مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور رأس المال الفكري في عملية تقييم الأداء في الجامعات الحكومية السورية
اسم الكاتب: د. باسم غدير غدير، ليلان شهاب محمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5226
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 01:02 +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 جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (1) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (1) 2019

The Role of Intellectual Capital in the Process of Performance Evaluation in the Syrian Governmental Universities (A Field Study at Tishreen University)

Dr. Bassem Ghadir Ghadir*
Laylan Shihap Mohammad**

(Received 26 / 11 / 2018. Accepted 10 / 1 / 2019)

□ ABSTRACT □

The aim of this study is to identify the Relationship between Intellectual Capital and Performance Evaluation at Tishreen University; By determining the role of Intellectual Capital in the Process of Performance Evaluation. The researcher relied on Both, the Deductive Approach as a general method, and the Descriptive Approach. He distributed a questionnaire to (303) of Employees in the Central Administration at Tishreen University, retrieving (274) Questionnaires, which were valid for use (264) questionnaire, and then conducted a field study for the purpose of this relationship, where the researcher used Pearson Correlation Coefficient, as well as the Coefficient of Selection.

The researcher found through the study; There is a lack of interest of the Human Resources at University under study, The Organizational Structure of the University is also inflexible, in addition to the lack of training courses for Communication and Communication staff.

The study concluded that; there is a significant relationship between the Intellectual Capital and the Process of Performance Evaluation. Therefore, there is a Role of Intellectual Capital in the Process of Performance Evaluation at Tishreen University. This study also reached a set of recommendations and proposals that would positively contribute to enhancing the Role of Intellectual Capital in the Process of Performance Evaluation at University under study**.**

Key words: Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital, Process of Performance Evaluation.

***Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia: Syria.**
****Postgraduate Student (PHD), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia: Syria.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (41) العدد (1) 2019
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (41) No. (1) 2019

دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في الجامعات الحكوميّة السُّوريّة (دراسة ميدانيّة في جامعة تشرين)

د. باسم غدير غدير*
ليلان شهاب محمد**

(تاريخ الإيداع 26 / 11 / 2018. قُبِل للنشر في 10 / 1 / 2019)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري وتقييم الأداء في جامعة تشرين؛ من خلال تحديد دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء، وقد اعتمد الباحث على كل من المقاربة الاستنباطيَّة كمنهج عام للبحث والمنهج الوصفي، وقام بتوزيع استبانة على (303) من العاملين في الإدارة المركزيّة في جامعة تشرين، تمَّ استرداد (274) استبانة، كان صالحاً منها للاستخدام (264) استبانة، ومن ثمَّ أجريت دراسة ميدانيّة بغرض بيان هذه العلاقة، حيث قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون **(Pearson Correlation)**، وكذلك معامل التّحديد **(R Square)**.

توصّل الباحث من خلال الدّراسة؛ إلى ضعف الاهتمام بالمورد البشري في الجامعة محل البحث، كما يتسم الهيكل التّنظيمي للجامعة بعدم المرونة، بالإضافة إلى قلّة الدّورات التَّدريبيّة للعاملين في مجال الاتصال والتّواصل مع الآخرين، كما أنَّ نظام ومعايير تقييم الأداء للعاملين في الجامعة محل البحث غير واضحة.

وقد خلصت الدّراسة إلى وجود علاقة طرديّة معنويّة بين رأس المال الفكري وتقييم الأداء؛ وبالتَّالي وجود دور لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؛ كما توصّلت هذه الدّراسة إلى مجموعة من التّوصيات والمقترحات، والَّتي من شأنها أن تسهم بشكلٍ إيجابي بتعزيز دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في الجامعة محل الدّراسة.

الكلمات المفتاحيّة: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، عمليّة تقييم الأداء.

* أستاذ – قسم إدارة الأعمال_ كليّة الاقتصاد_ جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
** طالب دراسات عليا (دكتوراه) – قسم إدارة الأعمال_ كليّة الاقتصاد_ جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مقدّمة:

نظراً لأنَّ منظَّمات الأعمال بصفة عامّة والمؤسَّسات التّعليميّة بصفةٍ خاصّة تعمل في بيئة، تتسم بالدّيناميكيّة وسرعة التّغيُّر في كافة المجالات الإداريّة والمعرفيّة والتّقنيّة والمعلوماتيّة، والّتي انعكست على هذه المؤسَّسات، فإنَّ كفاءة هذه المؤسَّسات وقدرتها على مواجهة التّغيير؛ يتطلَّب منها القيام بنوع من التَّطوير يتناول الأهداف والسّياسات والإجراءات والقواعد والأنظمة والعمليَّات جنباً إلى جنب مع تطوير وتنمية القدرات العلميّة والسّلوكيّة للموارد البشريّة لديها، حيث تتوقف كفاءة هذه المؤسسَّات وفعاليَّتها على كفاءة موردها البشري؛ الأمر الَّذي استلزم التَّدريب والتَّطوير المستمر لهذا المورد، بالإضافة إلى التّقييم المستمر لأدائه، حتى يتم التّعرف على أوجه القوة ومن ثمَّ تنميتها وتطويرها، وأوجه الضّعف ومن ثمَّ علاجها.

كما أدّت هذه التّغيُّرات الحاصلة في بيئة الأعمال، إلى تحوّلات وتغيُّرات كثيرة في تركيب المجتمعات والمؤسَّسات؛ تمثّلت بالنّمو الاقتصادي السّريع، والتّسارع التّكنولوجي الهائل، وبروز ظاهرة العولمة، وتصاعد أهميّة المعلومات، وتعاظم دور المعرفة القائمة على القدرات الإبداعيّة والخبرات؛ كل ذلك أسهم في حدوث تحوّلات متسارعة نحو الاقتصاد المبني على المعرفة (Knowledge-Based Economy).

وفي ظل اقتصاد المعرفة أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكّل الدّعامة الأساسيّة والمورد الاستراتيجي لثروة المؤسّسة وازدهارها، كما أنَّ نجاح المؤسسَّات أصبح مرهوناً بقيمة هذه الموجودات واستراتيجيّة إدارتها؛ وذلك بسبب دورها الفاعل في توظيف قدرات العاملين ومهاراتهم وخبراتهم في تعزيز عمليّة اتخاذ القرار، ومواكبة كل تطوّر لنظم المعلومات والاتصالات والتّكنولوجيا، وتحقيق الإبداع والابتكار، ومن ثمَّ تحقيق التّميُّز.

لذلك يعدُّ رأس المال الفكري من أهم مدخلات التَّطوير والتّغيير في عصرنا الحالي، حيث استطاع إحداث نقلة نوعيّة في مستوى أداء مختلف المؤسَّسات، خاصّةً المؤسَّسات التَّعليميّة، ويرجع ذلك إلى وجود نوع من التّرابط، والانسجام بين رأس المال الفكري وأنشطة وفعاليَّات الجامعة، ومن بينها نشاط تقييم الأداء، حيث يمكن لرأس المال الفكري أن يكون قاعدة لبناء استراتيجيّة تهدف إلى تنمية وتطوير القوى البشريّة الموجودة لديها؛ بما ينعكس على تطوير أداء المؤسّسة التَّعليميّة، وجودة الخدمة التَّعليميّة المقدّمة لديها.

