

Intellectual Capital Strategies and their Impact on Achieving Organizational Performance Excellence at the Jordanian Income and Sales Tax Department

استراتيجيات رأس المال الفكري وأثرها على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية

Amani Alshahin^{1*}, Ali Adaileh².

¹Mutah University, Karak, Jordan.

²Middle East University, Amman, Jordan

ARTICLE INFO

Article history:

Received 12 Jan 2023

Accepted 09 Mar 2023

Published 01 Apr 2025

*Corresponding author:

Mutah University, Karak, Jordan.

Email: alshahinamani@gmail.com.

Abstract

This study aimed to examine the impact of intellectual capital strategies on achieving organizational performance excellence at the Jordanian Income and Sales Tax Department. The study adopted a quantitative analytical survey method. The study population consisted of employees in leadership and supervisory positions, totaling 333 individuals. A questionnaire was distributed using a stratified random sampling method. A total of 195 questionnaires were returned, representing a response rate of 58%, with 180 valid questionnaires available for statistical analysis. The results indicated a moderate practice of intellectual capital strategies and a moderate level of organizational performance excellence within the department. The analysis showed that both the structural capital strategy and social capital strategy had an impact on organizational performance excellence, while no impact was found for human capital and relational capital. Based on the study results, it is recommended that the department prioritize the application of intellectual capital strategies to achieve organizational excellence, making intellectual capital and performance excellence key priorities in the department's strategic plans

Keywords: Sales, Intellectual Capital, Organizational Performance.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استراتيجيات رأس المال الفكري على تميز الأداء المؤسسي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الكمي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في الوظائف القيادية والإشرافية والبالغ عددهم (٣٣٣) موظفاً، وتم توزيع الاستبانة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وكان عدد الاستبانات التي استعيدت (١٩٥) بنسبة بلغت (٥٨%) وقد وجد (١٨٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وأشارت نتائج التحليل إلى وجود ممارسة بدرجة متوسطة لاستراتيجيات رأس المال الفكري ومستوى التميز في الأداء المؤسسي في الدائرة، وتشير نتائج التحليل إلى وجود تأثير لكل من (استراتيجية رأس المال الهيكلية، استراتيجية رأس المال الاجتماعي) في تميز الأداء المؤسسي، فيما لم تظهر نتائج التحليل وجود تأثير لكل من (رأس المال البشري ورأس مال

العلاقات) على تميز الأداء المؤسسي في ضوء نتائج الدراسة فأنها توصي بالاهتمام بتطبيق ممارسات استراتيجيات رأس المال الفكري لتحقيق التميز المؤسسي وجعل رأس المال الفكري والتميز المؤسسي على من أهم أولويات والخطط الاستراتيجية للدائرة.

الكلمات المفتاحية: المبيعات، رأس المال الفكري، الأداء المؤسسي.

١. المقدمة

١,١ الإطار النظري والدراسات السابقة

يعد التميز المؤسسي أسلوب فكري إداري يمكن تطبيقه من قبل المؤسسات سواء أكانت حكومية أو خاصة، فالتميز يمكن تطبيقه في المؤسسة الكبيرة أو الصغيرة سواء كانت تقدم سلع مادية أو تقدم خدمات، حيث أن معيار نجاح تلك المؤسسات لم يقتصر على أدائها فقط، وإنما تحاول تلك المؤسسات الوصول إلى النجاح والإبداع والتميز لضمان البقاء والاستمرارية، وبالتالي أصبح هناك ضرورة ملحة لتشجيع العنصر البشري على الإبداع والابتكار والذي يمكن أن يكون على عدة مستويات منها مستوى القيادة، ومستوى العنصر البشري، وأيضاً على مستوى تقديم الخدمات، ويتم التعبير عن التميز المؤسسي من خلال الجهود الداخلية المستمرة لبناء إطار من المعايير والعمليات للتفاعل بين الإدارات والعاملين، والعمل على تحفيز الأفراد العاملين لتقديم خدمات أو منتجات تلبي متطلبات العملاء ضمن توقعات العمل.

فيما يعتبر موضوع رأس المال الفكري أحد طرق التقييم الحديثة للمنظمات ومدى نجاحها وما تمتلكه من أصول معرفية متنوعة وما تقدمه من قيمة إضافية للمنظمة بأنواعه (رأس المال البشري، الهيكلي، الزبائن، الابتكاري، العلاقاتي، المالي، المادي والاجتماعي)، وإن رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري (IC) "Intellectual Capital".

ويعتبر رأس المال الفكري أحد المصادر المهمة التي تستغلها المنظمة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي، واستثمار الفرص المتاحة لتعزيز الربحية وتحقيق أهدافها (Balasundaram, 2019)، لأنه يساهم في تعزيز الابتكار وتطوير أداء العاملين، إذ يساعد في وضع استراتيجية تخدم المنظمة في تعزيز مركزها التنافسي (Duff, 2018)، وتؤكد دراسة (Chen, et al., 2020) إن رأس المال الفكري التنظيمي يساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة الكفاءة والفعالية، وإن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري يكون لديها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق من المعرفة سيؤدي إلى تعزيز تميز الأداء المؤسسي والقدرة على التكيف مع البيئة المحيطة، من هنا تسعى الدراسة لبيان أثر ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

مكونات رأس المال الفكري

تعرف بأنها مجموعة من الموارد والمهارات التي يمتلكها الأفراد في المنظمة وتشمل المعارف والمهارات، والقدرة التقنية والصفات الشخصية، مثل الذكاء والطاقة والموقف والالتزام والموثوقية والقدرة على التعلم، والرغبة في تبادل المعلومات والمشاركة في فرق العمل والتركيز على أهداف المنظمة (Alderei, et al., 2022)، وتعتبر عملية تحديد مكونات رأس المال الفكري جزءاً أساسياً من عملية تقييمه وقياسه، لتحديد القيمة المضافة الحقيقية للمنظمات، مما يسهل عملية التطبيق على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية، ويتكون رأس المال الفكري مما يلي:

رأس المال البشري

تعرف بأنها: "مجموعة من العوامل التي يمتلكها الأفراد والقوى العاملة الجماعية للشركة، ويمكن أن تشمل المعارف والمهارات والقدرة التقنية والصفات الشخصية مثل الذكاء والطاقة والموقف والالتزام والموثوقية والقدرة على التعلم بالتركيز في أهداف المنظمة" (Hossam, et al., 2021)، ويمثل رأس المال البشري رصيد العاملين في المنظمة ويعبر عنه من خلال الجهود والأنشطة الفردية للعاملين (Tarus & Sitienei, 2015)، ويمثل جميع المهارات والقدرات والخبرات التي تمتلكها الموارد البشرية في المنظمة، إضافة إلى امتلاكهم للأنماط الإيجابية عن المنظمة (Rad & Oliadonighi, 2015)، ويتطور

رأس المال البشري باستعماله والخبرة في مجال العمل، أو عن طريق التدريب والتعليم بكل أنواعه، ومن خصائص رأس المال البشري أيضاً أنه يحتاج للتجديد.

رأس المال العلاقات

يعرف بأنها: "العلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تسود في المنظمة وتعكس تصورات الموظفين عن المنظمة وتبادل المعلومات فيما بينهم وبين الإدارات في المنظمة" (Rohollah & Seidmehi, 2015)، ظهر مفهوم رأس المال العلاقات كأحد الأصول غير الملموسة في المنظمات وذلك لتضمنه بعض المتغيرات التي لا يمكن التنبؤ بها وغير القابلة للقياس والتي لا يمكن أن تكون متشابهة وموحدة لجميع الموارد البشرية العاملة فيها، ومن ضمن هذه المتغيرات الموضوعية (الثقة والأهداف والمصالح والخبرات) والتي يمكن لها من زيادة قيمة وتعزيز الريادة للمنظمة (Hatane, et al., 2018).

رأس المال الهيكلي

تعرف بأنها: "آليات عمل وهياكل المنظمة التي تمكن العاملين من القيام بمستوى متميز من الأداء، وأن المنظمات التي تمتلك رأس مال هيكلي قوي سيكون لديها ثقافة مشجعة وداعمة للابتكار والإبداع من خلال منح العاملين الصلاحيات اللازمة للعمل" (Almutirat, 2022)، كما يعرف بأنه العمليات الروتينية اليومية وتطوير الهياكل اللازمة التي تدعم جهود رأس المال البشري المبذولة بما يعود بالنفع على المنظمة ككل (Hasbi, et al., 2020)، ويتكون رأس المال الهيكلي من الأصول مثل نظم المعلومات والإجراءات (العمليات) وقواعد البيانات، ويمكن تصنيفه إلى ثقافة الشركة والهيكل التنظيمي والتعليم المنظم ونظم المعلومات المتوفرة في المنظمة، وفي الشركات ذات رأس المال الهيكلي القوي تستطيع أن تصنع ظروفًا مناسبة للاستفادة من رأس المال البشري وإتاحة الفرصة له باستخدام أقصى إمكاناته لتنفيذ أهداف الشركة وتحسين أداء المنظمة (Khalique, et al., 2015).

