

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة مشاريع

أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة

دراسة تطبيقية على شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية

السعودية

إعداد الطالب/

يحيى محمد عطيف

232002366

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024



إهداء

إلى أمي وأبي،

الذين هما مصدر إلهامي وقوتي. بفضل دعمهما اللامحدود
وتضحياتهما الكبيرة، تمكنت من الوصول إلى هذه المرحلة.

إلى أصدقائي الأعزاء،

الذين وقفوا بجانبني وساندوني في كل خطوة على الطريق. شكراً لصبركم
وتشجيعكم الذي لا يقدر بثمن.

إلى أساتذتي الكرام،

الذين قدموا لي العلم والإلهام والإرشاد. شكراً لجهودكم القيمة
ومعرفتكم الواسعة التي ساهمت في توجيهي.

وأخيراً،

إلى كل من آمن بي ودعمني في هذه الرحلة الأكاديمية. هذا العمل هو ثمرة
جهدكم وتفانيكم.



نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله محمد كثير

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ فايز جراد

والأستاذ الدكتور/ الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

على كل ما قدماه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوّشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجيا من

المولي عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري على أداء المشاريع الصغيرة في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. استجاب لهذه الاستمارات (579) مشاركاً، بنسبة استجابة بلغت (94%). ثم تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقي) وأداء المشاريع الصغيرة. وأظهرت الدراسة أن جميع أبعاد رأس المال الفكري لها تأثير إيجابي على أداء المشاريع الصغيرة من حيث التعلم والنمو والتطوير، ورضا العملاء.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطبيق أبعاد رأس المال الفكري والمحافظة على السعي المستمر لتحقيق النمو والتطوير، والاحتفاظ بعلاقات معينة مع العملاء من خلال تلبية حاجاتهم وسرعة الاستجابة لها. كما أوصت بضرورة التركيز على تطوير القدرات الإدارية لرأس المال الفكري من خلال استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والخبرات المتراكمة عبر سنوات طويلة من العمل والتدريب المتخصص.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، أداء المشاريع الصغيرة، شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	إهداء
ج.....	شكر وتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	مقدمة
3.....	1.1 مشكلة الدراسة
4.....	2.1 أهمية الدراسة:
4.....	② الأهمية العلمية:
5.....	② الأهمية العملية:
5.....	3.1 أهداف الدراسة
6.....	4.1 تساؤلات الدراسة
6.....	5.1 فروض الدراسة
7.....	6.1 نموذج الدراسة
8.....	7.1 الدراسات السابقة

8.....	أولاً: الدراسات العربية:
15.....	ثانياً: الدراسات الأجنبية:
17.....	8.1 الفجوة البحثية.....
17.....	9.1 أوجه التشابه.....
18.....	10.1 أوجه الاختلاف.....
18.....	11.1 المنطلقات النظرية للدراسة.....
19.....	12.1 المنهجية وطرق البحث.....
20.....	13.1 مصادر البيانات.....
20.....	14.1 أدوات الدراسة.....
20.....	15.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
21.....	16.1 حدود الدراسة.....
22.....	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
22.....	تمهيد:
23.....	المبحث الأول: رأس المال الفكري.....
23.....	مقدمة.....
23.....	1.1.2 التطور التاريخي لرأس المال الفكري.....
24.....	2.1.2 تعريف رأس المال الفكري.....
25.....	3.1.2 أهمية رأس المال الفكري.....
27.....	4.1.2 عناصر رأس المال الفكري.....
29.....	5.1.2 نماذج قياس رأس المال الفكري.....

31.....	6.1.2 أبعاد رأس المال الفكري.....
33.....	7.1.2 قياس رأس المال الفكري.....
34.....	8.1.2 إجراءات قياس رأس المال الفكري.....
36.....	المبحث الثاني: أداء المشاريع الصغيرة.....
36.....	مقدمة.....
37.....	1.2.2 تعريف المشاريع الصغيرة.....
38.....	2.2.2 أهمية المشاريع الصغيرة.....
39.....	3.2.2 خصائص ومميزات المشاريع الصغيرة.....
40.....	4.2.2 المعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة.....
41.....	5.2.2 أداء المشاريع.....
42.....	6.2.2 تعريف الأداء.....
42.....	7.2.2 أهمية تقييم الأداء.....
43.....	8.2.2 مؤشرات قياس الأداء.....
45.....	9.2.2 أبعاد أداء المشاريع.....
48.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....
48.....	1.3 منهج الدراسة.....
48.....	2.3 مجتمع الدراسة.....
49.....	3.3 أداة الدراسة.....
50.....	4.3 صدق وثبات الاستبانة.....
51.....	5.3 أساليب تحليل البيانات.....

52.....	الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات
52.....	1.4 خصائص عينة الدراسة
54.....	2.4 نتائج تحليل الاحصاء الوصفي
54.....	1.2.4 أولاً : أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)
58.....	2.2.4 نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع
62.....	3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
62.....	1.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي
63.....	2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:
71.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
71.....	1.5 نتائج الدراسة
71.....	1.1.5 نتائج تحليل اختبار الفرضيات
72.....	2.5 التوصيات
74.....	Abstract
75.....	المراجع
75.....	أولاً: المراجع العربية
77.....	ثانياً: المراجع الأجنبية:
80.....	الملاحق
81.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
(1)	الجدول (1): نسبة الاستبانات الصالحة إلى الاستبانات الموزعة	48
(2)	الجدول رقم (2): عدد وأرقام الفقرات التي قاست أبعاد الدراسة	49
(3)	جدول رقم (3) : نتائج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا	50
(4)	الجدول (4) وصف عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية	52
(5)	الجدول (5): المتوسطات الحسابية لعناصر رأس المال الفكري	54
(6)	الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال البشري)	55
(7)	الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال الهيكلي)	56
(8)	الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال العلائقي)	57
(9)	الجدول (9) المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء	58
(10)	الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير (التعلم والنمو)	59
(11)	الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (العمليات الداخلية)	60
(12)	الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رضا العملاء)	61
(13)	الجدول (13): التوزيع الطبيعي للبيانات	62

63	الجدول رقم (14) : اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لرأس المال الفكري	(14)
64	جدول (15) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع	(15)
64	جدول (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع ANOVA	(16)
65	جدول (17): نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع	(17)
65	جدول (18) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في التعلم والنمو	(18)
66	جدول (19): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري " في التعلم والنمو ANOVA	(19)
66	جدول (20): نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في التعلم والنمو	(20)
67	جدول (21) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في العمليات الداخلية	(21)
68	جدول (22) : نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري " في العمليات الداخلية ANOVA	(22)
68	جدول (23) : نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في العمليات الداخلية	(23)
69	جدول (24): ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في رضا العملاء	(24)
70	جدول (25) : نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري " في رضا العملاء ANOVA	(25)
70	جدول (26): نتائج المعاملات لأثر رأس المال الفكري " في رضا العملاء	(26)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
17	الشكل (1): المتغيرات (المستقل – التابع)	(1)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

إن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على المفكرين والمبدعين وأصحاب العقول المنتجة ، وأصبحت قوة الدول تعتمد على مدى امتلاكها ناصية العلم والمعرفة، فحققت بعض المجتمعات تقدما كبيرا، إذ إنها استفادت من طاقات وقدرات أبنائها الخلاقة، وهذا ما دفع إلى قياس تقدم المجتمعات بعدد ونوعية علمائها ومفكرها، فكان نقطة لانطلاق، أو ظهور مفهوم جديد هو: (رأس المال الفكري) في العقد الأخير من القرن العشرين، حتى أصبح رأس المال الفكري في عصرنا الحالي من أهم عوامل نجاح المنظمات على اختلاف أنواعها وطبيعة أعمالها، فمنظمات اليوم تحتاج إلى استغلال كل ما يتاح لديها من موارد مالية، ومادية ، وفكرية لتحقيق ما تصبو إليه من أهداف لتستمر في عالم المنافسة المتزايد، وبفعل التكنولوجيا الحديثة الذي أدى إلى تحول اهتمام المنظمات من الموارد الطبيعية إلى الموارد الفكرية أصبح رأس المال استراتيجيا الفكري موجودا استرعى اهتماما كبيرا به ، لأنه يظهر الجوانب الخفية من قيمة المنظمة ، ويؤثر في نشاطاتها الحالية والمستقبلية لإظهار القوة المستقبلية الكامنة للمنظمة وزيادة كفاءة نشاطاتها، ويعبر عن هذا الاتجاه رأس المال الفكري أو مجموع العقول المفكرة الموجودة في المنظمة وقدرتها على توليد المعرفة مستقبلا ن عالمنا المعاصر الذي نعيش فيه اليوم يعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، فهو أساس أي نشاط تقوم به المنظمة. (الحجاج، 2020)

واليوم أصبحت المنظمات ترى أن العنصر البشري واختياره الصحيح واستغلال الطاقات الفكرية التي يمتلكها هو أساس تحقيق وزيادة الأرباح لصالح المنظمة وتحسين مكانتها وضمان الاستمرارية والنمو في بيئات الأعمال، حيث أن الاهتمام برأس المال الفكري يتزايد ويتطور بقدر الاهتمام باستقطاب أصحاب الخبرة والمهارات والقدرات الابتكارية العنصر البشري هو أفضل وأقوى عنصر يجب أن تهتم به المنظمة، لأنه مورد مميز ونادر في بيئة العمل كما تتميز المنظمة بمدى حصولها على مجموعات ذات معارف ومهارات متخصصة، وحمايتهم من أي إغراءات خارجية من المنظمات المنافسة لها. (Abualoush et la,2018)

يُعرّف رأس المال الفكري بأنه امتلاك المعرفة، والخبرة، والعلاقات الجيدة، والقدرات التكنولوجية. يتكون رأس المال الفكري من عدة مكونات، بما في ذلك رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقة، كما أصبح يُنظر إلى رأس المال الفكري الذي تمتلكه المنظمة على أنه مقياس لنجاحها وقدرتها على الاستمرار تعتبر المنافسة في سوق العمل من المتغيرات المهمة التي لها تأثير مهم جداً على نجاح أو فشل المنظمة، وخاصة المعرفية، حيث أنها تمثل القدرات المتوفرة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات الموظفين وعلاقات العملاء. (عبد الله، 2021)

العنصر البشري هو العنصر الأكثر أهمية في أي منظمة سواء كانت عامة أو خاصة. كما يعتبر أساس جميع الأنشطة التي تقوم بها أي منظمة، حيث يتميز هذا العنصر بمهاراته الفائقة وقدرته على التكيف مع المهام التي يؤديها في حياته.

أصبحت الأصول غير الملموسة مثل (رأس المال الفكري) اليوم من أهم ثروات المنظمات وأساس نجاح إدارتها، وفي ظل المنافسة الهائلة في هذه الأصول فإنها تعزز خلق القيم التي تدعم هذه المنظمات وتساعد على النمو من خلال توظيف مهارات فريدة وخبرات واسعة في الشكل الأنسب كما أن الشركات النقل والتقنيات بالمملكة العربية السعودية من أكثر المؤسسات التي تحتاج إلى تحقيق الأداء، حيث أن وجود هذا النوع من الأداء يؤثر على سياسات الشركات النقل والتقنيات في المملكة العربية السعودية ، خاصة وأن الشركات التقنية والنقل في السعودية تحتاج إلى تخطيط وتنسيق الجهود من خلال قرارات تتميز بالدقة والسرعة والفعالية، كما أن وجود علاقة بين رأس المال الفكري وأداء المشاريع يساهم في رفع فعالية وجودة الشركات النقل والتقنيات. (2017 Kelechi,

كما أن رأس المال الفكري له تأثير إيجابي على أداء المشاريع في شركات النقل والتقنية في المملكة العربية السعودية ومن ناحية أخرى شهد العالم الحديث اهتماماً متزايداً بعملية تقييم إدارة المشاريع، خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، وذلك في إطار اهتمامه بأهمية تحقيق الاستخدام الأمثل والتوزيع الأمثل للموارد المتاحة وانطلاقاً من إيمانها المطلق بأن الحفاظ على معدلات النمو الاقتصادي أو زيادتها لا يعتمد فقط على مدى وفرة الموارد الاقتصادية أو ندرتها، بل يعتمد بشكل رئيسي على مدى الاستخدام الأمثل لتلك الموارد وتوزيعها بين الاستخدامات

المختلفة، والذي يتحقق من خلال خلق إدارة جيدة للمشروع تعمل على توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها. (المطير، 2019)

ومن ثم اهتمت هذه الدراسة برأس المال الفكري وأداء المشاريع بعنوان أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة دراسة تطبيقية على شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

1.1 مشكلة الدراسة

أكدت الاتجاهات الفكرية الحديثة على تعظيم دور رأس المال الفكري باعتباره مورداً ثميناً لباقي مكونات المنظمة؛ فيجب إيجاد السبل الكفيلة للاهتمام به من خلال تشخيصه ، وتطويره ، واستثماره في تحسين الأداء المالي لإدارات التمويل اللامركزي، تعمل شركات نقل وتقنية المياه السعودية في بيئة متغيرة باستمرار وتواجه تحديات كبيرة مثل المنافسة والعولة وتضاؤل الموارد والتطور المعرفي والتكنولوجي، بالإضافة إلى وجود كوادر بشرية مؤهلة ذات عقول قادرة على تحقيق أهداف الشركات، نجد ذلك إن عملية تطوير الأداء هي محور العملية الإدارية، وتحقيق النجاح في أي شركة يعتمد على قدرة إدارتها على الاستغلال الأمثل لطاقت رأس المال الفكري، وتوافر مقومات رأس المال الفكري، وأداء المشاريع في حل المشكلات الإدارية والمالية والخدمية بطريقة علمية ومنهجية واتباع الأنظمة الإدارية استراتيجيات تعتمد على الاستغلال الأمثل للفرص والبحث عن فرص جديدة. (محمد، 2020)

تعمل مشاريع نقل وتقنية المياه في بيئات عمل متغيرة في ظل التطورات التكنولوجية والمعرفية السريعة التي يشهدها العالم في مجال إداء المشاريع ومتطلبات واحتياجات الأفراد المتغيرة في المجتمعات، لقد كان من الضروري لأصحاب العمل إجراء تقييمات لإدارة المشاريع من أجل البقاء والبقاء قادرين على المنافسة داخلياً وخارجياً من خلال اتباع الممارسات الإدارة الجيدة في إدارة المشروع وإجراءات التنفيذ لعملياته وأنشطته، حيث تعتبر عملية تقييم إدارة المشروع المكون الأساسي للإدارة الناجحة لمشاريع نقل وتقنيات المياه للتحكم في أعمالها والحفاظ على جودتها بما يلي طموحات أصحاب العمل متطلبات العاملين الأفراد والمجتمعات من خلال إجراء

تقييمات دورية لإدارة المشروع، وتقييمات الطوارئ والأحداث الهامة، وتقييم عملية إنجاز المشروع وهذا ما أشارت إليه دراسات دونغ وآخرون. (Shehada,2020)

وقد قام الباحث بإجراء مقابلة مع مجموعة من العاملين في شركات نقل وتقنية المياه، وتم استطلاع الآراء من خلال مجموعة من الأسئلة وقد توصل الباحث في نهاية المقابلة إلى افتقار العاملين لمعرفة أهمية رأس المال الفكري وتأثيره على أداء المشاريع وذلك لندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بينهم بشكل واضح وصريح ومن ثم تلخصت مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل ألا وهو:

ما هو أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه؟

2.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة في المملكة العربية السعودية، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها لرأس المال الفكري، وأداء المشاريع.

➤ الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتنبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم الرأس المال الفكري، أداء المشاريع بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتفعيل أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه

➤ الأهمية العملية:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تدرس أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه ، مما يساعد صناع القرار في الشركات في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الشركات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما برأس المال الفكري- أداء المشاريع، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

3.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع الصغيرة بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه.

ويتفرع من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على أثر رأس المال البشري في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه.
- تحديد أثر رأس المال الهيكلي في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه.
- تحليل كيفية تأثير رأس المال العلائقي على أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.
- تقديم توصيات شركة نقل وتقنية المياه حول كيفية الاستفادة من رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة من خلال نتائج هذه الدراسة.