المراجعة الأدبيَّة Literature Review:

1 الدّراسات العربيَّة:

1/1 دراسة (عبد القادر، 2013):

تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن_ دراسة ميدانيّة في مؤسسّة سونلغاز حضري 01 ورقلة للفترة: ماي 2013.

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدّراسة بالتّساؤل الرّئيس الآتي: ما مدى مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء العاملين بالمؤسسَّات الاقتصاديّة الجزائريّة؟

وهدفت هذه الدّراسة إلى التّعريف بمدخل حديث لقياس وتحسين الأداء، وهو بطاقة الأداء المتوازن وإظهار أهميّة تطبيقها في المؤسسَّات محل الدّراسة؛ كما هدفت هذه الدّراسة إلى حث المؤسسَّات الوطنيّة على تطبيق نماذج ومداخل حديثة، لقياس وتحسين الأداء مع تكييفها مع ظروف المؤسسّة.

المنهجيّة: اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، كما تمَّ الاعتماد على الاستبانة، إضافةً إلى الاعتماد على أسلوب المقابلات؛ لغرض تحقيق أهداف الدّراسة.

نتائج الدّراسة: أظهرت نتائج الدّراسة أنَّ بطاقة الأداء المتوازن تسهم إلى حدٍّ كبير في التّغلب على مشاكل تواجه المؤسسَّات المعاصرة؛ تتمثّل في قياس الأداء بشكلٍ فعَّال، كما تسهم في اكتشاف أوجه الضّعف في الأداء، والاعتماد على مؤشرات موضوعيّة وكميّة لتقييم الأداء.

2/1 دراسة (بيصار، 2017):

دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميّز لمنظَّمات الأعمال _دراسة عيّنة من المؤسسَّات الاقتصاديّة بولاية المسيلة.

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدّراسة بالتّساؤل الرّئيس الآتي:

ما هو دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميّز للمؤسسَّات الاقتصاديّة بولاية المسيلة؟

وهدفت هذه الدّراسة إلى إبراز مفهوم الاستثمار في رأس المال الفكري، والتّعرف على مكوّناته الرّئيسة، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المكوّنات الرّئيسة للاستثمار في رأس المال الفكري، وإبراز دوره في الوصول إلى تحقيق الأداء المتميّز للمؤسسَّات الاقتصاديّة محل الدّراسة.

المنهجيّة: اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي التّحليلي؛ لكونه المنهج الَّذي يعبّر عن الظّاهرة المراد دراستها، كما تمَّ الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الأدوات الاحصائيّة، ...الخ)، ووزّعت استبانة على عيّنة مكوّنة من /240/ مفردة؛ لغرض تحقيق أهداف الدّراسة.

نتائج الدّراسة: توصّلت هذه الدّراسة إلى أنَّ رأس المال الفكري في المؤسسَّات محل الدّراسة ما زال في مرحلة النّمو والتَّطوّر والتّبلور، وأنَّ مكوّناته الرّئيسة تشمل رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزّبائني، كما توصّلت الدّراسة إلى أنَّهُ توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتحقيق الأداء المتميّز، للمؤسسَّات الاقتصاديّة بولاية المسيلة.

2 الدّراسات الأجنبيَّة:

1/2 دراسة (Daoanis, 2012):

Performance Appraisal System: It's Implication to Employee Performance.

نظام تقييم الأداء: آثاره على أداء العاملين.

المشكلة والأهداف: تكمن مشكلة الدّراسة بالتّساؤل الرّئيس الآتي: ما هو تأثير نظام تقييم الأداء على أداء العاملين في شركة **Nass** للمقاولات؟

وهدفت هذه الدّراسة إلى تقييم نظام تقييم الأداء، وتحديد تأثير هذا النّظام على أداء العاملين في الشّركة محل البحث، بالإضافة إلى تحديد الثّغرات في تنفيذ نظام التّقييم.

المنهجيّة: اعتمد الباحث في هذه الدّراسة على أسلوب دراسة الحالة، ووزّعت استبانة على عيّنة عشوائيّة؛ حيث بلغ عدد المستجوبين /50/ مفردة.

نتائج الدّراسة: توصّلت هذه الدّراسة إلى أنَّ نظام تقييم الأداء يحتاج إلى مزيد من المراجعة والتّنقيح؛ وذلك لخدمة الغرض الرّئيس من التّقييم، كما أنَّ الشّركة محل الدّراسة تحتاج إلى تعزيز نظام التّقييم الخاص بها، وعلى الأخص من جوانب التّنفيذ، كما توصّلت هذه الدّراسة إلى وجود تأثير كبير لنظام تقييم الأداء على أداء العاملين في شركة **Nass** للمقاولات.

2/2 دراسة (Shahtalebi & Shahrestani, 2014):

The Relationship between Intellectual Capital with Human Resources Development (HRD) Among Staff Directorate General of Education.

العلاقة بين رأس المال الفكري وتنمية الموارد البشريّة بين الموظّفين في المديريّة العامّة للتّعليم.

المشكلة والأهداف: تتمثّل مشكلة البحث في هذه الدّراسة بالتّساؤلين الرّئيسين الآتيين:

- هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)، وتنمية الموارد البشريّة في المديريّة العامّة للتّعليم في إيران؟
- هل يمكن التّنبؤ بتنمية الموارد البشريّة من خلال تحديد أبعاد رأس المال الفكري في المنظّمة محل الدّراسة؟

وهدفت هذه الدّراسة إلى معرفة علاقة الارتباط بين أبعاد رأس المال الفكري، وتنمية الموارد البشريّة في المديريّة العامّة للتّعليم في إيران.

المنهجيّة: اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي والتّحليلي، حيث شمل مجتمع الدّراسة جميع الموظّفين في وزارة التّعليم العالي للأعوام /2013-2104/، كما وزّعت استبانة على عيّنة الدّراسة البالغ عددها (219) مفردة، وتمَّ تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائيّة المناسبة.

بعض نتائج الدّراسة: أظهرت نتائج الدّراسة وجود ارتباط كبير بين أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلائقي)، وتنمية الموارد البشريّة في المديريّة العامّة للتّعليم في إيران، كما أنَّ لرأس المال الفكري تأثير على تنمية الموارد البشريّة حيث بلغ معامل التّحديد قيمة وقدرها (66.6%)، حيث تؤدي هذه الأصول القائمة على المعرفة إلى زيادة قيمة المنظّمة؛ لأنّها مصدر للإبداع، كما أنَّ وجود رأس مال هيكلي قوي مع ثقافة داعمة يدعّم قيمة المنظّمة، وذلك من خلال إجراءات، ونظم عمل صحيحة تؤدي إلى تنمية الموارد البشريّة في المنظّمة محل البحث؛ ويتمثّل ذلك في وجود هيكل تنظيمي مرن، وقابل للتّعديل وفقاً للمتغيّرات النّاجمة عن تنمية الموارد البشريّة لديها.

