

العلاقة بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي
(دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بهيئة قناة السويس)
عيد محمد يوسف درويش

الملخص:

يهدف هذا البحث بشكل رئيسي لقياس العلاقة بين رأس مال العلاقات "كأحد أبعاد رأس المال الفكري"، والأداء المجتمعي بهيئة قناة السويس، حيث تم فحص ودراسة مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري (المحافظة ، صناعة ، استقطاب ، وتنشيط رأس المال الفكري) وتأثرها على كفاءة وفعالية رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي، كما تم فحص ودراسة رأس مال العلاقات وعلاقته بالأداء المجتمعي .
وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة على كفاءة رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي، يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على الأداء المجتمعي، وذلك من وجهة نظر (الإدارة العليا، والعاملين) بهيئة قناة السويس.

Abstract:

The main objective of this study is to measure the relation between the costumer capital as "one of the dimensions of intellectual capital" and the societal performance of the Suez Canal Authority. The study examined the components of building and developing intellectual capital (preservation, industry, polarization and activation of intellectual capital) And the effectiveness of costumer capital and social performance, In addition, the study examined the capital of relations and its relation to social performance.

The study found a significant effect on the efficiency of the capital of relations and social performance. There is a significant effect of statistical significance on the capital of relations on social performance, from the point of view of senior management , And workers) in the Suez Canal Authority.

الفصل الأول الدراسات السابقة والإطار العام للبحث

تمهيد:

يتكون رأس مال العملاء من العلاقات والقيم والاتجاهات والمواقف التي تدير التفاعلات بين الأفراد داخل المنظمة^١، وينظر إليه كمورد تنظيمي نابع من العلاقات بين الأشخاص والجماعات ذات الأهداف المشتركة، والثقة التي تساعد على تبادل المعلومات والمعرفة وتخلق ميزة تنافسية للمنظمة، وتصنع الأصول التي من الصعب تقليدها^٢، ويشمل العلاقات مع الإدارة العامة، ووسائل الإعلام، والعلاقات مع حماية البيئة، والعلاقات الاجتماعية والعلاقات مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى^٣.

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء المجتمعي وبمدى فاعلية وكفاءة المؤسسات في تأدية وظائفها المجتمعية، وتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها ومن أجل البيئة المحيطة، سواء كانت هذه المؤسسات انتاجية أو خدمية.
أولاً- عرض الدراسات السابقة:

الباحث بالاطلاع ومراجعة الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي، وقد تم ترتيب الدراسات العربية والأجنبية كالتالي:

١. هدفت دراسة (Delgado,2010)^٤ لاختبار كيفية تأثير رأس مال العلاقات والاجتماعي على الابتكارات الجذرية (تقديم منتجات جديدة) والإضافية(تحسينات خط الإنتاج) ، وتوصلت لوجود تأثير إيجابي لرأس المال العلاقتي والاجتماعي والتكنولوجي عليهم.
٢. هدفت دراسة (بن عبود، وبوقسري، ٢٠١١)^٥ إلى توضيح تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات، يوجد علاقة بين مال العلاقات وأداء الأعمال.
٣. هدفت دراسة (Ahmadi, A. et al., 2011)^٦ إلى اختبار العلاقة بين رأس المال البشري والعلاقات والأداء التنظيمي، وخلصت إلى أن رأس المال البشري يؤثر على رأس مال العلاقات والأداء التنظيمي من خلال رأس المال الهيكلي، علاقة إيجابية بين رأس مال العلاقات والأداء.
٤. هدفت دراسة (Bin Ahmad & Mushraf, 2011)^٧ لاكتشاف العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال، وتوصلت لوجود علاقة ارتباط موجبة بين رأس مال العلاقات وأداء الأعمال.
٥. هدفت دراسة (Chang & Chen,2012)^٨ لوضع إطار عمل مبتكر لرأس المال الفكري الأخضر، ودراسة أثر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على رأس المال الفكري الأخضر، وتوصلت لوجود علاقة إيجابية بين مفهوم الإدارة الخضراء

- ورأس المال الفكري للأخضر للمنظمات التي تلتزم بالمعايير البيئية والمسئولية الاجتماعية.
٦. هدفت دراسة (Azizi, et al., 2013)^٩ اختبار العلاقة بين رأس مال العلاقات و جودة الأرباح، أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين رأس مال العلاقات وبين مؤشرات قياس جودة الأرباح، وأثبتت الدراسة أيضاً أن حجم المنشأة ونسبة كثافة الاستثمارات ومعدل نمو الصناعة يؤثران في العلاقة بين رأس مال العلاقات وجودة الأرباح.
٧. هدفت دراسة (Emadzadeh et al., 2013)^{١٠} إلى التعرف على أثر رأس مال العلاقات على مؤشرات أداء المنظمة، وخلصت لوجود أثر إيجابي لرأس مال العلاقات على الأداء المالي، والعملاء، والعمليات المنظمة، والتعلم والنمو المنظمي.
٨. هدفت دراسة (Chen, & Hung, 2014)^{١١} لدراسة كيفية تأثير التعاون البيئي عبر الحدود التنظيمية على الابتكار الأخضر من منظور رأس المال الاجتماعي، وتوصلت إلى أن رأس المال الهيكلي ورأس المال المعرفي لهما تأثير إيجابي على رأس مال العلاقات، الذي يلعب دوراً هاماً في الإدارة الخضراء ويؤدي بدوره إلى زيادة الابتكار، لتحقيق الابتكار الأخضر الفعال، ينبغي للشركات أن تستفيد من رؤوس أموالها الاجتماعية من أجل تحقيق مزايا تنافسية.
٩. هدفت دراسة (حواجرة، والمحاسنة، ٢٠١٥)^{١٢} إلى اختبار أثر رأس المال البشري والاجتماعي على أداء الأعمال، يوجد تأثير لرأس المال البشري والاجتماعي على كل من أداء الأعمال الإبداعية والتشغيلية والاجتماعية.
١٠. هدفت دراسة (Asiaei, & Jusoh, 2015)^{١٣} لاستكشاف العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، وتوصلت إلى أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تطوير رأس مال العلاقات، الثقة في المنظمة هي المحدد الرئيسي لجميع مكونات رأس المال الفكري: (البشري، الهيكلي، العلاقات، الاجتماعي)، الاستثمار في رأس مال العلاقات يحقق تحسناً في الأداء التنظيمي.
١١. هدفت دراسة (Fawaer, A.& Moayyad,A., 2015)^{١٤} إلى دراسة تأثير الاستثمار في عناصر رأس المال الفكري على الابتكار التنظيمي، وخلصت لوجود علاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري والابداع التنظيمي، الاستثمار في عناصر رأس المال الفكري (الاستقطاب، التوليد، التنمية، الاحتفاظ، رضا العملاء) يحقق عائد.
١٢. هدفت دراسة (Hador, 2016)^{١٥} إلى معرفة أثر رأس المال الاجتماعي داخل المنظمات الاجتماعية على الأداء الوظيفي، خلصت إلى إنشاء والحفاظ

على رأس المال الاجتماعي داخل المنظمة يزيد من قوة الموظف ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

١٣. هدفت دراسة (QinhaiMa, 2016)^{١٦} لدراسة تأثير رأس المال الاجتماعي على البراعة التنظيمية التي بدورها تؤثر على أداء الشركة، وتوصلت إلى أن البراعة التنظيمية تمكن الشركة من استغلال الموارد وتعزيز الكفاءة التنظيمية ، توجد علاقة بين رأس المال الاجتماعي والبراعة التنظيمية وأداء الشركات.

ثانياً: التعليق على الدراسات السابقة:

١. تعددت تصنيفات الباحثين لمكونات رأس المال الفكري، كما ركزت العديد من الدراسات على توضيح أهمية كل مكون من تلك المكونات والعلاقة فيما بينها، أن هناك شبه اتفاق على التقسيم الثلاثي لأبعاد ومكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي أو التنظيمي، العملاء او العلاقات)، اختلف كل من Asiaei Jusoh, 2015 & Delgado, 2011 بإضافة بعد رابع وهو رأس المال الاجتماعي.