4.1 تساؤلات الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة يمكننا استخلاص مجموعة من الأسئلة الخاصة بالدراسة

تتمثل في:

السؤال الرئيسي الأول: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري-

رأس المال الهيكلي- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع الصغيرة بأبعاده (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا

العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه؟

وينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

■ السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير رأس المال البشري في أداء المشاريع الصغيرة بأبعاده (التعلم- النمو-

العمليات الداخلية- رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه؟

■ السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير رأس المال الهيكلي في أداء المشاريع الصغيرة بأبعاده (التعلم- النمو-

العمليات الداخلية- رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة نقل وتقنيات المياه؟

■ السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلائقي في أداء المشاريع الصغيرة

بأبعاده (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على شركة

نقل وتقنيات المياه؟

5.1 فروض الدراسة

يمكننا تحقيق هدف الدراسة من خلال صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري

بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعاده (التعلم- النمو-

العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في:

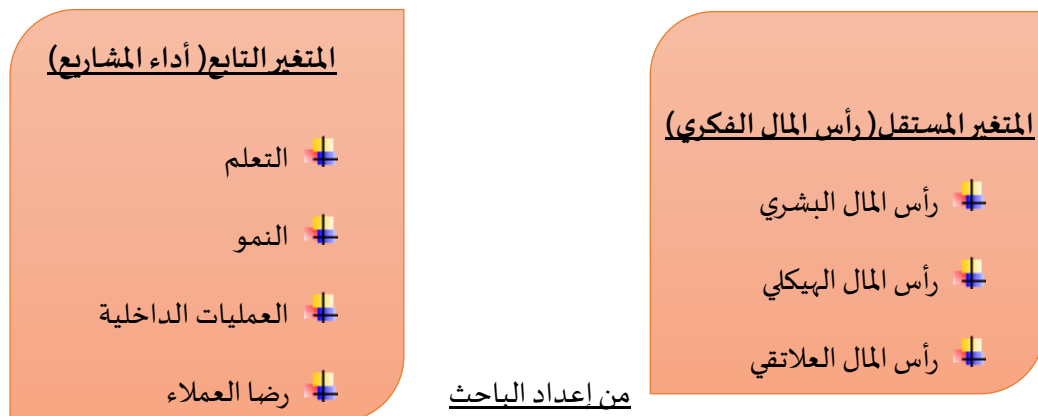
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلائقي في أداء المشاريع بأبعادها مجتمعة في شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

6.1 نموذج الدراسة

يهدف نموذج الدراسة في التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

- المتغير المستقل: رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي)
- المتغير التابع: أداء المشاريع بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء)

الشكل (1): المتغيرات (المستقل – التابع)



7.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

1- الدراسة	الجيشي، (2020)
أهداف الدراسة	هدف البحث الحالي إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث تعد مؤسسات التعليم العالي من أهم المؤسسات التربوية التي لها الأثر في تطور المجتمع وتقدمه لذلك أصبح تطويرها أمراً ضرورياً، فتحسين جودة التعليم أصبح هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية.
المتغير المستقل	رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، الزبائني)
المتغير التابع	جودة التعليم العالي.
منهجية البحث	استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي بغرض دراسة أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية.
أهم النتائج والتوصيات	وصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات، أهمها ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مدخل لضمان الجودة، كما أن رأس المال الفكري يمثل مورداً حقيقياً وأكثر فاعلية من رأس المال المادي، وأن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة. إن إحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة وبعد رأس المال الفكري أحد الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية. بذلك فإن هذا البحث جاء لتوضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، الزبائني) على جودة التعليم العالي.
2- الدراسة	عبدالله، (2021)

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى إبراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقتي) ولفت انتباه نظر المنظمات إلى أهمية رأس المال
المتغير المستقل	رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقتي)
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية الدراسة	وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة من الموظفين ببنك فيصل الإسلامي، حيث تم توزيع عدد (30) استبانة
أهم النتائج والتوصيات	من أهم نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري هو أحد عوامل النجاح للبنك، والذي يعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في إطار موجودات فكرية للاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاحات المستمرة لها. كما أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم البنوك بزيادة مستوى الاستثمار في رأس المال البشري والاهتمام بتطوير الكفاءات والمهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والابتكار لدى العاملين.
3- الدراسة	محمد، (2018)
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة لتحليل تأثير رأس المال الفكري على ربحية (32) مؤسسة جزائرية بولاية برج بوعرييج خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2015.
المتغير المستقل	رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال المستخدم)
المتغير التابع	ربحية المؤسسات بأبعاده (معدل دوران الأصول- هامش الربح الصافي- العائد على الأصول)
منهجية الدراسة	وقد تم استخدام معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري (VAIC) لقياس مساهمة رأس المال الفكري، وتم استخدام بيانات السلاسل الزمنية المقطعية لاختبار تأثير مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال المستخدم) على معدل دوران الأصول، هامش الربح الصافي، العائد على الأصول كمؤشرات ربحية

أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير قوية بين رأس المال المستخدم ومعدل دوران الأصول، وبين كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال المستخدم مع العائد على الأصول، وعلاقة تأثير ضعيفة بين كل من رأس المال البشري ورأس المال المستخدم مع هامش الربح الصافي.	أهم النتائج والتوصيات
الحجاج، (2020)	4- الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على الميزة التنافسية بأبعادها (الجودة، تقليل التكلفة، الإبداع، الاستجابة، القيمة) في البنوك التقليدية الأردنية،	أهداف الدراسة
رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي)	المتغير المستقل
الميزة التنافسية بأبعادها (الجودة، تقليل التكلفة، الإبداع، الاستجابة، القيمة)	المتغير التابع
واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التقليدية الأردنية والبالغ عددهم (175) عاملاً في هذه البنوك بمستوى (مدير، مدير فرع، مساعد مدير/مدير فرع، ورئيس قسم) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.	منهجية الدراسة
توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على الميزة التنافسية بأبعادها: (الجودة، وتقليل التكلفة، والإبداع، والاستجابة، والقيمة) في البنوك التقليدية الأردنية. وفي ضوء نتائج الدراسة فقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إعطاء البنوك التقليدية الأردنية أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها (رأس المال العلائقي من خلال تحسين العلاقات مع العملاء، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات.	أهم النتائج والتوصيات

المطر، (2019)	5- الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال العامل بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال التنظيمي- رأس مال العملاء) على الأداء الوظيفي.	أهداف الدراسة
رأس المال العامل بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال التنظيمي- رأس مال العملاء)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة وتم تصميم استبانة الدراسة وتوزيعها. اشتمل مجتمع الدراسة القيادات العليا والمتوسطة في مديرية الأمن العام حيث تم توزيع استبانة بعدد (384) على عينة الدراسة في مديرية الأمن	منهجية الدراسة
وجد أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الهيكلي- رأس المال التنظيمي- رأس مال العملاء) على الأداء الوظيفي، وقد توصل الباحث وقدم عدد من التوصيات تتمثل في: ضرورة التركيز على الموجودات الفكرية من خلال اتباع استراتيجية تتضمن تحديد الاحتياجات الحالية من رأس المال الفكري. العمل على الاهتمام بأصحاب الاختراعات وتشجيعهم على هذا من خلال تقديم كافة متطلباتهم.	أهم النتائج والتوصيات
محمد، (2020)	6- الدراسة
وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق البراعة التنظيمية بالتطبيق على مجموعة شركات معاوية البرير للصناعات الغذائية واختبرت الدراسة فرضية رئيسية تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وتحقيق البراعة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (البراعة الاستغلالية، البراعة الاستكشافية).	أهداف الدراسة

المتغير المستقل	بين رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)
المتغير التابع	البراءة التنظيمية بأبعاده المتمثلة في (البراءة الاستغلالية، البراءة الاستكشافية).
منهجية الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) وتحقيق البراءة التنظيمية بأبعاده المتمثلة في (البراءة الاستغلالية، البراءة الاستكشافية)، كما أوضحت الدراسة بأن هناك تفاوت في دور مكونات رأس المال الفكري في تحقيق البراءة التنظيمية، حيث إن رأس مال العلاقات يسهم بشكل أكبر من المكونين الآخرين لرأس المال الفكري في تحقيق البراءة التنظيمية. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري بمختلف مكوناته، لتعزيز دوره في تحقيق البراءة التنظيمية للشركة، ودعم جهود رأس المال العلاقي لتحقيق البراءة التنظيمية.
7- الدراسة	عبد الفتاح، (2015)
أهداف الدراسة	هدف هذه الدراسة إلى تقصي أثر رأس المال المعرفي في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية. استخدمت الاستبيانات كأداة لقياس المتغيرات الأساسية في هذه الدراسة. استهدفت الدراسة جميع المؤسسات التي شاركت في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز القطاع الخاص المتواجدة في العاصمة عمان
المتغير المستقل	رأس المال المعرفي
المتغير التابع	أداء المشاريع

تم توزيع 190 استبيان 142 استبيان تم استرجاعه من المؤسسات المستهدفة بنسبة استجابة 74.7 بالمائة. تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد الاختبار العلاقة ما بين أبعاد رأس المال الفكري وأثرها على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية	منهجية البحث
أظهرت النتائج الرئيسية لهذه الدراسة أن أبعاد رأس المال الفكري لها أثر ذو دلالة إحصائية على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية بالإضافة إلى ذلك، تبين أن لرأس المال الهيكلي الأثر الأكبر على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية. كما أظهرت النتائج بأن رأس المال العلائقي يتوسط هذه العلاقة بدرجة جزئية برزت مجموعة من التوصيات بناء على نتائج الدراسة. توصى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية بالتركيز على تبني نشاطات تدعم أدائها وذلك باتباع مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى استخلاص المعرفة من ملاكها والعمل على مؤسسة هذه المعرفة في الذاكرة التنظيمية لهذه الشركات بهدف نشرها واستخدامها في مشاريع مستقبلية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الشركات أن تدعم بناء رأس المال العلائقي وذلك لأثره المحفز في عملية تراكم رأس المال الفكري بأشكاله وذلك عن طريق تشجيع العاملين على التفاعل فيما بينهم ومشاركة المعرفة الشخصية والخبرات التي يملكونها لزيادة القيمة المعرفية الكلية المجمع. ساهمت هذه الدراسة بإضافة جديدة إلى الدراسات السابقة في مجال رأس المال الفكري، حيث تعتبر واحدة من الدراسات القليلة التي اختبرت أثر رأس المال المعرفي في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم من حيث استخدام بطاقة الأداء الموزون في قياس أثر رأس المال الفكري على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم الأردنية.	أهم النتائج والتوصيات
الحمادي، (2018)	8- الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر رأس المال الفكري والتوجه الإبداعي على مستوى ابتكار الخدمة في قطاع سلسلة الصيدليات في الأردن حيث تم تطبيق هذه الدراسة على شركه فارمسي ون كحالة خاصة	أهداف الدراسة

المتغير المستقل	رأس المال الفكري والتوجه الابداعي
المتغير التابع	مستوى ابتكار الخدمة
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة المنهج الكمي الوصفي التحليلي، و استخدام تكونت عينة الدراسة من ٦٤ صيدلاني يعملون في شركة فارمسي ون حيث تم جمع البيانات عن طريق توزيع الاستبانة التي اعتمدها هذه الدراسة. أشارت نتائج تحليل البيانات إلى أن رأس المال الفكري والتوجيه الإبداعي يؤثران تأثيرا إيجابيا وملحوظا على مستوى الابتكار في قطاع الخدمات حيث لوحظ بأن رأس المال الفكري الذي يتكون من العاملين والعملاء والبناء الهيكلي لهم تأثير إيجابي على مستوى ابتكار الخدمة في شركة فارمسي ون
أهم النتائج والتوصيات	كما أظهرت النتائج أن التوجه الإبداعي الذي يتكون من الابتكار والإبداع لهما تأثير إيجابي كبير على مستوى ابتكار الخدمة في شركة فارمسي ون، في حين تبين عدم وجود تأثير لتحمل المخاطر على مستوى ابتكار الخدمة. بناء على النتائج أوصت الدراسة بما يلي: أولا، التركيز على تنمية مهارات وقدرات العاملين من خلال إنشاء برامج تدريبية تنعكس على الإنتاجية والربحية للشركة لمواكبة أحدث التطورات العلمية والتكنولوجية. ثانيا، دعم قسم البحث والتطوير باستمرار مع توفير جميع الموارد اللازمة لضمان مستوى جودة مرتفع من الأداء وأيضا للاستفادة من بناء علاقات إيجابية مع العملاء ومتابعة أحدث تعليقاتهم وملاحظاتهم. ثالثا، إنشاء برنامج مكافآت لتحفيز موظفي الشركة وتشجيعهم على التفكير بجدية وإنتاجية. رابعا، إنشاء برنامج الإدارة المخاطر يدعم الشركة في مشاريع مربحة. وأخيرا إنشاء نظام معلومات مشترك يوفر للموظفين الحاليين معلومات دقيقة وحديثة ومطلوبة لاتخاذ القرارات بفاعلية.
9- الدراسة	دباجه، (2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة من وجهة نظر شركات التمويل في مدينة عمان
المتغير المستقل	رأس المال الفكري

أداء المشاريع الصغيرة	المتغير التابع
وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة في مدينة عمان في الأردن حيث بلغ عددها (27) مؤسسة. تمثلت وحدة المعاينة في المدراء ونواب المدراء ورؤساء الاقسام في مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة والبالغ عددهم (616) موظف بطريقة المسح الشامل، وبلغت الإستبانات التي تم تحليلها (579) استبانة ونسبة بلغت (94%) من الاستبانات التي تم توزيعها، تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة الدراسة في برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) بهدف معالجتها باستخدام الاختبارات الاحصائية التي تحقق أغراض الدراسة	منهجية البحث
وصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها وجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة، ووجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري في التعلم والنمو، ووجود أثر الجميع أبعاد رأس المال الفكري في العمليات الداخلية، ووجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري في التعلم والنمو، ووجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري في رضا العملاء. أوصت الدراسة بالاستمرار في تطبيق أبعاد رأس المال الفكري ومحاولة السعي لتحقيق ولائهم ورضاهم والاحتفاظ بهم وإقامة علاقات متينة معهم من خلال تلبية حاجاتهم وسرعة الإستجابة لها، كما توصى بضرورة التركيز على تطوير رأس المال الفكري للقيادات الإدارية فيها من خلال استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والخبرات المكتسبة والمتراكمة عبر سنوات طويلة من العمل المتخصص، وأوصت أيضاً بأهمية الاستمرار بالتعرف على أبعاد الأداء ووجوب تطبيقها في عمليات المنافسة الحاصلة.	أهم النتائج والتوصيات

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. هدفت دراسة (Agostini and Nosella (2017 إلى قياس تأثير رأس المال الفكري البشري والتنظيمي والعلاقائي على أداء الابتكار وأن رأس المال البشري يرتبط مباشرة بأداء الابتكار، وأن رأس المال التنظيمي

ورأس المال العلاقتي يتوسطان تماماً العلاقة بين رأس المال البشري وأداء الابتكار، تتكون المنهجية من تحليل عامل ونماذج انحدار مختلفة لاختبار الوساطة والاعتدال، يتم إجراء التحليلات على عينة من 150 شركة صغيرة ومتوسطة الحجم تشارك في إنتاج الآلات أو الأدوات وتقع في إيطاليا. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كانت أبرزها: أن رأس المال البشري مرتبطة بشكل مباشر بأداء الابتكار، وكذلك رأس المال التنظيمي و رأس المال العلاقتي التي تتوسط تماماً في العلاقة بين رأس المال البشري، ويدير رأس المال التنظيمي العلاقة بشكل إيجابي بين رأس المال العلاقتي وأداء الابتكار هذه الدراسة مثيرة للاهتمام بشكل خاص لأنها تتبنى منظوراً شاملاً حول اختبار رأس المال الفكري للتفاعل بين المكونات المختلفة لرأس المال الفكري ، وأوصت الدراسة بالتركيز على سياق المشاريع الصغيرة والمتوسطة الذي لا يزال قيد التحقيق بقدر ما يتعلق الأمر رأس المال الفكري والقياس الأداء. وفي مجال الإفادة من دراسة (Agostini,2017)، فقد أفادت في بناء أنموذج الدراسة الحالية فيما يتعلق بالمتغير التابع رأس المال الفكري البشري، العلاقات، واختلفت عنها بمجتمع الدراسة.

2. وقاست دراسة (Kelechi and Halida, 2017) مدى العلاقة بين إدارة المواهب وأداء البنوك التجارية المختارة في ولاية أويري وولاية إيمو في نيجيريا. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل الفرضيات ويشمل مجتمع الدراسة موظفي بنك أكسس وبنك فيديليتي بي إل سي في ولاية أويري في نيجيريا، ويبلغ عدد الموظفين 100 و 83 على التوالي في البنكين ويبلغ مجموع عدد العينة الإجمالي (183). كما تم اختبار فرضية البحث باستخدام عمليات الانحدار المتعدد من خلال برنامج (SPSS). ومن أهم النتائج وجود علاقة كبيرة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المواهب وأداء المنظمة، وأوصت الدراسة بأهمية دعم المنظمات العملية تطوير المواهب من خلال اعتماد برنامج التعليم والتأهيل من أجل تحسين كفاءة الموظفين وأدائهم، إضافة إلى التزام المنظمة في إعطاء فرص التدريب للقوى العاملة من أجل إعطاء كل موظف فرصة متساوية من أجل النمو الوظيفي والتنمية. كما أفادت الدراسة في تكون تصور بمستوى عال للباحث حول مفهوم الأداء، والاستفادة منها في الإطار النظري، وذلك مع وجود اختلاف في مجتمع الدراستين.

3. وهدفت دراسة (Namada, 2017) إلى قياس العلاقة بين التعلم التنظيمي التعلم المعرفي التعلم الاستكشافي العصف الذهني والأداء في الاقتصاد الناشئ تم التركيز المتزايد على التعلم من الماضي لتحسين مؤسسات الأعمال في المستقبل. كانت هناك ندرة في الدراسات التجريبية التي تركز على مستويات التعلم ومقاييس لبطاقة الأداء المتوازنة، واعتمدت الدراسة المسح الوصفي المستعرض أظهرت نتائج هذا البحث وجود علاقة

إيجابية وهامة بين التعلم التنظيمي ومقاييس الأداء المالي. ومع ذلك، لم تكن هناك علاقة كبيرة مع مقاييس الأداء المالي تم الحصول على البيانات من الشركات العاملة في شركات تصدير مناطق التصدير في كينيا، أفادت هذه الدراسة الحالية في دعم بناء المتغير التابع.

