



( - )

( )

المقدمة:

المحور الأول / منهجية البحث

تتمثل منهجية البحث في:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

( )



( )



.

.

: \_\_\_\_\_ /

:

.

.

.

.

.

.

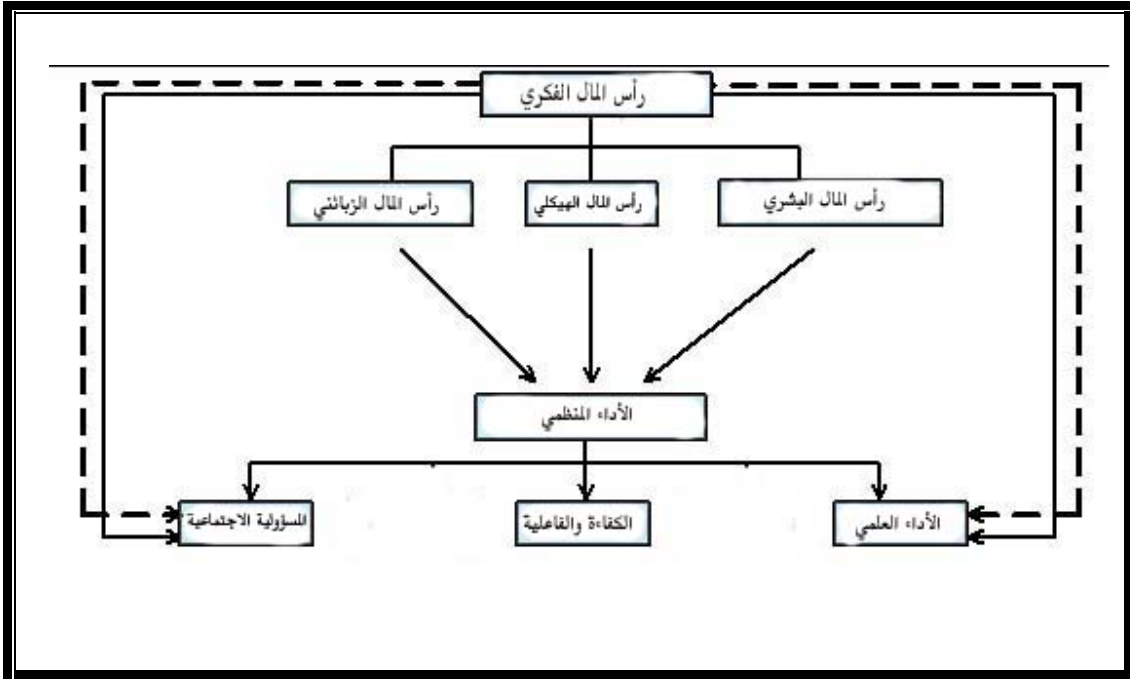
.

: \_\_\_\_\_ /

( )

( - )

( )



الشكل (١) ع المخطط الافتراضي

←  
← - - -

: \_\_\_\_\_ /

:

: \_\_\_\_\_ /

(Rue&Byare,1995) (Chen&xie,2004)



( )

)

(

(

)

( )

)

( )

( )

( )

( )

(

%

( )

( :19 )

( % \_ % )

( )

### جدول (١) أوصاف عينة البحث

ت	السمات الشخصية	العدد	%
١.	الجنس	ذكر	٥٧
		أنثى	٣٩
٢.	المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢١
		ماجستير	٦٠
		دكتوراه	١٥
٣.	العمر	٢٠ - ٣٠	٢٠
		٣١ - ٤٠	٢٨
		٤١ فأكثر	٤٨
٤.	مدة الخدمة	أقل من ٥ سنوات	١١
		٥ - ١٠ سنوات	٢٢
		١١ - ١٥ سنة	٢١
		١٦ سنة فأكثر	٤٢
٥.	اللقب العلمي	مدرس مساعد	٥٤
		مدرس	٣٨
		أستاذ مساعد	٤
		أستاذ	-----

:

( - ) ( ) .. .. .