٢. تعدد الدراسات التي تناولت علاقة رأس مال العلاقات بالأداء المجتمعي .

٣. يختلف Chen&Chang, 2012 في تقسيم مكونات رأس المال الفكري ويؤكد على مفهوم رأس المال الفكري الأخضر والذي يقسم إلى: (رأس المال البشري الأخضر، رأس المال الهيكلي الأخضر رأس مال العلاقات الأخضر).

٤. اهتمت بعض الدراسات بتحديد مقومات وبناء وتنمية رأس المال الفكري: (استقطاب ، صناعة ، تنشيط ، المحافظة على رأس المال الفكري، رضا العملاء).

٥. أكدت دراسات Chen & Hung, 2014، Chen, & Chen, 2012، حواجره وآخرون، ٢٠١٥، Almatrooshi, et al., 2016، على العلاقة بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.

٦. اتفقت الدراسات السابقة على أن رأس المال الفكري او أحد مكوناته يمكن أن يحافظ على البيئية المحيطة ويؤثر فيها، حيث أكدت دراسة Chen, 2012 وChang&، ويوجد علاقة ايجابية بين مفهوم الإدارة الخضراء ورأس المال الفكري الأخضر للمنظمات التي تلتزم بالمعايير البيئية والمسئولية الاجتماعية،

٧. يؤكد Chen, & Hung, 2014 أن رأس مال العلاقات يلعب دوراً هاماً في الإدارة الخضراء ويؤدي بدوره إلى زيادة الابتكار، ولتحقيق الابتكار الأخضر الفعال، ينبغي للشركات أن تستفيد من رؤوس أموالها الاجتماعية من أجل تحقيق مزايا تنافسية إضافية من خلال التعاون البيئي، ويرى (حواجره وآخرون، ٢٠١٥) أن رأس المال البشري والاجتماعي يؤثر على كل من أداء الأعمال الإبداعية والتشغيلية والاجتماعية.

محمد محمد يوسف درويش

٨. ويؤكد Almatrooshi ,et al.,2016 على دور الكفاءات المعرفية والعاطفية والاجتماعية على الكفاءات القيادية التي تؤثر بدورها على الأداء الوظيفي والتنظيمي.

ثالثاً- مشكلة البحث:

في ضوء الدراسة الاستطلاعية والمقابلات الشخصية التي قام بها الباحث ومن واقع عمله بالهيئة، والظواهر والمؤشرات التي تم التوصل إليها، تبين وجود العديد من المؤشرات الايجابية والسلبية والتي قد تؤثر إيجابياً أو سلبياً على رأس مال العملاء والأداء المجتمعي:

المؤشرات الايجابية:

١. يوجد بالهيئة مراكز تدريب متخصصة تقوم على تنمية مهارات العاملين بها والعملاء.
٢. تهتم الهيئة بالنواحي العلمية وتشجع العاملين للحصول علي درجة الماجستير والدكتوراه.
٣. تهتم الهيئة بخدمة عملائها من اصحاب التوكيلات الملاحية والسفن المارة بالقناة وتقديم الخدمات الملاحية لهم كالإرشاد والقطر والانقاذ والتي تصل الي ١٥٦٢٠ سفينة سنوياً .
٤. تقدم الهيئة لعملائها التدريب اللازم بمركز التدريب البحري والمحاكاة على كيفية مرور السفن في القنوات والمجرى الملاحي الضيق كالتدريب الذي تقدمه لشركة ميرسك.
٥. تقوم الهيئة بدراسة تخفيض الرسوم لسفن العملاء التي تسلك طرق منافسة .
٦. تقدم الهيئة مزايا عينية ومادية للعاملين وتهتم بالرعاية العلاجية وتوفير السكن الاداري.
٧. تقدم الهيئة خدمات تعليمية من خلال المدارس والحضانات التي تمتلكها بمدن القناة .
٨. تعمل الهيئة على توفير مياه الشرب لمدن القناة بأعلى جودة ولا تهدف للربح من خلالها .
٩. تمتلك الهيئة المعديات التي تربط بين ضفتي القناة شرقاً وغرباً لعبور السيارات والأفراد والتي تعمل بالمجان، كما تقوم الهيئة بإنشاء الكباري والانفاق لاستيعاب التنمية في سيناء.

المؤشرات السلبية:

١. الهيكل التنظيمي بالهيئة هو هيكل تنظيمي رأسي (هرمي) يعتمد على المركزية المطلقة يسمح بنقل المعرفة رأسياً لكنها تمنع نقل المعرفة أفقياً، مما يعوق عملية الابتكار.
٢. هجرة العقول البشرية التميز من الهيئة للعمل بالخارج وانخفاض مستوى جودة الخدمة.
٣. يقتصر الدخل الأساسي للهيئة على رسوم العبور وهذا يمثل قصور في الأداء المالي.

٤. لا تستفيد الهيئة من الموقع الاستراتيجي للقناة بتقديم خدمات لوجستية للسفن أثناء العبور .

٥. عدم مناسبة ميزانية البحوث والتطوير و التدريب طبقاً لنتائج الدراسة الاستطلاعية.

٦. ضعف نظم تقييم الأداء، حيث تعتمد الهيئة على نماذج تقليدية في تقييم الأداء. ومن استعراض الظواهر السابقة والتي تعكس العديد من أوجه القصور والضعف التي تعترى رأس مال العملاء ومحدداته ومتطلبات تطبيقه والتي من المحتمل أن يكون لها تأثير على الأداء المجتمعي، يمكن بلورة مشكلة البحث فيما يلي: إلى أي مدى يمكن أن يؤثر رأس مال العلاقات في تحقيق الأداء المجتمعي المتميز بهيئة قناة السويس؟

رابعاً- أهمية البحث:

أ. الأهمية العلمية: تتمثل الأهمية العلمية في النقاط الآتية:

١. تستمد أهمية الموضوع من حيث كونه من الموضوعات الإدارية الحديثة .
٢. تقديم نموذج علمي يتناسب مع طبيعة ومكونات رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي .

٣. كون البحث محاولة أكاديمية لإلقاء الضوء على رأس مال العلاقات وأهميته المتزايدة بشكل عام، وكيف يمكن تنميته والحفاظ عليه دعماً للأداء المجتمعي.

٤. مساهمة رأس المال الفكري في بناء وتشديد العقول البشرية عالية التميز وتعظيم قيمة الموارد البشرية واعتبارها مصدراً للمعرفة.

ب. الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية في النقاط الآتية.

١. أهمية الجانب الميداني الذي يبين أنماط تعزيز رأس مال العلاقات بهيئة قناة السويس.

٢. الاستفادة من نتائج البحث في هيئة قناة السويس، حيث أن رأس مال العلاقات هو عماد الشركات ومحاولة إثراء رأس مال العلاقات وتنمية لرفع كفاءة الأداء المجتمعي.

٣. أهمية ونتائج البحث سوف تنعكس وتصب في مصلحة المجتمع المصري، لأن ارتفاع جودة رأس مال العلاقات تؤدي لارتفاع جودة الإنتاج والإنتاجية القومية .

٤. تتمثل الأهمية القومية للبحث فيما تحققه الهيئة من إيرادات ودخل قومي تصل إلى ١٠% من إجمالي الإيرادات العامة للدولة ، وأحد مصادر الدخل من العملات الصعبة.

خامساً- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث بشكل رئيسي لقياس العلاقة بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي ، وفي سبيل تحقيق ذلك يهدف لتحقيق مجموعة من الاهداف الفرعية كالاتي:

محمد محمد يوسف درويش

١. التعرف على طبيعة متطلبات بناء وتنمية رأس المال الفكري ومدى توافرها بهيئة قناة السويس، وعلاقتها بكفاءة رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.
٢. التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي .
٣. التوصل لمجموعة من التوصيات والنتائج عن رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.

سادساً- فروض البحث:

انطلاقاً من مشكلة البحث ومن واقع الأهداف الأساسية للبحث، ونتائج الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع البحث، تم صياغة الفروض التالية لاختبار مدي صحتها.

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة على كفاءة رأس مال العلاقات من وجهة نظر (الإدارة العليا، والعاملين)..