مشكلة البحث:

من خلال الدّراسة الاستطلاعيّة الّتي قام بها الباحث في الإدارة المركزيّة لجامعة تشرين؛ لاحظ ضعف في أداء العاملين من خلال البطء في إنجاز المهام الموكلة إليهم، أو تكرار بعض الأخطاء في إنجاز العمل، ومن خلال طرح مجموعة من الأسئلة موجّهة إلى الرّؤساء المباشرين والعاملين أنفسهم حول أسباب هذا الضّعف، تبيَّن وجود انخفاض في عمليّة تقييم أداء العاملين، نتج عنه حالة من اللامبالاة في العمل، ومن خلال المراجعة الأدبيّة الّتي قام بها الباحث لاحظ إمكانيّة رفع مستوى عمليّة تقييم الأداء، من خلال رفع مستوى استخدام التّكنولوجيا في أداء المهام، ومن خلال عمليّة التّدريب والّتي تمثّل بمجموعها تنمية لرأس المال الفكري في مؤسّسات التّعليم العالي؛ وبناءً عليه يمكن صياغة مشكلة الدّراسة في هذا البحث بالتّساؤل الرّئيس الآتي:

ما هو دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؟

وينبثق من هذا التّساؤل التّساؤلات الفرعيّة الآتية:

1) ما هو دور رأس المال البشري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؟
2) ما هو دور رأس المال الهيكلي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؟
3) ما هو دور رأس المال العلائقي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؟

أهميّة البحث وأهدافه:

أهميّة البحث Research's Importance:

<u>الأهميّة من النَّاحية النَّظريّة</u>: تنبع أهميّة البحث من النَّاحية النَّظريّة من كونها تتطرّق إلى موضوعين أساسين ومهمّين وهما رأس المال الفكري، وعمليّة تقييم الأداء؛ لما لهما من دور في تحقيق قيمة مضافة للمؤسَّسات محل الدّراسة، بالإضافة إلى تبيان الدَّور المفترض لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في قطاع التَّعليم العالي.

<u>الأهميّة من النَّاحية العمليَّة</u>: تنبع الأهميّة العمليَّة للبحث انطلاقاً من أهميّة قطاع التَّعليم العالي، والَّذي يعدُّ من القطاعات الحيويَّة الهامَّة، بالإضافة إلى أنَّهُ من المتوقع أن تصل هذه الدّراسة إلى نتائج تمكّن الجامعات الحكوميّة السُّوريّة من تفعيل دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء مستقبلاً.

أهداف البحث Research's Objectives:

1) تحديد دور رأس المال البشري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.
2) تحديد دور رأس المال الهيكلي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.
3) تحديد دور رأس المال العلائقي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

فرضيَّات البحث Research's Hypotheses:

<u>الفرضيّة الرّئيسة</u>:

يوجد دور لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

وينبثق من هذه الفرضيّة؛ الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

الفرضيّة الفرعيَّة الأولى: يوجد دور لرأس المال البشري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

الفرضيّة الفرعيَّة الثَّانية: يوجد دور لرأس المال الهيكلي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

الفرضيّة الفرعيَّة الثَّالثة: يوجد دور لرأس المال العلائقي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

منهجيّة البحث:

اعتمد الباحث في هذه الدّراسة على المقاربة الاستنباطيَّة، وذلك من أجل توصيف متغيّرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأوليّة الَّتي تمَّ جمعها، بالإضافة الى البيانات الثّانويّة المتوفّرة؛ من خلال استبانة تمَّ تنظيمها من خلال اطلاع الباحث على الأدبيَّات المنشورة، وتمَّ توزيعها على عينة عشوائيّة طبقيّة عددها (303) مبحوث، استرد منها (274)، وكانت /10/ استبانات غير صالحة للتّحليل، وذلك من خلال تطبيق قانون العيّنة الآتي:

$$\mathbf{n} = \frac{\boldsymbol{p.q}}{\frac{\mathbf{p.q}}{\boldsymbol{N}} + \frac{\boldsymbol{E^2}}{\boldsymbol{Z^2}}}$$

n: حجم عيّنة البحث؛ N: حجم مجتمع البحث= 1438؛ E: نسبة الخطأ المسموح به ويساوي E= 0.05

p: نسبة مئويّة تتراوح قيمتها بين الصفر والواحد، وتمَّ اعتمّاد p= 0.5، p + q = 1؛ ومنها q= 0.5.

Z: الدّرجة المعياريّة وتساوي 1.96 / عند معامل الثّقة 95% (زاهر، 2002، ص14).

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{0.5 * 0.5}}{\frac{\mathbf{0.5 * 0.5}}{\mathbf{1438}} + \frac{\mathbf{0.05^2}}{\mathbf{1.96^2}}} = \mathbf{303}$$

حيث تمثّل هذه القيمة (n = 303) عيّنة البحث الخاصّة بمجتمع الدّراسة المكوَّن من العاملين في الإدارة المركزيّة والبالغ عددهم (1438) عامل، حسب إحصائيّة مديريّة الإحصاء والتَّخطيط في جامعة تشرين لعام /2018/ (مرهج، 2018، ص61). ثمَّ تمَّ الاعتماد على برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS)، كأداة لتحليل البيانات المتوافرة.

حدود البحث Scope/Limitation of Research:

1 الحدود المكانيَّة: جامعة تشرين.

2 الحدود الزّمانيَّة: 2018.

متغيّرات البحث Research's Variables:

المتغيّر المستقل: رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)، **المتغيّر التَّابع**: عمليّة تقييم الأداء.

نموذج البحث Research's Model:



الشّكل رقم (1) نموذج الدّراسة المقترح

المصدر: من إعداد الباحث

الإطار النّظري:

تمهيد: تسعى منظَّمات الأعمال بصفةٍ عامّة والمؤسَّسات التَّعليميّة بصفةٍ خاصّة، لتحقيق التّميُّز في الأداء والارتقاء بجودة الخدمة المقدّمة لديها؛ وذلك من خلال تنمية الموارد البشريّة بصفة مستمرة، حيث تمثّل عمليّة تقييم الأداء عنصر أساس في هذه العمليّة؛ وذلك باستخدام أساليب الإدارة الحديثة ومن بينها رأس المال الفكري، والَّذي يتمثّل في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفيّة والتّنظيميّة والَّتي تمكّنهم من إنتاج أفكار جديدة أو تطوير الأفكار القديمة؛ بما يسهم في تحقيق مستويات أعلى من الأداء والإنجاز.

رأس المال الفكري Intellectual Capital:

مع تزايد حجم الدّور الَّذي تلعبه المعلومات، والمعارف الَّتي يمتلكها الأفراد داخل المؤسَّسة، كأحد أهم مدخلات العمليّة الإنتاجيّة، وفي ظل التَّطوّر الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتّحوّل نحو الاقتصاد القائم على المعرفة؛ والَّذي أدّى إلى ظهور منظَّمات الأعمال المبنيّة على المعلومات والمعرفة، الَّتي تعتمد بالمقام الأول على

الكفاءات البشريّة من ذوي الخبرات والقدرات، المعرفيّة والتّنظيميّة المتميّزة، والّتي تشكّل بمجموعها الأصول غير الملموسة أو ما يسمّى "رأس المال الفكري".