رأس المال الاجتماعي

تعرف بأنها: الشبكات والمعايير والمشاركة والقيم والتفاهات التي تسهل التعاون داخل أو بين الجماعات، ويشير إلى المؤسسات، والعلاقات والمعايير التي تشكل نوعية وكمية التفاعلات الاجتماعية" (Prasad, 2012)، في ضوء التنافسية أصبحت تعمل المنظمات باستمرار لتحسين الأداء لحاجتها للوصول إلى مستوى أعلى في أدائها، للمحافظة على استمراريته وتطورها ونموها، وأصبحت القوة البشرية القاعدة الأساسية لتحسين الأداء والإنتاجية، وأصبح لزاماً على المنظمات توجيه الاهتمام نحو الرضا الوظيفي للموظفين، وذلك يعزز النظر لأهمية رأس المال الاجتماعي للمنظمات كأحد العوامل التي لها أثراً على أداء المنظمة (Chamanifard, et al., 2015).

والتمييز بين رأس المال الاجتماعي والهيكل والمعرفي والعلائقي هو الإطار الأكثر استخداماً لفهم رأس المال الفكري، فهذه الأبعاد هي اختلافات مفاهيمية في الممارسة العملية، ويتضمن رأس المال الفكري علاقات متبادلة معقدة بين الأبعاد، ويشير رأس المال الفكري الهيكلي إلى وجود شبكة للوصول إلى الأشخاص والموارد، بينما يعكس رأس المال الفكري العلائقي والمعرفي القدرة على تبادل الموارد، ويبدو رأس المال الفكري المعرفي والعلائقي متشابهاً، لكن المعرفي يتعلق بالتفسيرات الذاتية التفاهات المشتركة في حين أن العلائقية هي مشاعر الثقة التي يتقاسمها العديد من الجهات الفاعلة في السياق الاجتماعي (المجموعة، المنظمة، المجتمع)، والنظرة المبسطة لرأس المال الفكري تكون روابط قوية ومستويات عالية من الثقة وشعور مشترك بالرسالة، وفهم رأس المال الفكري من خلال مستوى الترابط وجودة وطبيعة هذه الروابط ومدى الرؤية المشتركة، ويتعلق رأس المال الفكري كأبعاد هيكلية اتصالات بين الجهات الفاعلة (الجماعات والتشبيكات، الأنشطة الجماعية)، وعلاقات ثقة بين الجهات الفاعلة (الثقة) ومعرفية أهداف وقيم مشتركة بين الجهات الفاعلة (القيم والمعايير المشتركة).

التميز المؤسسي

يعرف التميز المؤسسي على أنه: "أسلوب إداري حديث للتقييم الذاتي يستخدم في القطاعين الخاص والعام على حد سواء لمساعدة الإدارة العليا في تحديد نقاط الضعف والقوة والتركيز على نقاط القوة ومجالات التحسين من أجل تحقيق

التميز المستدام (AbuNaser & AISHobaki, 2017)، وبينت الدراسات أبعاد التميز المؤسسي واعتمدت على عدة أبعاد ومنها دراسة (AbuNaser & AISHobaki, 2017؛ Salih, 2020؛ Hadi, Falih, 2019) وأن (التميز القيادي، والتميز بتقديم الخدمة، والتميز في المعرفة) تمثل أبعاد للتميز المؤسسي، وأكد (المليحي، ٢٠١٠) على أن التميز المؤسسي يتوقف على عدة أبعاد تمثلت في (القيادة الثقافية، الموارد البشرية، المعرفة، الهيكل التنظيمي)، وتناول (حسن، ٢٠١٨) أبعاد تمثلت في (التميز في القيادة، التميز بتقديم الخدمة، والتميز في المعرفة)، فيما تناول (قواسمة والبوريني، ٢٠١٩) أبعاد تمثلت في (القيادة، التخطيط التركيز على العملاء المعرفة تميز العمليات)، واستناداً لذلك، ونظراً لطبيعة مجال التطبيق تم اختيار الأبعاد الأكثر شيوعاً في الأدبيات البحثية، وتتمثل في الآتي:

– التميز القيادي: يقوم التميز القيادي على أسلوب تنمية الأداء لتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة المستقبلية، حيث أن الإدارة الحديثة تتطلب قدرات تتمتع بالتفوق لتكون قادرة على مواكبة التحديات التي يفرضها التطور، وأن تميز القائد يمكن من التغيير والتعامل مع المتغيرات للنهوض بمستوى المنظمة وقدرتها على الاستمرار والتميز على المستوى المحلي والدولي والإقليمي (AbuNaser & AISHobaki, 2017)، وتخلص الباحثة إلى أن دور القيادة في الوصول إلى التميز المنظمي يظهر عن طريق امتلاك المؤهلات القيادية وعلاقات التي تساعد القادة على تنوع العمل، مما يؤدي التميز المؤسسي، فالتميز يحدث عندما يستطيع القادة الوصول إلى مهارات وقدرة على تحفيز الابتكار والإبداع لدى المرؤوسين.

– التميز في تقديم الخدمة: يشير إلى تقديم الخدمات بدرجة عالية من المواصفات والخصائص الموجودة في الخدمة المقدمة للعملاء، ومتلقي الخدمة، والمطابقة لمتطلبات وتوقعات المستفيدين منها، والتوافق مع متطلبات العميل، وهي تتمثل في ما يريده العميل وليس ما تريده المنظمة، ويتم قياسها بمدى قدرة المنظمة على تقديم مستوى خدمة متميزة ضمن متطلبات العملاء، وتوقعاتهم (شارف، ٢٠١٨)، وإن منهجية التميز حتى تكون ناجحة لا بد أن تركز على متلقي الخدمة، وتعتبر أن متلقي الخدمة هو نقطة البداية في تحقيق أهداف الإدارة، وهو نقطة النهاية حيث يكون مدى رضاه عن المنظمة وخدماتها هو الأساس والمرجعية في الحكم على تميز الإدارة (باشيوة والبراي، ٢٠١٢)، حيث يمثل التميز في تقديم الخدمات بدرجة عالية من المواصفات والخصائص الموجودة في الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة (شارف، ٢٠١٨)، وبالتالي فالتميز في تقديم الخدمة يعبر عن جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات، والتي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين.

– التميز المرؤوسين: يشير إلى وجود مجموعة من الأفراد ذوي الكفاءة والخبرة الذين يقومون بأداء الفعاليات والأنشطة المختلفة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتطوير والتحفيز للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفاعلية (حجاري، ٢٠١٦)، ويشير أيضاً إلى وجود مجموعة من الأفراد ذوي الكفاءة والخبرة الذين يقومون بأداء الفعاليات والأنشطة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتطوير والتحفيز للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفاعلية، فيما يبرز التميز لدى المرؤوسين بقدر ما يتمتعوا به من الحرية والاستقلالية في أداء أعمالهم وابتكار الأساليب التي يرونها مناسبة لإعمالهم ويكون لديهم قدر كافي من السيطرة على ما يدور في مكان العمل، ولديهم شعور بأن أعمالهم تؤثر فيما يحصل في المنظمة (الخرشة وآخرون، ٢٠١٣).

– التميز في العمليات: تشير إلى أداء الفعاليات والأنشطة والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم والتطوير والتحفيز للوصول إلى أعلى مستوى من الإنتاجية بكفاءة وفاعلية في جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين (Armstrong, 2006). وتعد العمليات من أنشطة وفعاليات داخلية حيوية من أهم ما يوصل المنظمة إلى التميز المؤسسي، ويميز المنظمات عن غيرها، من خلال ما يتم من احتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين معها من عملاء وأصحاب مصلحة، وتمثل العمليات مجموعة مترابطة من الأنشطة، تشارك في خلق منتج أو خدمة، ويجب أن تعكس العمليات قدرتها على التميز المؤسسي، وإنجاز الأهداف المتعلقة بمتلقي الخدمة، وأصحاب المصالح، ولتحقيق التميز المؤسسي يجب التركيز على الجوانب الرئيسة لإدارة عمليات المنظمة وبمشاركة كافة وحدات العمل (راضي ودخيل،

٢٠١٦)، فالتميز المؤسسي يتحقق بفعل تكريس الترابط والتشابك في عمليات المنظمة، وربط المدخلات بالمرجات وفق أسس واضحة وقابلة للقياس.