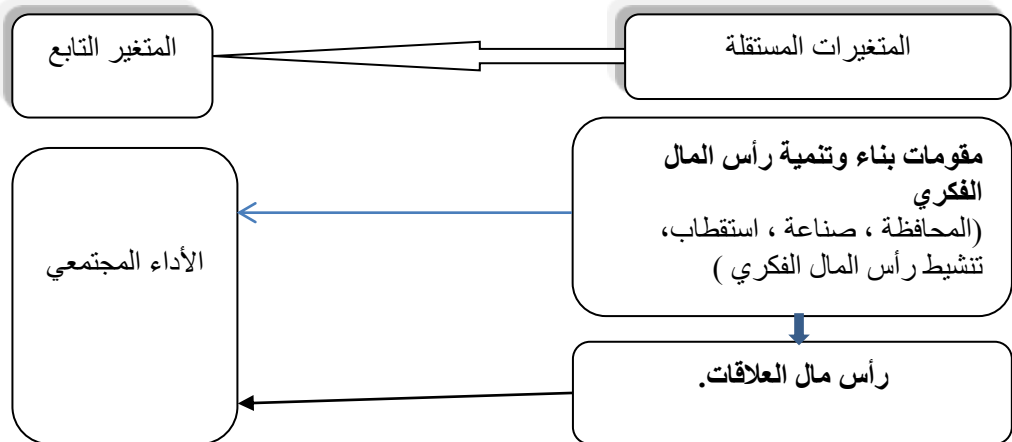
الفرض الثاني: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على الأداء المجتمعي من وجهة نظر (الإدارة العليا، والعاملين).

الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة على الأداء المجتمعي من وجهة نظر (الإدارة العليا، والعاملين).

سابعاً- متغيرات البحث:

في ضوء فروض البحث يمكن تحديد العلاقة بين متغيرات البحث في الشكل التالي.

شكل رقم (١-١)
نموذج العلاقة بين متغيرات البحث



المصدر: من إعداد الباحث

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي لرأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.

تمهيد:

يهدف هذا المبحث إلى وضع الإطار النظري الخاص برأس مال العلاقات والأداء المجتمعي من خلال عرض التعريفات والمفاهيم المرتبطة بهما على النحو التالي.

أولاً- مفهوم رأس مال العلاقات (العملاء): Customer Capital

يشير رأس المال العلاقات إلى التعلم والقدرات المعرفية التي توجد في العلاقات بين المنظمة وشركائها ومن الأهمية بمكان بالنسبة للمنظمات لأنه يساعد على خلق قيمة تنظيمية من خلال ربط الموارد الفكرية الداخلية مع أصحاب المصلحة الخارجيين.^{١٧}

ثانياً- أهمية رأس مال العلاقات:

تبرز أهمية رأس مال العلاقات بصفته أهم المحددات الاستراتيجية للأداء المجتمعي وقدرته على التأثير إيجاباً أو سلباً على المنظمة وأرباحها وبقائها وتكيفها مع المتغيرات الخارجية في ضوء الضغوط التنافسية للنظام العالمي الجديد وتنعكس أهميته في الآتي:

١. يمثل ميزة تنافسية للمنظمة^{١٨}، ويعتبر المحرك الرئيسي لنمو المنظمات المعاصرة.
٢. تعظم أهمية العقول البشرية عالية التميز^{١٩}، يعتبر مورداً استراتيجياً وسلاحاً تنافسياً.^{٢٠}
٣. يعتبر رأس مال العلاقات القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المنظمة.
٤. محدد لثروة المنظمة وقيمتها، من خلال تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية.^{٢١}
٥. تحسين علاقات العمل والأداء الفردي والكلّي إزاء المسؤولية الاجتماعية^{٢٢}.
٦. تكوين رصيد اجتماعي بين المنظمة وعمالها يعزز التعاون ويزيد مستوى الأداء.

ثالثاً- مفهوم الأداء المجتمعي (المسؤولية الاجتماعية):

ويعرف الأداء المجتمعي بأنه " إدارة المنظمات على نحو تحقق توقعات المجتمع الاخلاقية والقانونية والتجارية من تلك المنظمات أو يتجاوز تلك التوقعات لما هو أفضل " ^{٢٣}.

محمد محمد يوسف درويش

ويؤكد جاد الرب أن المسؤولية الاجتماعية تمتد الى كافة الانشطة الاجتماعية والاقتصادية، طبقاً لمنهج النظم الذي يعتبر المنظمة نظام فرعي من النظام البيئي ككل^{٢٤}.

رابعاً- أهمية الأداء المجتمعي:

المنظمات عليها التزام أخلاقي في حل المشكلات الاجتماعية السائدة في المجتمع، وأن عدم استجابتها لتغيرات المجتمع سيعرضها للفشل، مع التأكيد على الآتي^{٢٥}:

- ١- التغيير في المجتمع أدى إلى الاهتمام بإعادة صياغة دور منظمات الأعمال في المجتمع.
- ٢- المسؤولية الاجتماعية ليس معناها اخضاع الاقتصاد للاعتبارات الاجتماعية، بل تعديل الإدارة الاقتصادية لتساهم في رفع مستوى المجتمع.
- ٣- أهمية الاخذ في الحسبان الاعتبارات الاجتماعية كمؤشر اضافي عند اتخاذ القرارات .
- ٤- قيام المنظمات بتحمل مسئوليتها الاجتماعية يضمن لها التوافق مع المجتمع بما يحقق مصلحتها ومصلحة المجتمع.

خامساً- علاقة رأس مال العلاقات بالأداء المجتمعي:

تستند المعرفة على جهود المنظمة في إرضاء عملائها عبر إجراء اللقاءات بهدف التعرف على حاجاتهم ورغباتهم، فضلاً عن توفير المعلومات وتبادلها لفتح آفاق جديدة للمنظمة وابتعاث العاملين وإنشاء عقود وتحالفات مع منظمات محلية ودولية للاستفادة من خبراتها وتجاربها لتحقيق التنافسية، الأمر الذي ينعكس على الأداء التنظيمي والمجتمعي في بناء رأس مال نفسي ورأس مال اجتماعي.

يسمى أيضاً برأس مال العملاء أو الزبائن، ويشمل هذا المصطلح كل ما يتعلق بالمنظمة وعلاقاتها الخارجية مع العملاء والموردين والجهات الحكومية والمستثمرين والتحالفات الاستراتيجية وقنوات التوزيع^{٢٦}، فرأس مال العميل هو القيمة الحالية والمستقبلية لعلاقة الشركة بعملائها، ومصدر سمعة الشركة للأسباب الآتية:

- أ. يعتمد رأس مال العملاء على العلاقات بين الشركة وأصحاب المصالح، فالعملاء، هم الذين يشتروا المنتجات والخدمات، وهم مصدر توليد الإيراد للشركة، والموردين هم الذين يوردوا المواد الأساسية، والموزعين يعدوا قنوات البيع والتوزيع، فرأس مال العميل هو القيمة الحالية والمستقبلية لعلاقة الشركة بعملائها، ومصدر سمعة الشركة.

ب. رأس مال العملاء هو مجموعة من العلاقات بين الشركات والأفراد متمثلة في علاقات قوة وعلاقات تعاون وعلاقات سوق، وهي تنبع من شعور قوى بالانتماء.

ج. قسم Knight^{٢٧} رأس مال العلاقات إلي رأس مال العملاء ورأس مال الموردين ورأس المال الاجتماعي ورأس المال التنظيمي ورأس مال المنافسين وشركاء رأس المال.

د. اعتبر Bontis^{٢٨} رأس مال العلاقات بأنه المعرفة التي هي جزء لا يتجزأ من قنوات التسويق وعلاقات العملاء، في حين وضع Stewart^{٢٩} رأس مال العلاقات في نفس المستوى مع رأس المال البشري وذلك لأن العملاء مثل العاملين لا تمتلكهم الشركة.

سادساً- الإطار المقترح لعلاقة رأس المال الفكري والأداء التنظيمي:

يهدف الباحث إلى بناء نموذج يوضح العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي بالتطبيق على هيئة قناة السويس من حيث:

أ. مقومات تطبيق النموذج (مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري).