4. وحددت دراسة (Seok – Young, 2019) كيفية تأثير عمليات التعلم التنظيمي على الأداء التنظيمي المدروس وفحص الأدوار المعتدلة للعدالة التنظيمية والثقة في المديرين فيما تطور هذه الدراسة نموذجاً نظرياً لتوضيح كيف تؤثر أنشطة اكتساب المعرفة ونقلها على الأداء التنظيمي المتصور. تم جمع البيانات من 515 شخصاً تم تحليلها بواسطة الماكرو SPSS J PROCESS وجدت هذه الدراسة أن تدفقات التعلم المرتدة تتم بواسطة قوية بين مخزون التعلم والأداء التنظيمي، ووجد أيضاً أن العدالة التنظيمية تخفف من تأثير مخزونات التعلم على الأداء التنظيمي من خلال تدفقات التعلم من خلال التغذية الراجعة ، بينما تثق الثقة في المدير في تأثير مخزونات التعلم على الأداء التنظيمي من خلال تدفقات التعلم المرتدة.

8.1 الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسات سابقة تناولت بشكل مباشر تأثير رأس المال الفكري على أداء المشاريع الصغيرة في قطاع النقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية. معظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير رأس المال الفكري في سياقات أخرى مثل التعليم العالي، البنوك، والصناعات المختلفة. بينما قدمت هذه الدراسات رؤية قيمة حول أهمية رأس المال الفكري، فإنها لم تتناول بشكل محدد تأثيره على أداء المشاريع الصغيرة في قطاع حيوي مثل النقل وتقنيات المياه. هذا يترك مجالاً كبيراً لاستكشاف كيفية تأثير إدارة رأس المال الفكري على تحسين الأداء والكفاءة في هذا القطاع.

9.1 أوجه التشابه

تتقاطع الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية. على سبيل المثال، الدراسة التي أجراها الجيثي (2020) ركزت على أهمية رأس المال الفكري وأبعاده (البشري، الهيكلي، العلائقي) في تحسين جودة التعليم العالي. هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية في التركيز على أبعاد رأس المال الفكري

واستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وبالمثل، دراسة عبد الله (2021) التي تناولت تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين في بنك فيصل الإسلامي، تتقاطع مع الدراسة الحالية من حيث استخدام الاستبيانات كأداة لجمع البيانات وتحليل تأثير رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي.

10.1 أوجه الاختلاف

رغم وجود العديد من أوجه التشابه، هناك بعض الاختلافات الجوهرية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة. أولاً، السياق الجغرافي والمؤسسي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. بينما ركزت دراسة الجيش (2020) على مؤسسات التعليم العالي، ودراسة عبد الله (2021) على البنوك، تتناول الدراسة الحالية قطاع النقل وتقنيات المياه في المملكة العربية السعودية، مما يضيف بُعداً محلياً مهماً لم يُدرس بشكل كافٍ.

ثانياً، تختلف الدراسة الحالية في منهجية البحث وتطبيقها على المشاريع الصغيرة في قطاع محدد. في حين أن دراسة محمد (2018) ركزت على تأثير رأس المال الفكري على ربحية المؤسسات في الجزائر، لم تتناول بشكل مباشر أداء المشاريع الصغيرة في قطاع النقل وتقنيات المياه. هذه النظرة التفصيلية تساعد في تقديم توصيات عملية ومحددة لتحسين أداء المشاريع الصغيرة في هذا القطاع.

ثالثاً، الدراسات الأجنبية مثل دراسة Agostini and Nosella (2017) قدمت نظرة شاملة حول تأثير رأس المال الفكري على الابتكار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، ولكنها لم تتناول السياق الجغرافي للمملكة العربية السعودية أو قطاع النقل وتقنيات المياه بشكل محدد. بالإضافة إلى ذلك، دراسة Seok – Young (2019) ركزت على التعلم التنظيمي والعدالة التنظيمية في تحسين الأداء، وهي مجالات مختلفة عن التركيز الأساسي للدراسة الحالية.

11.1 المنطلقات النظرية للدراسة

تستهدف هذه الدراسة للتعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعادهما (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

ومن ثم يجب علينا تعريف مجموعة من المصطلحات على النحو التالي:

- رأس المال الفكري: يشير إلى قيمة معرفة موظفي الشركة، أو قيمة مهاراتهم، أو مدى تدريبهم على الأعمال، أو أي معلومات خاصة يمتلكها الموظفون قد تزود الشركة بميزة تنافسية على الشركات الأخرى، ويعتبر رأس المال الفكري أحد الأصول. (محمد، 2020)
- ويعرف على أنه هو حزمة من المعرفة المفيدة، هذه الدراسة تعد من أولى الدراسات التي تناولت مفهوم وعناصر أصول الملكية الفكرية واعتبرت هذه الأصول من أهم العوامل المؤثرة على نجاح منظمات الأعمال وزيادة قدرتها التنافسية. (دباجه، 2021)
- أداء المشاريع: يتم تعريف إدارة المشروع على أنها نهج منظم ومنضبط للتخطيط والتنظيم والإشراف على إكمال المشروع بنجاح. المشروع هو مسعى مؤقت له هدف محدد، وجدول زمني محدد، والموارد المخصصة. تتضمن إدارة المشروع تنسيق العناصر المختلفة، مثل الأشخاص والمهام والموارد، لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية. (الجيش، 2020)

12.1 المنهجية وطرق البحث

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعادها (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة ، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

13.1 مصادر البيانات

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على رأس المال الفكري في أداء المشاريع بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.

14.1 أدوات الدراسة

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من المملكة العربية السعودية والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

15.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS - Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures: والتي تم استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات العاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.
- تحليل الانحدار الهرمي: لاختبار دور المتغير المعدل في تحسين أثر المتغير المستقل في المتغير التابع

16.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري- رأس المال الفكري- رأس المال العلائقي) في أداء المشاريع بأبعاده (التعلم- النمو- العمليات الداخلية- رضا العملاء) بالتطبيق على شركة نقل وتقنية المياه بالمملكة العربية السعودية.
- حدود مكانية: شركة نقل وتقنية المياه في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية : تم التطبيق علي العاملين شركة نقل وتقنية المياه في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الاطار النظري

تمهيد:

يُعتبر رأس المال الفكري عنصراً جوهرياً في تعزيز أداء المشاريع الصغيرة ودفعها نحو النجاح المستدام في بيئة الأعمال التنافسية، يتضمن رأس المال الفكري المعرفة والمهارات والخبرات التي يكتسبها الأفراد العاملون في المشروع، بالإضافة إلى العلاقات والشبكات التي يبنونها هذا المورد غير الملموس يمكن أن يكون له تأثير كبير على كيفية إدارة المشروع وتطويره، ما يتيح له فرصاً أفضل للابتكار والنمو. (زعرى، 2020) يكون رأس المال الفكري في المشاريع الصغيرة غالباً هو المفتاح للتفوق على المنافسين، من خلال تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات الداخلية، والاستثمار في رأس المال الفكري يمكن أن يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية، ما يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل، هذا بدوره يعزز رضا العملاء ويبني علاقات طويلة الأمد، مما يساهم في تحقيق أرباح مستدامة ونمو مستمر.

علاوة على ذلك، يساعد رأس المال الفكري في إدارة المخاطر واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة، بفضل المعرفة المتعمقة بالسوق والقدرة على التكيف مع التغيرات السريعة، يمكن للمشاريع الصغيرة التي تستثمر في تطوير موظفيها وتوسيع معارفهم أن تظل مرنة وقادرة على استغلال الفرص الجديدة بكفاءة. (الحجاج، 2020)

يُعتبر رأس المال الفكري أحد الأعمدة الأساسية التي تدعم نمو واستدامة المشاريع الصغيرة، من خلال فهم أهمية هذا المورد واستثماره بشكل صحيح، يمكن للمشاريع الصغيرة أن تحقق مستويات عالية من الأداء والتميز في سوق تنافسية.

ومن ثم سوف يتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

- المبحث الأول: رأس المال الفكري
- المبحث الثاني: أداء المشاريع الصغيرة.

المبحث الأول: رأس المال الفكري

مقدمة

عقب التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد القائم على المعرفة، بدأ الاهتمام بالأصول غير ملموسة مثل براءات الاختراع والملكية الفكرية والعلامة التجارية، كل هذا كان بسبب التطور التكنولوجي وتنامي دور المعرفة والتركيز على قدرات العاملين في المؤسسات باعتبارهم المولد الحقيقي للإبداع والابتكار والقيمة، وهذا ما أدى إلى ظهور مفهوم رأس المال الفكري الذي يعتبر ممثلاً حقيقياً لقدرة المؤسسة على التنافس مع باقي المؤسسات وأطلق على رأس المال الفكري عدة مسميات كرأس المال المعرفي، والأصول الفكرية. (حسو، 2019)

في هذا المبحث نستعرض رأس المال الفكري من حيث مفهوم رأس المال الفكري وتطوره، أهمية رأس المال الفكري، عناصر رأس المال الفكري وطرق قياسه .

1.1.2 التطور التاريخي لرأس المال الفكري

بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينيات الميلادية ، ففي السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية وأهم موجودات المنظمات والشركات، بعد ذلك أصبح رأس المال متمثلاً في النقد والموجودات الثابتة ، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات المنظمات والشركات، وعليه انتقل الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري إلى العالم العربي ، وتمثل ذلك في عقد المؤتمرات والندوات التي عالجت من خلال بعض محاورها موضوع رأس المال الفكري من بين هذه المؤتمرات والندوات ندوة "التنمية البشرية صناعة التميز والريادة" التي تم تنفيذها من قبل مركز الخبرات المهنية للإدارة في القاهرة عام 2017، كما عقد في المنامة "المؤتمر الدولي للتعليم والتدريب وتنمية الموارد البشرية 2015م حيث كان أبرز محاوره متمثلاً في سبل تطوير العنصر البشري ليوأكب المستجديات الاقتصادية والاجتماعية والتطوير التكنولوجي.(الشاهد، 2018)

كما عقد في صنعاء المؤتمر الوطني للإصلاح والتطوير الإداري والمالي " تحت إشراف وزارة الخدمة المدنية والإصلاح الإداري في اليمن حيث ناقش المؤتمر موضوع رأس المال الفكري، وذلك من خلال التأكيد على ضرورة تعميم سياسات وبرامج التدريب والتأهيل لرفع الكفاءة الإدارية. (Horvath et la., (2019)

ولم يقتصر الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري على أطروحات المؤتمرات والندوات، بل نجد هذا الاهتمام ماثلاً في المجالات البحثية على مختلف أنواعها، حيث حاولت العديد من البحوث والدراسات ربط التنمية الاقتصادية بالقيمة المضافة لرأس المال الفكري، كما حاولت بعض الدراسات والبحوث استخدام مفهوم رأس المال الفكري لقياس الأصول غير المنظورة بالنسبة للشركات ونتائج المشروعات الاجتماعية، إلى جانب ذلك فإن بعض هذه البحوث تحاول قياس النتائج غير الملموسة الناجمة عن نشر تقنية المعلومات في مجال التربية، وذلك من خلال قياس رأس المال البشري والإبداعي. (أبو يحيى، 2019)

ومما سبق يرى الباحث أن بدأ ظهور مصطلح رأس المال الفكري منذ القرن الماضي وخصوصاً مع ازدياد أهمية المعرفة في إنجاز المهام والأعمال، وهذا بسبب الدور الذي لعبته في تطوير الشركات والذي يركز بصفة أساسية على توظيف المعرفة والمهارات في خدمة أهداف الشركة، واغلب الدراسات قد اعتبرت أن رأس المال الفكري مكافئة للأصول غير الملموسة حيث يعد رأس المال الفكري من الأصول غير ملموسة في المنظمة التي تتمثل في الخبرات والمهارات والمعرفة التي يمتلكها موظفي الشركة والثقافات والهياكل التنظيمية وأشكال حقوق الملكية الفكرية المتاحة لديها، إضافة إلى ما تملكه الشركة من وسائل تستهدف توطيد العلاقات بين العاملين وأصحاب المصالح ذات الصلة بالشركة.

2.1.2 تعريف رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري مفهوماً حديثاً نسبياً في الفكر الإداري، حيث بدأ الاهتمام به وبشكل خاص في التسعينيات، والمتبع للكتاب والباحثين في هذا المجال سوف يجد أن نتائجه غير مكتملة وإنما هي في مرحلة التطور والبناء والاستكشاف، مما أدى إلى عدم وجود اتفاق واضح حول مفهوم رأس المال الفكري، وإن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلالة على رأس المال الفكري، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللا ملموس أو

الأصول غير المادية، فما هو رأس المال الفكري ؟ ولاستعراض المفاهيم المتعددة لرأس المال الفكري.(الخناوي،
(2019)

يعرف رأس المال الفكري بأنه قدرة متفردة تتفوق بها المنظمات والشركات بمختلف مجالاتها على منافسيها، ويتحقق ذلك من خلال تكامل مهارات مختلفة للشركات والمنظمات تسهم في زيادة القيمة المقدمة لجميع المستثمرين.

ويعرفه (Webster) بأنه صفة يتسم بها القياديون التحويليون، وتتجسد قدرتهم على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح عال يسهم في بناء المنظمات والشركات في عالم المنافسة لمدة طويلة من الزمن. (الجيش،
(2020)

في حين يعرفه البعض رأس المال الفكري بأنه المعرفة الفكرية ، والمعلومات ، والملكية الفكرية ، والخبرة التي يمكن توظيفها، بمعنى أن المعرفة لا تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح الشركات أو المنظمات. (الحمود، 2018)

وتعرف منظمة (OECD, 2017:221) ، رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري .

كما ويعرفه آخرون بأنه مورد من الموارد الأساسية للشركات الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة ، وهو شكل آخر من أشكال رأس المال المعترف به في الاقتصاد الجديد، وتجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري تتداولها أدبيات الموضوع حالياً كراس المال الفكري ورأس المال اللاملموس الخ ، وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية . (Nassar,2018)

3.1.2 أهمية رأس المال الفكري

يلعب رأس المال الفكري دوراً مهماً في الشركة ويؤثر على وجه التحديد على أداءها، ويمكن سرد أهمية رأس المال الفكري على النحو التالي: (عبد الله، 2021)

1. يعتبر رأس المال الفكري مصدراً للميزة التنافسية، حيث أن استراتيجية الميزة التنافسية تتحقق بواسطة النتائج الفكرية والتي تتمثل في إبداع العاملين في الشركة.

2. الإدارة الجيدة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد الرئيسي لمسار أداء الشركة، فبعد التحول إلى الاقتصاد القائم على المعرفة أصبحت الشركات تقوم بالاستثمار في الموجودات الفكرية.

3. يعتبر رأس المال الفكري مصدر من مصادر توليد الثروة في الشركة.

4. تنبع أهمية رأس المال الفكري في مكوناته كرأس المال البشري الذي يتمثل بالخبرات والمهارات رأس المال الهيكلي والتي يتمثل بالثقافة التنظيمية للشركة وعمليات الشركة، رأس المال العامل والذي يتمثل بالأصول التي تتحول إلى نقدية بسهولة، فرأس المال الفكري أقوى سلاح تنافسي.

تختلف أطروحات الباحثين حول أهمية رأس المال الفكري ، حيث تكمن أهمية رأس المال الفكري عند البعض بأنه أصبح من أهم الأصول غير المادية التي يمكن أن تحقق زيادة هائلة في إيرادات المنظمات، وبما أن الطاقات والإمكانيات الفكرية غير المستغلة في المنظمات ما زالت كثيرة، لذا على المنظمات أن تتعلم كيف تدير وتنمي هذه الأصول للوصول إلى استخدام طاقاتها الفكرية والإبداعية القصوى، ويتطلب ذلك إدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية، كما أوضحته البعض بأن إدارة رأس المال الفكري هي الوسيلة التي من خلالها يمكن للمنظمات البدء في تعلم الكثير عن رأس المال الفكري . (زعرى، 2020)

وتكمن أهمية رأس المال الفكري من أهمية تنظيم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري و هذا ما أكدته دباحه والذي أشار من خلاله إلى أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في ظل عصر العولمة والمعلوماتية. (دباحه، 2021)

وأشار آخرون إلى أهمية رأس المال الفكري بأنه يعتبر رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح أية منظمة محلية كانت أو أجنبية، بل ويعتمد به على قدرتها في تكوين المزيج الأكفأ من رؤوس الأموال بأنواعها المتعددة الموجودة لديها، فرأس المال الفكري هنا يشمل المعرفة المفيدة والمهارة والتي يمكن توظيفها واستخدامها لصالح الشركة فلا تصبح أي فكرة أو معرفة ذات قيمة وفائدة مرجوة ما لم يتم تطبيقها ووضعها موضع التنفيذ مباشرة، ومع ذلك فنجد أن بعض المديرين يتجاهلون أهم ممتلكاتهم الثمينة ، فهم يعرفون كل الأصول المالية والمادية تماما والتي لديهم سواء الأموال التي تحتفظ بها أو في البنوك أو في قيمة الأراضي والمباني، أما رأس المال الفكري للشركة

والذي له قيمته التي لا تقل عن سابقتها فغالبا ما ينال النصيب الأدنى من الاهتمام والرعاية منهم. والحقيقة التي لا تقبل الشك أن قيمة رأس المال الفكري استثمار له عائد مجز على المدى الطويل، ولكي يتحقق هذا العائد يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أن رأس المال الفكري إنما هو استثمار تبذل من أجله كل الطاقات في سبيل الحصول عليه.

41.2 عناصر رأس المال الفكري

إن تحديد مكونات رأس المال الفكري من الأمور المهمة التي تفيد في تقييم رأس المال الفكري للشركات وتحديد قيمتها الحقيقية في البيئة التنافسية في العصر الحالي، وإن رأس المال الفكري له عدة تصنيفات: (Nasser,2018)

أولاً: تصنيف (pulic,2000) صنف بوليك رأس المال الفكري الى ثلاثة أقسام وهي التي يعتمد عليها في الجانب التطبيقي في الدراسة:

رأس المال البشري وهي عبارة عن العنصر البشري لرأس المال الفكري التي تتمثل في مهارات الأفراد العاملون داخل الشركة وخبراتهم وقدرتهم لإيجاد حلول المشكلات التي تواجههم وتلبية متطلبات الزبائن، وهو مصدر الابتكار في الشركة.