يُعرّف (Stewart, 1997, p9) رأس المال الفكري بأنَّهُ: المادة– المعرفة الفكريّة، المعلومات، الملكيّة الفكريّة، والخبرة الّتي يمكن وضعها بالاستخدام؛ لإنشاء الثّروة وتدعيم القدرات التّنافسيّة للمنظّمة. ومن وجهة نظر (الزيادات، 2009، ص279) فإنَّ رأس المال الفكري: يتضمَّن الموجودات غير الملموسة الّتي يمكن استخدامها في المؤسّسة لإيجاد القيمة؛ عن طريق تحويلها إلى عمليّات جديدة وسلع وخدمات، لذا فإنَّ رأس المال الفكري هو المعرفة والخبرة وقوة العاملين، فضلاً عن الموارد المعرفيّة المخزونة في قاعدة معلومات المؤسّسة، والعمليّات، وثقافتها التّنظيميّة.

أهميّة رأس المال الفكري The importance of Intellectual Capital:

يمكن توضيح أهميّة رأس المال الفكري؛ من خلال النّقاط الآتية:

1. يساعد في خلق معارف جديدة (Leontiades, 2001, p175).
2. يساعد في زيادة كفاءة استخدام الأصول، ويحقق إنتاجيّة أعلى وخدمة أفضل (Fitz-enz, 2002, p7).
3. تنمية الأصول غير الملموسة في الجامعات (Ramilez, 2012, p3).
4. يعطي للمؤسَّسات قدرات وكفاءات محوريّة؛ تسهم في نجاحها.
5. يتيح لإدارة المؤسّسة عمل الخيارات الاستراتيجيّة المستندة إلى هذه الأصول الفكريّة، والمستغلة لها استغلالاً جيّداً في ضوء طبيعة الفرص والتّهديدات في البيئة الخارجيّة (Johansson, *et al.,* 2004).

مكوّنات رأس المال الفكري Components of Intellectual Capital:

يُقسّم (Sveiby, 1997, p10) رأس المال الفكري إلى ثلاثة فئات، وهي:

1) رأس المال البشري Human Capital:

يعدُّ المورد البشري العنصر الأكثر أهميّة بين عناصر رأس المال الفكري، فهو العنصر الّذي يعمل على تكامل المعارف، المهارات، والقدرات الأساسيّة الّتي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظّمة، عمليّات صنع القرار، الرّيادة والإبداعات المتحققة فيها (Ferreira, 2010, p125).

تُعرّف (الخضري، 2015، ص18) رأس المال البشري: هو المصدر الأساس لتكوين وتشخيص الأفراد الّذين يمتلكون القدرة العقليّة، والمهارات، والخبرات اللازمة؛ لإيجاد الحلول العمليّة المناسبة لمتطلّبات ورغبات الزّبائن. ويرى (Abdulali, *et al.,* 2012, p1) بأنَّ رأس المال البشري هو المحرك للإبداع في المنظّمات في ظل اقتصاد المعرفة الّذي يتطلّب ادراكاً عميقاً لمستويات عالية من المهارات، والخبرات، والقدرات الأساسيّة؛ كونها متطلّبات ضروريّة جدّاً يفرضها الأمن المستقبلي للأفراد والمنظّمات.

2) رأس المال الهيكلي Structural Capital:

يعدُّ رأس المال الهيكلي العنصر الثّاني من عناصر رأس المال الفكري، وهو عبارة عن آليّات عمل وهياكل المنظّمة الّتي تمكّن العاملين من تحقيق مستوى متميّز من الأداء؛ وهذا يعني أنَّ المنظّمات الّتي تمتلك رأس مال هيكلي قوي ستكون لها ثقافة مشجّعة، وداعمة للابتكار والإبداع؛ من خلال منح العاملين الحريّة في طرح آرائهم وفرصة التّجربة والفشل والنّجاح والتّعلُّم (Bontis, 2000, p5).

ويرى (Mazlan, 2005, p9) أنَّ رأس المال الهيكلي: عبارة عن القدرات التّنظيميّة الّتي تمكّن المنظّمة من إنجاز أعمالها، والّذي يشمل الهيكل التّنظيمي، والإجراءات، وقواعد البيانات، وأنظمة المعلومات، وشبكة الاتصالات،

ودليل إجراءات العمل للوظائف، والعلامة التّجاريّة، وحقوق الملكيّة. هذا ويتكوَّن رأس المال الهيكلي بشكلٍ عام من الأساليب والإجراءات الإداريّة المستخدمة لإنجاز الأنشطة الدَّاخليّة (Brooking, 1997, p1).

3) رأس المال العلائقي Relational Capital:

يشير رأس المال العلائقي والَّذي يُطلق عليه أحياناً تسميات كرأس المال الزّبوني (Customer Capital)، ورأس المال الخارجي (External Capital) إلى: شبكة علاقات المنظَّمة وارتباطاتها الخارجيّة، وكذلك رضا الزّبائن وولائهم، ويشمل المعرفة بقنوات السُّوق والعلاقات مع الزّبائن والموردين والنّقابات والحكومات (Bontis, 2000, p5).

هذا ويعتمد نمو رأس المال العلائقي وتطوّره على دعم رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، كما يعمل رأس المال العلائقي بمثابة الجسر أو الوسيط في عمليَّات رأس المال الفكري؛ إذ أنَّهُ المحدد الرّئيس الَّذي يعمل على تحويل العمليَّات إلى قيمة سوقيّة للمنظَّمة (Gilanina & Mataka, 2012, p2293).

تقييم الأداء Performance Evaluation:

تعدُّ إدارة الموارد البشريّة اليوم من أهم الوظائف الإداريّة في أيّة منظَّمة؛ وذلك لما العنصر البشري من أهميّة، بالإضافة إلى مدى تأثيره على الكفاءة والفاعليّة في المنظَّمة، وقد اتسع مفهوم إدارة الموارد البشريّة ليشمل أنشطة رئيسة متعددة يطلق عليها ممارسات إدارة الموارد البشريّة ومنها تقييم أداء العاملين، إذ يعدُّ توفّر الموارد الماديّة والماليّة غير كافٍ لوحده في تحقيق أهداف المنظَّمات، ما لم تقم بتركيز جهودها في الاستخدام الأمثل لأفرادها العاملين والتّحسين المستمر في أدائهم، وتلبية احتياجاتهم، بالإضافة إلى تدريبهم وتقييم أدائهم بصفة مستمرة؛ مما يساعدها على تحقيق مضافة في المستقبل من خلال توفّر الجودة في مواردها البشريّة.

يُعرّف (Dessler, 2014, p216) تقييم الأداء على أنَّهُ: عمليّة تقييم الأداء الحالي والسّابق للعاملين وفق معايير العمل المحددة سلفاً، ومقارنة الأداء مع تلك المعايير لتحديد ثغرات الأداء (بين الأداء الحالي والمتوقّع)، وصياغة الخطوات العلاجيّة اللازمة، وتقديم التّغذية العكسيّة للعاملين؛ بهدف التّعرف على نتائج تقييمهم ومساعدتهم في القضاء على العجز الحاصل في أدائهم، وتعزيز ومواصلة الأداء المتميّز.