ب. تشغيل النموذج (مكونات وأبعاد رأس المال الفكري).

ج. مخرجات النموذج (الأداء المجتمعي "المسئولية الاجتماعية"، الأداء الوظيفي).

أ. مقومات تطبيق النموذج (مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري):

١. عملية صناعة رأس المال الفكري: وتقوم على استخدام طرق فعالة للربط بين أدوات العمل والتصاميم التنظيمية والأنظمة المبتكرة، وذلك عن طريق: تمكين الأفراد من العمل مع رأس المال البشري، وبناء الأنسجة الفكرية، تعزيز قابلية الأفراد في حل المشكلات^{٣٠}.

٢. عملية استقطاب رأس المال الفكري: تقوم عملية استقطاب رأس المال الفكري على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة من سوق العمل وجذبها^{٣١}.

٣. تنشيط رأس المال الفكري: من طرقه: أسلوب العصف الذهني، حلقات الجودة (حلقات السيطرة النوعية)، أسلوب الإدارة على المكشوف، أسلوب الجماعات الحماسية^{٣٢}.

٤. المحافظة على رأس المال الفكري: وهناك مجموعة من العوامل منها تنشيط الحافز المادي التصدي للتقدم التنظيمي مواجهة الاحباط التنظيمي تقليل فرص الاغتراب التنظيمي^{٣٣}.

ب. تشغيل النموذج (رأس مال العلاقات لهيئة قناة السويس):

رؤوس الاموال الفكرية لأي منظمة تتكون من: الأفراد وهيكل المنظمة، و عملاء المنظمة وهم يشكلون رأس مال العلاقات^{٣٤}، وبذلك يتمثل رأس المال الفكري في المعرفة والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج الثروة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة^{٣٥}.

يتمثل رأس مال العلاقات لهيئة قناة السويس في العلاقات مع ملاك السفن وأصحاب التوكيلات الملاحية، كما يوجد قسم خاص للعلاقات العامة للتواصل مع المجتمع الخارجي.

محمد محمد يوسف درويش

باستعراض عناصر ومكونات رأس المال الفكري بهيئة قناة السويس يؤكد الباحث أن مواقع تواجد وصناعة وتوليد رأس المال الفكري بالهيئة تتمثل في الآتي:

١. العاملين "مورد داخلي": (رأس المال البشري بالهيئة وهم مصدر الابتكارات والابداع).

٢. نظام العمل "مورد داخلي": (يمثل رأس المال الهيكلي للهيئة).

٣. العلاقات "مورد خارجي": (يمثل العملاء رأس مال العلاقات باعتبارهم الوحيدون القادرون على إعطاء أكبر قدر من المعلومات عن الفائدة الحقيقية للمنتجات والخدمات).

ج. مخرجات النموذج: الأداء المجتمعي (المسؤولية الاجتماعية):

وتقوم هيئة قناة السويس بإدارة رأس المال المجتمعي ومراعاة مسؤوليتها

الاجتماعية تجاه المجتمع من خلال عدة أبعاد يتمثل أهمها فيما يلي:

١. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والمجتمع: (توفير الرعاية الطبية، والمسكن الإدارية، الخدمات التعليمية والترفيهية والثقافية).

٢. حماية المستهلك والعملاء: (التعامل الأمين مع المنتجات والاستجابة السريعة لشكاوي العملاء، توفير وسائل الانتقال والربط بين ضفتين القناة، توفير مياه الشرب لمدن القناة).

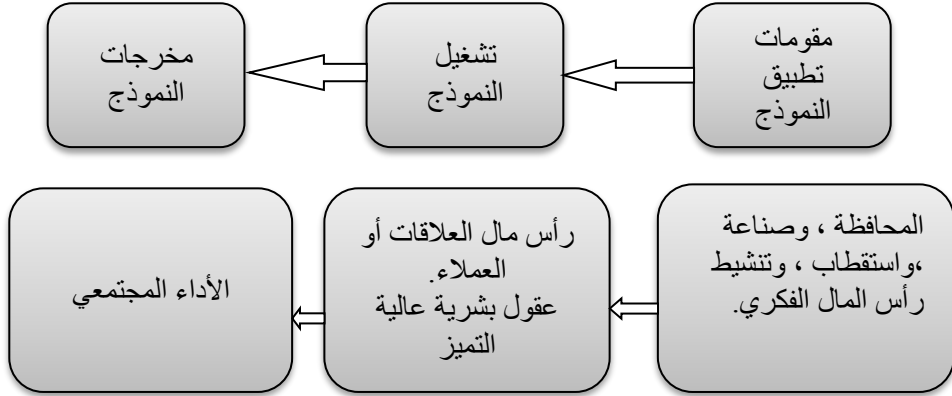
٣. حماية البيئة: (تبني المعايير البيئية "الأخلاقية" ومفهوم الإدارة الخضراء وحماية البيئة ودعم برامج نظافة وتشجير الشوارع وتطهير وحماية القنوات والمجاري المائية).

٤. التكامل مع منظمات المجتمع المدني: (دعم المستشفيات العامة والجمعيات الخيرية، و برامج التعليم من خلال مدارس الهيئة، اقامة الشعائر الدينية).

٥. الالتزام بواجبات وحقوق منظمات المجتمع المدني: مكافحة التلوث، التكامل مع مؤسسات تحصيل المال العام "الضرائب والجمارك" والافصاح عن إيرادات ومصروفات الهيئة)

شكل رقم (٢-١)

النموذج المقترح للعلاقة بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.



المصدر: الشكل من اعداد الباحث في ضوء العلاقة بين متغيرات البحث.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية واختبار الفروض

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تحديد الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها لإجراء الدراسة الميدانية ، بالإضافة إلى تحليل بيانات قوائم الاستقصاء وتفسير النتائج .

أولاً: تحديد مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المفردات التي قد تكون محلاً للدراسة^{٣٦} وهم جميع العاملين الدائمين بهيئة قناة السويس بمدن القناة الثلاث (بور سعيد، الاسماعيلية، السويس)، كما تقوم عينة البحث على اسلوب الحصر الشامل للإدارة العليا (٤٧ مفردة) وأسلوب العينات للعاملين للمستويات الادارية المختلفة (عينة عشوائية)، وبالرجوع إلى جداول العينات يتضح أن حجم العينة عند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ مسموح به ٥% لمجتمع يزيد عدده عن عشرة آلاف مفردة (١١٦٨٣ مفردة لفئة العاملين) هو ٣٨٤ مفردة ، وقد تم توزيع مفردات العينة موضوع الدراسة وفقاً لطريقة التوزيع المتناسب على مدن القناة الثلاث^{٣٧}، وكانت نسبة الاستجابة لفئة العاملين ٩٢%، وفئة الإدارة العليا ٧٠%.

ثانياً: تصميم قائمة الاستقصاء (أداة الدراسة):

تحقيقاً لأهداف البحث واختبار مدى صحة الفروض تم تصميم قائمة استقصاء تضمنت مجموعة من العبارات تقيس اتجاهات أفراد العينة تجاه

محمد محمد يوسف درويش

متغيرات الدراسة، وقد تكونت قائمة الاستقصاء الموجهة لكل من فئة الإدارة العليا والعاملين من ثلاث أقسام رئيسية، القسم الأول: مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري وتقيس اتجاهات الإدارة العليا والعاملين لمدى توافر تلك المقومات بهيئة قناة السويس (المحافظة، صناعة، استقطاب، تنشيط رأس المال الفكري) وكانت عدد فقرات تلك المقومات (٢٠) فقرة، القسم الثاني: رأس مال العلاقات ويتكون من (١٠) فقرات، القسم الثالث: الأداء المجتمعي ويتكون من (١٠) فقرات.

ثالثاً: قياس صدق قوائم الاستقصاء:

يقصد بالصدق "أن تكون أداة القياس قادرة على ان تقيس ما يجب قياسه من متغيرات"، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق قائمة الاستقصاء من خلال، قياس صدق التناسق الداخلي، يقصد بالتناسق الداخلي (التجانس الداخلي) أن تكون الأسئلة مترابطة مع بعضها كمجموعة تقيس مفهوماً معيناً، أي مدى اتفاق كل فقرة من فقرات قائمة الاستقصاء مع المحور الذي تنتمي إليه.