(% ) (% ) (% )

(% ) ( )

(% ) ( )

( )

(% )

:

( )

(Multiple Regression)

**المحور الثاني**  
**الإطار النظري للبحث**

\_\_\_\_\_:

(Noe,2002:456)

(Ahmed,2003:3)



( )



( : )

(Foster,2005:396)

(Swort,2005:4)

( : )

:

.

.

.

.

.

(Koenig )

(Petty,2000:155)

(Koenig,2000:1)

:

.

.

( - )

( )

.. .. .

:

( )

**جدول (٢) نماذج رأس المال الفكري على وفق آراء مجموعة من الباحثين في الفكر الإداري**

الملكبة الفردية	رأس المال المالي	رأس مال التجديد	رأس المال العملياتي	رأس المال الألائكاري	رأس المال التقنيي	رأس المال أزيائتي	رأس المال البيكئي	رأس المال البشري	أبعاد اسم الباحث والسنة
					√	√		√	Roos,J.,1997,41
	√	√	√			√		√	Edvinson,1997,26
						√	√	√	Stewart,T.,1997,75
						√	√	√	Saint,O.,1998,71
√							√	√	Sullivan,2000,
				√		√	√	√	Chen&xie,2004,20
1	1	1	1	1	1	5	4	6	المجموع
16	16	16	16	16	16	83	66	100	النسبة المئوية%

:





( )

( )

:

( % % % )

١. رأس المال البشري :

(Peter Drucker)

(Brinker,2000:3)

(Daft,2003:408)

( Bontis,2000:25)

( - )

( )

.. ..

## ٢. رأس المال الهيكلية

(Lehane,et.,,2004:75)

(Bonits,2000:5)

(Daum,2003:19)

## ٣. رأس المال الزبائنية :

( : ) (Walker,1999:29)

:



( )

)

(

### ثالثاً : مفهوم الأداء المنظمي وأهميته

(Hofer,1983:44 )

( )

#### جدول (٢) مفهوم الأداء على وفق آراء الباحثين

المفهوم	الباحث	ت
قياس لاهداف المنظمة طويلة الاجل التي تمثل بالبقاء والتكيف والنموية المحافظة على ميزاتها التنافسية .	Robbins&Wiersema,1995:278	١
هو نتائج الأنشطة التي يتوقع منها ان تقابل الاهداف المحددة.	March&Sutton,1997:698	٢
النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة .	Thomas&David,2000:231	٣
نتائج استخدام موارد المنظمة بالصورة التي تحقق اهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.	الديوه جي وصادق ،٢٠٠٤ : ٥	٤
معضلة تناقش الانتاجية بمنظور واقعي	Jangen,2005:39	٥
قدرة المنظمة على استعمال مواردها بكفاءة وفاعلية لخلق النجاح المنظمي ،وتحقيق ميزه تنافسية مستدامة .	العنزي و خليل،٢٠٠٥ : ٤٦	٦

( - )

( )

.. ..

مفهوم متعدد الجوانب كالعقلية والنفسية والجسدية والتي تتشابه مع بعضها وتحتاج الى اطار لتحقيق الاغراض المنشودة منها	الجابر، ٢٠٠٧: ٢١	٧
---	------------------	---

:

:

( : ):





( )

---

#### رابعاً : مؤشرات الأداء المنظمي

:  
(Rowe,et.al,1994:207), ( Kriether&Kinicki,1995,469 ),  
( Rue Byars,& 1995:150), ( Miller&Dess, 1996:112)  
, ( Reardon,2003:41) ( )  
(Miller&Bass, 2007:225) ; (Steven;2008;313)

:

( Tom& mary, 1999:13 )



( - ) ( ) .. .. .

" ( : ) ( )

: ( : )

: •  
( ) : •

: •

: •

: )

( : ) (





( )



( Holmes, 1985: 435)

)

( Robbins, 1999: 147)

( )

:

( )



( - )

( )

.. ..