رأس المال الهيكلي: يتمثل في قدرة الشركة على مواجهة التحديات الخارجية أو الداخلية لمقابلة متطلبات السوق، ويتكون من براءات الاختراع والعلامات التجارية وتكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات والأجهزة والبرامج والهيكل التنظيمي للشركة، وهو ما يبقى في الشركة بعد إطفاء أصولها.

رأس المال الوظيفي ويعرف بأنه جزء الأصول الملموسة من رأس المال ويحتوي على كل من الأصول المادية والمالية، حيث أنه يتم التعبير عن الجزء المادي بالأصول الثابتة والمواد الخام، أما الجزء المالي فيتم التعبير عنه بالجزء المتبقي من الأصول الموجودة بعد مغادرة موظفي الشركة، ويساهم في توليد الموجودات التشغيلية، ويتم تمويله بطريقتين إما بواسطة الديون طويلة الأجل أو الأسهم.

ثانياً تصنيف (Bernadette): حيث أنه صنف رأس المال الفكري إلى: (Nasser,2018)

➤ رأس المال البشري حيث عبر عنه بالخبرات والمهارات القدرات العقلية التي يمتلكها العاملون في الشركة.

➤ رأس المال الهيكلي: يتمثل في مجموعة الأنظمة الفرعية والتي تشمل كل العمليات التشغيلية والتصنيعية للشركة ويضاف أيضاً جميع أشكال الملكية الفردية كالشهرة، براءات الاختراع العلامات التجارية.

➤ رأس المال العملاء : يشمل ما تحققه الشركة والتي تتمثل بالخدمات التي تقدمها الشركة لعملائها كالجودة الجيدة للمنتجات والخدمات المميزة، فهي تعكس طبيعة العلاقة بين الشركات والأطراف المستفيدة.

ثالثاً تصنيف (xera): حيث أنه صنف رأس المال الفكري إلى:

رأس المال الداخلي حقوق النشر، براءات الاختراع، فلسفة الإدارة، ثقافة المنظمة، نظم المعلومات نظام الانترنت العلامات التجارية الأصول المحولة ادارة العمليات التكنولوجية.

رأس المال الخارجي حصة السوق التعويضات قنوات التوزيع معايير الجودة، اتفاقيات الامتياز، اتفاقيات التراخيص، رضا العميل، أسماء الشركات. (Nasser,2018)

رأس المال البشري: المؤهلات التعليم، إشراك العاملين في لجان اجتماعية، التطوير الوظيفي القدرة على مواجهة التغيرات، روح المبادرة والابتكار، عروض للعاملين، القيمة المضافة لكل عامل النشاط الثقافي المستوى التعليمي برامج تدريبية، خطة استحقاقات العاملين.

رابعاً : تصنيف (Edverson):

⇐ رأس المال البشري المعارف والكفاءات والخبرات لدى العاملين وأصحاب القرار في الشركة.

⇐ رأس المال البنيوي: تشمل جميع العناصر التي تساعد في تحديد طريقة عمل الشركة واتجاهها كتحقيق الخطر إدارة المخاطر، طرق إدارة المبيعات، مع الأخذ بعين الاعتبار التوقعات المستقبلية والاعتراف بالأفكار الحديثة والأدوات المتكيفة مع التطوير.

⇐ رأس المال التنظيمي عبارة عن الأدوات والتقنيات المستخدمة للإشراك في تقاسم المعلومات داخل الشركة، فهو يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري.

⇐ رأس مال التجديد هي العناصر التي تسمح للشركة بالتجديد كالعلامات التجارية وبراءات الاختراع وحقوق الاستثمار .

⇐ رأس مال الزبون إن العلاقات الجيدة مع الزبائن تنعكس إيجابياً على إيرادات الشركة، وتتمثل مؤشرات القدرة التسويقية الأساسية، كفاءة السوق ومؤشرات ولاء الزبائن.

5.1.2 نماذج قياس رأس المال الفكري

1. نموذج رسملة السوق حيث وفقاً لهذه الطريقة يتم حساب الفرق بين القيمة السوقية للشركة وحقوق المساهمين ولزيادة الدقة عند حساب الرسملة يجب تعديل القوائم المالية على أساس التكلفة التاريخية من أجل إظهار أثر التضخم أو تكلفة الاستبدال ، تعتبر هذه الطريقة سهلة الاستخدام والفهم وهذه هي الميزة الوحيدة، أما عيوب هذه الطريقة فهي تعتمد على القيمة السوقية للشركة والتي تعتبر قيمة متقلبة، ولا يمكن من خلال هذه الطريقة مقارنة الشركة مع شركات أخرى من قطاع آخر. (سمور، 2020)
2. طريقة Q التوبين: حيث وفقاً لهذه الطريقة يتم مقارنة القيمة السوقية للشركة بالقيمة الاستبدالية للأصول وهذا لإيجاد قيمة (2) حيث تتراوح النسبة بين أكثر من 1 أو أقل من 1 ، والحد الأدنى هو 1 وتستخدم هذه الطريقة من أجل التنبؤ في بعض القرارات الاستثمارية، ومن مميزات هذه الطريقة بأنها تقوم بحساب نسبة للقيمة الدفترية ونسبة أخرى للقيمة السوقية فإذا كانت هذه النسب منخفضة فهذا يعني انخفاض قيمة الأصول غير ملموسة أي أن الشركة لا تقوم بإدارة أصولها الفكرية بشكل فعال أي يجب أن تقوم الشركة بتعديل حافطة الاستثمارات.

3. طريقة رأس المال الفكري المباشر : وتقوم هذه الطريقة بقياس قيمة رأس المال الفكري من خلال تحديد مكوناتها المختلفة، بحيث يمكن تقييمها إما بصورة فردية أو مجمعة، وهذا الأسلوب يركز على الأصول السوقية كرضا العملاء والأصول غير ملموسة والأصول البشرية كالتدريب والتطوير والأصول الهيكلية كنظم المعلومات، وقد تكون هذه الطريقة مفيدة للمنظمات الحكومية والغير ربحية بسبب أن منهجيتها لا تعتمد على الموارد المالية.

4. طريقة بطاقة الأداء المتوازن تم اقتراح هذا النموذج من قبل Kaplan & Norton والذي يقوم على تحقيق التوازن بين العمليات الداخلية والخارجية من منظور مالي، وهذا النظام يؤكد على احتياج إدارة الشركة الى اعتماد نظام قياس ذو أبعاد مختلفة يكون قادراً على قياس الأداء عبر قياس العناصر المالية وغير المالية ويتمثل هذا النموذج في أربع مجموعات من القياس (مجموعة قياسات تعبر عن الأداء المالي، مجموعة مقاييس تعبر عن رضا العملاء، مجموعة مقاييس تعبر عن أداء العمليات الداخلية، مجموعة مقاييس تعبر عن مقدرة المنشأة على التعلم والابتكار)، وتتصل هذه الأبعاد الأربعة فيما بينها من خلال علاقة الأثر والسبب، حيث تساهم جميع هذه الأبعاد في تحقيق أهداف واستراتيجية الشركة، وهذه الأساليب ليست فقط مفيدة للشركات الربحية إنما مفيدة للمنظمات الغير ربحية والحكومية، وبسبب اختلافات المؤشرات واختلاف الموارد والاستراتيجيات قد يصعب المقارنة بين الشركات. (Nasser,2018)

5. طريقة القيمة الاقتصادية المضافة: تم اقتراحها بواسطة Stewart في عام 1990-1991 كمقياس شامل لأداء الشركات وهو الدخل المتبقي بعد خصم مصروفات التشغيل والضرائب ورسوم رأس المال من صافي المبيعات، وقد لاقت هذه الطريقة قبولاً في مجتمع المال والأعمال بسبب استخدامه متغيرات متعددة مالية كالخطيط المالي الموازنة الرأسمالية، قياس الأداء، ومن الناحية العملية ترتفع القيمة الاقتصادية المضافة إذا كان متوسط التكلفة المرجحة لرأس المال أقل من العائد على صافي الأصول والعكس صحيح، وتوفر متغيرات القيمة الاقتصادية المضافة مؤشراً إذا ما كان رأس المال الفكري منتجاً وذو فائدة على الشركة أم لا .

6. نموذج (Pulic) المعامل الفكري للقيمة المضافة وهذا النموذج المعتمد في الجانبي التطبيقي في الدراسة، تم تطوير هذه الطريقة بواسطة بوليك في عام 2000، تم تصميم هذه الطريقة كأداة محاسبية يمكن للشركات تطبيقها، وتقيس هذه الطريقة أداء رأس المال الفكري للشركة على المؤشرات المالية المستخرجة من القوائم الختامية ، حيث يهدف هذا النموذج إلى توفير معلومات حول كيفية إنشاء قيمة فعالة ومهمة من الأصول

الملموسة وغير الملموسة، حيث استخدم رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الوظيفي والقيمة المضافة التي تحسب بواسطة خصم المدخلات من مخرجات الشركة، واعتبر بوليك أن رأس المال البشري هو مقدار المبلغ المستثمر بالموظفين من أجل تحسين مهاراتهم، أما رأس المال الهيكلي فهي القيمة المتبقية بعد خصم المبلغ المستثمر في رأس المال البشري من القيمة المضافة، ويتكون رأس المال الوظيفي من رأس المال المادي ورأس المال المالي، ويوفر هذا النموذج معلومات يمكن استخدامها للمقارنات في الصناعة، وإن هذه الطريقة تركز على بناء القيمة ولا يركز على التكاليف، وتعتبر هذه الطريقة اجراء تحليلي المساعدة المدراء والمساهمين ومستخدمي القوائم المالية من رقابة وتقييم كفاءة القيمة المضافة من إجمالي موارد المؤسسة وكيفية الاستفادة من امكانيات الشركة لأقصى حد ممكن وزيادة قيمتها ، ووفق بوليك معادلة المعامل الفكري للقيمة المضافة: رأس المال الفكري رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي رأس المال الوظيفي.

وآلية حساب عناصر رأس المال الفكري هي كالتالي : (Nasser,2018)

- القيمة المضافة فتحسب بطريقتين 1- الربح التشغيلي + الإهلاكات + الإطفاءات + تكلفة الموظفين.
- إجمالي الإيرادات - إجمالي التكاليف.
- رأس المال البشري ويحسب بقسمة القيمة المضافة على تكاليف الموظفين
- رأس المال الهيكلي ويحسب بالفرق بين القيمة المضافة وتكلفة الموظفين، وثم نقسم هذا الفرق على القيمة المضافة.
- رأس المال الوظيفي: يحسب بقسمة صافي القيمة الدفترية للأصول غير المتداولة على القيمة المضافة.

6.1.2 أبعاد رأس المال الفكري

تتعدد وتنوع أبعاد رأس المال الفكري تبعاً لنوعية الدراسة وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على ثلاثة أبعاد

على النحو التالي: (العامري، 2019)

— رأس المال البشري:

يمثل التراكم المعرفي لدى العاملين بالمنظمة وما يمثله من تنامي خبراتهم المثلة في المعارف والمهارات والقدرات والتي تمكنهم من حسن كفاءة أداء ليس فقط ما يوكل إليهم من أعمال ومما يتضمنه الوصف الوظيفي لما يشغلونه من وظائف من عمليات ولكن الأهم هو النتيجة المستدامة لأدائهم المهني والإداري وتفاعلهم الشخصي بالمنظمة.

ويتضمن المعرفة، والتعليم، والمؤهلات، وإشراك الموظفين في لجان اجتماعية، والتطوير الوظيفي، وروح المبادرة والابتكار والقدرة على مواجهة التغيرات، والإنصاف في العرف والخبرة والدين، وقضايا الملكية والإعانة، بالإضافة إلى عدد العاملين، وشكر العاملين، وعروض الموظفين، وخطة قيادة العاملين، وخطة استحقاقات العاملين و المستوى التعليمي، والقيمة المضافة من كل عنصر، والقيمة المضافة لكل عامل

— رأس المال الهيكلي: (العبادي، 2018)

ويمثل نظام العمل و الذي يقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للمنظمة و جميع القواعد والمبادئ التي تعتمد عليها المنظمة في تعاملها الداخلي مع جميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة ويتضمن البنى الارتكازية لرأس المال البشري، بما في ذلك القدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق.

كما يتضمن نوعية نظم المعلومات التقنية وإمكانية الوصول إليها، ورؤى الشركة، وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وهو يمثل الهيكل التنظيمي للشركة ومادتها الصلبة، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين الشركة من تغليف وتحريك استخدام رأس المال البشري.

— رأس المال العلائقي: (أبو يحيى، 2019)

يمثل العملاء الذين يعتبرون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المنظمات، ويتضمن علاقات المنظمة مع الأطراف الخارجية المعنية، والتي تشمل الزبائن والمجهزين و المنافسين و أسواق الأسهم والحكومة.

ويعد رأس المال العلائقي من مكونات رأس المال الفكري، ويطلق على هذا العنصر عدة مسميات منها رأس المال الزبائني أو رأس المال رأس المال العلائقي أو رأس المال الخارجي ، و على أية حال فإن هذه الاختلافات في المسميات تعطي دلالة محددة، وهي أن هذا النوع من رأس المال يكون خارج المنظمة على خلاف النوعين السابقين رأس المال البشري والهيكلية اللذين يكونان داخل المنظمة، كما أن للمنظمة سيطرة مباشرة عليهما، إلا أن سيطرة المنظمة على رأس المال العلائقي تكون غالباً بشكل غير مباشر.

وتذهب وجهة نظر أخرى إلى أن رأس المال العلائقي ذو شقين داخلي و خارجي، إذ تتحدد قيمة المنظمة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بزبائنها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية أو الخارجيين المستفيدين من السلع و الخدمات، إذ أن رضا الزبائن و ولائهم بعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون و إشباع رغباتهم وحاجاتهم، كما و أن المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى إيجاد القيمة المضافة، إذ أن الحفاظ على رأس المال العلائقي الداخلي يتطلب جهوداً حثيثة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز والتطوير.

يعرف العنزي رأس المال العلائقي بأنه قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، والمتمثل برضا الزبون وولائه و مدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه، وتلبية رغباته و احتياجاته بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها و صفقاتها، ومد جسور التعاون معه.

7.1.2 قياس رأس المال الفكري

إن القياس عملية أساسية وجانب رئيس في البحوث الإدارية، لأنها تعتبر أفضل طريقة لفهم الشيء والحدث المراد قياسه، ولهذا السبب فإن الاهتمام بموضوع القياس قد تزايد لدى متخذي القرارات والباحثين في مجال الإدارة؛ لأن قياس الظاهرة الإدارية أمر ضروري ومهم في تحديد المعلومات ذات المعنى لمتخذي القرارات للشروع باختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة لهم وبالتوقيت اللازم .

وبرغم أن كلمة القياس مألوفة لدى الإنسان المختص وغير المختص على حد سواء، ويرد ذكرها كثيراً في الأحاديث اليومية، إلا أنه لا يوجد أي اتفاق تام بين العلماء على تعريفه إذ يعرفه البعض بأنه " عملية إعطاء أرقام إلى خصائص الحاجات أو الأحداث باستخدام قوانين معينة. (محمد، 2020)

أما هناك من ينظر إلى القياس على أنه " العملية التي بواسطتها نحصل على صورة كمية المقدار ما يوجد في الظاهرة عند الفرد من سمة معينة، وتتوقف دقة نتائج القياس على دقة الأداة المستعملة.

يمثل القياس " مجموعة إجراءات التي تتبع لقياس مدى توافر خصائص معينة في الفرد والحكم على إمكانية قيام الفرد بمهام وأنشطة وظيفية معينة.

وفي ضوء ما تقدم يمكن أن نحدد أبعاد مفهوم القياس بما يأتي: (Nasser,2018)

- عملية تستهدف جمع معلومات عن سمة أو خاصية معينة.
- عملية تتبع فيها مجموعة إجراءات مثل طريقة القياس أداة القياس، توقيت القياس .. الخ.
- عملية تحدد النتائج بصورة كمية قابلة للملاحظة.
- عملية تتوقف نتائجها على دقة أداة القياس المستخدمة.
- عملية ضرورية في اتخاذ القرارات لأنها تساعد مراكز القرار من خلال نتائجها على تحديد البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة.

8.1.2 إجراءات قياس رأس المال الفكري

الغرض قياس رأس المال الفكري، لا بد من إتباع مجموعة من الإجراءات التي تمثل إرشادات توضح تفصيلات إتمام عملية القياس ، وتتلخص هذه الإجراءات بما يأتي: (عبد الله، 2021)

1. تحديد الخاصية التي يراد قياسها، لأن القياس لا يقيس الشيء أو الشخص بل يقيس خاصية ذلك الشيء بشكل واضح ودقيق لضمان قياسه بدقة، وبدون هذا التحديد للخاصية لا يمكن الوصول إلى قياسها بدقة، فليست كل معلومات العاملين رأس مال فكري، فمهارات العاملين ومعارفهم تعد رأس مال فكري إذا انطبقت

عليها الخصائص التالية: (متميزة أي لا يوجد من يملك المهارات والمعلومات والمعارف نفسها لدى المنظمات الأخرى المنافسة- استراتيجية أي أن هذه المعلومات والمهارات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً Ste للحصول عليها)

2. جمع البيانات والمعلومات عن حجم رأس المال الفكري والإجراءات المالية من المنظمات الكبيرة، للإفادة منها في عملية القياس واتخاذ القرارات الملائمة .