١. استقصاء مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري لفئة (الإدارة العليا والعاملين).

جدول رقم (٣-١)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قائمة استقصاء والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

فئة	محافظة IC علي	الارتباط معامل	الدالة (sig)	صناعة IC	الارتباط معامل	الدالة (sig)	استقطاب IC	الارتباط معامل	الدالة (sig)	تنشيط IC	الارتباط معامل	الدالة (sig)
الإدارة العليا	١	٠.٦٥	٠.٠٠٠	١	٠.٥٨	٠.٠٠٠	١	٠.٦٧	٠.٠٠٠	١	٠.٥٣	٠.٠٠٠
	٢	٠.٦٤	٠.٠٠٠	٢	٠.٤٧	٠.٠٠٠	٢	٠.٦١	٠.٠٠٠	٢	٠.٨٤	٠.٠٠٠
	٣	٠.٧٨	٠.٠٠٠	٣	٠.٧٥	٠.٠٠٠	٣	٠.٧٦	٠.٠٠٠	٣	٠.٧٨	٠.٠٠٠
	٤	٠.٤٩	٠.٠٠٠	٤	٠.٨١	٠.٠٠٠	٤	٠.٧٥	٠.٠٠٠	٤	٠.٨٣	٠.٠٠٠
	٥	٠.٥٩	٠.٠٠٠	٥	٠.٦٤	٠.٠٠٠	٥	٠.٢٩	٠.٠٩٥	٥	٠.٨٠	٠.٠٠٠
العاملين	١	٠.٧٨	٠.٠٠٠	١	٠.٧٣	٠.٠٠٠	١	٠.٨١	٠.٠٠٠	١	٠.٧٧	٠.٠٠٠
	٢	٠.٦١	٠.٠٠٠	٢	٠.٦٩	٠.٠٠٠	٢	٠.٧٤	٠.٠٠٠	٢	٠.٨٢	٠.٠٠٠
	٣	٠.٨٠	٠.٠٠٠	٣	٠.٧٨	٠.٠٠٠	٣	٠.٨٣	٠.٠٠٠	٣	٠.٧٦	٠.٠٠٠
	٤	٠.٧٤	٠.٠٠٠	٤	٠.٧٩	٠.٠٠٠	٤	٠.٨٣	٠.٠٠٠	٤	٠.٨١	٠.٠٠٠
	٥	٠.٧١	٠.٠٠٠	٥	٠.٧٧	٠.٠٠٠	٥	٠.٦٤	٠.٠٠٠	٥	٠.٨٠	٠.٠٠٠

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي. (مستوى دلالة ٠.٠١)

ينتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور المتغير مقومات بناء وتنمية رأس المال (X1) والدرجة الكلية للمحور الذي

محمد محمد يوسف درويش

تنتمي إليه قوية ودالة احصائياً عند مستوي معنوية (0.01) لقائمة الاستقصاء الموجهة للإدارة العليا والعاملين ولذلك تعد جميع فقرات المحور صادقة فيما وضعت لقياسه فيما عدا الفقرة رقم (5) من محور استقطاب رأس المال الفكري لقائمة استقصاء الإدارة العليا لم تصل إلى مستوي الدلالة الاحصائية وتم استبعادها حيث كان معامل ارتباط بيرسون ($R=0.295$) الدلالة ($sig=0.095$) وهي غير دالة احصائياً.

٢. استقصاء رأس مال العلاقات لكل من فئة (الإدارة العليا والعاملين).

جدول رقم (٣-٢)

يوضح معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات قائمة استقصاء رأس مال العلاقات والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه بالنسبة لقائمة استقصاء (الإدارة العليا والعاملين)

الدرجة	رأس مال العلاقات									
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
معامل الارتباط	٠.٧٦	٠.٧٩	٠.٧٣	٠.٨٥	٠.٧٥	٠.٨٨	٠.٧٣	٠.٨٥	٠.٥١	٠.٥٤
الدلالة (sig)	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠
العاملين	رأس مال العلاقات									
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
معامل الارتباط	٠.٦٧	٠.٧٢	٠.٧٣	٠.٧٤	٠.٧٤	٠.٨١	٠.٧٤	٠.٧٤	٠.٧٥	٠.٧٢
الدلالة (sig)	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي (مستوى دلالة 0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور المتغير رأس مال العلاقات ($X1$) والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه قوية ودالة احصائياً عند مستوي معنوية (0.01) وذلك لقائمة الاستقصاء الموجهة للإدارة العليا والعاملين ولذلك تعد جميع فقرات المحور صادقة فيما وضعت لقياسه.

٣. استقصاء الأداء المجتمعي لكل من فئة (الإدارة العليا والعاملين).

جدول رقم (٣-٣)

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قائمة استقصاء الأداء المجتمعي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه المتغير بالنسبة لقائمة استقصاء (الإدارة العليا والعاملين)

الدرجة	أداء مجتمعي									
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
معامل ارتباط	٠.٧٦	٠.٥٧	٠.٧٣	٠.٦٦	٠.٧٠	٠.٤٧	٠.٥١	٠.٧٦	٠.٧٦	٠.٦٢
الدلالة (sig)	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠
العاملين	أداء مجتمعي									
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
معامل ارتباط	٠.٦٧	٠.٧٠	٠.٧٠	٠.٦٩	٠.٦٩	٠.٤٨	٠.٥٤	٠.٧٣	٠.٧٢	٠.٦١
الدلالة (sig)	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي. (الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01)

محمد محمد يوسف درويش

يتضح من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور المتغير الأداء المجتمعي (X1) والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه قوية ودالة احصائياً عند مستوي معنوية (0.01) وذلك لقائمة الاستقصاء الموجهة للإدارة العليا والعاملين ولذلك تعد جميع فقرات المحور صادقة فيما وضعت لقياسه

رابعاً: قياس ثبات قوائم الاستقصاء:

يقصد بالثبات " الحصول على نتائج متقاربة عند تكرار تطبيق أداة القياس على نفس عينة المستجيبين "، ويوضح الجدول التالي معامل الثبات .

جدول رقم (3-4)

معامل الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل معادلة ألفا كرونباخ .

عاملين		إدارة عليا		المتغير
مستوي الدلالة	ألفا كرونباخ	مستوي الدلالة	ألفا كرونباخ	
0.01	0.800	0.01	0.749	المحافظة علي IC
0.01	0.804	0.01	0.761	صناعة IC
0.01	0.762	0.01	0.750	استقطاب IC
0.01	0.766	0.01	0.795	تنشيط IC
0.01	0.827	0.01	0.894	الدرجة الكلية
0.01	0.773	0.01	0.773	رأس مال العلاقات
0.01	0.759	0.01	0.759	الأداء المجتمعي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

يتضح من الجدول السابق أن جميع محاور الاستقصاء تتمتع بالثبات وتشير النتائج إلى صلاحية الاستقصاء للاستخدام حيث أن معاملات الثبات الناتجة معاملات وصلت إلى مستوي الدلالة الإحصائية 0.01، وتعتبر القيم الواردة في الجدول قيم مرتفعة على اعتبار أن قيم ثبات ألفا كرونباخ تتدرج من صفر وواحد .

خامساً: تحليل محاور قائمة الاستقصاء (الإحصاء الوصفي):

يقصد بتحليل محاور قائمة الاستقصاء أو الإحصاء الوصفي هو تحليل قائمة الاستقصاء من حيث الوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري وقيمة t والدلالة sig لكل فقرة داخل كل محور من محاور قائمة الاستقصاء لمعرفة مدى الموافقة على تلك العبارات لكل من فئة الإدارة العليا والعاملين ومعرفة أكبر وأصغر الفقرات ووزن نسبي.

جدول رقم (٣-٥)

ترتيب محاور مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري لفئة (إدارة العليا، والعاملين).

