

## اثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية

كامل محمد حواجرة، محمد عبدالرحيم المحاسنة\*

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال بأبعاده (الإبداعية، التشغيلية، التفاعل الاجتماعي) من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تمّ تصميم وتطوير استبانة وتم حصر جميع مفردات المجتمع المتمثلة في المديرين في مستويات الإدارة العليا والوسطى، ومن بين حوالي 180 مديراً في هذه المنظمات، تمّ الوصول إلى 95 منهم بنسبة 52.7% من مجموع المجتمع، وتمّ استعادة (89) استبانة بنسبة 93% من الاستبانات الموزعة، وبعد تدقيق صلاحية الاستبانات للتحليل تمّ استخدام (83) استبانة بنسبة 96.7%، تمّ استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.20) لإيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار المتعدّد. وتوصّلت الدراسة إلى نتائج أهمّها:

- 1- أنّ مستوى رأس المال البشري والاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية كان مرتفعاً، وكان هناك تباين بسيط في آراء المستجيبين حول أهمية أبعادهما وجاء ترتيبهما من حيث الأهمية: رأس المال الاجتماعي وأخيراً رأس المال البشري.
- 2- جاء مستوى أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية مرتفعاً وكان هناك تباين بسيط بين آراء المستجيبين حول أبعاد هذا المتغيّر وجاء ترتيبها على النحو التالي: الإبداعي، التشغيلي وأخيراً التفاعل الاجتماعي.
- 3- هناك أثر لرأس المال البشري والاجتماعي في تعزيز أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وخصّصت الدراسة إلى أنّ رأس المال البشري والاجتماعي لهما أهمية مرتفعة، وكان رأس المال الاجتماعي له الأثر الأكبر، يليه رأس المال البشري. كما خصّصت الدراسة إلى أنّ الأثر الأكبر في أداء الأعمال بالبعد الاجتماعي يليه الإبداعي وأخيراً التشغيلي.

الكلمات الدالة: رأس المال الفكري، أداء الأعمال، شركات صناعة الأدوية.

### المقدمة

ورغم تعدّد الاجتهادات حول رأس المال الفكري في السنوات الأخيرة إلا أنّ هناك تعدداً في الرؤى حول هذا المفهوم، فقد عرّفه Prahalad & Hamel (1994) بأنه قدرة متفردة تتفوق بها الشركات بمختلف مجالاتها على منافستها، ويتحقّق ذلك من خلال تكامل مهارات مختلفة للشركات، وهو يسهم في زيادة القيمة المضافة المقدمة لجميع المستثمرين كأحد مصادر الميزة التنافسية. ويرى Youndt (2004) أنّ رأس المال الفكري هو قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد الموظفين في الشركات التي تمكّنهم من تقديم إسهامات متميزة فكرياً بحيث تمكّن الشركات من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالشركات المماثلة لها.

و أضاف Stewart (1997) أنّ رأس المال الفكري تألّف من المعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن استخدامها لإنشاء ثروة، وعليه يمكن تقسيم موارد الشركة إلى موارد مالية، فيزيائية، وبشرية، وتنظيمية، في حين يراه Stewart

لقد ظهر مفهوم رأس المال الفكري في تسعينيات القرن الماضي نتيجة للتحوّل نحو اقتصاد المعرفة، الأمر الذي دعا لظهور حقل إداري جديد سُمّي بإدارة المعرفة، والذي حظي باهتمام متزايد من الباحثين والدارسين، لما قدّمه هذا الحقل من استيعاب أكبر للظروف والتحديات التي يشهدها قطاع الأعمال بفعل الثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات. وقد رتّب جميع هذه الظروف والتغيرات على المنظمات أعباءً إضافية في محاولتها التأقلم مع هذه التغيرات بهدف البقاء والاستمرار في أعمالها والوصول لميزة تنافسية مستدامة تُعزّز مكانتها التنافسية بين منافسيها (Stewart, 2003).