١,١,١ الدراسات السابقة

دراسة الجمل (٢٠٢١)، هدفت الدراسة للتعرف إلى مكونات رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك العاملة في مدينة دورا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٥١) موظفاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن واقع رأس المال البشري في البنوك العاملة في محافظة دورا مرتفع جداً، وجاءت مكونات رأس المال البشري على الترتيب: (المهارات والقدرات، المعرفة، الخبرة العملية)، كما تبين أن التميز المؤسسي مرتفع وفي كل مجالاته، وبينت الدراسة وجود ارتباط قوي بين مكونات رأس المال البشري جميعها وعلى الدرجة الكلية وبين تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة بوداود (٢٠٢٠)، هدفت الدراسة لقياس أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء لمجموعة متنوعة من المؤسسات الجزائرية من خلال دراسة (٩٦) استبانة، وتوصلت الدراسة أنه يمكن أن تساهم في تطوير عملية الاستثمار في رأس مال الفكري بما يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز لدى المؤسسات.

دراسة حرز الله، وأبو ليدة (٢٠٢٠)، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم تصميم استبانة على عينة عشوائية طبقية بلغت (٢١٣) عضو هيئة أكاديمية. وخرجت الدراسة بنتائج أهمها: أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت أن مستوى التميز المؤسسي في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة أيضاً، حيث أن التميز القيادي يسهم بدرجة أكبر في التميز المؤسسي يليه التميز البشري ثم التميز الخدماتي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على التميز المؤسسي في جامعة القدس.

دراسة ملكاوي (٢٠١٩)، هدفت إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري مكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تحقيق التميز المؤسسي في معهد الإدارة العامة بوجود التمكين متغيراً وسيطاً، وقد استهدفت الدراسة المديرين العاملين ومديري الإدارات في معهد الإدارة العامة والفروع التابعة له والبالغ عددهم (١٥٠) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال الفكري على التميز المؤسسي، ووجود أثر للتمكين على التميز المؤسسي، ووجود أثر لتفاعل المتغير المستقل (رأس المال الفكري) مع المتغير الوسيط (التمكين) في التميز المؤسسي.

دراسة (Almutirat, 2022)، هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي في مؤسسة البترول الكويتية (KPC)، وتكونت عينة الدراسة من (٣٣٥) مستجيباً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وأظهرت نتائج البحث بشكل عام أهمية رأس المال البشري كأهم أصول المنظمة، لا سيما أنه يدعم الإبداع والابتكار، وبالتالي تمكين القدرة التنافسية.

هدفت دراسة (Waseem. et al., 2018) إلى التعرف على تأثير رأس المال الفكري على القدرة على الابتكار والأداء المنظمي في باكستان، وقد ركزت على الشركات الكبيرة التي لديها أكثر من (٤٠٠) موظف، وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك آثار إيجابية مباشرة وغير مباشرة كبيرة في القدرة على الابتكار والأداء المنظمي من خلال الثلاثة أبعاد لرأس المال الفكري: البشري، العلاقي، والتكنولوجي.

١,١,٢ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بكونها تبحث في موضوع اثر استراتيجيات رأس المال الفكري على تميز الأداء المؤسسي، فهناك قلة ونادرة الدراسات بشكل عام - على حد علم الباحثة - التي تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، حيث أن أي من الدراسات السابقة لم تتناول موضوع الدراسة الحالي بالتطبيق على موظفي الدائرة، بالإضافة إلى تناولها لمتغيرات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي)، وتميز الأداء المؤسسي من خلال المتغيرات (تطوير مهارات الموظفين، تعزيز القدرة التنافسية، تحسين الجودة)، حيث اختارت الباحثة هذه الأبعاد من ضمن مجموعة من الأبعاد التي تم قياسها في الدراسات السابقة للتمييز بها الدراسة الحالية عن الدراسات

السابقة، وذلك لكونها أكثر ملائمة لقياس متغيرات الدراسة في الدائرة وكونها أكثر تطبيقاً في المنظمات الحكومية ولسهولة إدراكها من قبل العاملين في الدائرة والمديريات التابعة لها.

٢. مشكلة الدراسة وأسئلتها

فرضت التطورات الحديثة على القطاع الحكومي العديد من التحديات نتيجة لمجموعة من العوامل كافتتاح الأسواق العالمية والتقدم التكنولوجي والعولمة وزيادة حدة المنافسة وظهور اقتصاد المعرفة، والتي أفرزت الحاجة لإدارة ذات قدرة على تحقيق التميز في الأداء من خلال رأس مال بشري يعزز قدرات المؤسسات الحكومية، وأن العديد من المؤسسات العامة والخاصة ما زالت تفتقر إلى رؤية واضحة لأهمية رأس المال الفكري وكيفية توظيفه بالطريقة التي تضمن لها أداءً متميزاً، حيث أكدت الأدبيات أن رأس المال الفكري يلعب دوراً في تعزيز مخزون المنظمة من الابتكار والأفكار الإبداعية واستغلال مهارات وقدرات الموارد البشرية (Dong & Zhang, 2016; Yaseen, et al., 2016).

وتشير دراسة (Karambakuwa, et al., 2020) إلى أن التأثير الاقتصادي لدور رأس المال الفكري يتركز على البعد البشري، فيما بينت دراسة (الزبيدي والمشهداني، ٢٠٢٠) أن رأس المال الفكري يزداد تأثيره في التفوق التنظيمي.

٢,١ أسئلة الدراسة

من هنا يمكن حصر مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي: ما أثر ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في الدائرة؟ ويتفرع عن الأسئلة الوصفية التالية:

١. ما واقع ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية؟

٢. ما مستوى تمييز الأداء المؤسسي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية؟

٣. أهمية وأهداف الدراسة

٣,١ أهمية الدراسة

قد يسهم الجانب النظري للدراسة في إثراء الأدب النظري حول استراتيجيات رأس المال الفكري وتميز الأداء المؤسسي، وأثراء أدبيات الإدارة فيما يتعلق بقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتشكل الدراسة امتداداً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع استراتيجيات رأس المال الفكري وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، ومن المؤمل أن تقدم آليات ترشد المنظمات الحكومية الأردنية نحو أهمية تعزيز الأداء المؤسسي، وأن تكون هذه الدراسة بمثابة انطلاقة لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال، وتأتي الأهمية العملية للدراسة من أهمية دور الدائرة الحيوية في دعم الاقتصاد الوطني، ومما سبق يمكن القول إن الأهمية العملية للدراسة الحالية تنبثق من المبررات الآتية:

– تزايد الاهتمام بدراسة تميز الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية الأردنية، نظراً لما يحققه من فوائد تنظيمية متعددة تساعد الدائرة على العمل بكفاءة وفعالية أكبر وصولاً إلى مرحلة التميز.

– من المتوقع أن تفيد نتائج وتوصيات الدراسة الإدارة العليا والمعنيين في الوزارات الأردنية الهادفة للتميز في ضوء تبنيها لاستراتيجيات رأس المال الفكري.

٣,٢ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى بيان أثر استراتيجيات رأس المال الفكري على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة، ويتفرع منه الأهداف الآتية:

١. التعرف على واقع رأس المال الفكري في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

٢. التعرف على مستوى الأداء المؤسسي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية.

٤. التعريفات الاصطلاحية

في ضوء استعراض التعريفات المختلفة في الأدبيات السابقة، يمكن تحديد التعريفات المفاهيمية والإجرائية لمتغيرات الدراسة كما اعتمدتها الباحثة في الدراسة وهي:

استراتيجيات رأس المال الفكري

وتعرف إجرائياً بأنها مجموعة الاستراتيجيات الهادفة لتنمية الموارد والمهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة وخبرات تجعل الدائرة قادرة على تحقيق التميز المؤسسي وتم قياسها من خلال الأبعاد التالية: رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات، ورأس المال الهيكلي، رأس المال الاجتماعي، وتم قياسها من خلال الأبعاد التالية:

استراتيجية رأس المال البشري

وتعرف إجرائياً بأنها المعرفة الصريحة والضمنية التي يمتلكها موظفي الدائرة والتي يتم اكتسابها عن طريق التعليم الرسمي وغير الرسمي، ويشمل معارف العاملين وخبراتهم وقدراتهم الابتكارية والإبداعية ومهاراتهم واتجاهاتهم نحو العمل، وتقاس من خلال الاستبانة.

استراتيجية رأس مال العلاقات

وتعرف إجرائياً بالعلاقات التي تربط بين موظفي الدائرة وتعكس تصوراتهم عن العمل في الدائرة التي تقيمها الدائرة، وتقاس من خلال الاستبانة.

استراتيجية رأس المال الهيكلي

ويعرف إجرائياً بأنه مجموعة الإجراءات والعمليات التي تضمن وضع الهياكل التنظيمية التي تمكن رأس المال الفكري من العمل في الدائرة وتقاس من خلال الاستبانة.