خصائص عمليّة تقييم الأداء Characterization of Performance Evaluation's Process:

1) أنَّها عمليّة إداريّة مخطط لها مسبقاً بشكلٍ رسمي.

2) أنَّها عمليّة إيجابيّة؛ لأنَّها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط، وإنّما أيضاً تهتم بنقاط القوة الَّتي جسّدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الأهداف.

3) أنَّها عمليّة لا تتضمّن إنجاز الواجبات فقط، بل قياس مدى التزام الموظّف بسلوكيَّات العمل المطلوب منه، والنّتائج الَّتي تحققت من الالتزام بهذه السّلوكيَّات خلال فترة التّقييم.

4) أنَّها عمليّة شاملة وعامّة في وقتٍ واحد؛ أي يشمل تقييم الأداء جميع العاملين في المنظَّمة (رؤساء ومرؤوسين في كافة المستويات الإداريّة).

5) إنَّ عمليّة تقييم أداء العاملين عمليّة مستمرة يوميّاً، وإن كانت نتائجها النّهائيّة تستخرج على فترات متباعدة، وما النّتائج النّهائيّة إلا تعبير عن التّحليل لكافة الجزئيَّات المتعلّقة بالعمل اليومي للموظّف، وقد يتم التّقييم على أساس سنوي، أو نصف سنوي، أو ربع سنوي أحياناً (السالم، 2009، ص238).

معايير تقييم الأداء Standards of Performance Evaluation:

أوضح (Dessler, 2013, p285) أنَّ عمليّة تقييم أداء العاملين تتم من خلال مقارنة الأداء الفعلي مع معايير الأداء المحددة مسبقاً. ولكن قبل إجراء أيّة عمليّة تقييم، لا بُدَّ وأن تكون هناك معايير للأداء لعمليّة التّقييم، والمعايير يجب أن تكون محددة بوضوح ويطلع عليها العاملين، كما ينبغي أن تستند هذه المعايير إلى متطلَّبات الوظيفة ذات الصّلة المستمدة من تحليل الوظائف، وينعكس في هذا الوصف الوظيفي والمواصفات لوظيفة الفرد العامل، فعندما يتم وضع معايير لعمليّة تقييم الأداء بشكلٍ صحيح، فهي تساعد بذلك على ترجمة أهداف المنظَّمة والأهداف الأخرى، وكذلك للتّعريف بمتطلَّبات الوظيفة الَّتي تتصل بالعاملين ومستويات الأداء المقبولة وغير المقبولة (Snell & Bohlander, 2013, p351).

ويرى (سعيد والعجيلي، 2016، ص31) أنَّ أهم المعايير الَّتي ينبغي أن تستند إليها عمليّة تقييم أداء العاملين، هي:

1) **معيار المؤهلات والقدرات:** وهو ما يعكس المعايير الشّخصيّة للفرد العامل المتمثّلة بالمؤهلات والقدرات الَّتي يمتلكها، وكيفيّة تسخيرها في أداء المهام والمسؤوليَّات الموكلة إليه، وهذا المعيار هو انعكاس ما ينبغي أن يتصف به الفرد العامل من خصائص وسمات إيجابيّة يتمتّع بها؛ تتمثّل بالمؤهلات العلميّة، الأكاديميّة، والعمليّة المكتسبة من مهارات وقدرات تعزز من أدائه.

2) **معيار الأداء والإنجاز:** وهو ما يعكس معايير النّتائج؛ أي ما تمَّ تحقيقه من نتائج فعليّة من خلال الجهود المبذولة للفرد العامل وما نتج عن هذه الجهود، والَّتي تعكس مدى ودرجة الالتزام لدى الفرد العامل بما هو مطلوب أدائه وإنجازه من عمل، ومن خلال ما تمَّ وضعه من معايير وخطط للوصول إلى أفضل النّتائج.

3) **معيار التّعاون والالتزام الوظيفي:** وهو ما يعكس المعايير السّلوكيّة الَّتي يتصف بها الفرد العامل والمقصود بها: سلوكيَّات الفرد العامل وتصرفاته أثناء العمل وعلاقاته مع زملائه، فضلاً عن درجة الالتزام بقواعد وسلوكيَّات العمل الوظيفي الرّسميّة المحددة من قبل الجهات العليا من لوائح وتعليمات، والَّتي من خلالها يمكن أن تعكس شخصيّة الفرد وعلاقاته والتزاماته الوظيفيّة والأخلاقيّة تجاه الإدارة.

وعلى أساس هذه المعايير تستطيع المنظَّمات تقييم أداء العاملين لديها؛ من خلال مدى مطابقة معايير الأداء الموضوعيّة مع الأداء الفعلي، على أن تكون المعايير مستنبطة من خصوصيّة العمل لا أن تكون معايير عامّة؛ وذلك للوصول إلى نتائج حقيقيّة وفعليّة تعكس الأداء والواقع الفعلي للفرد العامل، فضلاً عن ذلك ينبغي أن تتوفّر عدّة خصائص لتلك المعايير منها ما يتمثّل بالبعد الاستراتيجي والثّبات والموثوقيّة، وكذلك يجب أن تكون قابلة للقياس ومقبولة من جميع الأطراف.

النَّتائج والمناقشة:

أداة الدّراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامه بالمقابلات الشّخصيَّة مع عدد من أفراد عيّنة البحث، حيث قام بتنظيم استبانة تتناول دور رأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين مكوّنة من (42) عبارة، تمَّ عرضها وتحكيمها من قبل لجنة تحكيم، وقد اعتمد الباحث على مقياس (**Likert**) الخماسي، حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة أو عدمها.

اختبار ثبات وصدق المقياس: قام الباحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس المستخدمة في الدّراسة (غدير، 2012، ص234)، حيث تمَّ حساب معامل كرونباخ لحساب جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (1)؛ وحساب متغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة. حيث بلغت قيمة معامل الثَّبات ألفا كرونباخ الكليَّة 0.966 (معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.7؛ وهذا يدلّ على أنَّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد.

الجدول (1) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	42

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معامل ثبات متغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة: قام الباحث بحساب معامل الثَّبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة، حيث وجد الباحث من خلال الجدول (2) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغيّر كانت جميعها أكبر من 0.70؛ وهذا يدلّ على ثبات جيّد للبيانات وصلاحيتها للدّراسة.

الجدول (2) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة Reliability Statistics

المتغيّر (Variable)		Cronbach's Alpha	N of Items
رأس المـال البشـري	HC	.876	12
رأس المـال الـهيكلي	SC	.865	10
رأس المال العلائقي	RC	.903	10
تقييم الأداء	PE	.819	10

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

مقياس الصّدق (الاتساق الدّاخلي لفقرات الاستبانة): ولاختبار صدق محتوى فقرات الاستبانة قام الباحث بدراسة علاقة طرفيات عدّة في الدّراسة مع طرف أساس كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، ص247-248)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات النَّاتجة معنويّة أي ذات دلالة إحصائيّة؛ وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس. كما أنَّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$؛ وبذلك يكون الباحث قد تأكّد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتّطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة، والجدول الآتي رقم (3) يظهر ذلك.

