون عاملاً مهماً لمساعدة المنظمات لمواكبة تحديات التقدم السريع والبيئة

التنافسية (Daft, 2003, 615)، فيما ذكر (French & Bell) أن الفرق والعمل الجماعي هما جزء أساس لتطور المنظمة (French & Bell, 1999, 91).

أهمية فرق العمل

تكمن أهمية فرق العمل في تجميع للمورد البشري لا غنى عنه في مجالات متعددة منها: حل المشكلات، وتحقيق الإبداع والابتكار، وتحسين عملية صنع القرارات وإنجاز المهام المحددة وتحفيز الأفراد من خلال العمل الجماعي ومتابعة ورقابة العمل في المنظمة وتحقيق مستويات عالية من رضى العاملين (Schermerhorn, 2002, 418). فيما وضح (Daft & Noe) الفوائد المتاحة للفرق من خلال الجهود الشخصية والرضا الشخصي والتكامل والتنوع في الإمكانيات والمهارات وتكاملها وزيادة المرونة للمنظمة، إذ يُعدّ التحول إلى أسلوب الفرق عاملاً مهماً في المنظمة، إذ تقوم المنظمات بتحطيم حواجزها وتدعم موظفيها وتشجعهم على استخدام أدمغتهم وطاقاتهم الخلاقة (Noe & Daft, 2001, 273).

بناء فرق العمل

يعتمد نجاح فريق العمل على كيفية بنائه، وتعاون أعضائه، وتماسكهم وتفاعلهم وما يتميزون به من تنوع في خبراتهم الفنية والتقنية والإدارية. إن بناء فرق العمل الفاعلة يُعدّ من أهم أساليب التنمية الإدارية وهو الاستثمار الأفضل للموارد البشرية (الصيرفي، ٢٠٠٤، ١٢٧). فيما أشار (Goetsch & Davis) إلى أن عملية بناء الفريق هي عملية متواصلة، فهي عبارة عن عملية تتألف من أربع خطوات هي (Goetsch & Davis, 1997, 243):

١. تخمين الحاجات التطويرية للفريق، مثل مواطن القوة والضعف وتحديد المهمة بوضوح.
٢. تخطيط أنشطة بناء الفريق على أساس المهمة وحسب الأولويات من خلال تحديد المهمة بوضوح على أساس الحاجات التي تمّ تحديدها.
٣. تنفيذ أنشطة بناء الفريق التي تمّ التخطيط لها (على أساس الواجب المحدد لها).
٤. تقويم النتائج.

إن أنشطة بناء الفريق تمثل الآن طريقة بناء العديد من المنظمات، إذ تقوم بعقد لقاءات دورية لبناء الفريق، ويتم تدريب الأعضاء على آليات (ديناميكيات) المجموعة، ومهارات حل المشكلة وتدريب الأفراد بوصفهم قادة معاونين للمجموعة وصولاً لقيام الفريق بتحقيق مستويات عالية من الأداء بصورة متزايدة، إذ ذكر أن الفرق والعمل الجماعي هما جزأين أساسيين لتطوير المنظمة، وأن عدداً من مدخلات التطوير التنظيمي تكون مصممة بصورة خاصة لبناء الفريق وتحسين أدائه (French & Bell, 1999, 91).

أنواع فرق العمل

تطرق الباحثون إلى أنواع مختلفة ومتعددة لفرق العمل، إلاّ أنهم لم يتفقوا على تصنيف موحد، إذ إن كل باحث صنف فرق العمل إلى أنواع حسب أسس معينة، فمثلاً يمكن تصنيف فرق العمل بحسب الحجم، التركيب، المستوى التنظيمي، أمد الفريق (مؤقت، دائمي)، الأغراض وإسهامها الضمني في أداء المنظمة (Ivancevich & Matteson, 2002, 329).

كما صنفت إلى أنواع بحسب الهيكل والغرض والديمومة والعضوية (Robbins & Coolter, 1999, 460-465).

أمّا (Torrington, *et al.*) فقد وضع الاختلاف في فرق العمل وأنواعها استناداً إلى حدود طبيعتها المؤقتة والدائمية، وإمكانية التبادل بين أعضائها والمهام الموكلة لهم واتساع المهام والوظائف المتعددة ضمن الفريق (Torrington, *et al*., 2002, 318).

وانطلاقاً مما تقدم، يمكن توضيح أنواع فرق العمل بالجدول ٣ مصنفة حسب الأسس والمعايير التي جاء بها أغلب الكتاب.