استراتيجية رأس المال الاجتماعي

ويعرف إجرائياً بأنه مجموعة من القيم الاجتماعية والثقافية والالتزامات التي تعزز التعاون وتسهل الإجراءات في الدائرة لتحقيق المنفعة المتبادلة، وتقاس من خلال الاستبانة.

تميز الأداء المؤسسي

وتم قياسها من خلال الأبعاد التالية:

التميز بتقديم الخدمة

ويعرف إجرائياً بالتميز في تقديم الخدمات في الدائرة بدرجة عالية من المواصفات والخصائص في الخدمة المقدمة لمراجعي الدائرة ومتلقي الخدمة والمطابقة لمتطلبات وتوقعات المستفيدين منها، وتقاس من خلال الاستبانة.

تميز المرؤوسين

يعرف إجرائياً بأنه مجموعة الجهود التي تهدف لتعزيز قدرات العاملين من خلال التدريب والتطوير المستمر لتحسين الأداء المنظمي، وتعكس تمتع الموظفين في الدائرة بقدر كافٍ من المهارات في أداء أعمالهم وابتكار الأساليب التي يرونها مناسبة لأداء أعمالهم، وتقاس من خلال الاستبانة.

تميز العمليات الداخلية

يعرف إجرائياً بأنه قدرة الدائرة على الترابط والتشابك في عملياتها، وربط المدخلات بالمخرجات وفق أسس واضحة وقابلة للقياس، وتقاس من خلال الاستبانة.

٥. الطريقة والإجراءات

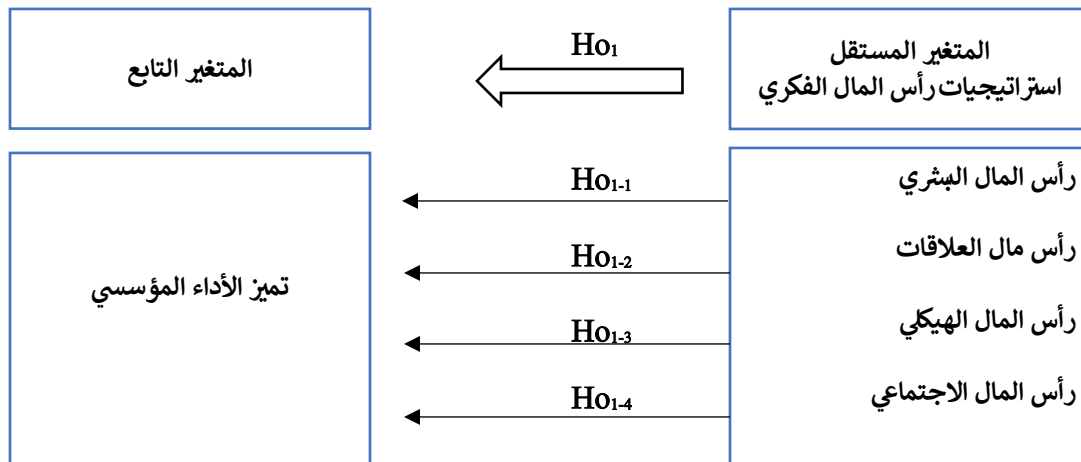
٥,١ فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف البحث، فقد انطلقت الدراسة من الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية: H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الفكري بأبعادها (استراتيجية رأس المال البشري، واستراتيجية رأس مال العلاقات، واستراتيجية رأس المال الهيكلي، واستراتيجية رأس المال الاجتماعي) على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- **الفرضية الفرعية الأولى: H_{01} :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.
- **الفرضية الفرعية الثانية: H_{02} :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة: H_{03} :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة: H_{04} :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

٥,٢ أنموذج الدراسة

نتيجة لاطلاع الباحثة على الدراسات ذات الصلة ومشكلة الدراسة وعناصرها، تم بناء النموذج المقترح للدراسة كما هو بالشكل (١).



شكل (١): نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على المراجع والدراسات المبينة كالتالي:

١. المتغير المستقل (استراتيجيات رأس المال الفكري): (Abo Naser, 2018؛ Aljamal, 2018؛ علي، ٢٠٢١)
٢. المتغير التابع (تميز الأداء المؤسسي): (Abo Naser, 2018؛ Aljamal, 2018)

٥,٣ منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الكمي التحليلي وهو من منهج يقوم على توظيف مجموعة من الأدوات البحثية والأساليب الرياضية التي تساعد في جمع وتحليل وتنظيم البيانات وعرضها إحصائياً، ولكونه من أكثر المناهج ملائمة لموضوع الدراسة المتعلق بقياس أثر ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

٥,٤ مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في الوظائف القيادية والإشرافية في الدائرة في المركز الرئيسي وفروعها حسب بيانات الدائرة لعام ٢٠٢٢، وبلغ مجتمع الدراسة من الإداريين والمتمثل في مدراء المديريات (٣٤) ورؤساء الأقسام (١١٩) ورؤساء الشعب (١٨٠) بمجموع كلي بلغ (٣٣٣).

٥,٥ عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لاختيار العدد المناسب من مجتمع الدراسة، من بين الموظفين في الوظائف القيادية والإشرافية في الدائرة (Sekaran & Bougie, 2015) وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة من العاملين وكان عدد الاستبانات التي استعيدت (١٩٥) بنسبة بلغت (٥٨%) وقد وجد (١٨٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، كما هو مبين في جدول (١).

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	١٠٤	٥٧,٨
	انثى	٧٦	٤٢,٢
المؤهل العلمي	بكالوريوس	١٢٣	٦٨,٣
	دراسات عليا	٥٧	٣١,٧
عدد سنوات الخبرة	٥ سنوات فأقل	١٣	٧,٢
	من ٥ أقل من ١٠ سنوات	٣٣	١٨,٣
	من ١٥ - ١٠ سنة	٨٧	٤٨,٣
	١٥ سنة فأكثر	٤٧	٢٦,١
المسمى الوظيفي	مدير مديرية	١٦	٨,٩
	رئيس قسم	٧١	٣٩,٤
	رئيس شعبة	٩٣	٥١,٧

٥,٥ أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على الاستبانة والتي تم تصميمها من قبل الباحثة استناداً لعدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ومنها دراسة (Alderei, et al., 2022؛ Uddin et al., 2020؛ Aljamal, 2018؛ Hossam, et al., 2021؛ Abo Naser, 2018؛ علي، ٢٠٢١)، ووفقاً لأهداف ومتغيرات الدراسة، وتم تطوير استبانة وتكونت أداة الدراسة من جزأين هما:

١. تضمن الخصائص الشخصية والوظيفية والتي تكونت من (الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

٢. شمل على فقرات لقياس المتغير المستقل وهو استراتيجيات رأس المال الفكري وفقرات لقياس المتغير التابع تميز الأداء المؤسسي كما يلي:

- المتغير المستقل: استراتيجيات رأس المال الفكري من خلال الأبعاد التالية: (البعد الأول استراتيجية رأس المال البشري، البعد الثاني استراتيجية رأس مال العلاقات، البعد الثالث استراتيجية رأس المال الهيكلي، والبعد الرابع استراتيجيات رأس المال الاجتماعي).
- المتغير التابع: تميز الأداء المؤسسي، وتم قياسه من خلال الأبعاد التالية: (التميز في تقديم الخدمة، تميز المرؤوسين، تميز العمليات الداخلية).
- ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المقياس؛ تم استخدام المعيار الإحصائي الآتي (Landall, 1997):

$$\text{طول الفترة} = \frac{\text{أعلى قيمة} - \text{أدنى قيمة}}{3} = \frac{1-5}{3} = 1,33$$

وعليه تكون:

- درجة موافقة منخفضة من (١,٠٠-أقل من ٢,٣٣).
- درجة موافقة متوسطة من (٢,٣٣-أقل من ٣,٦٧)
- درجة موافقة كبيرة من (٣,٦٧-٥,٠٠).

صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم استخدام صدق المحتوى (Content Validity) من خلال عرضها على مجموعة من المُحكِّمين من الأساتذة المختصين، ومن ذوي الخبرة والكفاءة، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، لإبداء رأيهم في مصداقية الأداة لما وضعت لقياسه، ودرجة ملاءمتها من حيث المحتوى والمضمون اللغوي السليم، وقد طلب إلى المُحكِّمين الحكم على جودة محتوى الفقرات ودرجة انتماء كل فقرة للبُعد الذي اندرجت تحته، إضافة إلى تقديم أية اقتراحات يرونها مناسبة سواء أكان بالحذف أم بالدمج أم بالإضافة، وقد اعتمدت الباحثة موافقة المُحكِّمين على محتوى الفقرات وانتمائها للأبعاد بنسبة (٨٠٪)، ولقد اقتصرَت ملاحظات المُحكِّمين على تعديل بعض الفقرات من حيث الصياغة اللغوية، وتم الأخذ بتلك الملاحظات، وعليه تشكلت الاستبانة بصيغتها النهائية من (٣٥) فقرة.