الجدول (3) صدق المحتوى Correlations

		HC	SC	RC	IC	PE	M.Total
HC	Pearson Correlation	1	.991**	.941**	.991**	.889**	.988**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	264	264	264	264	264	264
SC	Pearson Correlation	.991**	1	.937**	.990**	.890**	.987**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	264	264	264	264	264	264
RC	Pearson Correlation	.941**	.937**	1	.974**	.877**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	264	264	264	264	264	264
IC	Pearson Correlation	.991**	.990**	.974**	1	.899**	.997**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	264	264	264	264	264	264
PE	Pearson Correlation	.889**	.890**	.877**	.899**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	264	264	264	264	264	264
M.Total	Pearson Correlation	.988**	.987**	.971**	.997**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	264	264	264	264	264	264

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

اختبار الفرضيَّات:

1_ <u>الفرضيّة الفرعيّة الأولى</u>: يـوجـد دور لـرأس المـال البشري فـي عمليّـة تقييم الأداء فـي جـامعة تشرين.

ولاختبار الفرضيّة الفرعيّة الأولى؛ قام الباحث بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين رأس المال البشري وتقييم الأداء، ومعامل التَّحديد. وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(HC)** لرأس المال البشري، والرّمز **(PE)** لتقييم لأداء. حيث تظهر الجداول (4)، (5) ما يلي:

الجدول (4) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Esti-mate
1	.889[a]	.791	.790	.223

الجدول (5) تحليل التّباين ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.300	1	49.300	992.449	.000[b]
	Residual	13.015	262	.050		
	Total	62.314	263			

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

<u>نتيجة اختبار الفرضيّة الفرعيّة الأولى</u>:

هناك علاقة معنويّة بين رأس المال البشري وعمليّة تقييم الأداء، حيث أظهر الجدول رقم (5) أنَّ قيمة احتمال الدّلالة (Sig=0.00) أصغر من مستوى الدّلالة (0.01)؛ **وبالتَّالي فإنَّ الباحث يرفض فرضيّة العدم الَّتي تنص على عدم وجود علاقة معنويّة بين رأس المال البشري وعمليّة تقييم الأداء؛ ويقبل الفرضيّة البديلة الَّتي تقول بوجود علاقة معنويّة بين المتغيّرين في جامعة تشرين.** كما أظهر الجدول رقم (4)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.889 وهو يدلّ على ارتباط طردي وقوي بين المتغيّرين، في حين بلغ معامل التَّحديد 0.791؛ وهو يدلّ على أنَّ 79.1% من التّغيُّرات في عمليّة تقييم الأداء تتبع للتغيُّرات في رأس المال البشري؛ مما يعني أنَّ هناك دوراً لرأس المال البشري في عمليّة تقييم الأداء في الجامعة محل البحث.

2_ <u>الفرضيّة الفرعيّة الثَّانيّة</u>: يـوجـد دور لـرأس المـال الهيكلي فـي عمليّـة تقييم الأداء فـي جـامعة تشرين.

ولاختبار الفرضيّة الفرعيّة الثَّانية للفرضيّة الرّئيسة، قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين رأس المال الهيكلي وتقييم الأداء، ومعامل التَّحديد. وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(SC)** لرأس المال الهيكلي. حيث تظهر الجداول (6)، (7) ما يلي:

الجدول (6) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Esti-mate
1	.890[a]	.792	.791	.222

الجدول (7) تحليل التّباين ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.349	1	49.349	997.245	.000[b]
	Residual	12.965	262	.049		
	Total	62.314	263			

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

نتيجة اختبار الفرضيّة الفرعيّة الثّانية:

هناك علاقة معنويَّة بين رأس المال الهيكلي وعمليّة تقييم الأداء حيث أظهر الجدول (7)، أنَّ قيمة احتمال الدّلالة (Sig=0.00) أصغر من مستوى الدّلالة (0.01)؛ **وبالتَّالي فإنَّ الباحث يرفض فرضيّة العدم الَّتي تنص على عدم وجود علاقة معنويّة بين رأس المال الهيكلي وعمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؛ ويقبل الفرضيّة البديلة.** كما أظهر الجدول رقم (6)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.890؛ وهو يدلّ على ارتباط طردي وقوي بين المتغيّرين، في حين بلغ معامل التّحديد 0.792؛ وهو يدلّ على أنَّ 79.2% من التّغيُّرات في عمليّة تقييم الأداء تتبع للتغيُّرات في رأس المال الهيكلي، وما تبقى يعود لعوامل أخرى لم تكن مأخوذة في الحسبان؛ مما يعني أنَّ هناك دوراً لرأس المال الهيكلي في عمليّة تقييم الأداء في الجامعة محل البحث.

3_ الفرضيّة الفرعيّة الثَّالثة: يوجد دور لرأس المال العلائقي في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

ولاختبار الفرضيّة الفرعيّة الثَّالثة للفرضيّة الرّئيسة، قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين رأس المال العلائقي وتقييم الأداء، ومعامل التّحديد. وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(RC)** لرأس المال العلائقي. حيث تظهر الجداول (8)، (9) ما يلي:

الجدول (8) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877[a]	.769	.768	.235

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

الجدول (9) تحليل التّباين ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.893	1	47.893	870.071	.000[b]
	Residual	14.422	262	.078		
	Total	62.314	263			

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

نتيجة اختبار الفرضيّة الفرعيّة الثَّالثة:

هناك علاقة معنويّة بين رأس المال العلائقي وعمليّة تقييم الأداء حيث أظهر الجدول(9)، أنَّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$ قيمة احتمال الدلالة أصغر من مستوى الدلالة 0.01؛ **وبالتَّالي فإنَّ الباحث يرفض فرضيّة العدم الَّتي تنص على عدم وجود علاقة معنويّة بين رأس المال العلائقي وعمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؛ ويقبل الفرضيّة البديلة الَّتي تقول بوجود علاقة معنويّة بين المتغيّرين.** كما أظهر الجدول رقم (8)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.877؛ وهو يدلّ على ارتباط طردي وقوي بين المتغيّرين، في حين بلغ معامل التّحديد 0.769؛ وهو يدلّ على أنَّ 76.9% من التّغيُّرات في عمليّة تقييم الأداء تتبع للتغيُّرات في رأس المال العلائقي؛ مما يعني أنَّ هناك دوراً لرأس المال العلائقي في عمليّة تقييم الأداء في الجامعة محل البحث.