**المحور الثالث**  
**الإطار الميداني للبحث**

:

---

(88.9)	(x1-x3)	( )	:	.
	(4.8)			
(0.84)	(4.34)			(6.3)
	(x3)			
				(%90.6)
	x1			(0.93) (4.65)
(0.96)	(4.31)			(%89.6)
		(% 68.7) ( )	:	.
	(0.91)	( )		
		(x5)		
	(%75.9)			
	(X6)	(0.73)		(3.86)
(% )				
		( )		(3.89)





( )

### جدول ( ٣ ) التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

#### لتغيرات رأس المال الفكري على المستوى الكلي للمنظمة المبحوثة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		أتفق نوعاً ما		اتفق		اتفق بشدة		ت
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	رأس المال البشري
0.96	4.31	-	-	4.1	4	6.3	6	43.8	42	45.8	44	X1
0.82	4.15	3.1	3	7.3	7	3.1	3	53.2	51	33.3	32	X2
0.93	4.65					9.4	9	15.6	15	75	72	X3
0.84	4.34	1.0		3.8		6.3		37.6		51.3		المعدل
الانحراف	الوسط	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	رأس المال الهيكلي
1.16	3.47	6.3	6	14.5	14	25	24	33.3	32	20.9	20	X4
0.73	3.86	1.1	1	2.1	2	20.9	20	61.4	59	14.5	14	X5
0.82	3.89	2.1	2	2.1	2	19.8	91	56.2	54	19.8	19	X6
0.91	3.66	3.2		6.2		21.9		50.3		18.4		المعدل
الانحراف	الوسط	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	رأس المال الزبائني
1.07	3.54	2.1	2	19.8	19	21.9	21	38.5	37	17.7	17	X7
0.92	3.35	-	-	23.9	23	22.9	22	46.9	45	6.3	6	X8
0.98	3.27	6.3	6	23.9	23	34.4	33	28.1	27	7.3	7	X9
1.02	3.41	3.9		19.5		25.8		37.7		13		المعدل

:

( )

:

(% 50.7)

(X7 – X9)

(1.02)

(3.41)

(X7)

(3.54)

(%56.2)

(53.2)

(x8)

(1.07)



( - )

( )

ثانياً: وصف وتشخيص مؤشرات الأداء المنظمي وتشخيصها:

( )	:	( )	:
( )		( )	
( )	(% 67.4)	( )	
	(% 12.5)	(% 20.1)	
	(4.26)	(3.82)	
(4.22)	(4.58)	(% 93.7)	(X11)
		(% 73.9)	(x10)
. (5.36)	(4.12)		
	(% 73.6)	( )	:
	(% 17.9)		
(3.86)		(% 8.6)	
(x15)		(0.95)	
		(0.77)	(3.97)
		( )	:
63.3)	(X16 –X18)		
	(% 17.7)	(% 19)	(%)
	. (0.91)	(3.76)	
	(X16)		
(3.86)		(X17)	(0.95)
		(% 61.5)	
		.(0.86)	(3.82)





( )

**الجدول ( ٤ ) التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية  
لمؤشرات الأداء المنظمي على المستوى الكلي للمنظمة المبحوثة**

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		أتفق نوعاً ما		اتفق		اتفق بشدة		ت
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	الأداء المنظمي
5.36	4.12	4.1	4	6.3	6	15.7	15	20.9	20	53	51	X10
4.22	4.58	-	-	-	-	6.3	6	29.1	28	64.6	62	X11
3.21	2.78	16.6	16	33.3	32	15.7	15	23.9	23	10.4	10	X12
4.26	3.82	6.9		13.2		12.5		24.7		42.7		المعدل
الانحراف	الوسط	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	الكفاءة والفاعلية
1.11	3.92	8.3	8	12.5	12	2.1	2	33.2	31	44.8	43	X13
0.99	3.71	7.3	7	14.6	14	13.5	13	28.1	27	36.5	35	X14
0.77	3.97	4.1	4	7.3	7	10.4	10	42.8	41	35.4	34	X15
0.95	3.86	6.5		11.4		8.6		34.7		38.9		المعدل
الانحراف	الوسط	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	المسؤولية الاجتماعية
0.95	3.86	4.1	4	8.3	8	18.8	18	38.5	37	30.3	29	X16
0.86	3.82	4.1	4	14.6	14	21.9	21	34.4	33	25	24	X17
0.94	3.61	8.3	8	17.7	17	12.5	12	26	25	35.5	34	X18
0.91	3.76	5.5		13.5		17.7		33		30.3		المعدل