3. التزام القياس بالأهداف المحددة له ، وبدون هذا الالتزام والارتباك يفقد القياس اتجاهه وقيمه التشخيصية ويعجز عن المساعدة في الوصول إلى أحكام تؤدي إلى اتخاذ قرارات إذ تتوافر الأسس العلمية في القياس، ويقصد بذلك الموضوعية والصدق والثبات.

4. تشخيص المؤشرات التي تعتمد بالقياس لغرض اعتمادها واستخلاص النتائج الموضوعية في ضوءها ، ويقترح عدداً من المؤشرات في هذا الصدد هي: (متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للعاملين في المنظمة- معدل دوران توظيف الخبراء في المنظمة- مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة- المتغيرات التقنية التي يمكن أن تقلل من قيمة الخبرة- إمكانية قيام المنافسين باجتذاب وتوظيف بعض العاملين في المنظمة- قدرة العاملين في المنظمة على ابتكار منتجات وخدمات جديدة تحل مشكلات جديدة أو متوقعة سيواجهها الزبائن- نسبة المبيعات المتحققة من بيع منتجات جديدة إلى إجمالي مبيعات المنظمة على مدى خمس سنوات.

5. اعتماد أدوات متنوعة ومتعددة في القياس وذلك بسبب تعدد وتنوع أغراض القياس المطلوبة لرأس المال الفكري منها الاستبيان ، أو المقابلة، أو الملاحظة.

المبحث الثاني: أداء المشاريع الصغيرة

مقدمة

تتميز المشاريع الصغيرة بتعدد الأسماء التي تعطى لها وتعدد عملية تعريفها، والسبب في ذلك هو تعدد الأطراف المعنية بها، والتي تعطيها أسماء وتعريف مختلفة وقد يبدو بأن تعريف المشروع الصغير هو قضية بسيطة إلا أنها ليست كذلك، حيث يشار إلى مصطلح المشاريع الصغيرة على أنه من المفاهيم النسبية وليست المطلقة لعدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين والمختصين في الشؤون الاقتصادية والقانونية حول مفهوم محدد للمشروع الصغير، إذ لا يوجد تعريف موحد وجامع للمشاريع الصغيرة حيث تتفاوت مداخل التعريف حسب اهتمام الجهة المعنية.

وما زال مفهوم هذه المشاريع يثير جدلاً كبيراً يصعب معه تحديد تعريف محدد متفق عليه لأن هذه المشاريع تختلف في خصائصها الاقتصادية والتقنية والتنظيمية حسب درجة نمو وتقدم البلد الاقتصادية والتكنولوجية، بمعنى أن المشروع الذي كان صغيراً في مرحلة ما يمكن أن يصنف ضمن المشاريع الكبيرة حجماً في مرحلة نمو أخرى في نفس البلد، وما يعتبر مشروع صغير في بلد متقدم يعتبر مشروعاً كبيراً في بلد نامي، وما يعتبر مشروعاً صغيراً في قطاع الصناعة قد يصنف كمشروع كبير في قطاع الخدمات وهكذا. (الجيش، 2020)

يمكن تقسيم المعايير التي يتم على أساسها تصنيف المشاريع الصغيرة إلى نوعين هما: المعايير الكمية، والمعايير النوعية. المعايير الكمية: تشمل هذه المعايير عادة على (عدد العاملين ، ورأس المال، وقيمة الأصول وصافي القيمة المضافة، وقيمة الإنتاج، وقيمة المبيعات، ومعدل استخدام الطاقة). لكن معيار عدد العاملين هو الأكثر انتشاراً واستخداماً على المستوى العالمي، وذلك لسهولة التعامل، وثباته لفترة من الزمن ولتوفر الإحصاءات والبيانات حول متغير عدد العمال سواء من المصادر الرسمية أو من المشاريع نفسها، حيث يسهل عليها التصريح بأعداد العمال لديها من أن تصرح بحجم استثماراتها، لكننا نلاحظ أن هناك عدم اتفاق فيما بين الدول على حجم المشروع الصغير من حيث عدد العمال، حيث تتفاوت الواضح بين دولة وأخرى في المعايير المستخدمة لتحديد كون المشروع صغيراً أم لا.

1.2.2 تعريف المشاريع الصغيرة

يعرف المشروع الصغير بأنه الشركة أو المنشأة التي تمول وتدار ذاتيا من قبل أصحابها وتقوم على حجم عمالة قليل وتتصف بالشخصية وتتكون من وحدات إدارية أساسية غير متطورة وتشكل حيزا صغيرا في قطاع الإنتاج التي تعمل به وتقدم خدماتها للمنطقة التي تتواجد فيها . (بلموهوب، 2019)

ويعرف (كليفوردي) العمل التجاري الصغير أو المشروع الصغير بأنه هو العمل الذي يديره أصحابه بشكل فعال ويحمل الطابع الشخصي بشكل كبير ويكون محليا إلى حد كبير في المنطقة التي يعمل فيها ، وله حجم صغير نسبيا في الصناعة التي ينتهي إليها، ويعتمد بشكل كبير على المصادر الداخلية لتمويل رأس المال من أجل نموه.

وتعرف (برنوطي) المشروع الصغير بأنه : منظمة يقيمها أشخاص بهدف الربح من خلال ممارسة نشاط اقتصادي وبيع شيء يجده الآخرون نافعا فيدفعون ثمنا له، يتسم بالاستمرارية له وجود قانوني صغير بعدد العاملين (لا يزيد عن 50 موظف وعامل ويعملون بموقع متقارب وجها لوجه، ويعرفون بعضهم البعض شخصيا، وغالبا ما يكون العمل الصغير شركة أفراد وليس شركة أموال ، وتمتاز بتداخل الملكية مع الإدارة، وغالبا ما يمارس العمل الصغير نشاطا واحدا فيتكون من مشروع اقتصادي واحد بمعنى ليس فيه تنوع في الأنشطة، يديره أصحابه (مالكوه) بأنفسهم، تسود العلاقات الشخصية بين العاملين، وتهيمن الشخصية في تنظيمه ويعمل محليا في سوق محلي، وذات جنسية واحدة، ورأس ماله صغير، ويعتمد على مصادر التمويل الذاتية والداخلية. (التلهوني، 2018)

وردت عدة تعريفات للمشاريع الصغيرة على المستوى الدولي، منها: (Nasser,2018)

1. تعريف البنك الدولي: عرف البنك الدولي المشاريع الصغيرة بأنها تلك التي تستخدم من (10-49) عاملا في الدول النامية.

2. تعريف منظمة العمل الدولية عرفت منظمة العمل الدولية المشاريع الصغيرة بأنها " تلك المنشآت الإنتاجية والحرفية التي لا تتميز بالتخصص في الإدارة ويديرها مالكوها ويصل عدد العاملين فيها إلى .. 50) عاملا.

2.2.2 أهمية المشاريع الصغيرة

تتميز المشروعات الصغيرة بقدرتها على التكيف مع الأوضاع والظروف الطارئة وانخفاض مستلزماتها من رأس المال العامل نظراً لما تتطلبه من طرق تقنية وتكنولوجيا أقل كلفة، وملائمتها للظروف المحلية وقدرتها على تحسين مهارات العاملين وتطوير الكفاءات ، والتطور الاقتصادي لأي دولة يعتمد على مدى قدرة مؤسساتها على الإنتاج وفق المعايير الاقتصادية وبالتالي لا نستطيع تجاهل دور المشروعات الصغيرة في النهوض في الاقتصاد القومي وأهميتها في المنظور الاقتصادي لجميع الدول بغض النظر عن درجة تقدمها . (الحمود، 2018)

تشكل المشروعات الصغيرة ما نسبته 97% من إجمالي عدد المشروعات في الولايات المتحدة الأمريكية وتسهم ب 34% من الناتج القومي الإجمالي الأمريكي وتسهم في خلق 58% من إجمالي فرص العمل المتاحة في أميركا ، وكذلك في كندا حيث تسهم في توفير 33% من فرص العمل بينما في اليابان تسهم في توفير 557 % من فرص العمل وتساهم المشاريع الصغيرة في القضاء على مشكلتي الفقر والبطالة، من خلال قدرتها الكبيرة على إيجاد فرص عمل لعدد كبير من الأيدي العاملة.

وكذلك خلق مداخيل لهم ولأصحاب هذه المشاريع، الأمر الذي يسهم في رفع المستوى المعيشي لفئات كثيرة من أفراد المجتمع فالبطالة تشير ببساطة إلى تعطيل جزء من الموارد الاقتصادية عن الإسهام في العملية الإنتاجية، الأمر الذي يبعد تلك المشاريع عن تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد، وبالتالي تراجع معدلات الاقتصاد وانخفاض مستوى المعيشة، إضافة إلى الآثار السلبية في مختلف المجالات الاجتماعية والسياسية والأمنية وغيرها.

وهناك دول تسهم المشروعات الصغيرة بشكل كبير في حل مشكلة البطالة لديها مثل إندونيسيا إذ تسهم هذه المشروعات بنسبة 88% من فرص العمل وكذلك غانا حوالي 85% . (محمد، 2020)

وتختلف الأرقام والنسب التي تبين الأهمية النسبية لهذه المشروعات وتلك المتعلقة بمساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي والميزان التجاري والتوظيف من دولة إلى أخرى، إلا أنه يمكننا القول إنها تشكل نحو 90% من إجمالي المشروعات في معظم اقتصاديات العالم، كما أنها تشغل بحدود 60% من إجمالي القوى العاملة ومن ناحية أخرى، فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية المشروعات الصغيرة بما يلي: (Ousama, 2019)

← أولاً: تعتبر من أفضل الطرق للحد من مشكلتي الفقر والبطالة، من خلال توفير فرص عمل وبكلفة أقل من كلفة توفيرها في المشروعات الكبيرة والمتوسطة.

← ثانياً: للمشروعات الصغيرة قدرة على إنتاج سلع وخدمات قابلة للتصدير كغيرها من المشروعات، ولديها أيضاً قدرة على إنتاج سلع وخدمات بديلة لتلك المستوردة، وبالتالي المساهمة في توفير العملات الأجنبية ورفع موجودات الدولة منها (Ousama ,2019)

← ثالثاً: تصلح أن تتكامل مع المشروعات الكبيرة وبكلفة منخفضة، وتشكل بيئة مناسبة للابتكار خاصة في قطاع الصناعة، وتطور روح المشاركة والإبداع والمخاطرة، كما أنها نتيج المجال أمام الشباب الطموح لتحقيق دخول مرتفعة مقارنة مع الوظائف الرسمية .

← رابعاً: توفر خياراً لمشاكل العمالة المجموعات المرأة والشباب والخريجين الجدد والعائدين.

3.2.2 خصائص ومميزات المشاريع الصغيرة

تتميز المشاريع الصغيرة بالعديد من الخصائص نذكر منها : (دخان، 2018)

1. انخفاض حجم رأس المال مقارنة بالمشاريع الكبيرة ، الأمر الذي ينسجم مع رغبة بعض المستثمرين الذين يملكون مدخرات قليلة ويرغبون في الإشراف المباشر على استثماراتهم دون اللجوء إلى المشاركة مع آخرين.
2. مالك المشروع هو مديره، إذ يتولى العمليات الإدارية والفنية، وهذه الصفة غالبية على هذه المشاريع كونها ذات طابع أسري (عائلي) في أغلب الأحيان، لهذا فإن نجاح المشروع يعتمد بشكل كبير على القدرات الإدارية والفنية لصاحب المشروع.
3. انخفاض تكلفة العمالة، فالمشاريع الصغيرة تستخدم تقنية إنتاجية أقل تعقيداً وأقل كثافة رأسمالية ، وبالتالي تمتلك القدرة على امتصاص العمالة لا سيما وأن انخفاض تعقيد التقنية فيما يجعل التدريب على استخدامها أكثر يسراً.
4. انخفاض حجم الإنتاج، الأمر الذي يقلل من تكاليف وأعباء التخزين والاحتفاظ بالإنتاج لمدة طويلة، غير أن هذا يخلق مشكلة وهي عدم الاستفادة من وفورات الإنتاج بأحجام كبيرة انخفاض القدرات

الذاتية على التوسع والتطوير والتنوع والتحديث لأن مثل هذه القدرات تحتاج إلى أموال وخبرات للقيام بأنشطة البحوث والتطوير وهذه قد لا تتوافر في المشاريع الصغيرة. تمتاز هذه المشاريع بتوفير بيئة عمل ملائمة حيث يعمل صاحب المشروع والعاملين جنباً إلى جنب لمصلحتهم المشتركة، وغالباً ما تربطهم مع بعضهم البعض علاقة قرابة أو صدقة، وبالتالي هذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية العمل وربحية المشروع.

4.2.2 المعوقات التي تواجه المشاريع الصغيرة

تواجه المشاريع الصغيرة العديد من المشاكل والمعوقات التي تؤثر على سير عمل هذه المشاريع وبالتالي الحد من فعالية أثر هذه المشاريع من تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المرجوة منها ، ويمكن تصنيف هذه المشاكل بالآتي: (الحجاج، 2020)

1. **المشاكل التمويلية :** تعد هذه من أهم المشاكل التي تعاني منها المشاريع الصغيرة في مرحلة التأسيس وما بعد التأسيس، ويعود ذلك إلى عدم قدرة هذه المشاريع في الحصول على التمويل الخارجي، واعتمادها بشكل كبير جداً على التمويل الذاتي، وذلك لعدم قدرتها على الإيفاء بشروط الحصول على الائتمان من مصادر خارجية كتوفير الضمانات اللازمة وتوفير قوائم مالية نظامية ، وصغر حجم القروض التي تحتاجها وارتفاع تكاليف إدارة ومتابعة هذه القروض، ونقص الخبرة لدى أصحاب هذه المشاريع في أساسيات المعاملات المصرفية.
2. **المشاكل التسويقية :** نظراً لارتفاع عدد المشاريع المقامة ضمن القطاع الواحد والتي يزيد إنتاجها عن حاجة السوق المحلية، بالإضافة إلى انخفاض جودة إنتاجها بسبب استخدام عمالة غير ماهرة ووسائل تقنية تقليدية في الإنتاج، فإنها لا تستطيع تصريف إنتاجها للخارج مما يؤدي إلى فشل هذه المشاريع، بالإضافة إلى عدم وجود منافذ تسويقية منتظمة لتعريف المستهلك بمنتجاتها، وعدم إتباع الأسلوب العلمي الحديث في مجال التسويق والاعتماد على المهارات الشخصية والوسطاء في تصريف السلع مما يمثل غيباً في أسعار هذه السلع.
3. **المشاكل الإدارية :** وتكمن في عدم إتباع الأصول الإدارية الحديثة في إدارة أعمال المشاريع الصغيرة، حيث أن إدارة المشروع الصغير من قبل المالك تعتبر من إحدى المشاكل التي تواجهها المشاريع الصغيرة ، ذلك

لأن المالك يحاول فرض سيطرته على الإدارة والصلاحيات واتخاذ القرارات، ومعظمهم يبقى المشروع صغيراً ولا يهدف إلى التوسع والنمو لكي لا يضطر إلى منح الصلاحيات إلى مديرين آخرين يقاسمونه السلطة، كما أنه لا يملك الثقافة الإدارية والمحاسبية والإنتاجية الكافية الأمر الذي يعرض المشروع إلى التعثر والفشل.

4. المشاكل الفنية :

تتمثل أهم المشاكل الفنية فيما يلي: (Ousama, 2019)

- التقنيات المستخدمة في عملية الإنتاج حيث أن هذه المشاريع تعتمد في إنتاجها على استخدام معدات وآلات بدائية غير متطورة تكنولوجيا الأمر الذي يحول دون تطوير منتجاتها بما يتماشى والمواصفات العالمية في الأسواق الدولية.
- العمالة المستخدمة ان النقص في الأيدي المؤهلة والمدربة من المشاكل التي تواجه المشاريع الصغيرة، ومرد ذلك هو سيطرة المشاريع الكبيرة على تلك الفئة من الأيدي المؤهلة والمدربة من خلال تقديم الأجور الأعلى لهم بالإضافة إلى الحوافز المادية المشجعة، لهذا فإن المشاريع الصغيرة تواجه مشكلة في هذه الكفاءات خاصة في ظل المستويات المتدنية من الأجور التي تقدمها لتلك الكفاءات، الأمر الذي يؤدي بالمشاريع الصغيرة إلى الاعتماد على العمالة غير المدربة، حيث تقوم بتدريبهم أثناء العمل مما يترك آثاراً سلبية على إنتاجية العمل في هذه المشاريع.
- المواد الأولية : وتكمن في ارتفاع أسعار المواد الأولية اللازمة لعملية الإنتاج وعدم توافرها في السوق المحلي، حيث تقوم معظم المشاريع الصغيرة باستيراد احتياجاتها من المواد الخام من الخارج، الأمر الذي يجعلها عرضة لتغير أسعارها والتي نتج عنها الارتفاع في الغالب.

5.2.2 أداء المشاريع

يعتبر موضوع أداء المشاريع الصغيرة عملية ضرورية وملحة، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه هذه المشاريع في الاقتصاد، وذلك في ظل التحديات والتغيرات المستمرة ويتميز موضوع قياس وتقييم الأداء بأهميته الاستراتيجية في استمرارية المشروع على المدى الطويل، كما تزداد أهميته مع ازدياد متطلبات الشفافية التي تتطلبها القوانين

والتشريعات الحديثة بهدف تعزيز الوعي لدى المستثمرين حول أداء المنشآت وحماية لممتلكاتهم وثرواتهم . (بلموهوب، 2019)

6.2.2 تعريف الأداء

يمكن تحديد مفهوم تقييم الأداء على أنه عملية تستهدف الوقوف على مدى نجاح المنشأة في تحقيق أهدافها المرسومة في كما يمكن تعريف الأداء على أنه قياس أداء الأشخاص باستخدام المعايير المحددة مقدماً والتي تستخدم المقارنة الأداء الفعلي للأشخاص .