الجدول ٣
أسس تصنيف فرق العمل الى أنواع

ت	أسس التصنيف	أنواع فرق العمل
١.	طبيعة المهمة	مهمة الإدارة مهمة التنفيذ مهمة الإشراف (الاستشارية)
٢.	تداخل وظائفها	ذات وظائف غير متداخلة ذات وظائف متداخلة
٣.	طبيعتها الرسمية (طبيعة الهيكل الرسمي)	رسمية غير رسمية
٤.	طبيعة الإدارة	إدارة موجهة إدارة ذاتية

استنادا إلى الجدول ٣ الذي يوضح أنواع فرق العمل، سيتم عرض إيجاز لكل أساس وكما يأتي:

أولاً - تصنيف فرق العمل وفقاً لطبيعة المهمة

١. **فرق الإدارة**: أشار (McKenna) إلى أن هدف فرق الإدارة، هو تنسيق نشاط فرق العمل المتكونة من عدد من المناطق، فضلاً عن فرق النصيحة والدعم، ومنها فرق الإدارة العليا (Top Management Team's) (McKenna, 2000, 330).

٢. **فرق استشارية**: أشار كل من (Wright & Noe) (Daft & Noe) إلى أن هذه الفرق تتكون من مجموعة من الأعضاء في المستوى نفسه من السلم الوظيفي للمنظمة يلتقون لإنتاج أفكار أو تطوير مقترحات، لأن مهمتهم محددة، تدعى بفرق النصيحة والارتباط (Advice & Involvement) (Wright & Noe ,1996, 604) (Daft & Noe, 2001, 277) .

٣. **فرق مهمة التنفيذ**: بيّن كل من (Wright & Noe)، (Daft & Noe) (Schermerhorn)، (Torrington, *et, al.*)، (Daft) أن هذه الفرق تُنسب لها نشاطات مرتبطة بإنتاج وبيع السلع والخدمات يطلق عليها (فرق الإنتاج والخدمات (Production & Service) وأن فرق الإنتاج والخدمات تتكون من القاعدة الواسعة من الموظفين، ولا تحتاج إلى مهارات متخصصة Wright & (Noe, 1996, 603-604)، (Daft & Noe, 2001, 297)، (Schermerhorn, 2002, 420-421)، (Torrington, *et. al.*, 2002, 326)، (Daft, 2003, 613) .

ثانياً - أنواع فرق العمل وفقاً لتداخل وظائفها

١. **فرق ذات وظائف غير متداخلة**: ذكر (Torrington, *et al.*) أنه يتم تشكيل الفريق الوظيفي من أعضاء ضمن الوظيفة الواحدة، وتسمى بالفرق الوظيفية (Torrington, *et al.*, 2002, 324).

٢. **فرق ذات وظائف متداخلة**: تقع الفرق المتشابكة تحت صنف فرق ذات وظائف متداخلة (Schermerrhorn, 2002, 42)، وقد عرفها (McKenna) بأنها الفرق المتكونة من أعضاء بالمستوى الهرمي نفسه ومن أقسام وظيفية مختلفة ضمن المنظمة يجتمعون معاً لأداء مهمة معينة مثل حلقات الجودة (Mckenna, 2000, 320).

ثالثاً - تصنيف فرق العمل وفقاً لطبيعتها الرسمية

١. **فرق العمل الرسمية**: يؤكد كل من (Daft) (Hellrigel, *et al.*) أن الفرق الرسمية تتشكل من قبل الإدارة بوصفها جزءاً من التركيب الرسمي للمنظمة لإنجاز أهداف منتظمة معينة (Daft, 2003, 617) (Hellrigel, *et. al.*, 2001, 225).

٢. **فرق العمل غير الرسمية**: أشار (Schermerhorn) إلى أنها موجودة ومهمة في كل منظمة ولا توجد في لوائح المنظمة ولا يتم إيجادها بشكل رسمي لخدمة الغرض التنظيمي، وهي تنشأ بوصفها جزءاً من التركيب غير الرسمي ومن العلاقات الاجتماعية التلقائية بين الأفراد (Schermerhorn, 2002, 718).

رابعاً - تصنيف فرق العمل وفقاً لطبيعة إدارتها

١. **فرق الإدارة الذاتية (المدارة ذاتياً):** يشير (Daft) إلى أن فرق الإدارة الذاتية تتألف بصورة نموذجية من (٥ -٢٠) عضواً من الأفراد متعددي المهارات والذين يتناوبون الوظائف لإنتاج أقصى منتوج أو خدمة أو على الأقل شكل واحد كامل أو جزء من المنتوج أو الخدمة (Daft, 2003, 620).