المحاور	الفئة	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	sig	ترتيب إدارة عليا	ترتيب العاملين
المحافظة علي IC	إدارة عليا	65.576	٣.٢٧٨٧	٣.٠٠٩٧	٣١.٢٩٠	٠.٠٠٠	٤	٢
	العاملين	٦٤.٧٠٢	٣.٢٣٥	4.0216	٧٥.٥٦٩	٠.٠٠٠		
صناعة IC	إدارة عليا	65.939	٣.٢٩٦٩	٢.٩٤٨٧	٣٢.١١٥	٠.٠٠٠	٣	٣
	العاملين	٦٣.٨٥٣	٣.١٩٢٦	4.0418	٧٤.٢٠٣	٠.٠٠٠		
استقطاب IC	إدارة عليا	٧٢.٧٢٧	٣.٦٣٦	٢.٦٩٧٨	٣٨.٧١٥	٠.٠٠٠	١	١
	العاملين	٦٨.٣٥١٢	٣.٤١٧٦	4.1670	٧٧.٠٤٥	٠.٠٠٠		
تنشيط IC	إدارة عليا	٦٨.٣٥١٢	٣.٤١٧٦	4.1670	٧٧.٠٤٥	٠.٠٠٠	٢	٤
	العاملين	٥٨.٠٣٩٦	٢.٩٠٢	4.1690	٦٥.٣٩٠	٠.٠٠٠		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

أ. تحليل فقرات محور رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي .

يوضح الجدول التالي تحليل فقرات محور رأس مال العلاقات، والأداء المجتمعي .

جدول رقم (٣-٦)

ترتيب محاور رأس مال العلاقات الأداء المجتمعي لفئة (إدارة العليا، والعاملين).

المحاور	الفئة	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	sig	ترتيب إدارة عليا	ترتيب العاملين
رأس مال العلاقات	إدارة عليا	74.485	٣.٧٢٤٢	٦.٩٧٣٣	٣٠.٦٨٠	٠.٠٠٠	٢	٢
	العاملين	75.739	٣.٧٨٧	6.5924	١٠٧.٩٢	٠.٠٠٠		
الأداء المجتمعي	إدارة عليا	83.878	٤.١٩٣٩	٤.٧٨٢٣	٥٠.٣٧٧	٠.٠٠٠	١	١
	العاملين	82.567	٤.١٢٨٣	5.2069	١٤٨.٩٦	٠.٠٠٠		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

اتجهت آراء أعضاء الإدارة العليا وآراء فئة العاملين إلى الموافقة على جميع فقرات محور رأس مال العملاء وجميع فقرات محور الأداء المجتمعي بصفة عامة .

سادساً: اختبار صحة / عدم صحة فروض البحث:

الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدرجة الكلية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري على كفاءة رأس مال العلاقات من وجهة نظر (الإدارة العليا، العاملين) بهيئة قناة السويس.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون ونتائج تحليل الانحدار لكل من فئة الإدارة العليا وفئة العاملين لتحديد كل من العلاقة والأثر للمتغير المستقل على المتغير التابع ، حيث تشير R لمعامل الارتباط، إلى معامل التحديد، S.E للخطأ العشوائي، Std. error، F قيمة ف

محمد محمد يوسف درويش

المحسوبة والتي يتم مقارنتها F الجدولية، df درجات الحرية ، B تشير الي قيم معادلة الانحدار المقطع B0 والميل B1 (Y= B0+B1X1) ، constant تشير الى المقدار الثابت، VAR تشير إلى المتغير المستقل X1 والجدول التالي يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (٣-٧)

تحليل الانحدار البسيط والارتباط لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري ورأس مال العلاقات .

المصدر	المتغير المستقل	المتغير التابع Y : رأس مال العلاقات									
		العاملين					الإدارة العليا				
الانحدار	الدرجة الكلية لمقومات بناء وتنمية IC (X1)	sig	df	F	R	R ²	sig	df	F	R	R ²
		النموذج	coefficient	.000	١	٩٦.٤٦	٠.٤٦	٠.٢٢	.000	٣١	١٨.١٦
.000	٣٥١						.000	٣٢			
constant	VAR	sig	t	Beta	S.E	B	sig	t	Beta	S.E	B
		.000	١٦.٣٩		١.٤٦	٢٣.٨٨	.194	١.٣٣٦		٦.٧٢٠	٨.٩١
		.000	٩.٨٣	٠.٤٦٤	٠.٠٢٢	٠.٢١٩	.000	٤.٢٦١	٠.٦١	٠.١٠٠	٠.٤٣

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة وقوية دالة احصائيا عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠١ بين مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة ورأس مال العلاقات لكل من:(الإدارة عليا، العاملین)، حيث بلغ معامل الارتباط R (٠.٦١، ٠.٤٦) على التوالي مما يشير إلى صدق هذا الفرض .

وجود تأثير موجب (بيتا موجبة) لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري علي رأس مال العلاقات و أن قيمة F المحسوبة أعلى من قيمة F الجدولية عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠١ حيث أن القيمة الاحتمالية (٠.000) أقل من (٠.٠١) مما يشير إلى أن تأثير المتغير المستقل علي المتغيرات التابع تأثيراً جوهرياً لكل من (الإدارة عليا، العاملین).

تشير نتائج الإدارة العليا إلى أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره ٣٦.٩٠ % من التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R²، والنسبة المتبقية ٦٣.١٠ % ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت كالآتي:

$$Y=8.91+0.43 (X1)$$

تشير نتائج فئة العاملین أيضاً إلى أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره ٢١.٦٠ % من التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R²، والنسبة المتبقية ٧٨.٤٠ % ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت كالآتي:

$$Y=23.88+0.219 (X1)$$

محمد محمد يوسف درويش

وتفسر معادلتني الانحدار أن كل تحسن مقداره ٠.٤٣ لفئة الإدارة العليا، و ٠.٢١٩ لفئة العاملين في مستوى مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة تؤدي إلى زيادة كفاءة رأس مال العلاقات بمقدار درجة واحدة .

تشير النتائج السابقة إلى صحة الفرض الأول .

الفرض الثاني: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على الأداء المجتمعي لفئة الإدارة العليا والعاملين بهيئة قناة السويس.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون ونتائج تحليل الانحدار والارتباط كالتالي:

جدول رقم (٣-٨)

يوضح تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي .

المتغير التابع Y : الأداء المجتمعي										المتغير المستقل	المصدر
العاملين					الإدارة العليا						
sig	df	F	R	R ²	sig	df	F	R	R ²		
.000	١ ٣٥١ ٣٥٢	١٧٦.٢٥	٠.٥٨	٠.٣٣	.000	١ ٣١ ٣٢	٤٥.٣٦	٠.٧٧	٠.٥٩	رأس مال العلاقات (X1)	الانحدار
sig	t	Beta	S.E	B	sig	t	Beta	S.E	B	coefficient	النموذج
.001	٣.٣٣		٢.٢٩	٧.٦٥	.000	٧.٤٩		٢.٩٧٢	٢٢.٢٥	constant	
.000	١٣.٢٨	٠.٥٨	٠.٠٥٥	٠.٧٣	.000	٦.٧٤	٠.٧٧	٠.٠٧٨	٠.٥٣	VAR	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة (بيتا موجبة) دالة احصائيا عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠١ بين محاور رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي لكل من: (الإدارة عليا، العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط R (٠.٧٧، ٠.٥٨) على التوالي مما يشير إلى عدم صدق هذا الفرض بوجود علاقة بين رأس مال العلاقات والأداء المجتمعي.

وجود تأثير موجب (بيتا موجبة) دال احصائيا للمتغير المستقل رأس مال العلاقات علي الأداء المجتمعي، وتشير النتائج أيضاً أن قيمة F المحسوبة أعلى من قيمة F الجدولية عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠١ حيث أن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من (٠.٠١) مما يشير إلى أن تأثير المتغير المستقل علي المتغيرات التابع تأثيراً جوهرياً لكل من (الإدارة عليا، العاملين).