كما تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات كل مجال مع الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه وذلك لاستخراج صدق البناء لأداة الدراسة كما هو مبين في الجداول (٢، ٣، ٤).

جدول (٢): معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات استراتيجيات رأس المال الفكري والدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للمتغير

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمتغير
١	٠,٥٧٠**	٠,٤٨٢**
٢	٠,٧٣١**	٠,٥٩٠**
٣	٠,٧٠٩**	٠,٦٩٩**
٤	٠,٤٩٢**	٠,٦٤١**
٥	٠,٥٤٥**	٠,٧٧٥**
٦	٠,٧٩٠**	٠,٧٠٦**
٧	٠,٦٤٧**	٠,٧٨٧**
٨	٠,٥٨٥**	٠,٧١٦**

٠,٦٦٥**	٠,٥٢٣**	٩
٠,٧١٦**	٠,٥٩٨**	١٠
٠,٧٢٣**	٠,٥٨٦**	١١
٠,٨٢٢**	٠,٦٧٠**	١٢
٠,٧٤٠**	٠,٦٢٦**	١٣
٠,٧٨٠**	٠,٧٧٩**	١٤
٠,٧٧٩**	٠,٨٣٠**	١٥
٠,٦٥٩**	٠,٧٤٦**	١٦
٠,٦٧٩**	٠,٧٨٢**	١٧
٠,٦٨٤**	٠,٧٨٧**	١٨
٠,٧٥٣**	٠,٨١٦**	١٩
٠,٨٠٤**	٠,٨٥٢**	٢٠

** معامل ارتباط بيرسون دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$.

جدول (٣): معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات تميز الأداء المؤسسي والدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للمتغير

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمتغير
١	٠,٨٩٥**	٠,٦٧١**
٢	٠,٨٨٦**	٠,٦٨٥**
٣	٠,٨٧٠**	٠,٧٥٣**
٤	٠,٨٨٢**	٠,٧٧٣**
٥	٠,٨٣٥**	٠,٧٨٣**
٦	٠,٨٤٨**	٠,٧٥٤**
٧	٠,٧٨٩**	٠,٧٠٩**
٨	٠,٨٣٨**	٠,٧٢١**
٩	٠,٧٩٩**	٠,٧٥٤**
١٠	٠,٥٩٠**	٠,٧١٤**
١١	٠,٩٢٥**	٠,٧٤٨**
١٢	٠,٩٣٦**	٠,٧٤٢**
١٣	٠,٩٣١**	٠,٧٤٤**
١٤	٠,٧٥٤**	٠,٥٦٩**
١٥	٠,٨٥٩**	٠,٥٦٨**

** معامل ارتباط بيرسون دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$.

حيث إن جميع معاملات ارتباط بيرسون إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ مما يشير إلى صدق أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

جرى استخراج معامل الثبات، طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده من جهة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (٤).

جدول (٤): قيمة معامل الثبات (الاتساق الداخلي) لكل مجال من مجالات الدراسة

المتغير	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات
استراتيجيات رأس المال الفكري	استراتيجيات رأس المال البشري	٥	٠,٨٠٠
	استراتيجيات رأس مال العلاقات	٥	٠,٨٢٧
	استراتيجيات رأس المال الهيكلي	٥	٠,٨٨٠
	استراتيجيات رأس المال الاجتماعي	٥	٠,٨٧٢
تميز الأداء المؤسسي	جميع فقرات المتغير	٢٠	٠,٩٤٩
	التميز في تقديم الخدمة	٥	٠,٩٢١
	تميز المرؤوسين	٥	٠,٨٢٢
	تميز العمليات الداخلية	٥	٠,٩٣٠
	جميع فقرات المتغير	١٥	٠,٩٣٠
	جميع فقرات الاستبانة	٣٥	٠,٩٦٢

أن معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة جاءت مرتفعة، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة (الفأ= ٠,٩٦٢) وهي نسبة ثبات عالية لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

٥,٦ المعالجة الإحصائية

بغرض الإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضياتها، تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) في التحليل، من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على النسب المئوية، والإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب أبعاد الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على متوسطاتها الحسابية.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multi Regression Analysis) لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع.
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) لاختبار تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

٦. نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما واقع ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري في الدائرة؟

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مجالات ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١	استراتيجيات رأس المال البشري	٣,٨٢	٠,٥٩	١	مرتفعة
٢	استراتيجيات رأس مال العلاقات	٣,٥٨	٠,٧٤	٣	متوسطة
٣	استراتيجيات رأس المال الهيكلي	٣,٤٩	٠,٨٢	٤	متوسطة
٤	استراتيجيات رأس المال الاجتماعي	٣,٦٧	٠,٧٥	٢	متوسطة
	الدرجة الكلية	٣,٦٤	٠,٦٦	---	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول (٥) وجود درجة متوسطة من الموافقة على استراتيجيات رأس المال الفكري بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣,٦٤) بانحراف معياري (٠,٦٦)، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٨٢-٣,٤٩)، وعلى مستوى مجالات المتغير جاء مجال استراتيجية رأس المال البشري في الدرجة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٨٢)، ثم جاء مجال استراتيجية رأس المال الاجتماعي في الدرجة الثانية بمتوسط (٣,٦٧)، وفي الدرجة الثالثة جاء مجال استراتيجية رأس مال العلاقات بمتوسط حسابي (٣,٥٨)، فيما جاء مجال استراتيجية رأس المال الهيكلي في الدرجة الرابعة والأخيرة بمتوسط (٣,٤٩)، وهذا يختلف مع دراسة الجمل (٢٠٢١)، التي أشارت إلى أن واقع رأس المال البشري في البنوك العاملة في محافظة دورا مرتفع جداً، ويتفق مع دراسة حرز الله، وأبو لبدة (٢٠٢٠)، التي بينت أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما مستوى تمييز الأداء المؤسسي في الدائرة؟

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مجالات تميز الأداء المؤسسي في الدائرة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١	التميز في تقديم الخدمة	٣,٤٥	٠,٩٦	٣	متوسطة
٢	تميز المرؤوسين	٣,٤٧	٠,٨٢	٢	متوسطة
٣	تميز العمليات الداخلية	٣,٦١	١,٠١	١	متوسطة
	الدرجة الكلية	٣,٥١	٠,٧٩	---	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول (٦) وجود موافقة بدرجة متوسطة حول واقع للأداء المؤسسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣,٥١) بانحراف معياري (٠,٧٩)، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٦١-٣,٤٥)، وعلى مستوى مجالات المتغير جاء مجال تميز العمليات الداخلية في الدرجة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٦١)، ثم جاء مجال تميز المرؤوسين في الدرجة الثانية بمتوسط (٣,٤٧)، فيما جاء مجال التميز في تقديم الخدمة في الدرجة الثالثة والأخيرة بمتوسط (٣,٤٥). وهذا يختلف مع دراسة الجمل (٢٠٢١) التي بينت أن مستوى التميز المؤسسي كان مرتفع.

اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضية الدراسة الأولى تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد ولاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة منها تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، ولاستخدام تحليل الانحدار الخطي يجب توفر شرطين، وهما عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة، والآخر هو اتباع بيانات المتغير المستقل للتوزيع الطبيعي، لذلك تم إجراء اختبارات معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي:

- تم التأكد من عدم وجود ارتباط متعدد عال (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (١٠) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (٠,٠٥).
- تم التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، فإذا كانت قيمة معامل الالتواء تقع بين (-٣ و ٣) فذلك يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (٧): نتائج اختباري معامل تضخم التباين ومعامل التباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغير	الأبعاد	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	معامل الالتواء Skewness
استراتيجيات رأس المال الفكري / المستقل	استراتيجيات رأس المال البشري	٠,٣٥٠	٢,٨٦١	٠,٣٩٧-
	استراتيجيات رأس مال العلاقات	٠,٣٢٦	٤,٢٣٦	٠,٤٨١-
	استراتيجيات رأس المال الهيكلية	٠,٢٤١	٤,١٤٨	٠,١٧٩-
	استراتيجيات رأس المال الاجتماعي	٠,٣٥٧	٢,٨٠٣	٠,٢٨٨-

يُلاحظ من الجدول (٧) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) أقل من القيمة (١٠)، بينما قيم اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من القيمة (٠,٠٥)، وبالتالي يمكن القول إنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج، وتراوحت قيم معامل الالتواء بين (٠,٤٨١-) و (٠,١٧٩-) وهي قيم تقترب من الصفر وتشير إلى أن البيانات تتوزع توزيع طبيعي.