كما أنه يعبر عن تقييم النشاط المنشأة في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة وهي سنة مالية في العادة. (Ousama, 2019)

كما يعني تقييم الأداء، مقارنة النتائج الفعلية بأهداف معينة سبق الاتفاق عليها ومحاولة التعرف على نواحي القوة أو الضعف في المنشأة من خلال تفسير الفروق الملحوظة بين الناتج الفعلي والهدف المخطط له.

ومما سبق يرى الباحث أن عملية تقييم الأداء تهدف بالأساس إلى التحقق والتأكد من سلامة تنفيذ الخطط الموضوعية والأهداف المحددة مقدماً والتأكد من قيام الأفراد والمسؤولين عن تنفيذ الواجبات والمهام الملقاة على عاتقهم بكفاءة، حيث يتم ذلك عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالخطط والأهداف المحددة بغية تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها ومساءلة المسؤولين عنها تمهيداً لاتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وتصحيح مسارات الأنشطة المختلفة وفق ما هو مخطط لها.

7.2.2 أهمية تقييم الأداء

تعتبر عملية تقييم الأداء التسويقي إحدى العمليات الأساسية المطلوبة للتحقق من إنجاز الخطط التسويقية الموضوعية، ومقارنة الأداء الفعلي بالنتائج والأهداف المطلوب تحقيقها ثم توفير التغذية العكسية للإدارة العليا التي بدورها تقوم بتقييم النتائج واتخاذ القرارات لتصحيح المسارات والانحرافات الخاطئة، وأنها جزء من عملية الرقابة باعتبارها عملية توجيه الأنشطة الشركة التسويقية وصولاً لتحقيق أهدافها. (التلهوني، 2018)

وتسهم عملية تقييم الأداء التسويقي في تحديد أهمية وخواص الأنشطة التشغيلية والمالية للمشروع من خلال معلومات تستخرج من القوائم المالية تساعد في تقييم الأداء التسويقي واتخاذ القرارات.

كما أنها توضح العلاقات التبادلية بين الأقسام والفروع المختلفة، حيث تساعد العملية على التحقق من قيام الأقسام والفروع بوظائفها بأفضل كفاءة ممكنة، وأنها تحقق معايير الجودة للإنتاج.

8.2.2 مؤشرات قياس الأداء

كانت منظمات الأعمال تركز على المؤشرات المالية فقط لقياس الأداء، مثل حجم المبيعات الربحية العائد على الاستثمار أما حالياً فإن هناك عدد كبير من منظمات الأعمال بدأت تستخدم المؤشرات غير المالية لقياس الأداء مثل مدى رضا وولاء الزبائن.

وإن هذا الاتجاه الجديد من حيث استخدام المؤشرات غير المالية لتقييم الأداء جاء ليتناسب مع الفلسفات الحديثة بعلم الإدارة والتي تدعو المنظمات لأن تتعامل مع البيئة الخارجية بطرق مختلفة كونها تتأثر فيها وعليه يمكن تقسيم المؤشرات إلى مؤشرات مالية ومؤشرات غير مالية لقياس الأداء على النحو التالي: (الجيش، 2020)

أولاً: المؤشرات المالية (الربح الحصة السوقية، حجم المبيعات العائد على الاستثمار العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية العائد على السهم، نمو الأصول).

ثانياً: المؤشرات غير المالية (رضا الزبائن ولاء الزبائن جودة السلع والخدمات، تطوير الخدمات والسلع الجديدة، رضا الموظفين، دوران الموظفين، المسؤولية الاجتماعية للمنظمة).

وأشارت العديد من المراجع إلى وجود عدد كبير من العوامل المؤثرة على الأداء العام تتمثل:

- أولاً: كثافة الاستثمار : يتحكم مستوى التكنولوجيا السائدة، وطريقة إدارة العمل داخل المؤسسة بمقادير رأس المال العامل والثابت المطلوبة لإنتاج الكميات المراد بيعها أو الممكن تسويقها بشكل عام قد تؤدي كثافة الاستثمار إلى إحداث تأثير سلبي على المقاييس النسبية للربح أو الصافي النقدية.

— ثانياً: الإنتاجية: تعتبر المؤسسات التي تكون فيها إنتاجية العمال عالية أكثر ربحية من تلك التي ينتج العاملين فيها قيمة مضافة منخفضة.

— ثالثاً: الحصة السوقية تؤثر الحصة السوقية المتحققة لمؤسسة ما على أرباحها ومستوى النقدية فيها، ويمكن النظر للحصة السوقية للمؤسسة بالنظر للحصص السوقية لأكثر ثلاثة منافسين لها في سوق السلعة الكلي

— رابعاً: درجة النمو السوق السلعة والتي يمكن قياسها باستخدام مؤشرات مثل زيادة نسبة المبيعات السنوية

خامساً: جودة السلعة أو الخدمات المقدمة وهو أيضاً من المعايير الإيجابية المقبولة لقياس نوعية الأداء المالي للمؤسسات التي تقدم تلك السلع والخدمات

— سادساً: درجة الابتكار والتميز وهذه تؤثر إيجابياً على أداء المؤسسات التي تتبنى تلك الابتكارات التعديلات أو سياسة التمايز، وذلك بهدف إحداث آثار إيجابية على المستهلكين في الأسواق المستهدفة، إن الاختيار الصحيح للاستراتيجيات التسويقية هو الدالة لنجاح تقييم المشاريع الصغيرة، لما لذلك من انعكاس على تقييم الأداء حيث يعتبر قياس الأداء أحد مراحل التقييم، ويتم قياس الأداء عن طريق تحديد الانحرافات فيما تحقق من الأهداف وتحديد مراكز الخلل لتصويبها. (Ousama, 2019)

ومما سبق يري الباحث أن أداء المشاريع الصغيرة يعد مؤشراً رئيسياً على نجاحها وقدرتها على تحقيق أهدافها في بيئة الأعمال. يشمل أداء المشاريع الصغيرة مجموعة من العوامل التي تقيس الكفاءة التشغيلية، الربحية، النمو، والقدرة على البقاء والتطور في السوق. يمكن تقسيم تقييم الأداء إلى عدة جوانب رئيسية تشمل الأداء المالي، الأداء التشغيلي، الأداء التسويقي، والأداء التنظيمي.

← الأداء المالي: يعكس القدرة على تحقيق الأرباح والنمو المالي المستدام. يتم تقييمه من خلال مؤشرات مثل العائد على الاستثمار، هامش الربح، والإيرادات. تحقيق أداء مالي قوي يتطلب إدارة فعالة للتكاليف، وزيادة الإيرادات من خلال تحسين المبيعات وتقديم قيمة مضافة للعملاء.

← الأداء التشغيلي: يرتبط بكفاءة العمليات والإنتاجية يتضمن ذلك القدرة على إدارة الموارد بكفاءة، تحسين العمليات التشغيلية، وضمان الجودة في المنتجات والخدمات، تعتبر الكفاءة التشغيلية عاملاً حاسماً في تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمشروع.

← الأداء التسويقي: يعكس القدرة على جذب العملاء والاحتفاظ بهم يتضمن ذلك تحليل السوق وفهم احتياجات العملاء، تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة، وإدارة العلاقات مع العملاء. أداء تسويقي قوي يمكن أن يزيد من حصة السوق ويبني ولاء العملاء، مما يعزز النمو المستدام.

← الأداء التنظيمي: يتعلق بالهيكل الإداري والثقافة التنظيمية، يشمل ذلك القدرة على تنظيم العمل، تعزيز التعاون بين الفرق، وتطوير المهارات القيادية، الأداء التنظيمي الجيد يساهم في خلق بيئة عمل محفزة، تتيح للموظفين تقديم أفضل ما لديهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمشروع.

بشكل عام، يتطلب تحقيق أداء متميز في المشاريع الصغيرة تحقيق توازن بين هذه الجوانب المختلفة. من خلال الاستثمار في تطوير رأس المال البشري، الابتكار، وتحسين العمليات، يمكن للمشاريع الصغيرة تحقيق مستويات عالية من الأداء والقدرة على التكيف مع التغيرات السوقية والمنافسة. يعتبر الأداء القوي دليلاً على صحة واستدامة المشروع، وركيزة أساسية للنمو والنجاح في الأجل الطويل.

9.2.2 أبعاد أداء المشاريع

يشمل أداء المشاريع أبعاداً متعددة تُساهم في تحديد مدى نجاح المشروع وتحقيق أهدافه. من بين هذه الأبعاد المهمة: التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء. لكل بُعد من هذه الأبعاد تأثير كبير على الأداء العام للمشروع، وهي تتكامل لتشكيل صورة شاملة عن فعالية وكفاءة المشروع، وتتمثل هذه الأبعاد على النحو التالي: (بلموهوب، 2019)

1. التعلم والنمو:

يُعدّ التعلم والنمو بُعداً أساسياً في تحسين أداء المشاريع، حيث يركز على تطوير رأس المال البشري والبنية التحتية المعرفية داخل المشروع، يتضمن هذا البُعد الاستثمار في تدريب الموظفين، تعزيز المهارات، وتطوير القدرات القيادية. من خلال تبني ثقافة التعلم المستمر، يمكن للمشاريع الابتكار والتكيف مع التغيرات السوقية، مؤشرات هذا البُعد تشمل معدل التدريب، نسبة الموظفين الحاصلين على شهادات متقدمة، ومستوى الابتكار في المنتجات

والخدمات. التعلم والنمو يساهمان في بناء فريق عمل متمكن قادر على تحقيق أداء عالي وزيادة التنافسية في السوق.

2. العمليات الداخلية:

تُعنى العمليات الداخلية بكفاءة وإنتاجية العمليات التشغيلية داخل المشروع، هذا البُعد يركز على تحسين العمليات والأنظمة لضمان تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة، يتضمن ذلك تبسيط العمليات، تقليل الفاقد، وضمان جودة الإنتاج، مؤشرات الأداء هنا تشمل معدل الإنتاج، نسبة الهدر، ووقت الدورة الإنتاجية. تحسين العمليات الداخلية يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المالي والقدرة على تلبية احتياجات العملاء بفعالية.

3. رضا العملاء:

يُعدّ رضا العملاء من أهم الأبعاد التي تعكس نجاح المشروع في السوق، يرتبط هذا البُعد بقدرة المشروع على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل مستمر، يشمل قياس رضا العملاء جمع تغذية راجعة من العملاء، تحليل مستوى الرضا، ومعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية، مؤشرات الأداء تشمل معدل رضا العملاء، معدل الاحتفاظ بالعملاء، ومستوى ولاء العملاء. تحقيق رضا العملاء يعزز سمعة المشروع ويبني علاقات طويلة الأمد مع العملاء، مما يدعم النمو المستدام وزيادة الإيرادات.

تتفاعل هذه الأبعاد مع بعضها البعض بشكل متكامل لتحقيق الأداء الأمثل للمشروع. على سبيل المثال، تحسين التعلم والنمو يساهم في تطوير مهارات الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على كفاءة العمليات الداخلية. العمليات الداخلية الفعالة تؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية، مما يزيد من رضا العملاء. بدوره، يؤدي رضا العملاء إلى تحسين الأداء المالي ويُتيح للمشروع المزيد من الموارد للاستثمار في التعلم والنمو. (Ousama, 2019)

تُعدّ أبعاد التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء من الركائز الأساسية لتحسين أداء المشاريع. من خلال التركيز على هذه الأبعاد وتبني استراتيجيات متكاملة، يمكن للمشاريع تحقيق نجاح مستدام وبناء ميزة

تنافسية قوية في السوق. تحقيق التوازن بين هذه الأبعاد يضمن أن المشروع ليس فقط قادرًا على التكيف مع التغيرات، بل أيضًا على تحقيق التفوق والابتكار بشكل مستمر.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

تسعى الدراسة التعرف إلى أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية من خلال التعرف على المنهج المتبع ومجتمعها والعينة المتاحة لها، بالإضافة إلى قياس صدقها وثباتها الذي يحقق ملاءمة البيانات المجمعة للتحليل الإحصائي.

1.3 منهج الدراسة

بعد وضوح آلية وكيفية تطبيق الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي كمنهج دراسي مناسب في اجراء الدراسة، بحيث تم وصف مشكلة الدراسة وما ينبثق عنها من مفاهيم وأدبيات ذات صلة في مجال الدراسة الحالية.

2.3 مجتمع الدراسة

يعتبر موظفو شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية هم المجتمع الذي ستنتقل منه الدراسة، تكونت وحدة المعاينة من فئة المدراء ونواب المدراء ورؤساء الاقسام في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم وعددهم (616) موظف بطريقة المسح الشامل، وبلغت الاستبانات التي تم تحليلها (579) استبانة ونسبة بلغت (94) ، كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (1): نسبة الاستبانات الصالحة إلى الاستبانات الموزعة

العينة	حجم العينة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستبانات الصالحة إلى الاستبانات الموزعة
وحدة المعاينة	616	579	579	94%

3.3 أداة الدراسة

بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وتم تقسيم مستوى موافقة افراد الدراسة إلى ثلاثة مستويات

بناءً على المعادلة الآتية:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- المنخفض من (1) - أقل من (2.34).
- المتوسط من (2.34) - أقل من (3.67)
- المرتفع من (3.67) إلى (5).

الجدول رقم (2): عدد وأرقام الفقرات التي قاست أبعاد الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
المتغير المستقل: رأس المال الفكري		
رأس المال البشري	5	5-1
رأس المال الهيكلي	6	11-6
رأس المال العلائقي	6	17-12
المتغير التابع: الأداء		
التعلم والنمو	5	22-18
العمليات الداخلية	6	28-23
رضا العملاء	6	34-29
المجموع الكلي للأداة ككل		34

4.3 صدق وثبات الاستبانة

أولاً صدق الاستبانة: تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الاستبانة من خلال عرضها على عدد من الأساتذة في الهيئة التدريسية بالجامعات الأردنية، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل أداة الاستبانة بناءً على ذلك الملحق (2).

ثانياً: ثبات الاستبانة: تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) لقياس الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة وأبعادها من خلال قياس الفقرات، حيث يبين الجدول رقم (5) أن جميع القيم كانت أكبر من 70% أي أن فقرات الاستبانة تتمتع بالاتساق الداخلي. (Sekaran & Bougie, 2016)

جدول رقم (3): نتائج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

الرقم	المجال	معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
المتغير المستقل: رأس المال الفكري			
رأس المال البشري	.802	5	
رأس المال الهيكلي	.750	6	
رأس المال العلائقي	.839	6	
المتغير المستقل ككل	.890	17	
المتغير التابع: الأداء			
التعلم والنمو	.840	5	
العمليات الداخلية	.814	6	
رضا العملاء	.813	6	
المتغير التابع ككل	.888	17	

5.3 أساليب تحليل البيانات

لأغراض التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية

الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة .
- معامل الانحدار المتعدد لاختبار أثر عناصر المتغير المستقل على كل عنصر من عناصر المتغير التابع.
- كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإيجاد ثبات الاستبانة.

الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات

تم عرض نتائج التحليل الاحصائي في هذا الفصل بما في ذلك نتائج الإحصاء الوصفي والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم اختبار الفرضيات عن طريق اختبار الانحدار المتعدد.

1.4 خصائص عينة الدراسة

تم في هذا الجزء وصف عينة الدراسة من خلال الخصائص الديموغرافية والشخصية لأفراد وحدة المعاينة والمتمثلة في النوع الاجتماعي، الفئة العمرية المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة في مؤسسات التمويل، وتم عرضهم في الجداول الآتي:

الجدول (4) وصف عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية

المتغير	المستوى / الفئة	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكور	338	58.4
	إناث	241	41.6
	المجموع	579	100.0
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	10	1.8
	25 - أقل من 35 سنة	95	16.4
	35 - أقل من 45 سنة	327	56.5
	45 - أقل من 55 سنة	98	16.9
	55 سنة فأكثر	49	8.4
	المجموع	579	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط أو أقل	0	0
	بكالوريوس	397	68.6

30.2	175	ماجستير	
1.2	7	دكتوراه	
100.0	579	المجموع	
45.9	266	مدير	المسمى الوظيفي
23.2	134	نائب/ مساعد مدير	
30.9	179	رئيس قسم	
100.0	579	المجموع	
0.5	3	اقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة في مؤسسات التمويل
33.0	191	5 - اقل من 10 سنوات	
56.5	327	10- اقل من 15 سنة	
10.0	58	15 سنة فأكثر	
100.0	579	المجموع	

يوضح الجدول (4) وصف عينة الدراسة وذلك بناءً على المتغيرات الديموغرافية الموضوعة لأفرادها كما يلي:

أولاً: النوع الاجتماعي: كانت نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في حين كانت نسبة الذكور (58.4%) أما نسبة الإناث فكانت (41.6%) ، مما يدل على أن الشركة تستقطب الذكور بشكل أكبر وذلك نظراً لقدرة تحملهم لمختلف أنواع العمل.

ثانياً: الفئة العمرية: إنّ الفئة العمرية (من 35 - أقل من 45 سنة) كانت هي أعلى نسبة بين الفئات الأخرى وذلك بنسبة (56.5%) ، أما الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) كانت أقل نسبة بين الفئات حيث بلغت (1.8%). ويعزى ذلك إلى أن الشركة تستقطب أكبر عدد من ذوي الخبرة من أجل الاستفادة من طاقاتهم الكبيرة.