تشير نتائج الإدارة العليا إلى أن المتغير المستقل رأس مال العلاقات يفسر مامقداره ٥٩.٤٠% من التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R²،

محمد محمد يوسف درويش

والنسبة المتبقية ٤٠.٦٠% ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت

$$Y=22.25+0.53 (X1) \text{ كالآتي:}$$

تشير نتائج فئة العاملين إلى أن المتغير المستقل رأس مال العلاقات يفسر مامقداره ٣٣.٤٠% من التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R^2 ،

والنسبة المتبقية ٦٦.٦٠% ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت

$$Y=7.65+0.73 (X1) \text{ كالآتي:}$$

وتفسر معادلتني الانحدار أن كل تحسن مقدار ٠.٥٢٩ لفئة الإدارة العليا، و

٠.٧٣٢ للعاملين في رأس مال العلاقات تؤدي إلى زيادة الأداء المجتمعي بمقدار

درجة واحد.

تشير النتائج السابقة إلى عدم صحة الفرض (رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل) بوجود علاقة وأثر لرأس مال العلاقات على الأداء المجتمعي .

الفرض الثالث: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة على الأداء المجتمعي من وجهة نظر (الإدارة العليا) بهيئة قناة السويس.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون ونتائج تحليل الانحدار والارتباط كالآتي:

جدول رقم (٣-٩)

تحليل الانحدار البسيط والارتباط بين مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري والأداء المجتمعي

المتغير التابع Y : الأداء المجتمعي										المتغير المستقل	المصدر
العاملين					الإدارة العليا						
sig	df	F	R	R ²	sig	df	F	R	R ²	الدرجة الكلية لمقومات بناء وتنمية IC (X1)	الانحدار
.000	١ ٣٥١ ٣٥٢	٥٨.٧٨	٠.٣٨	٠.١٤	.001	١ ٣١ ٣٢	١٤.٧٨	٠.٥٧	٠.٣ ٢		
sig	t	Beta	S.E	B	sig	t	Beta	S.E	B	coefficient	النموذج
.000	٢٦.٨٣		١.٢٠	٣٢.٢٧	.000	٤.٩٨		٤.٧٧	٢٣ ٧٧	constant	
.000	٧.٦٧	٠.٣٨	٠.٠١٨	٠.١٤	.001	٣.٨٤	٠.٥٧	٠.٠٧	٠.٢ ٧	VAR	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة (بيتا موجبة) دالة احصائيا عند مستوي دلالة احصائية ٠.٠١ بين مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة والأداء المجتمعي لكل من:(الإدارة العليا،

محمد محمد يوسف درويش

العاملين) حيث بلغ معامل الارتباط $R(0.57, 0.38)$ على التوالي مما يشير إلى صدق هذا الفرض.

وجود تأثير موجب (بيتا موجبة) لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري علي الأداء المجتمعي، وتشير النتائج أيضاً أن قيمة F المحسوبة أعلى من قيمة F الجدولية مما يشير إلى أن تأثير المتغير المستقل علي المتغيرات التابع تأثيراً جوهرياً لكل من (الإدارة العليا، العاملين).

تشير نتائج الإدارة العليا إلى أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره 32.30% من قيمة التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R^2 ، والنسبة المتبقية 67.30% ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت كالآتي:

$$Y=23.77+0.27(X1)$$

تشير نتائج فئة العاملين إلى أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره 14.30% من قيمة التباين في المتغير التابع استناداً إلى قيمة معامل التحديد R^2 ، والنسبة المتبقية 85.70% ترجع لعوامل أخرى وأن معادلة الانحدار جيدة وكانت كالآتي:

$$Y=32.27+0.14(X1)$$

وتفسر معادلتني الانحدار أن كل تحسن مقداره 0.274 لفئة الإدارة العليا، و 0.141 لفئة العاملين في الدرجة الكلية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري تؤدي إلى زيادة الأداء المجتمعي بمقدار درجة واحدة، تشير النتائج السابقة إلى صحة الفرض .

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

تمهيد:

يسعى الباحث من خلال هذا الفصل إلى عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية واختبارات الفروض.

أولاً: نتائج الدراسة:

من خلال تحليل فقرات قوائم الاستقصاء تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. أظهرت نتائج تحليل فقرات محاور المحافظة ، و صناعة ، واستقطاب ، وتنشيط رأس المال الفكري أن الهيئة تراعي مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري بدرجة متوسطة لكل من فئة الإدارة العليا والعاملين لجميع المحاور.

٢. أظهرت نتائج تحليل فقرات محور رأس مال العملاء أن هيئة قناة السويس تمتلك رأس مال علاقات بدرجة مرتفعة طبقاً لآراء فئة الإدارة العليا والعاملين، حيث تعتبر الدخل الرئيسي للهيئة من مقابل تحصيل خدمة مرور سفن العملاء.

٣. أظهرت نتائج تحليل فقرات الأداء المجتمعي أن الهيئة تمتلك أداء مجتمعي بدرجة مرتفعة طبقاً لآراء فئة الإدارة العليا والعاملين، ولخلق الصورة الذهنية الجيدة للهيئة لدى المجتمع لابد أن تراعي مسؤوليتها الاجتماعية .

ثانياً: نتائج اختبارات الفروض:

يوضح الجدول التالي نتائج اختبارات فروض البحث.

جدول رقم (٤-١)

نتائج اختبارات فروض البحث

الفرض	المتغير المستقل	المتغير التابع	النتيجة
الفرض الأول	مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري	كفاءة رأس مال العلاقات	ثبت صحة الفرض
الفرض الثاني	كفاءة رأس مال العملاء	الأداء المجتمعي	تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل
الفرض الثالث	مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري	الأداء المجتمعي	ثبت صحة الفرض

المصدر: الجدول من إعداد الباحث في ضوء نتائج اختبارات فروض البحث.

ثالثاً: التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث، وتحقيقاً للهدف العاشر من أهداف البحث، يقدم الباحث بعض التوصيات وآليات تنفيذها بالإجراءات والأنشطة والجهة المعنية بالتنفيذ والمشاركين فيه والإطار الزمني لذلك والجدول التالي يوضح ذلك.

ومن أهم توصيات البحث:

١. دعم الإدارة العليا لعملية بناء وتنمية رأس المال الفكري لتحقيق الأداء المجتمعي.
٢. الانتقال من إدارة شؤون العاملين أو الأفراد لإدارة الموارد البشرية بإنشاء إدارة جديدة .
٣. صياغة آلية لاكتشاف وتنمية ورعاية أصحاب رؤوس الاموال الفكرية، وضرورة تعميق مفهوم رأس المال الفكري من حيث الاهتمام بمتطلباته وتنميته والمحافظة عليه.
٤. ضرورة الاستثمار في الكوادر البشرية وتهيئة الكوادر الشابة بما يتناسب مع احتياجات وتكوين وبناء رأس المال الفكري.
٥. تخفيض رسوم العبور بالقناة من خلال تطبيق النظم الحديثة لإدارة التكاليف .
٦. الحرص على خلق مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤسين والعملاء.
٧. تعميق مفهوم رأس مال العلاقات بالهيئة بإنشاء أقسام خاصة بالجودة بالإدارات الفنية بالهيئة تعمل على التطوير ومواكبة التغيرات الملاحية العالمية.
٨. الاخذ بشكاوى ومقترحات العملاء ووضعها موضع التنفيذ، مع تقييم الخدمات المقدمة لهم وتدارك جوانب القصور والضعف باستمرار لتحقيق جودة الأداء والاحتفاظ بالعملاء

٩. توفير الآلات والمستلزمات والوسائل اللوجستية التي تضمن المرور الآمن للسفن بالقناة.
١٠. الاهتمام بإدارة العلاقة مع العملاء، ودعم العلاقة بين الهيئة وملاك السفن .
١١. تدريب العاملين وتزويدهم بالخبرات الكافية لخدمة العملاء لضمان انتمائهم وولائهم.
١٢. توفير المسافات والوقت على السفن المارة بالقناة من خلال شق القنوات والتفريعات الاضافية بالمجرى الملاحي للقناة، وتوفير كافة الوسائل التي تضمن عدم توقف السفن.
١٣. توفير كافة الخدمات اللوجستية والصيانة التي تحتاجها السفن اثناء عبورها للقناة، وإقامة مناطق حرة لتبادل الخدمات والحمولات بين السفن، وإقامة موانئ إضافية .
١٤. قياس درجة رضا العاملين والمتعاملين مع الهيئة باستمرار عن طريق إعداد استقصاء الرأي على أن يضمن مختلف المجالات والمحاور المتعلقة بالعمل بموضوعية.
١٥. خلق صورة ذهنية ايجابية عن الهيئة من خلال الاهتمام برأس المال المجتمعي والمسئولية الاجتماعية للهيئة في مجتمع مدن القناة.