٢. **الفرق التي يوجهها المدراء:** أشار (Thompson) إلى أنه في هذا النوع يتصرف المدير بوصفه قائداً للفريق، فهو المسؤول عن تحديد الأهداف والطرائق والوظائف التي يقوم بها الفريق. كما أن الفرق ذاتها تتولى مسؤولية التنفيذ الفعلي لواجباتها المحددة، فيما تكون الإدارة مسؤولة عن متابعة وإدارة عمليات الأداء والإشراف واختيار الأعضاء (Thompson, 2000, 3).

تحليل النتائج

قبل أن نقدم وصفاً لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات نرى من الضروري أن نوضح أهم السمات والخصائص لتوزيع فرق العمل في المنظمات المبحوثة.

يوضح الجدول ٤ أهم تلك السمات والخصائص لتوزيع فرق العمل في المنظمات المبحوثة عينة البحث.

الجدول ٤

توزيع فرق العمل في المنظمات المبحوثة عينة البحث

المتغير	الفئات والمسميات	العدد	النسبة
عدد فرق العمل على مستوى الوحدة التنظيمية	فريق عمل واحد	٣٧	%٢٧
	فريقا عمل	١٥	%١١
	ثلاث فرق عمل	٢٠	%١٥
	أربع فرق عمل فأكثر	٦٥	%٤٧
	المجموع	١٣٧	%١٠٠
نوع فريق العمل	وظيفي	٣٣	%٢٤
	الادارة العليا	١٠	%٧
	المشروع وقوى المهمة	١٠	%٧
	الخدمات الاستشارية	٢٧	%٢٠
نوع فريق العمل	الوظائف المتشابكة	٧	%٥
	الادارة الذاتية	٣	%٢
	حل المشكلة	١	%١
	البحث العلمي	٢٣	%١٧
	أخرى تذكر		
	نوعان من مهام فرق العمل المنجزة	١٠	%١٠,٩٤
	ثلاثة وأكثر من مهام فرق العمل المنجزة	٧	%٥,٠٦
	المجموع	١٣٧	%١٠٠

١. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن (٢٧%) من المنظمات المبحوثة لديها فريق عمل واحد فيما ظهر أن (١١%) من المنظمات لديها فريقان للعمل و (١٥%) للمنظمات التي لديها ثلاث فرق عمل وأخيراً المنظمات التي لديها (أربع فرق عمل فأكثر) أظهرت النتائج أنها بمعدل (٤٧%)، وهذا يشير إلى أن المنظمات التابعة لجامعة الموصل تميل إلى اعتماد فرق العمل في إنجاز المهام الموكلة إليها.
٢. أمّا فيما يتعلق بأنواع فرق العمل في المنظمات المبحوثة فقد اتضح أن أهم ثلاثة أنواع من فرق العمل هي فرق العمل الوظيفية التي كانت بمعدل (٢٤%)، وفرق العمل للخدمات الاستشارية التي ظهرت بمعدل (٢٠%)، وفرق العمل الخاصة بالبحث العلمي التي جاءت بمعدل (١٧%). أما أنواع فرق العمل الأخرى فقد توزعت بمعدلات مختلفة، إذ ظهرت فرق الإدارة للإدارة العليا بمعدل (٧%)، والفرق التي تنجز وظائف متشابكة بمعدل (٥%). ومما تجدر الإشارة إليه أن نتائج التحليل أكدت وجود فرق عمل تنجز مهام أكثر من نوع فريق عمل، إذ صنفت تحت عنوان فرق العمل الأخرى، مثال ذلك، إنجاز مهام استشارية وبحث علمي أو استشارية وحل مشكلات وبحث علمي، وهكذا جاءت هذه الأنواع من فرق العمل بمعدل (١٧%).