ثالثاً: المؤهل العلمي: إنّ أعلى نسبة بين المؤهلات العلمية كانت لدرجة (البكالوريوس) بنسبة (68.6%) ، أما أدنى نسبة بين المؤهلات العلمية كانت (دبلوم متوسط أو أقل) وذلك بنسبة (0%). وهذا ما يدل على اهتمام

الشركة بالمستوى التعليمي للعاملين فيها وحرص الشركة على أن يكون كوادرها من حملة المؤهلات العلمية القادرين على تقديم الخدمات وأداء مهامهم بفعالية.

رابعاً : عدد سنوات الخدمة : أما من حيث سنوات الخبرة كانت نسبة من خبرتهم العملية (10 سنوات- اقل من 15 سنة) كانت الأعلى حيث بلغت (56.5%) ، وأخيراً جاءت الخبرة العملية (اقل من 5 سنوات) بنسبة مئوية بلغت 0.5% وهذا يعزى إلى أن اهتمام الشركة بتوظيف ذوي المؤهلات العالية وأن عمليات الترفيع سريعة مما يدل على استقرار الشركة ، ويدل على حرصها على الاستثمار في رأس المال البشري.

2.4 نتائج تحليل الاحصاء الوصفي

1.2.4 أولاً : أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

تم قياس رأس المال الفكري من خلال ثلاثة أبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) وتم قياس المتوسطات الحسابية لكل منهم على حدا والانحرافات المعيارية لها وكالاتي:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية لعناصر رأس المال الفكري

المتغير	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	4.3306	.65160	مرتفعة
	رأس المال الهيكلي	4.3146	.56087	مرتفعة
	رأس المال العلائقي	4.4093	.54918	مرتفعة
المتوسط الحسابي الكلي		4.3515		مرتفعة

يتضح من الجدول (5) تقدير مرتفع لرأس المال البشري ككل حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.35)، وكان أعلى متوسط حسابي البعد رأس المال العلائقي مرتفع التقدير بلغ (4.41) وانحراف معياري (0.55) ، وجاء بعده مباشرة رأس المال البشري بمتوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.65) ، وجاء أخيراً رأس المال الهيكلي

ومتوسطه الحسابي (4.31) وانحراف معياري (0.56) وكان مرتفعاً، وهذا ما يدل على أن مستوى تطبيق أبعاد "رأس المال الفكري" عالٍ في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

1.1.2.4 رأس المال البشري

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال البشري)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
1	تقوم ادارة الشركة باستقطاب العاملين ذوي مهارات عالية.	4.32	.906	3	مرتفع
2	تخضع ادارة الشركة العاملون في الشركة للبرامج التدريبية الحديثة.	4.32	.929	4	مرتفع
3	تلتزم إدارة الشركة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل.	4.31	.891	5	مرتفع
4	تجسد إدارة الشركة العمل بروح الفريق.	4.33	.860	2	مرتفع
5	تحرص إدارة الشركة على تحقيق رضا العاملين.	4.37	.765	1	مرتفع
المتوسط الحسابي الكلي		4.3306			مرتفع

يوضح الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة موافقة افراد وحدة المعاينة على المتغير المستقل الفرعي الاول رأس المال البشري، حيث حصلت الفقرة رقم (5) التي تنص على " تحرص إدارة الشركة على تحقيق رضا العاملين" على اعلى متوسط حسابي حيث كانت قيمته (4.37) وانحراف معياري بلغ (0.77)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) والتي تنص على " تجسد إدارة الشركة العمل بروح الفريق" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.86)، وحصلت الفقرة (3) والتي تنص على

"تلتزم إدارة الشركة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل" على أدنى المتوسطات الحسابية وبلغ (4.31) وانحراف معياري (0.89). وتدل هذه النتائج على حرص الشركة على اخضاع العاملين في الشركة للبرامج التدريبية الحديثة.

2.1.2.4 رأس المال الهيكلي

الجدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال الهيكلي)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
6	تمتلك ادارة الشركة هيكل تنظيمي مرن.	4.33	.823	2	مرتفع
7	تمتلك ادارة الشركة ثقافة مرنة ومقبولة.	4.29	.839	3	مرتفع
8	يتوافر في الشركة نظم معلومات إدارية كفؤة.	4.28	.862	5	مرتفع
9	تشجع إدارة الشركة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال.	4.27	.927	6	مرتفع
10	توسع ادارة الشركة عملياتها الى مناطق جغرافية دولية.	4.29	.887	4	مرتفع
11	تجري ادارة الشركة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية.	4.34	.689	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	4.3146			مرتفع

يظهر الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل الفرعي الثاني (رأس المال الهيكلي، حيث يتضح ان جميع الفقرات حصلت على درجة مرتفعة من حيث موافقة افراد وحدة المعاينة، وقد حصلت الفقرة (11) والتي تنص على "تجري ادارة الشركة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية" على اعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.43) وبانحراف معياري (0.69) ، اما في

المرتبة الثانية فكانت الفقرة (6) والتي تنص على " تمتلك ادارة الشركة هيكل تنظيمي "مرن حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.33) وبانحراف معياري (0.82) ، اما اقل المتوسطات الحسابية فكانت للفقرة رقم (9) والتي تنص على " تشجع إدارة الشركة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال " حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.27) وبانحراف معياري (0.93) . وتدل المتوسطات الحسابية على امتلاك ادارة الشركة ثقافة مرنة ومقبولة.

3.1.2.4 رأس المال العلائقي

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات (رأس المال العلائقي)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
12	تعمل إدارة الشركة على تمتين العلاقات الإيجابية مع زبائنهم.	4.39	.713	4	مرتفع
13	تمنح إدارة الشركة عملائها الدائمين مزايا إضافية.	4.49	.645	1	مرتفع
14	تأخذ إدارة الشركة بآراء ومقترحات عملائها عند تصميم خدمات جديدة.	4.42	.759	3	مرتفع
15	تحرص إدارة الشركة الشركة على رضا الزبائن.	4.34	.851	6	مرتفع
16	تحرص إدارة الشركة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها.	4.42	.717	2	مرتفع
17	تعتمد إدارة الشركة في تعاملها مع الزبائن على مصداقيتهم.	4.39	.727	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	4.4093			مرتفع

يتبين من الجدول رقم (8) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد وحدة المعاينة حول المتغير المستقل الفرعي الثالث (رأس المال العلائقي)، بلغ (4.41)، بدرجة موافقة مرتفعة، حيث حققت الفقرة رقم (13) والتي تنص على تمنح إدارة الشركة عملائها الدائمين مزايا إضافية" المتوسط الحسابي الأعلى إذ بلغ (4.49) تبعثها الفقرة رقم (16) والتي تنص على "تحرص إدارة الشركة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها"، الذي بلغ (4.42) بانحراف معياري مقداره (0.72)، في حين حصلت الفقرة رقم (15) والتي تنص على "تحرص إدارة الشركة الشركة على رضا الزبائن على اقل متوسط حسابي اذ بلغ (4.34) وبانحراف معياري (0.85). مما يدل على اعتماد إدارة الشركة في تعاملها مع الزبائن على المصداقية، والأخذ بأراء ومقترحات العملاء عند تصميم خدمات جديدة.

2.2.4 نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع

تم قياس المتغير التابع (الأداء) (العاملين وذلك من خلال ثلاثة أبعاد وهي (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء وتم قياس المتوسط الحسابي لكل منهم على حدة وكالآتي:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية لأبعاد الأداء

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
الأداء			
التعلم والنمو	4.3717	.54705	مرتفعة
العمليات الداخلية	4.4033	.52955	مرتفعة
رضا العملاء	4.3028	.64738	مرتفعة
المتوسط الحسابي الكلي	4.3593		مرتفعة

يتضح من الجدول (9) تقدير مرتفع للأداء ككل حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.36)، وكان أعلى متوسط حسابي البعد العمليات الداخلية مرتفع التقدير بلغ (4.40) وإنحراف معياري (0.53)، وجاء بعده مباشرة (التعلم والنمو) بمتوسط حسابي بلغ (4.37) وإنحراف معياري (0.55)، وجاء أخيراً (رضا العملاء) ومتوسطه الحسابي (4.30) وإنحراف معياري (0.65) وكان مرتفعاً، وهذا ما يدل على أن مستوى أبعاد الأداء مرتفع في مؤسسات تمويل الشركة في مدينة عمان في الأردن.

1.2.3.4 التعلم والنمو

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير (التعلم والنمو)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
18	تتبنى ادارة الشركة الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركة.	4.36	.662	4	مرتفع
19	يسعى الموظفون في الشركة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.	4.39	.768	2	مرتفع
20	ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركة	4.33	.758	5	مرتفع
21	توفر ادارة الشركة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.	4.38	.681	3	مرتفع
22	تعقد إدارة الشركة اجتماعات مع ربايين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم	4.40	.622	1	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	4.3717			مرتفع

يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الاول (التعلم والنمو) حيث حصلت الفقرة رقم (22) والتي تنص على "تعقد إدارة الشركة اجتماعات مع ربايين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم" على اعلى متوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.62) ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (19) التي تنص على "يسعى الموظفون في الشركة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (4.39) وانحراف معياري (0.77)، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص " ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد

في الشركة حيث حصلت على اقل متوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.76). وهذا يدل على تحديد موظفي مؤسسات تمويل الشركة الأولويات في انجاز الاعمال قبل البدء بإنجازها، وتوفير الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.

2.2.3.4 العمليات الداخلية

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العمليات الداخلية

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
23	تهتم الشركة بتقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.	4.38	.753	4	مرتفع
24	تتيح ادارة الشركة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين	4.36	.842	6	مرتفع
25	تهتم الشركة بتوثيق العلاقات بين الموظفين	4.37	.753	5	مرتفع
26	تمنح الشركة مكافآت للموظفين الموهوبين.	4.45	.643	1	مرتفع
27	تمتلك إدارة الشركة الجرأة على اعادة هندسة عملياتها	4.43	.718	3	مرتفع
28	تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركة .	4.43	.688	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	4.4033			مرتفع

يوضح الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الثاني (العمليات الداخلية) حيث حصلت الفقرة رقم (26) والتي تنص على " تمنح الشركة مكافآت للموظفين الموهوبين

على المتوسط الحسابي الأعلى (4.45) وانحراف معياري (0.64)، تبتعها الفقرة رقم (28) والتي تنص على "تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركة" بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.69). فيما كانت اقل فقرة من حيث متوسطها الحسابي (24) والتي تنص على "تتيح ادارة الشركة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين" حيث بلغ (4.36) وبانحراف معياري (0.84). وهذا يدل على اهتمام مؤسسات تمويل الشركة بتوثيق العلاقات بين الموظفين، بالإضافة إلى تقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.

3.2.3.4 رضا العملاء

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات (رضا العملاء)

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
29	تسعى إدارة الشركة الى معرفة احتياجات العملاء باستمرار	4.38	.794	1	مرتفع
30	تعد الشركة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها.	4.27	.906	4	مرتفع
31	الزيادة في عدد العملاء تعكس رضاهم عن نشاط الشركة	4.27	.950	5	مرتفع
32	تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركة مقياساً لرضاهم.	4.32	.883	2	مرتفع
33	تحفز الشركة عملائها على الشراء باستمرار .	4.26	.958	6	مرتفع
34	يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر في الشركة	4.32	.905	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	4.3028			مرتفع

يوضح الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع الفرعي الثالث (رضا العملاء) حيث حصلت الفقرة رقم (29) والتي تنص على "تسعى إدارة الشركة الى معرفة احتياجات العملاء" باستمرار على أعلى متوسط حسابي حيث كانت قيمته (4.38) وانحراف معياري (0.79)، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (32) والتي تنص على "تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركة مقياساً لرضاهم" حيث حصلت هذه الفقرة على متوسط حسابي بلغ (4.32) وانحراف معياري (0.88)، أما في المرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة رقم (33) والتي تنص على "تحفز الشركة عملائها على الشراء باستمرار" حيث حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري (0.96). مما يدل على أن الشركة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها، كما يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر.

3.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول (13): التوزيع الطبيعي للبيانات

الأداء ككل	رضا العملاء	العمليات الداخلية	التعلم والنمو	
579	579	579	579	حجم العينة
4.3593	4.3028	4.3028	4.3717	المتوسط الحسابي
.46861	.64738	.64738	.54705	الانحراف المعياري
.146	.234	.234	.209	القيمة المطلقة Absolute
.086	.141	.141	.125	الموجبة Positive
-.146-	-.234-	-.234-	-.209-	السالبة Negative
.146	.234	.234	.209	Kolmogorov-Sminov
.105	.118	.118	.219	.Asymp. Sig

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

يوضح الجدول (13) قيم كولموغورف - سميرونوف Z (0.146، 0.234، 0.178، 0.209) وهي أقل من 1.96 وأن مستوى المعنوية Sig بلغت على التوالي (0.219، 0.356، 0.118، 0.105) وهي أعلى من 0.05، أي أن المتغير التابع بجميع أبعاده يتبع التوزيع الطبيعي. أما بالنسبة للمتغير المستقل فقد تم اختبار معامل تضخم التباين لرأس المال الفكري والتباين المسموح به له وكالاتي:

الجدول رقم (14) : اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لرأس المال الفكري

المتغيرات	معامل تقييم التباين (VIF)	التباين المسموح به Tolerance
رأس المال البشري	1.704	.587
رأس المال الهيكلي	1.838	.544
رأس المال العلائقي	1.592	.628

يوضح الجدول (14) قيم (VIF) بلغت على التوالي (1.704، 1.838، 1.592) وهي أقل من (5) وتراوح القيم بين (1.838-1.592)، وبلغت قيم التباين المسموح "Tolerance" لكل منها على التوالي (0.587، 0.544، 0.628) وهي كانت أعلى من (0.05) وتراوح بين (0.544 - 0.628)، مما يدل على عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة يعيق اجراء اختبار الانحدار وذلك بالاعتماد على (Malhotra,2014,P.485).

2.3.4 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية (H₀): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع (التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

جدول (15) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل (R^2) المعدل	الخطأ المعياري
1	.842	.709	.708	.25335

يوضح الجدول (15) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)، والمتغير التابع (الأداء) مجتمعة بلغت (0.842). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.709)، أي أن النموذج فسر 70.9% من التباين الكلي في "الأداء" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F Sig المعنوية لـ
1	Regression	90.018	3	30.006	467.494	.000
	Residual	36.906	575	.064		
	المجموع	126.924	578			

يوضح الجدول (16) قيمة F كانت (467.494) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وإن مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع التعلم والنمو، والعمليات الداخلية، ورضا العملاء) مجتمعة.

جدول (17): نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في أداء المشاريع

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig	
الثابت	0.920	0.095	9.658	.000	
رأس المال البشري	0.306	0.021	14.476	.000	
رأس المال الهيكلي	0.167	0.025	6.542	.000	
رأس المال العلائقي	0.317	0.024	13.084	.000	

يوضح الجدول (17) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في أداء المشاريع .

ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في أداء المشاريع كان (رأس المال البشري) وبلغت قيمة Beta (0.425)، تلاه رأس المال العلائقي حيث بلغت قيمة Beta (0.317)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.199).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H0₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (التعلم والنمو) من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالملكة العربية السعودية.

جدول (18) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في التعلم والنمو

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل (R ²) المعدل	الخطأ المعياري
1	.668	.446	.443	.40832

يبين الجدول (18) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)، وبعد المتغير التابع (التعلم والنمو) بلغت (0.668). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.446) ، أي أن النموذج يفسر 44.6% من التباين الكلي في "التعلم والنمو" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (19): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري في التعلم والنمو ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig المعنوية لـ
1	Regression	77.108	3	25.703	154.163	.000
	Residual	95.867	575	.167		
	المجموع	172.975	578			

يوضح الجدول (19) قيمة F كانت (154.163) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في التعلم والنمو.

جدول (20): نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في التعلم والنمو

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	1.123	.154		7.315	.000
رأس المال البشري	.194	.034	.230	5.687	.000

رأس المال الهيكلي	.164	.041	.168	3.989	.000
رأس المال العلائقي	.386	.039	.388	9.904	.000

يوضح الجدول (20) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في التعلم والنمو.

وبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في التعلم والنمو كان رأس المال العلائقي) وبلغت قيمة (Beta 0.388)، تلاه رأس المال البشري حيث بلغت قيمة Beta (0.230)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.168).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع العمليات الداخلية من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية.

جدول (21) ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في العمليات الداخلية

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل المعدل (R^2)	الخطأ المعياري
1	.673	.452	.449	.39291

يبين الجدول (21) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل رأس المال الفكري)، وبعد المتغير التابع (العمليات الداخلية) بلغت (0.673). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.452)، أي أن النموذج فسر 45.2% من التباين الكلي في "العمليات الداخلية" أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (22) : نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري " في العمليات الداخلية ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F Sig المعنوية لـ
1	Regression	73.314	3	24.438	158.296	.000
	Residual	88.770	575	.154		
	المجموع	162.084	578			

يوضح الجدول (22) قيمة F كانت (158.296) وه أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي في العمليات الداخلية.

جدول (23) : نتائج المعاملات لأثر "رأس المال الفكري" في العمليات الداخلية

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري	قيمة Beta		
الثابت	1.274	.148		8.619	.000
رأس المال البشري	.230	.033	.283	7.029	.000
رأس المال الهيكلي	.111	.040	.118	2.816	.000
رأس المال العلائقي	.375	.038	.389	9.987	.000

يوضح الجدول (23) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.005، 0.00) بالتتابع، أي سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في العمليات الداخلية.

ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في العمليات الداخلية كان (رأس المال العلائقي) وبلغت قيمة Beta (0.389)، تلاه رأس المال البشري حيث بلغت قيمة Beta (0.283)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال الهيكلي بلغت قيمة Beta (0.118).

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H0.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في أداء المشاريع (رضا العملاء من وجهة نظر شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية).

جدول (24): ملخص النموذج لأثر "رأس المال الفكري" في رضا العملاء

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل (R^2) المعدل	الخطأ المعياري
1	.739	.546	.543	.43749

يبين الجدول (24) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل رأس المال الفكري، وبعد المتغير التابع (رضا العملاء) بلغت (0.739). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.546)، أي أن النموذج فسر 54.6% من التباين الكلي في رضا العملاء "أما الباقي يفسر بعوامل أخرى.

جدول (25): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري " في رضا العملاء ANOVA

النموذج	مصدر البيانات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F Sig المعنوية لـ
1	Regression الانحدار	132.187	3	44.062	230.219	.000

		.191	575	110.051	Residual	
					الخطأ	
			578	242.239	المجموع	

يوضح الجدول (25) قيمة F كانت (230.219) وه أكبر من القيمة الجدولية، وان مستوى الدلالة الإحصائية قد بلغ (0.00) أي أنه أصغر من (0.05) وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وهي أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في رضا العملاء.

جدول (26): نتائج المعاملات لأثر رأس المال الفكري " في رضا العملاء

المتغيرات المستقلة	المعاملات غير المعيارية		قيمة t	مستوى الدلالة Sig
	قيمة B	الخطأ المعياري		
الثابت	.364	.165	2.210	.000
رأس المال البشري	.493	.036	13.529	.000
رأس المال الهيكلي	.225	.044	5.114	.000
رأس المال العلائقي	.189	.042	4.519	.000

يوضح الجدول (26) أن قيم الدلالة المعنوية sig بلغ (0.00، 0.00، 0.00) بالتتابع، أي أنه سيتم رفض الفرضية الصفرية لجميع الأبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) بمعنى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه المتغيرات في رضا العملاء.

ويبين الجدول أن أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا العملاء كان (رأس المال البشري) وبلغت قيمة Beta (0.496)، تلاه رأس المال الهيكلي حيث بلغت قيمة Beta (0.195)، وكان أقل الأبعاد تأثيراً رأس المال العلائقي بلغت قيمة Beta (0.160).

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير المستقل "رأس المال الفكري" ككل (4.35) وبتقدير مرتفع، وأن أعلى الأبعاد هو البعد (رأس المال العلائقي) كان تقديره مرتفع بمتوسط حسابي قدره (4.41) وانحراف معياري (0.55)، تلاه البعد (رأس المال البشري) كان تقديره مرتفع بمتوسط حسابي قدره (4.33) وانحراف معياري (0.65)، وأن البعد (رأس المال الهيكلي) بمتوسط حسابي كان (4.31) وانحراف معياري (0.56) وتقديره مرتفع وهو أدنى متوسط حسابي بين الأبعاد. وهذا ما يدل على أن مستوى تطبيق أبعاد "رأس المال الفكري" عال في شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي للمتغير التابع "الأداء" ككل (4.36) وبتقدير مرتفع، وأن البعد (العمليات الداخلية) كان تقديره مرتفع بوسط حسابي قدره (4.40) وانحراف معياري (0.53)، وتلاه البعد (التعلم والنمو) جاء بوسط حسابي (4.37) وانحراف (0.55)، وأخيراً جاء البعد (رضا العملاء) بأدنى وسط حساب حيث بلغ (4.30). وهذا ما يدل على اهتمام شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية بأبعاد "الأداء" ومستوى تنفيذها وتطبيقها بشكل عال وسليم.

1.1.5 نتائج تحليل اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة وجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في أداء المشاريع .

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في التعلم والنمو.

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي) في العمليات الداخلية.

أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر لجميع أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) في رضا العملاء.

2.5 التوصيات

1. توصي الدراسة بالاستمرار في تطبيق أبعاد رأس المال الفكري ومحاولة السعي لتحقيق ولائهم ورضاهم والاحتفاظ بهم وإقامة علاقات متينة معهم من خلال تلبية حاجاتهم وسرعة الاستجابة لها.
2. توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير أبعاد رأس المال الفكري للقيادات الإدارية فيها من خلال استقطاب الأفراد ذوي الكفاءة والخبرات المكتسبة والمتراكمة عبر سنوات طويلة من العمل المتخصص. والتي تمكنهم من القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية بالشكل الذي يحقق لتلك الشركة تعزيز موقعها وقدرتها التنافسية، من خلال توظيف نقاط القوة الداخلية للمؤسسات في الاستثمار الأمثل للفرص المتاحة في بيئة الأعمال، واقتناص تلك الفرص قبل منافسيها واعتماد نظام خاص من أجل تحديد أولويات استثمار الفرص التي تفرزها عملية التحليل البيئي.
3. توصي الدراسة بضرورة التزام أداء المشاريع بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل، واخضاع إدارة العاملين للبرامج التدريبية الحديثة بما يتناسب مع التطورات البيئية.
4. توصي الدراسة بأهمية الأخذ بآراء ومقترحات العملاء عند تصميم خدمات جديدة وتمتين العلاقات الإيجابية معهم . مما يساهم في بناء سمعة طيبة عن أعمالها وفي تعاملها مع الزبائن على مصداقيتهم.

5. توصي الدراسة بتبني الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركة، من خلال تقديم حلول

إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.

6. توصي الدراسة بأهمية الاستمرار بالتعرف على أبعاد الأداء ووجوب تطبيقها في عمليات المنافسة الحاصلة،

إذ أن قدرة المنظمة على تطبيق أبعاد الأداء المناسبة لحالة المنافسة تعطيها مرونة أكبر في مواجهة التحديات

البيئية ومعرفة الفرص السوقية الأفضل.

Abstract

This study aimed to measure the impact of intellectual capital on the performance of small projects in the Water Transport and Technologies Company in the Kingdom of Saudi Arabia. The study adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the main data collection tool. A total of 579 participants responded to the questionnaires, with a response rate of 94%. The collected data were then entered and analyzed using SPSS statistical software.

The study's findings indicated a strong positive statistically significant correlation between the dimensions of intellectual capital (human capital, structural capital, and relational capital) and the performance of small projects. The study showed that all dimensions of intellectual capital had a positive impact on the performance of small projects in terms of learning, growth, development, and customer satisfaction.

The study recommended the importance of investing in the application of intellectual capital dimensions and maintaining a continuous pursuit of growth and development. It also emphasized the need to maintain specific relationships with customers by meeting their needs and responding quickly to them. Additionally, the study highlighted the necessity of focusing on developing the administrative capabilities of intellectual capital by attracting qualified individuals with accumulated knowledge and experience through years of work and specialized training.

Keywords: Intellectual Capital, Performance of Small Projects, Water Transport and Technologies Company in the Kingdom of Saudi Arabia.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو يحيى، جعفر سليمان، والذنيبات، علي عبد القادر، (2019) أثر هيكل الملكية في أتعاب التدقيق الخارجي: دليل من الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، 15(3)، 420 - 403.
- أبو يحيى، جعفر سليمان، والذنيبات، علي عبد القادر، (2019)، أثر هيكل الملكية في أتعاب التدقيق الخارجي: دليل من الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، 15(3)، 420 - 403.
- بلموهوب، خديجة (2019) دور التعلم التنظيمي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، رسالة ماجستير، جامعة فريجات عباس الجزائر 3295/123456789/
- التلهوني، إبراء (2018) اثر ادارة المواهب على اداء مؤسسات تمويل المشاريع الصغيرة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية، الأردن.
- الجيش، صادق عسكر، (2020)، رأس المال الفكري مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي، مجلة الأندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
- الحجاج، على عيسى، (2020)، أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية" دراسة تطبيقية على البنوك التقليدية الأردنية، مجلة عمان العربية للبحوث، جامعة عمان العربية، عمادة البحث العلمي للدراسات العليا، مج4، ع2، الأردن.
- حسو، جاسم محمد ورشيد، وفاء مكي (2019)، دور الإفصاح المحاسبي الإلكتروني في تحقيق فروض نظرية الوكالة سوق العراق للأوراق المالية أنموذج - دراسة تحليلية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 121 (42)، 165-177.
- الحمود، وسام شاهر، (2018)، أثر رأس المال الفكري والتوجه الابداعي على مستوى ابتكار الخدمة في قطاع سلسلة الصيدليات في الأردن" دراسة حالة على صيدليات فارمسي ون، (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، الأردن.

- الحناوي، السيد محمود، (2019)، أثر هيكل الملكية علي جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية علي الشركات المقيدة بالبورصة المصرية، مجلة البحوث المحاسبية: جامعة طنطا - كلية التجارة - قسم المحاسبة، (1)، 114
- 66 —
- خيون، أحمد، (2018)، تنثر المشروعات الصغيرة للشباب ودورها في الحد من مشكلة البطالة، مجلة لارك المجلد 4 العدد 31 العراق
- دباجه، محمد أحمد محمود، (2021)، أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة من وجهة نظر شركات التمويل في مدينة عمان، (رسالة ماجستير)، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن.
- دخان، محمد، (2018)، أثر محددات هيكل الملكية في أداء الشركات المساهمة السورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية 40(5)، 38- 27
- زعرب، حمدي، باسل مسموح، (2020)، أثر هيكل الملكية على أداء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين (دراسة تطبيقية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. 28(4)
- سمور، محمد، درغام، ماهر، (2020)، أثر مكونات هيكل الملكية على تكاليف الوكالة: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 28 (3)، 20-1
- الشاهد، ريم محمود سليمان، (2018)، أثر هيكل الملكية وخصائص الشركات على جودة الأرباح: دراسة اختبارية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، 14 (3)، 463 - 445.
- العامري، علي وآخرون، (2019)، أثر قياس كفاءة أرس المال الفكري على الأداء المالي للوحدات الاقتصادية، دراسة في عينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، المجلات الأكاديمية العلمية العراقية، جامعة المثنى 9(4)، 17- 1.
- العبادي، هاشم وحمد هلال، أسامة، (2018)، تأثير أبعاد أرس المال الفكري في تحقيق التفوق التنظيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 22 (10)، 189- 218.

- عبد الفتاح، براءة عبد المنعم أحمد، (2015)، أثر أبعاد رأس المال الفكري في أداء المؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم الأردنية المقاس باستخدام معايير بطاقة الاداء المتوازن، (رسالة ماجستير)، الجامعة الأردنية كلية الدراسات العليا، الأردن.
- عبد الله، آدم عبد الله سليمان، (2021)، أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين " دراسة حالة بنك فيصل الاسلامي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مج22، ع1.
- محمد، إلياس بخيت، (2020)، دور رأس المال الفكري في تحقيق البراعة التنظيمية " دراسة حالة مجموعة شركات معاوية البربر للصناعات الغذائية، (رسالة ماجستير)، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
- محمد، روقي، (2018)، رأس المال الفكري على ربحية المؤسسات "دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية والجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة صدى مرباح، ع14، الجزائر.
- المطر، جمزة شاكر، (2019)، أثر رأس المال الفكري على الأداء الوظيفي " دراسة حالة مديرية الأمن العام الأردني، (رسالة ماجستير)، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الدراسات العليا، الأردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Abualoush, S, Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13 (2), 279- 309.
- Agostini, L., & Nosella, A. (2017). Enhancing Radical Innovation Performance through Intellectual Capital Components. *Journal of Intellectual Capital*, 18(4).pp.789-806.
- Almainan, S., & McLaughlin, P. (2018). Facilitating a continuous improvement culture: a literature review. *International Conference on Manufacturing Research. Manufacturing Technology*, 493-498, Skovde, Sweden. DOI: 10.3233/978-1-61499-902-7-493D

- Horvath, H., & Bencsik, A. (2019). RELATIONSHIP BETWEEN OWNERSHIP STRUCTURE AND INTELLECTUAL CAPITAL EFFICIENCY IN HUNGARIAN COMPANIES. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 164-173.
- Kelechi, U., & Halida, O (2017). "Talent Management and Performance of Selected Commercial Banks in Owerri, Imo State, Nigeria", *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4 (3)..
- MARMARA University, Turkey. Ousama, A. A., Hammami, H., & Abdulkarim, M. (2019). The association between intellectual capital and financial performance in the Islamic banking industry. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13 (1). 75-93
- Namada, J. (2017). Organizational Learning and Firm Performance: an Empirical investigation in an Emerging Economy Context, Chandaria School of Business, <http://erepo.usiu.ac.ke/11732/3136>
- Nassar, S., Ashour, M., Tan, Ö. F., & Külah, S. (2018). The Effect Of Ownership Structure On Intellectual Capital Efficiency: Evidence From Borsa Istanbul. In 7th International Conference on Business Administration (ICBA), May (pp. 3-5)
- Nassar, ST. (2018) Intellectual Capital And Its Impact On Financial Performance Of Firms Listed In Borsa Istanbul (Unpublished Doctoral Dissertation).
- Seok-Young, O. (2019). Effects of organizational learning on performance: the moderating roles of trust in leaders and organizational justice, *Journal of Knowledge Management*, 23 (2), 313-331. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2018-0087>.

- Shehada, R., El Talla, A., Al Shobaki, J., & Abu-Naser, S. (2020). The Reality of Using the Balanced Scorecard in Business Incubators, Faculty Engineering and Information Technology, of <http://dspace.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/586>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر رأس المال الفكري في أداء المشاريع الصغيرة "دراسة

تطبيقية على شركة نقل وتقنيات المياه بالمملكة العربية السعودية"

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث،

وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 – أقل من 35 سنة ☐ من 35 – أقل من 45 سنة ☐ من 45 – أقل من 55 سنة ☐ من 55 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي ☐ دبلوم متوسط أو أقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- سنوات الخبرة ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من 10 سنة ☐ من 10 – أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر
- 5- المسمى الوظيفي ☐ مدير ☐ نائب / مساعد مدير ☐ رئيس قسم

ثانيا محاور الاستبيان

✍️ **المحور الأول: رأس المال الفكري، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:**

معارض بشدة	أو اوافق بشدة				البعد
	معارض	محايد	أوافق	أوافق	
رأس المال البشري					
					تقوم ادارة الشركة باستقطاب العاملين ذوي مهارات عالية.
					تخضع ادارة الشركة العاملون في الشركة للبرامج التدريبية الحديثة.
					تلتزم إدارة الشركة بفلسفة أن المورد البشري أساس العمل.
					تجسد إدارة الشركة العمل بروح الفريق.
					تحرص إدارة الشركة على تحقيق رضا العاملين.
رأس المال الهيكلي					
					تمتلك ادارة الشركة هيكل تنظيمي مرن.
					تمتلك ادارة الشركة ثقافة مرنة ومقبولة.
					يتوافر في الشركة نظم معلومات إدارية كفؤة.
					تشجع إدارة الشركة على تبني التكنولوجيا الحديثة في عملية الاتصال.

					توسع ادارة الشركة عملياتها الى مناطق جغرافية دولية.
					تجري ادارة الشركة تعديلات باستمرار على الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع التطورات البيئية.
رأس المال العلائقي					
					تعمل إدارة الشركة على تمتين العلاقات الإيجابية مع زبائنهم.
					تمنح إدارة الشركة عملائها الدائمين مزايا إضافية.
					تأخذ إدارة الشركة بآراء ومقترحات عملائها عند تصميم خدمات جديدة.
					تحرص إدارة الشركة الشركة على رضا الزبائن.
					تحرص إدارة الشركة على بناء سمعة طيبة عن أعمالها.
					تعتمد إدارة الشركة في تعاملها مع الزبائن على مصادقيتهم.

✍️ المحور الثاني: الأداء، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

المعارض		أوافق		البعد	
بشدة	معارض	محايد	أوافق	بشدة	
التعلم والنمو					
					تتبنى ادارة الشركة الأفكار الإبداعية والطرق الجديدة لإنجاز الأعمال في الشركة.
					يسعى الموظفون في الشركة الى تقديم حلول إبداعية غير تقليدية تدعم الثقافة الإبداعية بين موظفيها.
					ينجز الموظف ما يسند اليه من مهام بأسلوب ابداعي متجدد في الشركة
					توفر ادارة الشركة الوسائل الضرورية لتحفيز الطاقات الإبداعية لدى موظفيها.
					تعقد إدارة الشركة اجتماعات مع ربايين ناجحين بهدف التدريب والتطوير والتعلم
العمليات الداخلية					
					تهتم الشركة بتقديم الخدمات للموظفين بصورة جيدة.
					تتيح ادارة الشركة مجالاً واسعاً للتثقيف الذاتي للموظفين
					تهتم الشركة بتوثيق العلاقات بين الموظفين
					تمنح الشركة مكافآت للموظفين الموهوبين.

					تمتلك إدارة الشركة الجرأة على اعادة هندسة عملياتها
					تزداد إنتاجية الموظفين سنوياً في الشركة.
رضا العملاء					
					تسعى إدارة الشركة الى معرفة احتياجات العملاء باستمرار
					تعد الشركة محط جذب للعملاء بسبب جودة خدماتها.
					الزيادة في عدد العملاء تعكس رضاهم عن نشاط الشركة
					تمثل الزيادة في رضا العملاء عن خدمات الشركة مقياساً لرضاهم.
					تحفز الشركة عملائها على الشراء باستمرار.
					يتم قياس درجة رضا العملاء بشكل مستمر في الشركة

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Department of Project Management

The Impact of Intellectual Capital on the Performance of Small Projects:

An Applied Study on a Transportation and Water Technologies

Company in the Kingdom of Saudi Arabia

Preparation:

Yahya Muhammad Atif

232002366

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Grad

1445-2024