المراجع:

- ¹ [Batia Ben Hador](http://www.emeraldinsight.com), (2017) "Three levels of organizational social capital and their connection to performance", **Journal of Management Development**, Vol. 36 Issue: 3, pp.348-360, <http://www.emeraldinsight.com>
- ² [Batia Ben Hador](http://www.emeraldinsight.com), (2016) "How intra-organizational social capital influences employee performance", **op. cit.**, pp.1119-1133.
- ³ Gregorio Castro, Jose Lopez, Fernando Muina,& Pedro Saez, " A New Model To Measure And Manage Intellectual Capital" [Onlinel]. Available WWW:<http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/wbs/conf/olkc/archive/oklc5/papers/k-4>
- ⁴ [Mirian Delgado](http://www.emeraldinsight.com), (2010), "The Role of Intellectual Capital Assets on the Radicalness of Innovation: Direct and Moderating Effects", **UAM-Accenture Working Paper**, pp.1-28.

- ° بن عبود، الجيلالي، وبو قسري، سارة، (٢٠١١)، "تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات - دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية"، **مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، يومي ٢٢ و٢٣ نوفمبر.**
- ⁶ [Ahmadi, A., et al.](#), (2011), "The survey of relationship between Intellectual capital(IC) and Organizational performance (OP) within the National Iranian South Oil Company", **Interdisciplinary Journal of contemporary**, Vol 3, No 5, pp. 369-380.
- ⁷ Saari Bin Ahmad, & Abbas Mushraf, (2011)," The Relationship Between Intellectual Capital and Business Performance: an Empirical Study in Iraqi Industry", International Conference on Management and Artificial Intelligence, (Bali. Indonesia), pp.104-109.
- ⁸ [Chang & Chen](#), (2012), "the determinate of Green Intellectual Capital", **Management Decision**, Vol. 50 Iss: 1 pp. 74- 94
- ⁹ [Asghar Azizi, Hassan Davoudi, & Mahdi Farahani](#),(2013)," Investigating the Relationship Between Intellectual Capital and Earnings Quality in Tehran Stock Exchange (TSE)", **Australian Journal of Basic and Applied Sciences**, (Vol. 7, No. 2),pp. 825-837.
- ¹⁰ Emadzadeh et al., (2013), "Effect of Intellectual Capital on Firm Performance", International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol 3, , No (2), pp: 98–103.
- ¹¹ Ping-Chuan Chen, Shiu-Wan Hung, (2014) "Collaborative green innovation in emerging countries: a social capital perspective", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 34 Issue: 3, pp.347-363, doi: 10.1108/IJOPM-06-2012-0222
- ^{١٢} حواجرة، كامل محمد، المحاسنة، محمد عبد الرحيم، (٢٠١٥)، "اثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال - دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بالأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، (مجلد ٤٢، العدد الأول)، ص ص ١٩ - ٤٣.
- ¹³ [Asiaei, K. & Jusoh, R.](#), (2015), "A multidimensional view of intellectual capital: the impact on organizational performance", **Management Decision**, Vol. 53 Iss 3 pp. 668 - 697.(Available online at : www.emeraldinsight.com/Q025-1747.htm . (accessed May 3, 2017).

¹⁴ [Fawaeer, A.& Moayyad, A.](#), (201٥) "The Intellectual Capital investment and its impact on organization innovation: an empirical study on Jordanian industrial public shareholding listed companies (JIPSLC) " **international business research**, vol.6, No.10,PP:199-139.

¹⁵ Batia Ben Hador, (2016) "How intra-organizational social capital influences employee performance", Journal of Management Development, Vol. 35 Issue: 9, pp.1119-1133, doi: 10.1108/JMD-12-2015-0172

¹⁶ Na Fu, Qin Hai Ma, Janine Bosak, Patrick Flood, (2016) "Intellectual capital and organizational ambidexterity in Chinese and Irish professional service firms", Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, Vol. 3 Issue: 2, pp.94-114, Available online at <http://www.emeraldinsight.com> (accessed May 3, 2017.)

¹⁷ Bontis, N. (1998), "Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models", **Management Decision**, Vol. 36 No. 2, pp. 63-76. [[Google Scholar](#)] [[Link](#)][[Infotrieve](#)]

^{١٨} المرجع السابق ذكر ، ص: ٣٥ .

^{١٩} جاد الرب، سيد محمد، (٢٠١٦)، "استراتيجيات تطوير وتحسين الاداء : الاطر المنهجية والتطبيقات والنماذج العملية، الطبعة الثانية، الإسماعيلية : مكتبة عبد الدايم، ص ١٦٠ .

²⁰ [Benedetta Cuzzo](#), [John Dumay](#), [Matteo Palmaccio](#), [Rosa Lombardi](#), (2017), **Op. Cit.**,P.3.

^{٢١} أبو الفتوح، محمد أمية، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، القاهرة، وزارة التجارة والصناعة، قطاع سياسات تنمية صادرات المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ص٣ (صفحة الكترونية) <http://to22to.com/vb/t8297.html> .

^{٢٢} نجم، عبود نجم (٢٠١٠)، "إدارة اللامموسسات"، عمان: دار اليازوري العلمية، ص ٣٧٢ .

^{٢٣} فيليب كوتلر، نانسي لي، (٢٠١١)، المسؤولية الاجتماعية للشركات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، ص: ١٠

^{٢٤} جاد الرب، سيد محمد، (٢٠١٠)، "الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية، الإسماعيلية، مكتبة عبد الدايم .

^{٢٥} محمود، سمير عبد الغني، (٢٠٠٨) " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، الاهرام الاقتصادي، القاهرة، يونيو، ص ص: ٢٤- ٣٧ .

^{٢٦} الهلالي، الشريبي الهلالي، (٢٠١١)، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. مجلة بحوث التربية النوعية، العدد ٢٢، ص ص: ٦٦-١ .

- ²⁷ Daniel Knight,(1999), " Performance Measures For Increasing Intellectual Capital", **Strategy & Leadership** , Vol. 27,No. 2 Mar/Apr ,pp. 22-27.
- ²⁸ Nick Bontis, (1998), **Op. cit.** .pp. 63-76.
- ²⁹ توماس ستيورت، (٢٠٠٤)، " ثورة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين"، ترجمة: علا احمد صلاح، الدار الدولية للاستشارات الثقافية، ص: ١٠٠.
- ³⁰ العنزي، سعد علي و صالح، أحمد علي،(٢٠٠٩)، " إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار الباروني للنشر، الأردن، ص ٢٦٤.
- ³¹ المرجع السابق ذكره، ص ص ٢٦٤-٢٧٢.
- ³² جاد الرب، سيد محمد، (٢٠٠٦)، "إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية"، لإسماعيلية: مكتبة عبد الدايم، ص ١٥٠.
- ³³ جاد الرب، سيد محمد،(٢٠٠٩)،"ادارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية" لإسماعيلية: مكتبة عبد الدايم، ص ٣٠٤-٣٠٥.
- ³⁴ جاد الرب، سيد محمد،(٢٠١٠)،"الاتجاهات الحديثة في ادارة الاعمال"،،الإسماعيلية: مكتبة عبد الدايم، ص: ٢٨٥.
- ³⁵ جاد الرب، سيد محمد،(٢٠١٣)،"ادارة الابداع والتميز التنافسي"، مرجع سبق ذكره، ص: ٤٩٣-٤٩٤.
- ³⁶ الخطيب، محمود أحمد،(٢٠١٠)، " أصول المنهجية العلمية في بحوث العلوم الإدارية"، بدون ناشر، ص: ١٦٦.
- ³⁷ بازرة، محمود صادق، مرجع سبق ذكره، ص : ٢٤٥ - ٢٧٠.