:

:

( )

"

( )

"

( )

( )



( - ) ( ) .. .. .

(0.25)

(0.41)

( )

(0.40) (0.30)

رأس المال الهيكلية

( )

(0.41)

(0.29) (0.32)

( )

(0.25)

### الجدول ( ٥ ) نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء المنظمي

المؤشر الكلي	رأس المال الزباني	رأس المال الهيكلية	رأس المال البشري	متغيرات رأس المال الفكري مؤشرات الأداء المنظمي
0.37*	0.31*	0.41*	0.39*	الأداء العلمي
0.33*	0.28*	0.32*	*0.40	الكفاءة والفاعلية
0.28*	0.25	0.29	0.30*	المسؤولية الاجتماعية

P \* 0.05 N = 96

( 5 . 90 )





( )

الجدول ( ٦ ) تأثير متغيرات رأس المال الفكري في مؤشرات الاداء المنظمي

F المجدولة	F المحسوبة	R <sup>2</sup>	رأس المال الزبائني B3	رأس المال الهيكلية B2	رأس المال البشري B1	المتغيرات المستقلة المتغيرات المعتمدة
2.29	3.55*	0.41	0.26 ( 0.63 )	0.32* ( 1.66 )*	0.62* ( 3.38 )*	الاداء العلمي
2.29	6.88*	0.56	0.45 ( 2.32 )*	0.52 ( 2.85 )*	0.02 ( 0.10 )	الكفاءة والفاعلية
2.29	3.79*	0.40	0.71 ( 3.99 )*	0.45 ( 2.41 )*	0.02 ( 0.48 )	المسؤولية الاجتماعية

D.f = (5.90) P\* 0.05 N = 96

(0.67 = T ) \*

:

( )

(F)

(5.90)

(3.55)

(0.41) \* (R<sup>2</sup>)

(T) \*\* (B)

(3.38)

(T) (0.62)

أن رأس المال البشري

(6.88) (F)

(0.56) (R<sup>2</sup>)

(2.85)

(T) (0.52)

T

\*

\*\*



( - )

( )

..... ..



( )

(3.79) (F) (5.90) (0.40)

(3.99) T (T) B (0.71)

":

"

**الاستنتاجات والمقترحات**  
**أولاً: الاستنتاجات**

-

-

-





( )



-

-

)

.(

-

**ثانياً: المقترحات**

-

-

-

-

-

-



( - )

( )

..... ..



## قائمة المصادر أولاً: المصادر العربية

" ( )

"

:

( )

( )

( )

"

" ( )

" ( )

:

"

( )

( )

( )

( )







( )

: " ( )

: ( )

: ( )

### ثانياً: المصادر الأجنبية

- 1.Holmes,sundraI,"corporate social, performance and present Areas of commitment" aeademy of management Journal vol.20,1985..
- 2.Druker Peter( 1985) “Innovation and Entrepreneurship”, Heincmann, London.
- 3.Wheelen, T. L. Phunger, J. D.( 1990) “Strategic management”, 3rd. Ed., Addison Wosley Publishing Company, Singapore.
- 4 .Jahgen, S., (2005), productivity and performance management, International Journal of productivity and performance management Vol 33.
- 5.Kreither,R.&Kirick,A.1995."Oraganizathonal behavior (3<sup>rd</sup>.ed.)Chicago:Rihard D.Irwin
6. Miller, B. A. & Bass, Jossey, (2007), Assessing Organizational Performance in Reardon, Gerry, (2003), Formulating Information Technology Performance Indicators, Internal Auditing Units, Caiar, No.(7).