اختبار الفرضية الرئيسية

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الفكري بأبعادها (رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي) على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

جدول (٨): نتائج تحليل التباين لاختبار ملائمة نموذج الدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	٧٩,١٧٥	٤	١٩,٧٩٤	١٠٩,١٠١	٠,٠٠٠*
البواقي	٣١,٧٥٠	١٧٥	٠,١٨١		
الكل	١١٠,٩٢٥	١٧٩			

* قيمة (ف) ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$)

تشير نتائج تحليل التباين إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$) لاستراتيجيات رأس المال الفكري على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (١٠٩,١٠١) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠).

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد استراتيجيات رأس المال الفكري على تميز الأداء المؤسسي

المتغير المستقل (استراتيجيات رأس المال الفكري)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعايير Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة T
استراتيجيات رأس المال البشري	٠,٨٤٥	٠,٧١٤	٠,١٤٤	٠,١٠٦	١,٤٧١	٠,١٤٣
استراتيجيات رأس مال العلاقات			٠,٠٢١	٠,٠٢٠	٠,١٩٦	٠,٨٤٥
استراتيجيات رأس المال الهيكلي			٠,٣٧٢	٠,٣٨٧	٤,٥٣٥	٠,٠٠٠*
استراتيجيات رأس المال الاجتماعي			٠,٤١٥	٠,٣٩٧	٥,٢٨٠	٠,٠٠٠*

* التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى وجود تأثير دال إحصائي لكل من (رأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي) في تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيم (ت) المحسوبة (٤,٥٣٥، ٥,٢٨٠) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠، ٠,٠٠٠). كما وتشير القيمة التفسيرية إلى أن (٧١,٤٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال الفكري، فيما لم تظهر نتائج التحليل وجود تأثير لكل من (رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات) على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيم (ت) المحسوبة (١,٤٧١، ٠,١٩٦) وبدلالات إحصائية (٠,١٤٣، ٠,٨٤٥). كما وتشير قيم معامل الانحدار المغاير إلى أن استراتيجيات رأس المال الاجتماعي الأكثر تأثيراً في تميز الأداء المؤسسي، ثم استراتيجيات رأس المال الهيكلي، وفي الدرجة الثالثة جاءت استراتيجيات رأس المال البشري، فيما جاءت استراتيجيات رأس مال العلاقات الأقل تأثيراً في تميز الأداء المؤسسي. وهذا يتفق مع دراسة الجمل (٢٠٢١)، التي بينت الدراسة وجود ارتباط قوي بين مكونات رأس المال البشري جميعها وعلى الدرجة الكلية وبين تحقيق التميز المؤسسي، ودراسة بوداود (٢٠٢٠)، التي توصلت الدراسة إلى أنه يمكن أن تساهم في تطوير عملية الاستثمار في رأس مال الفكري بما يؤدي إلى تحقيق الأداء المتميز لدى المؤسسات، ودراسة حرز الله، وأبو لبدة (٢٠٢٠)، التي بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على التميز المؤسسي في جامعة القدس، ودراسة ملكاوي (٢٠١٩)، التي توصلت الدراسة إلى وجود أثر لرأس المال الفكري على التميز المؤسسي، ودراسة (Almutirat, 2022)، التي أظهرت نتائج البحث بشكل عام أهمية رأس المال البشري كأهم أصول المنظمة، و يدعم الإبداع والابتكار.

بناء على ما سبق ترفض الفرضية الصفرية من فرضية الدراسة الرئيسية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (H_0) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الفكري بأبعادها (رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي) على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

الفرضية الفرعية الأولى: H_{01}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.
جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لاستراتيجيات رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعايير Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة T
الفرضية الفرعية الأولى H_{01}	٠,٧٠٠	٠,٤٩٠	٠,٩٥١	٠,٧٠٠	١٣,٠٨٣	*٠,٠٠٠

* التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير دال إحصائي لاستراتيجيات رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١٣,٠٨٣) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠). كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٤٩,٠٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال البشري. كما وتشير قيم معامل الانحدار إلى حجم التأثير حيث أنه كلما ارتفعت قيمة استراتيجيات رأس المال البشري بمقدار وحدة واحدة فإن قيمة تميز الأداء المؤسسي ستزيد بقيمة (٠,٩٥١) وحدة. وبناء على ما سبق ترفض الفرضية الفرعية الأولى وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (H_{01}) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

الفرضية الفرعية الثانية: H_{02}

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

جدول (١١): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لاستراتيجيات رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعايير Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة T
الفرضية الفرعية الثانية Ho ₂	٠,٧٧٠	٠,٥٩٢	٠,٨١٦	٠,٧٧٠	١٦,٠٧٨	*٠,٠٠٠

* التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$)

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير دال إحصائياً لاستراتيجيات رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١٦,٠٧٨) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠). كما وتشير قيمة معامل التحديد (R²) إلى أن (٥٩,٢٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس مال العلاقات. كما وتشير قيم معامل الانحدار إلى حجم التأثير، حيث أنه كلما ارتفعت قيمة استراتيجيات رأس مال العلاقات بمقدار وحدة واحدة فإن قيمة تميز الأداء المؤسسي ستزيد بقيمة (٠,٨١٦) وحدة.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية الفرعية الثانية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (Ho₂) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho₃

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

جدول (١٢): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لاستراتيجيات رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعايير Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة T
الفرضية الفرعية الثالثة Ho ₃	٠,٨٠٠	٠,٦٤٠	٠,٧٦٩	٠,٨٠٠	١٧,٧٨٥	*٠,٠٠٠

* التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$)

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير دال إحصائياً لاستراتيجيات رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١٧,٧٨٥) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠). كما وتشير قيمة معامل التحديد (R²) إلى أن (٦٤,٠٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال الهيكلي. كما وتشير قيم معامل الانحدار إلى حجم التأثير حيث أنه كلما ارتفعت قيمة استراتيجيات رأس المال الهيكلي بمقدار وحدة واحدة فإن قيمة تميز الأداء المؤسسي ستزيد بقيمة (٠,٧٦٩) وحدة.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية الفرعية الثالثة وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (Ho₃) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$) لاستراتيجيات رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: Ho₄

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

جدول (١٣) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لاستراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي

الفرضية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	معامل الانحدار المعايير Beta	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة T
الفرضية الفرعية الرابعة Ho ₄	٠,٧٩٣	٠,٦٢٩	٠,٨٢٩	٠,٧٩٣	١٧,٣٨٠	٠,٠٠٠ *

* التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$)

تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير دال إحصائياً لاستراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١٧,٣٨٠) وبدلالة إحصائية (٠,٠٠٠). كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٦٢,٩٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال الاجتماعي. كما وتشير قيم معامل الانحدار إلى حجم التأثير، حيث أنه كلما ارتفعت قيمة استراتيجيات رأس المال الاجتماعي بمقدار وحدة واحدة فإن قيمة تميز الأداء المؤسسي ستزيد بقيمة (٠,٨٢٩) وحدة.

وبناء على ما سبق ترفض الفرضية الفرعية الرابعة وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على (H_{o4}) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة.

٧,١ النتائج

أشارت نتائج التحليل إلى وجود ممارسة بدرجة متوسطة لاستراتيجيات رأس المال الفكري في الدائرة من وجهة نظر الموظفين في الوظائف القيادية والإشرافية، وعلى مستوى مجالات المتغير جاء مجال ممارسة استراتيجية رأس المال البشري في الدرجة الأولى، ثم جاء مجال ممارسة استراتيجية رأس المال الاجتماعي في الدرجة الثانية، وفي الدرجة الثالثة جاء مجال ممارسة استراتيجية رأس مال العلاقات، فيما جاء مجال ممارسة استراتيجية رأس المال الهيكلي في الدرجة الأخيرة، وقد يعزى مستوى الممارسة المتوسطة لاستراتيجيات رأس المال الفكري في الدائرة إلى عدم وجود قسم مخصص بتنمية رأس المال الفكري، أو عدم وعي الإدارة العليا في الدائرة بأهمية استراتيجيات رأس المال الفكري في تطوير قدرات الموارد البشرية واستثمارها بما يسهم في تحقيق أهدافها، فيما جاءت ممارسة استراتيجية رأس المال البشري كأكثر استراتيجيات رأس المال الفكري ممارسة في الدائرة، وقد يعزى ذلك إلى حرص الدائرة على تطوير المعارف والخبرات والقدرات التي يمتلكها العاملين في الدائرة بما يسهم في تطوير وزيادة كفاءة عمل الدائرة في ضوء الأهمية الكبيرة لعمل الدائرة في الاقتصاد الأردني، فيما جاء في المرتبة الأخيرة استراتيجية رأس المال الهيكلي، وقد يعزى ذلك لطبيعة عمل الدائرة وتصميم الهيكل التنظيمي والعمليات الإدارية التي يقوم بها العاملين في الدائرة التي تتصف بالروتينية.