اختبار الفرضيّة الرّئيسة: يوجد دور لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

ولاختبار الفرضيّة الرّئيسة، قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين رأس المال الفكري وعمليّة تقييم الأداء، ومعامل التّحديد. وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(IC)** لرأس المال الفكري. حيث تظهر الجداول (10)، (11)، (12) الآتي:

الجدول (10) معامل ارتباط بيرسون بين رأس المال الفكري وعمليّة تقييم الأداء Correlations

		IC	PE
IC	Pearson Correlation	1	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	264	264
PE	Pearson Correlation	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	264	264

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

الجدول (11) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Esti-mate
1	.899[a]	.807	.807	.214

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

الجدول (12) تحليل التّباين ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.314	1	50.314	1098.461	.000[b]
	Residual	12.001	262	.046		
	Total	62.314	263			

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

<u>نتيجة اختبار الفرضيّة الرّئيسة</u>:

هناك علاقة معنويّة بين رأس المال الفكري وعمليّة تقييم الأداء حيث أظهر الجدول(12)، أنَّ $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$ قيمة احتمال الدلالة أصغر من مستوى الدلالة 0.01؛ **وبالتّالي فإنَّ الباحث يرفض فرضيّة العدم الَّتي تنص على عدم وجود علاقة معنويّة بين رأس المال الفكري وعمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين؛ ويقبل الفرضيّة البديلة الَّتي تقول بوجود علاقة معنويّة بين المتغيّرين في الجامعة محل البحث.** كما أظهر الجدول رقم (10)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.899؛ وهو يدلّ على ارتباط طردي وقوي بين المتغيّرين، في حين أظهر الجدول (11) أنَّ معامل التّحديد بلغ 0.807؛ وهو يدلّ على أنَّ 80.7% من التّغيُّرات في عمليّة تقييم الأداء تتبع للتغيُّرات في رأس المال الفكري، وما تبقى يعود لعوامل لم تكن مأخوذة في الحسبان؛ مما يعني أنَّ هناك دوراً لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في الجامعة محل البحث.

ويظهر الجدول الآتي رقم **(13)**، متوسّط إجابات أفراد العيّنة لكل متغيّر من متغيّرات الدّراسة:

الجدول (13) متوسّط إجابات أفراد العيّنة لكل متغيّر Descriptive Statistics

المتغيّر (Variable)		N	Mean	Std. Deviation	Sig
رأس المال البشري	HC	264	2.727	.542	.000
رأس المال الهيكلي	SC	264	2.700	.560	.000
رأس المال العلائقي	RC	264	2.664	.574	.000
رأس المال الفكري	IC	264	2.697	.550	.000
تقييم الأداء	PE	264	2.623	.487	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

الاستنتاجات والتّوصيات:

- **<u>الاستنتاجات</u>:** من خلال الدّراسة الميدانيّة وفي ضوء اختبار الفرضيَّات؛ توصّل الباحث إلى النَّتائج الآتية:

1_ هناك علاقة إيجابيَّة بين رأس المال الفكري، وعمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين، حيث كان الارتباط بين المتغيّر المستقل والمتغيّر التَّابع ارتباط طردي وقوي، وبلغت قيمتهُ (0.899)؛ في حين بلغت قيمة معامل التَّحديد (80.7%)؛ وهذا يظهر وجود دور لرأس المال الفكري في عمليّة تقييم الأداء في جامعة تشرين.

2_ تبيَّن من خلال الدّراسة الميدانيَّة، ضعف الاهتمام بالمورد البشري في الجامعة محل البحث، وعدم العمل على تطوير قدراتهم ومهاراتهم بالشّكل الأمثل، فضلاً عن ضعف البيئة المناسبة لهم؛ إذ تبيَّن من خلال هذه الدّراسة وجود حاجة لتفعيل دور الإبداع ورعايته، وإشراك العاملين في حل المشكلات والصّعوبات، إضافةً إلى الحاجة لتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم بشكلٍ دائم.

3_ تبيَّن من خلال الدّراسة الميدانيَّة، أنَّ الهيكل التّنظيمي في الجامعة محل البحث يتسم بضعف المرونة، وضعف الفاعليّة للتّجهيزات الخاصّة بأنظمة المعلومات اللازمة لإنجاز العمل، كما أنَّ السّياسات والإجراءات الكفيلة بتسهيل العمليَّات الإداريّة لا تتسم بالكفاءة والفاعليّة المطلوبة، بالإضافة إلى ضعف الالتزام بالتّعليمات والقوانين والأنظمة ذات العلاقة بالعمل الإداري.

4_ تبيَّن من خلال الدّراسة الميدانيَّة، عدم توافر الدّعم الكافي من قبل الإدارة العليا في الجامعة محل البحث، من حيث توفير الدّعم المالي، وتوفير فرص التّعلم والتَّدريب والتَّطوير المستمر للعاملين؛ بما يسهم في خلق المعرفة بشكلٍ مستمر.

5_ تبيَّن من خلال الدّراسة الميدانيَّة، ضعف قدرة العاملين على التّعامل مع التّكنولوجيا وتبادل المعلومات سواء فيما بينهم أو مع العملاء، وقلّة الدّورات التَّدريبيّة للعاملين في مجال الاتصال والتّواصل مع الآخرين، بالإضافة إلى وجود قصور لدى الجامعة محل البحث في مجال إقامة علاقات شراكة مع المؤسسَّات الأخرى، وبشكلٍ خاص مع الجامعات الأخرى سواء على المستوى الإقليمي أو الدّولي.

6_ بلغ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصّة بمتغيّر تقييم الأداء (2.623)؛ وهذا يدل على عدم رغبة العاملين لدى الجامعة محل البحث بتحمّل المسؤوليّة، أو تطوير القدرات الذّاتيّة، بالإضافة إلى البطء في إنجاز الأعمال، وضعف الرّغبة بالتّعاون والعمل بروح الفريق، بالإضافة إلى عدم وجود نظام ومعايير محددة لتقييم أداء العاملين في الجامعة محل البحث.

- **<u>التّوصيات</u>:** يوصي الباحث بالآتي:

1) ضرورة استثمار الجامعة محل البحث للموارد البشريّة لديها بالطّريقة الأمثل والَّتي تسهم في تحقيق أهدفها بكفاءة وفاعليّة؛ ويتحقق ذلك من خلال بناء قدرات العاملين بالتَّدريب والتَّطوير، وتحقيق درجة عالية من الرّضا للعاملين عبر مشاركتهم في اتخاذ القرارات، وتوفير البيئة المناسبة لهم، بالإضافة إلى ضرورة السّماح للعاملين بالمشاركة في حل المشكلات والصّعوبات الَّتي تواجه الجامعة؛ وتشجيعهم على تطوير مهاراتهم ومعارفهم، وتحفيزهم على تبادل المعلومات والمعارف والحوار فيما بينهم، كما يتوجّب على الإدارة غرس ثقافة تعاونيّة تبادليّة بين العاملين؛ بما يسهم في تجاوز المشاكل أثناء العمل.

2) ضرورة اعتماد الجامعة محل البحث على هياكل تنظيميّة تتسم بالمرونة وتسهل عمليّة الاتصال والتّنسيق بين مختلف الأقسام وتفسح المجال أمام الأفكار الخلّاقة المبدعة، والاستفادة من المعلومات الَّتي يمتلكها العاملون؛ لغرض

الوصول إلى قرارات تسهم في تحقيق الأداء الأفضل، بالإضافة إلى ضرورة اهتمام الإدارة العليا في الجامعة بتقديم الدّعم المادي والمعنوي لكل عمل أو إنجاز يقدّم فيه الإبداع والتّميُّز، أو أي ابتكار جديد؛ بما يسمح بتوفير بيئة داعمة لتنمية رأس المال الفكري.