- 
8. Rue, L., & Byars, L. 1995. Management: skills and application (7<sup>th</sup> ed.). Illinois: Richard D. Irwin
  - Wright, P., Kroll, Mark, & Parnell, John. 1998. "Strategic management: concepts, New Jersey: Prentice-Hall. 9.
  10. Steven, Ph. D., (2008), Redefining Residential: Performance Indicators and Outcomes, Journal of American Association of Children's Residential centers, National Director, USA.
  11. March, James G & Sutton, Robert I., (1997), Organizational Performance as A dependent Variable, Organization Science, Vol.(8), No.(6), November- December
  12. Hofer, C., (1983) "Rova: A new Measure for Assessing organizational performance", Strategic Management. 2.
  13. Tom Coens & Mary Jonkins (1999) "Abdishing performance appraisal, Berrett-Koehler publishers, Inc.
  14. Rowe, A., Mason, R. Dickel, K., Mann, R., & Mockler, R. 1994. "Strategic management: A methodological approach (4<sup>th</sup> ed.) Massachusetts: Addison-Wesley.
  15. Chen Jin, Zhaohui, Zhu, & Hohg, Yuan, Xie, (2004), Measuring Intellectual Capital a new Model & Empirical study of Intellectual Capital, vol.5, No.1.
  16. Betty R., & Cuthrie, J., (2000), Intellectual Capital. Literature Review Measurement, Reporting and Management, Journal of Intellectual Capital, 1.(2).
  17. Daum, Juergen H., (2003), Intangible Assets and Value Creation, John Wiley & Sons Ltd, England.
  18. Robbins, J. & Wiersema, M., (1995), A Resource Based Approach to Multi Business Firm: Empirical Analysis of portfolio Interrelation





---

ships and corporate Financial Performance, Strategic Management Journal.

19. Thomas, L. Wheelen & David, Hunger J., (2000), Strategic Management, 7<sup>th</sup>.ed., prentice-Hall Inc., printed in the United States of America.

20. Swart, Juani, (2005), Identifying the sub-components of intellectual capital : a literature review and development of measures, school of management University of Bath, U.K.

21. Daft, Richard L., (2003), Management 6<sup>th</sup>, Ed., south-western, U.S.A.

22. Noe, Raymond A. & Hollenbeck, John R. & Gerhart, Barry & Wright, Patrick M., (2003), Human Resource Management : Gaining A Competitive Advantage, McGraw – Hill companies, Inc.

23. Forster, Nick, (2005), Maximum performance : A practical guide to leading and managing people at work, Edward Elgar publishing Limited, U.K.

24. Lehancy, Brian & Clarke, Steve, & Coakes, Elaine & Jack, Gillian, (2004), Beyond Knowledge Management, Idea Group publishing, U.S.A.

25. Ahmed, Mohamed Ben, (2003), Investing in the intellectual capital : today, challenge, tomorrow, assets, ICT visioning meeting, ECA.

26. Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N.C., & Edvinsson, L., (1997), Intellectual Capital, Navigating the New Business Landscape, London, Macmillan press.

27. Stewart, T., A., (1997), Intellectual Capital, the New Wealth of organization, Doubleday, Currency, New York. ARTI.

28. Walker, Orville C., Jr., Boyd, harper, W., Jr., Larreche, Jean, Clands, (1999), Marketing Strategy, Planning & Implementation, McGraw Hill, Inc.



( - ) ( ) ..... .. . . .



29. Edvinsson .L.,&Malone,M.,S.,(1997),Intellectual Capital, Realizing your companys true value by Finding its Hidden Braninpowe (Isted),New York, harper Business.

30.Bontis,N.,(2000),Assessing Knowledge Assets, Areview of the models used to measure Intellectual Capital, International, Journal of management Review,3 (1).