بينت الدراسة أن مستوى التمييز في الأداء المؤسسي كان بدرجة متوسطة من وجهة نظر الموظفين في الوظائف القيادية والإشرافية، وجاء تميز العمليات الداخلية في الدرجة الأولى، ثم جاء مجال تميز المرؤوسين في الدرجة الثانية، فيما جاء مجال التميز في تقديم الخدمة في الدرجة الثالثة، ويمكن تفسير ذلك بكون متطلبات تحقيق التميز في الأداء المؤسسي تحتاج إلى جهود تشاركية وتكاملية من كافة العاملين في الدائرة بالرغم من الأعمال الكبيرة والمتشعبة التي تقوم بها الدائرة، فيما جاء تميز العمليات في الدرجة الأولى، وقد يعود ذلك إلى أن إدراك القيادات الإشرافية في الدائرة لأهمية أن تكون العمليات الداخلية على درجة عالية من الإتقان والتشابكية لأهميتها في ضمان نجاح الدائرة في تحقيق أهدافها نظراً لطبيعة العمليات الإدارية التي يقوم بها الموظفين.

تشير نتائج التحليل إلى وجود تأثير لكل من (رأس المال الهيكلي، ورأس المال الاجتماعي) في تميز الأداء المؤسسي، كما وتشير القيمة التفسيرية إلى أن (٧١,٤٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجية رأس المال الفكري، فيما لم تظهر نتائج التحليل وجود تأثير لكل من (استراتيجية رأس المال البشري، واستراتيجية رأس مال العلاقات)

على تميز الأداء المؤسسي، وقد يعزى ذلك إلى أن ممارسة استراتيجية رأس المال الهيكلي والاجتماعي تؤثر بشكل كبير على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة كون هذه الاستراتيجيات ترتبط بإجراءات العمل وتصميم الهيكل التنظيمي والتي تسهم في تمكين العاملين من القيام بعملهم ويرتبط ذلك بوجود ثقافة تنظيمية داعمة ويتطلب ذلك وجود تعاون وتشارك في القيم بين الموظفين والإدارة في الدائرة.

- بينت الدراسة وجود تأثير دال إحصائي لممارسة استراتيجية رأس المال البشري على تميز الأداء المؤسسي، كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٤٩,٠٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال البشري، وقد يعزى ذلك إلى أن مستوى اهتمام الإدارة في الدائرة بتعزيز المهارات والمعارف التي يمتلكها العاملين في الدائرة وتطوير الفرص التدريبية للموظفين لإكسابهم القدرات اللازمة التي تنعكس على الأداء المتميز للموارد البشرية في الدائرة والتي سيكون لها تأثير مباشر على تميز الأداء المؤسسي والذي يرتبط إلى حد كبير بأداء الموارد البشرية التي تتمتع بسلوك إيجابي تجاه العمل.
- بينت الدراسة وجود تأثير دال إحصائي لممارسة استراتيجية رأس مال العلاقات على تميز الأداء المؤسسي في الدائرة، كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٥٩,٢٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس مال العلاقات، ويمكن تفسير ذلك بأهمية رأس مال العلاقات في تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين في الدائرة بما يسهم في تطوير الأداء الفعال والتفاهم بين الموظفين والذي يتعزز من خلال نظام الاتصالات بين العاملين والذي يسهم في توفير المعلومات في الوقت المناسب، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على أداء الوحدات والأقسام في الدائرة والذي سيكون له تأثير على تميز الأداء المؤسسي للدائرة.
- تشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير دال إحصائي لممارسة استراتيجية رأس المال الهيكلي على تميز الأداء المؤسسي، كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٦٤,٠٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجية رأس المال الهيكلي، وقد يعزى ذلك إلى كون رأس المال الهيكلي يساعد في توزيع المهام وتنسيقها بين الموظفين والأقسام والوحدات الإدارية ضمن ثقافة تنظيمية تساعد على تعزيز قيم المواطنة التنظيمية ووضع قواعد وإجراءات ثابتة للعمل الإداري مما يؤدي إلى تطوير عمل الدائرة وهو ما يعزز من مستوى الأداء المؤسسي المتميز للدائرة.
- أشارت نتائج التحليل إلى وجود تأثير دال إحصائي لممارسة استراتيجيات رأس المال الاجتماعي على تميز الأداء المؤسسي، كما وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن (٦٢,٩٪) من التباين في تميز الأداء المؤسسي يعود إلى استراتيجيات رأس المال الاجتماعي، وقد يعزى ذلك إلى أهمية العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين العاملين في تعزيز قيم العمل لدى العاملين في الدائرة والقدرة على التواصل بين الموظفين وتبادل الخبرات وحل المشكلات التي تواجه العمل، مما قد يرفع من الأداء المؤسسي المتميز للعاملين في الدائرة.

٨. التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، فأنها توصي بما يلي:

١. الاهتمام بممارسات استراتيجيات رأس المال الفكري وتمكينه لتحقيق التميز المؤسسي وجعل رأس المال الفكري والتميز المؤسسي على أهم أولويات والخطط الاستراتيجية للدائرة.
٢. ضرورة قيام الدائرة بتوجيه إمكاناتها نحو تعزيز ممارسات استراتيجيات رأس المال الفكري، وتطوير مكوناته الأربعة.
٣. قيام الدائرة بالعمل على دراسة مستوى الأداء المتميز بمكوناته والوقوف على المعوقات التي تحول تحسين مستوى الأداء المتميز للدائرة.
٤. العمل على تطوير وتعزيز ممارسات استراتيجية رأس المال الهيكلي في الدائرة لتسهيل الإجراءات التنظيمية في الدائرة لضمان قيام الموظفين بالأعمال الموكلة إليهم.

٥. العمل على تطوير وتعزيز مستوى جودة الخدمة في الدائرة وذلك من التقنيات المتطورة والملائمة لتقديم الخدمات بشكل يلبي احتياجات متلقي الخدمة.
٦. إجراء مزيد من الدراسات حول ممارسة استراتيجيات رأس المال الفكري وأثرها على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في منظمات الأعمال الأردنية العامة والخاصة.
٧. القيام بدراسات جديدة يتم إدخال لمتغير أو متغيرات معدلة أو وسيطة تتوسط العلاقة بين رأس المال الفكري وتميز الأداء المؤسسي.

الشكر والتقدير

نتوجه بخالص الشكر إلى المراجعين ورئيس التحرير على تعليقاتهم القيمة على المسودة الأولية لهذه الورقة البحثية. كما نعرب عن تقديرنا لمشاركة الموظفين الذين أسهموا في هذه الدراسة، ونشكر دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية على تسهيل عملية جمع البيانات. جميع الأخطاء أو أوجه القصور المتبقية هي مسؤوليتنا بالكامل.

الإقرارات الأخلاقية

تم إجراء هذه الدراسة وفقاً لمبادئ إعلان هلسنكي (١٩٦٤)، وحصلت على موافقة لجنة البحث والأخلاقيات في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، الأردن. وقد تم الالتزام بالمبادئ الأخلاقية التالية أثناء تنفيذ البحث:

- مبدأ الموافقة الطوعية (تم الحصول على الموافقة المستنيرة من الجهات المعنية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية).
- مبدأ تقليل المخاطر على المشاركين.
- مبدأ السرية.
- مبدأ إبلاغ المشاركين بمحتوى وأهداف البحث.
- مبدأ التوثيق الإلزامي لمراحل ونتائج البحث.
- مبدأ موثوقية الأدوات المنهجية المستخدمة في البحث.
- مبدأ صلاحية معالجة البيانات البحثية.

بيان توافر البيانات

تتوفر مجموعات البيانات التي تم جمعها وتحليلها خلال هذه الدراسة عند الطلب من الباحثين.

التمويل

لم يتم تلقي أي تمويل لإجراء هذا البحث.

تضارب المصالح

يؤكد الباحثان عدم وجود أي تضارب في المصالح.

مساهمة الباحثين

- قام كل من أماني الشاهين وعلي العضايبة بوضع تصور الدراسة وتصميمها، بالإضافة إلى جمع البيانات وتحليلها.
- تم كتابة المسودة الأولى للمقال بواسطة أماني الشاهين وعلي العضايبة.

- قام الباحثان بمراجعة النصوص وتحريها، واعتمدا النسخة النهائية للنشر.