وصف متغيرات البحث وتحليلها

١. **رأس المال الفكري**: تشير النسب إلى أن (٥١,٨٢%) من الأفراد المبحوثين متفقون على هذه العبارات مقابل (٢٠,١٨%) غير متفق مع عبارات هذا البعد و(٤٥,٩٨%) محايدون، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٩٥٤) وانحراف معياري (٠,٤١٥). ومن خلال متابعة مدى إسهام كل عناصر رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزبائني) تبين اتفاق (٥٥,٤٤%) من الأفراد المبحوثين على أهمية وجود رأس المال البشري في المنظمات المبحوثة، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (٤,٠٦٣) والانحراف المعياري (٠,٤٢٨). كما اتفق (٣٩,٥%) من المبحوثين على وجود رأس المال الهيكلي في المنظمات المبحوثة، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٣,٧٢) والانحراف المعياري (٠,٥٤). واتفق (٧٥,٩%) من المبحوثين على وجود رأس المال الزبائني في المنظمات المبحوثة، وجاء ذلك بوسط حسابي (٤,٠٧) والانحراف المعياري (٠,٦٧).
٢. **أنواع فرق العمل**: تشير النسب إلى أن (٤٧,٤%) من الافراد المبحوثين متفقون مع عبارات هذا البعد و(٤٨,١٧%) محايدون، وجاء ذلك بوسط

حسابي (٣,٨٧٧) وانحراف معياري قدره (٠,٤٩٠). وأكد (٨٩%) من المبحوثين أن المنظمات المبحوثة تعتمد فريق العمل الوظيفي لإنجاز المهام المكلف بها ويستند ذلك إلى قيم الوسط الحسابي للمتغير (X_{40}) (٤,٠٨) والانحراف المعياري (٠,٦٤) واتفق (٩٢,٧%) من المبحوثين على أنه يتم تشكيل فرق العمل لأداء مهام محدودة في ضوء أهداف المنظمات المبحوثة، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (X_{39}) (٤,١٦) (٠,٦٢) على التوالي. فيما أكد (٦٤,٢%) من المبحوثين أن فريق العمل في المنظمات المبحوثة يعد لمتابعة مشكلة بحثية ويسند ذلك قيم الوسط الحسابي للمتغير (X_{46}) (٣,٦٢) والانحراف المعياري (٠,٨٥).

اختبار عينة البحث وفرضياته

أولاً - العلاقة بين رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل

من متابعة الجدول ٥ تتضح نتائج التحليل الإحصائي لعلاقات الارتباط لمتغيرات رأس المال الفكري بوصفه متغيراً تفسيرياً وبين متغيرات الاستجابة أنواع فرق العمل. إذ يشير المؤشر الكلي بين رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل إلى وجود علاقة عالية المعنوية موجبة، إذ كانت قيمة الارتباط (٠,٥٤٣) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وهذا يعزز الفرضية الرئيسة الأولى ويؤكد سريانها. ولأجل توضيح العلاقات بين كل مكون من مكونات رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل تفصيلاً نشير إلى ما يأتي:

١. من ملاحظة نتائج التحليل الإحصائي اتضح أن قيمة الارتباط بين رأس المال البشري وأنواع فرق العمل كانت (٠,٤٩٦)، وهي قيمة عالية المعنوية موجبة عند مستوى معنوية (٠,٠١) ووفقا لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنّ هناك علاقة ارتباط بين رأس المال البشري وأنواع فرق العمل. اتضح أن قيمة الارتباط بين رأس المال الهيكلي وأنواع فرق العمل كانت (٠,٤٣٨)، وهي قيمة عالية المعنوية موجبة وعند مستوى معنوية (٠,٠١) ووفقا لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي وأنواع فرق العمل.

٢. أمّا قيمة الارتباط بين رأس المال الزبائني وأنواع فرق العمل كانت (٠,٣٣٧)، وهي قيمة معنوية عالية موجبة عند مستوى (٠,٠١) ووفقاً لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الزبائني وأنواع فرق العمل.

الجدول ٥
علاقات الارتباط بين عناصر رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل

أنواع فرق العمل	رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبائني	المؤشر الكلي
	٠,٤٩٦	٠,٤٣٨	٠,٣٣٧	٠,٥٤٣

المصدر : نتائج برنامج الحاسبة الالكترونية SPSS. $p < 0.01, N = 137$

ثانياً - تأثير رأس المال الفكري في أنواع فرق العمل

إن تأثير رأس المال الفكري في أنواع فرق العمل يعني أن أي عضو من أعضاء فرق العمل إذا امتلك المعرفة والخبرة والمهارة وأنجز المهام المكلف بها الفريق مع باقي الأعضاء وباستخدام تقنية المعلومات والاتصالات وأصبح عمل الفريق فيه نوع من التميز أو أحياناً السرعة وأثر بدوره في زبائن المجتمع الداخلي أو الخارجي وعدّ هذا تأثيراً واضحاً، إذ تشير معطيات الجدول ٦ إلى وجود تأثير معنوي لرأس المال الفكري في أنواع فرق العمل. وتدعم معنوية أنموذج الانحدار قيمة F المحسوبة (٥٦,٥٣)، وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠,٠١). ووفقا لذلك تم قبول الفرضية الرئيسة الثانية، وقد تمكن رأس المال الفكري من تفسير (٢٩%) من الاستجابة في أنواع فرق العمل، وبالمقابل ما نسبته (٧١%) من الاستجابة تعود لمتغيرات أخرى خارج نطاق البحث.