3) تعزيز عمليّة نشر المعلومات والتّشارك على صعيد المعرفة والممارسات الأفضل؛ من خلال بناء أنظمة معلومات فاعلة ومشجعة تتميّز بالدّقة والحداثة والتّوقيت المناسب؛ لغرض الوصول إلى مستويات متقدّمة من الأداء.

4) ضرورة وضع منهج استراتيجي لتطوير العاملين في الجامعة محل البحث، فيما يتعلّق بمهاراتهم ومعارفهم وعلاقاتهم وبشكلٍ مستمر ضمن إطار التّعليم المستمر لهم؛ لغرض تحسين أدائهم والحفاظ على مستوى متفوّق من المعرفة، مما يجعلهم أكثر استجابة للمتغيّرات، بالإضافة إلى ضرورة عمل الجامعة محل البحث على تسهيل العمليَّات الإداريّة؛ من خلال تبني السّياسات والإجراءات والأساليب الكفيلة بتطوير العمل الإداري.

5) ضرورة عمل الجامعة محل البحث على تبسيط الإجراءات الإداريّة وتقليل اللامركزيّة، وتعزيز التّفاعل مع العملاء وبناء علاقات شراكة مع المؤسسَّات الأخرى، بما يعزز القدرة على الإبداع والابتكار؛ ويتحقق ذلك من خلال إقامة دورات تدريبيّة متخصصة في مجال العلاقات العامّة.

6) ضرورة توافر نظام ومعايير لتقييم أداء العاملين في الجامعة محل البحث، وذلك لمواكبة تطوّرات العمل واحتياجاته المستقبليّة، لأنَّ ذلك يشكّل ضمانة لإجراء التّقييم على أسس علميّة سليمة؛ مما يجعل نتائج التّقييم أكثر دقة وموضوعيّة، بالإضافة إلى ضرورة ربط برامج التَّدريب بنتائج تحليل تقييم الأداء لمعالجة أوجه الضّعف في الأداء، وإتاحة الفرصة للعاملين بالانخراط في دورات تدريبيّة لتحسين أدائهم ومعارفهم.

7) ضرورة توافر إدارة للموارد البشريّة في الجامعة محل البحث، تُعنى بتنمية الموارد البشرية لديها من خلال عمليَّات الاستقطاب والاختيار والتّعيين، بالإضافة إلى عمليَّات التَّدريب والتّقييم المستمر لأدائهم؛ بما يسهم بالارتقاء بجودة الخدمات المقدّمة من قبلها.

المراجع:

1. بيصار، عبد المطلب (2017). **دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميّز لمنظَّمات الأعمال _دراسة عيّنة من المؤسسَّات الاقتصاديّة بولاية المسيلة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة: الجزائر.

2. الخضري، مها هشام (2015). **واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة بقطاع غزة**، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة وجامعة الأقصى، جامعة الأقصى: فلسطين.

3. زاهر، بسام (2002). **مدخل مقترح لرفع كفاءة وفعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المصرية بقطاع الأعمال العام الحاصلة على شهادة الأيزو 9001)**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة: مصر.

4. السالم، مؤيد سعيد (2009). **إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي**، ط1، الأردن، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

5. سعيد، عبد السلام؛ العجيلي، سعد فاضل (2016). *أنموذج مقترح لتقييم أداء العاملين: دراسة تطبيقية في ديوان الرقابة المالية الاتحادي*، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، **98(23)**، ص: 21-42.

6. شعبان، مصطفى رجب (2011). **رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال– دراسة حالة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.

7. عبد القادر، صالحي (2013). **تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن_ دراسة ميدانيّة في مؤسسّة سونلغاز حضري 01 ورقلة للفترة: ماي 2013**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح: الجزائر.

8. غدير، باسم غدير (2012). **المدخل الأساسي في تحليل البيانات Ibm SPSS Statistic 20 آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة**، الجزء الأول، ط1، وزارة الاعلام: سورية.

9. مرهج، ماهر (2018). *دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداري للجامعات الحكومية السورية: دراسة ميدانية في جامعة تشرين*، مجلة جامعة البعث، **40(30)**، ص: 51-86.

المراجع الأجنبيَّة:

1. Abdulali, Sani; Mohammed, Kwon, Youngsun; Moon, Junghoon (2012). *Intellectual capital and firm performance : An empirical study Software firms in west Africa*, African Journal of Information System, Vol 4, pp: 1-31.

2. Bontis, Nick (2000). *Intellectual capital performance Malaysian Industries*, Journal of Intellectual Capital, pp: 1-17.

3. Brooking, Annie (1997). Intellectual capital, UK, London: International Thomson Business Press.

4. Daoanis, Liza (2012). *Performance Appraisal System: It's Implication to Employee Performance,* International Journal of Economics and Management Sciences, Vol 2(3), pp: 55-62.

5. Dessler, Gary (2013). Human Resource Management, 13th Ed, U.S.A: Publishing as Prentice Hall, Inc.

6. Dessler, Gary (2014). Fundamentals of Human Resource Management, 3th Ed, U.S.A: Publishing as Prentice Hall, Inc.

7. Ferreire, A, Isidoro (2010). *Construction and Factorial validity of the Intellectual capital Questionnaire*, Hellenic journal of Psychology, Vol 7, pp: 124-140 .

8. Fitz . enz . J (2002). Intellectual Capital ROI, Emerald Group Publishing Limited.

9. Johansson, U; Martensson, M; Skoog, M (2004). *" Measuring to understand Intangible performance drivers ",* The European Accounting Review, Vol 10(3), pp: 410-413.

10. Leontiades, J C (2001). Managing The Global Enterprise, UK, Prentice Hall, Harlow – England.

11. Mazlan, Ismail (2005). "The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telecom Malaysia", PhD Thesis, Engineering Business Management, Business & Advanced Technology Centre, University Technology Malaysia: Malaysia.

12. Ramírez, Córcoles (2012). Intellectual Capital Management And Reporting In European Higher Education Institutions, Universidad De Castilla La Mancha: Spain.

13. Seleim, Ahmed; Ashour, Ahmed (2004). *Intellectual capital of Egyptian software firms,* The learning organizational, Vol 11(415).

14. Shahtalebi, Badri; Shahrestani, Mehran (2014). *The Relationship between Intellectual Capital with Human Resources Development (HRD) Among Staff Directorate General of Education.* Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, Vol 3(12), pp: 219-225.

15. Snell, Scott; Bohlander, George (2013). " Managing Human Resources",16th Ed, USA, New York: South-Western, Cengage Learning.

16. Stewart, Thomas (1997). "Intellectual capital: the new wealth of organization", USA, New York: Doubleday.

17. Sveiby, K.E. (1997). The New Organisational Wealth. USA, San Francisco: Berett-Koehler.