الموافقة على النشر

يوافق الباحثان على تقديم هذه الورقة البحثية للنشر، وهما بانتظار قرار هيئة التحرير بعد عملية التحكيم، ووافقان على نشرها في حال قبولها. كما يؤكدان أن هذا العمل لم يُنشر سابقاً ولم يُقدَّم إلى أي مجلة أخرى للنظر في نشره.

قائمة الملاحق

- ملحق (١).

المراجع

- باشيوة، لحسن والبراي، نزار. (٢٠١٢). *إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة: مفاهيم وأسس وتطبيقات*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- بوداود، فطيمة. (٢٠٢٠). أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تميز الأداء. *أبحاث اقتصادية معاصرة*، جامعة عمار ثليجي الأغواط، ٣ (٢)، ١٩٠-٢٠٦.
- الجمال، سمير. (٢٠٢١). رأس المال البشري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي في البنوك العاملة في مدينة دورا. *المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات*، ٤ (١)، ٢٨٢-٢٦٢.
- حجاري، نهال. (٢٠١٦). *التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي: دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية- قطاع غزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- حرز الله، أحمد وأبو لبدة، صابرين. (٢٠٢٠). أثر رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة القدس. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، ٤٠ (٢)، ٧١-٩٥.
- حسن، مروان. (٢٠١٨). سلوك المواطنة التنظيمية وأثره في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة آسيا سيل. *مجلة الدنانير*، ١ (١٤)، ٣١٦-٣٤٩.
- الخرشة، ياسين والزيقات، خالد ونور، إبراهيم. (٢٠١٣). أثر عوامل التغيير في التميز التنظيمي في شركة البوتاس العربية. *دراسات*، ٤ (٢)، ٢١١-٢٣٩.
- راضي، جواد ودخيل، زينة. (٢٠١٦). تأثير أدوار إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية في الأداء المتميز. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ١٨ (٣)، ٨١-١١٣.
- الزبيدي، غني والمشهداني، آمنة. (٢٠٢٠). دور رأس المال البشري والأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي: بحث ميداني في وزارة النفط العراقية. *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ١٤ (٣٨)، ٢٦٩-٢٨٧.
- شارف، عبد القادر. (٢٠١٨). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة مستشفى أحمد بن عجيبة بالأغواط. *المجلة العربية للإدارة*، ٣ (٣٨)، ١٧١-١٨٨.
- علي، محمد. (٢٠٢١). متطلبات تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي بالمنظمات الأهلية كمدخل لتحسين أداء المنظمة من منظور تنظيم المجتمع. *المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية*، ١ (١٥)، ١٣٩-١٦٩.
- قواسمة، فريد والبوريني، فيصل. (٢٠١٩). تقييم ممارسات إدارة التميز الجامعي باستخدام النموذج الأوروبي من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدارا. *المجلة العربية للاقتصاد والأعمال*، ٥ (١٨)، ٩٣-١٠٤.
- ملاكوي، نازم. (٢٠١٩). دور رأس المال الفكري في تحقيق التميز المؤسسي في الأجهزة الحكومية السعودية بوجود التمكين متغيراً وسيطاً: دراسة حالة معهد الإدارة العامة. *مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة*، ٥٩ (٤)، ٨٣٧-٨٥١.

References

- Abo Naser, S. (2018). E-advertising and its impact on achieving institutional excellence in Palestine Technical College. *International Journal of Academic Management Science Research*, 3(9), 1-25.
- Abunaser, S., & Al Shobaki, M. (2017). Organizational excellence and the extent of its clarity in the Palestinian universities from the perspective of academic staff. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 3(7), 25-65.
- Alderei, H., Mansor, M., & Hussein, S. (2022). Conceptual framework of the enhancing intellectual capital for employee creativity through knowledge sharing within Abu Dhabi Police in UAE. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 4723-4736.
- Al-Daihani, S. (2017). The impact of servant leadership on strategic planning in Kuwait schools: A field study. *The Educational Journal*, 1(123), 11-37.
- Aljamal, S. (2018). The practice of transformational management and its role in achieving institutional excellence from the point of view of. *Journal of Total Quality Management and Business Excellence*, 16(8), 25-44.
- Alsaleh, A., Abdalhadi, M., & Ruweished, N. (2017). The impact of the peer training strategy on the professional growth of pre-service teachers in Kuwait. *International Journal of Education Research*, 86(July), 36-49.
- Almutirat, H. (2022). The impact of intellectual capital in organizational innovation: Case study at Kuwait Petroleum Corporation (KPC). *Review of Economics and Political Science*, 7(1), 34-55.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice* (10th ed.). Kogan Page.
- Balasundaram, N. (2019). Audit committee characteristics and their impact on intellectual capital disclosure: A study of listed manufacturing companies in Sri Lanka. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, 14(1), 135-149.
- Chamanifard, R., Nikpour, A., & Chamanifard, S. (2015). The effect of social capital on organizational performance: The mediating role of employees' job satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 1-19.
- Chen, M., Lam, L., & Zhu, J. (2020). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*, 50(2), 460-477.
- Chi, W., & Qian, X. (2016). Human capital investment in children: An empirical study of household child education expenditure in China, 2007 and 2011. *China Economic Review*, 37(1), 52-65.

- Dong, Z., & Zhang, O. (2016). Accumulated social capital, institutional quality and economic performance: Evidence from China. *Economic Systems*, 40(2), 206-219.
- Duff, A. (2018). Intellectual capital disclosure: Evidence from UK accounting firms. *Journal of Intellectual Capital*, 19(4), 768-786.
- Hadi, A., & Falih, B. (2019). *Strategic alignment role in achieving the organizational excellence through organizational dexterity – Analytical study of the opinions of a sample of professors at colleges of Karbala University*. Faculty of Business Economics and Entrepreneurship.
- Hasbi, H., Jaelani, E., & Sopian, D. (2020). Intellectual capital on property sector, Indonesia. *Global Journal of Management and Business Research*, 5(4), 47-54.
- Hatane, S., Angeline, C., Wedysiage, M., & Saputra, V. (2018). Intellectual capital disclosure and firm value: Does Jokowi's era matter? *Advances in Economics, Business and Management Research*, 69(7), 80-86.
- Hossam, H., Al-Araj, R., & Ibtihal, A. (2021). Intellectual capital and innovation performance: Systematic literature review. *Risks*, 9(9), 1-19.
- Karambakuwa, R., Ncwadi, R., & Phiri, A. (2020). The human capital–economic growth nexus in SSA countries: What can strengthen the relationship? *International Journal of Social Economics*, 47(9), 1143-1159.
- Khalique, M., Shaari, J., & Isa, A. (2013). The road to the development of intellectual capital theory. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 10(10), 15-34.
- Landell, K. (1997). *Management by menu*. Wiley & Sons.
- McMillan, K. (2017). *An analysis of the impact servant leadership has on staff retention in elementary schools* (Doctoral dissertation). Northwest Nazarene University.
- Parwati, N., Yuesti, A., & Suardhika, I. N. (2020). Leadership servant and organization climate. *International Journal of Sustainability*, 3(1), 1-27.
- Phillips, T. J. (2013). *Servant leadership and instructional literacy coaching* (Doctoral dissertation). Grand Canyon University. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Prasad, S. (2012). Sustaining small businesses in the United States in times of recession: Role of supply networks and social capital. *Journal of Advances in Management Research*, 9(1), 8-28.
- Rad, B., & Oliaddonighi, S. (2015). Determine relationship between intellectual capital and empowerment of Iran Medical Sciences University librarians. *Journal of Renewable Natural Resources Bhutan*, 3(1), 46-59.
- Rohollah, N., & Seidmehdi, V. (2015). The investigation of intellectual capital on organization innovation. *WALIA Journal*, 1(5), 150-175.
- Salih, D. (2020). The impact of green human resources management practices on organizational excellence: An empirical study. *Management and Economics Research*.

-
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Spears, L. C. (2010). Character and servant leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 1(1), 25-30.
- Tarus, D., & Sitienei, E. (2015). Intellectual capital and innovativeness in software development firms: The moderating role of firm size. *Journal of African Business*, 16(2), 48-65.
- Uddin, M., Ali, M., & Masih, M. (2020). Institutions, human capital and economic growth in developing countries. *Studies in Economics and Finance*, 38(2), 361-383.
- Waseem, B., Loo-see, B., Adeel, A., & Riaz, A. (2018). Impact of intellectual capital on innovation capability and organizational performance: An empirical investigation. *Serbian Journal of Management*, 13(2), 1-25.
- Weatherly, L. (2003). Human capital the elusive asset, measuring and managing human capital: A strategic imperative for HR. *Society for Human Resource Management*, 71(2), 1-8.
- Yaseen, S., Dima, D., & Yasmeeen, H. (2016). The impact of intellectual capital on the competitive advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies. *Computers in Human Behavior*, 62(1), 168-175.