الجدول ٦
أثر رأس المال الفكري في أنواع فرق العمل

Model	SS	DF	MS	F	Sig
Regression	٩,٦٦٩	١	٩,٦٦٩	٥٦,٥٣	٠,٠٠٠
Residual	٢٣,٠٩٠	١٣٥	٠,١٧١		
Total	٣٢,٧٥٩	١٣٦			

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS $R^2 = 29\%$

$C45 = 1.34 + 0.214C46$

وتشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في الجدول ٧ التفصيلية إلى ما يأتي:

١. وجود تأثير معنوي لرأس المال البشري في أنواع فرق العمل، وذلك من خلال متابعة المعاملات (β) والتي كانت (٠,٣٦٤) وقيمة (t) كانت (٣,٥٤)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) ووفقا لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى (يؤثر رأس المال البشري في أنواع فرق العمل).

٢. أمّا بخصوص وجود تأثير معنوي لرأس المال الهيكلي في أنواع فرق العمل، وذلك من خلال متابعة المعاملات (β) التي كانت (٠,٢٠٨) وقيمة t (٢,٧٥)، وهي قيمة ذات دلالة معنوية عند مستوى (٠,٠١)، ووفقاً لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية (يؤثر رأس المال الهيكلي في أنواع فرق العمل).
٣. أما فيما يتعلق برأس المال الزبائني فهناك تأثير معنوي لرأس المال الزبائني وأنواع فرق العمل، وذلك من خلال متابعة المعاملات (β) والتي كانت (٠,١٢٥٨) وقيمة (t) التي كانت (٢,٢٦)، وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) ووفقاً لذلك تمّ قبول الفرضية الفرعية الثالثة (يؤثر رأس المال الزبائني في أنواع فرق العمل).

الجدول ٧
تأثير مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبائني) في أنواع فرق العمل

Model	Coef.	t	P
Constant	١,١١١٢	٣,٠٧	٠,٠٠٣
C42	٠,٣٦٤٤	٣,٥٤	٠,٠٠١
C43	٠,٢٠٨٠	٢,٧٥	٠,٠٠٧
C44	٠,١٢٥٨٥	٢,٢٦	٠,٠٢٦

المصدر : نتائج الحاسبة الالكترونية SPSS ($p < 0.05, N=136$)

الاستنتاجات والتوصيات

أ. الاستنتاجات

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات الميدانية تتمثل في الآتي:

١. تتوافر في وحدات وكليات جامعة الموصل فرق عمل تنجز المهام البحثية والعلمية إذ إن أكثر الأنواع استخداماً هي فرق العمل الوظيفية وفرق الخدمات الاستشارية وفرق البحث العلمي.
٢. هناك علاقة ارتباط معنوية بين مكونات رأس المال الفكري وأنواع فرق العمل من خلال مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزبائني) التي تمت دراستها.
٣. توجد علاقة تأثير معنوية لرأس المال الفكري في أنواع فرق العمل من خلال مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، الهيكلي، الزبائني).

ب. التوصيات

استنادا إلى الاستنتاجات التي توصل إليها البحث وجدنا أنه من المفيد تقديم التوصيات الآتية:

١. من الضروري أن تتوجه وحدات وكليات جامعة الموصل نحو أسلوب إداري حديث يتضمن الاعتماد على (فرق العمل) لتحقيق أهداف وإستراتيجية المنظمة والتوصل إلى أداء أفضل وفاعلية عالية مقارنة بالأساليب الإدارية التقليدية.
٢. الاهتمام بالمورد البشري في وحدات وكليات الجامعة لأنه يُعدّ بمثابة "رأس مال فكري" الذي يجب إدارته وبناؤه واستثماره بأفضل الأساليب الإدارية المتاحة مع استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات.
٣. توفير البيئة المناسبة للمبدعين والمتميزين كأعضاء فرق العمل في الوحدات المبحوثة عن طريق تشجيعهم والأخذ بالأفكار الجديدة والمتطورة ومحاولة تطبيقها وتنفيذها والعمل على إنشاء وحدة تنظيمية أو مركز أو ملتقى يدعى (إدارة رأس المال الفكري).

المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

١. صالح، أحمد علي، ٢٠٠١، أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري – دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي الاشتراكي، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٣، مفاهيم إدارية حديثة، عمان.
٣. عباس، سهيلة محمد، ٢٠٠٤، علاقة راس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية ونموذج مقترح، الإداري، السنة ٢٦، العدد ٩٧.
٤. عبيد، نغم حسين نعمة، ٢٠٠٠، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي – دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٥. محمد عبد الله السياني، ٢٠٠٠، الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشآت الحديثة، المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية العلوم الإدارية والمالية: المعرفة المعلوماتية والإدارة الالكترونية، جامعة فيلادلفيا – الأردن، خلال الفترة ١٢ -١٤ نوفمبر: (١ -٢٠).
٦. المياحي، أسيل هادي، ٢٠٠٤، أسلوب فريق العمل وأثره في تعزيز عملية التحسين المستمر والميزة التنافسية للمنظمة – دراسة تطبيقية في مركز التقنيات الإحيائية، جامعة النهرين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية

1. Bonits, Nick, 1996, There's a Price on Your Head: Managing Intellectual Capital Strategically, Business Quarterly, 60(4), Summer: 40-47.
2. Daft, R.L. and Noe, R.A., 2001, Organizational Behavior (New York: Harcourt College Publishers).
3. Daft, R.L., 2001, Organization: Theory and Design, 7th ed. (Ohio: South Western)
4. Daft, Richard L, 2003 Management (Australia: Thomson, South Western).

5. French, Wendell L. and Bell, Cecil H. Bell, 1999, Organization Development (New Jersey: Prentice Hall, Upper Saddle River).
6. Goetsch, David L. and Davis, Stanely B., 1997, Introduction to Total Quality Management Production, Processing and Services, 2nd ed. (USA: Prentice–Hall Inc.).
7. Hellriegel, Don, Slocum, John W., Woodman, Richard W., 2001, Organizational Behavior (South–Western College Publishing, Ohio, USA - Thomson Learning).
8. Ivancevich, J.M. and Matteson, M.T., 2002, Organizational Behavior and Management (Boston: McGraw–Hill, Irwin).
9. Kirkbride, P. and Ward, K., 2001, Globalization: The Internal Dynamic (Chichester: John Wiley and Sons, Ltd).
10. Knight, Daniel J., 1999, Performance Measures for Increasing Intellectual Capital, Planning Review, 27(2) Mar/Apr: 22-29.
11. McKenna, Eugene, 2000, Business Psychology and Organization Behavior A Student's Handbook (USA: Psychology Press, Taylor and Francis Group).
12. Robbins, Stephen P. and Coolter, Mary, 1999, Management, 6th ed. (New Jersey: Hall Inc., Upper Saddle River).
13. Roos, J.; Roos, G.; Dragonetti, N. and Edvinsson, L., 1997, Intellectual Capital: Navigating the New Business Landscape (London: Macmillan Press Ltd.)
14. Saint–Onge, Hubert, 1996, Tacit Knowledge: The Key to the Strategic Alignment of Intellectual Capital, Planning Review, 24(2) Mar/Apr: 10-14.
15. Schermerhorn, John, R., 2002, Management (New York: John Wiley and Sons Inc.)
16. Stewart, T.A., 1999, Intellectual Capital: The New Wealth of Organizational (New York: Doubleday – Currency).
17. Thompson, Leigh, 2000, Making the Team (New Jersey: Prentice Hall).
18. Torrington, Derek; Hall, Laura and Taylor, Stephen, 2002, Human Resources Management (London: Prentice Hall).
19. Wright, Partice M. and Noe, Raymond A., 1996, Management of Organization (Boston: Irwin, McGraw Hill).

ثالثاً - الانترنت

1. Dsvsnter, Van Mj. (2000). Developing Intellectual Capital, Chapter 3, University of Pretoria, etd. PDF.
2. Luthy, David H., Intellectual Capital and its Measurement, College of Business, Utah State University, Logan, Utah USA.
3. Phatak, Aloke (2003). Intellectual Capital in Small Teams: Towards a Methodology for Capturing Intangible Assets, CSIRO Mathematical Information Sciences, Private Bag, No. 5, Wembley, WA, 913, CMIS 03/81.