\* قسم إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية؛ وجامعة مؤتة، عمان، الاردن. تاريخ استلام البحث 2013/4/14، وتاريخ قبوله 2014/5/15

الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية من وجهة نظر  
المبوحثين؟

### أهمية الدراسة

تنبثق أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله وهو أثر رأس المال البشري في أداء الأعمال من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة فيما تتمثل من إضافة للتراكم المعرفي من خلال رقد المكتبة العربية بالمعلومات حول أبعاد رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) وأثره في أداء الأعمال بشكل عام، ومدى انعكاسها سلباً أو إيجاباً على أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية بشكل خاص، ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استحداث دراسات جديدة تلقي الضوء على مفهوم رأس المال الفكري في المؤسسات العربية وأثره على جوانب متنوعة في المؤسسات من حيث المعوقات التي تواجه تطبيق هذا المفهوم والآثار المترتبة على تطبيقه.

كما تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج المؤمل أن تُسفر عنها، والتي ربما تساهم في العناية بشكل أكبر في تطوير أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية، من خلال استغلال مفهوم رأس المال الفكري والاستثمار فيه للحصول على نتائج تُوَازي ما يُفَقُّ على رأس المال الفكري من تدريب وتطوير وتنمية. كما أن رأس المال الفكري تسعى إلى التميز في الأداء من خلال التطوير والتنمية التي قد يستحدثها في الشركات المبحوثة باعتباره محور عملية التحسين والتطوير في أداء الأعمال في الشركات المبحوثة من خلال توحيد حاجات الأفراد للنمو والتنمية البشرية باعتباره توظيفاً للعمل والتعاون الجماعي باعتماد فرق العمل المتجانسة ودوائر الجودة المختلفة.

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. قياس أثر رأس المال البشري في أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.
2. قياس أثر رأس المال الاجتماعي في تعزيز أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.
3. قياس مستوى أداء الأعمال في الشركات العاملة في صناعة الأدوية الأردنية.
4. قياس أثر رأس المال البشري في التفاعل الاجتماعي داخل المنظمات وانعكاس ذلك في توليد وتوزيع المعرفة التنظيمية.
5. تقديم مقترحات وتوصيات مبنية على نتائج الدراسة التي قد تسهم في تحديد ودعم اتجاهات مؤسسات الأعمال نحو

(1997) بأنه القدرة العقلية التي تُمثل الثروة الحقيقية للشركات التي لا يبتاعها المحاسبون مثلما يبتاعون النقد والموجودات وغيرها، وبهذا فهو يرى أن رأس المال الفكري يُشكل ميزة تنافسية وسلاحاً استراتيجياً.

إن المنظمات التي تمتلك أصولاً فكرية كفاءة عالية في أدائها وعلى قدر كبير من المعرفة تكون سريعة الاستجابة لمتغيرات السوق ومُطلبات العملاء، انطلاقاً من أن رأس المال الفكري يتكون من مجموعة من المهارات والمعارف المتوافرة بالمنظمة والتي تجعلها قادرة على تلبية رغبات وتطلعات العملاء، إلا أن ما يعيب هذا التقويم هو التركيز الكبير على العنصر البشري مع اهميته بما يمتلكه من معارف ومهارات دون التطرق لما تمتلكه المنظمة من مصادر معرفية وفكرية متنوعة (Ulrich,1998).

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

لقد أصبحت حاجة المنظمات للمعرفة مطلباً ملحاً ومهماً مما أنتج قدراً كبيراً من الصراع بين كثير من المنظمات المحلية والعالمية في محاولتها لاقتناء رأس المال الفكري وتنشيطه والمحافظة عليه بهدف الاستغلال الأمثل له في عملياتها وأنشطتها الداخلية والخارجية. إلا أنه على الصعيد المحلي تُعاني الكثير من المنظمات الأردنية من مشكلة عدم إدراك الأهمية الحيوية لرأس المال الفكري وما له من آثار على أداء العمليات للشركات، وذلك نتيجة ضعف الإدراك من قبل القائمين على إدارة هذه الشركات لأهمية عناصر رأس المال الفكري وأثرها في الأداء، مما انعكس سلباً على أداء عمليات هذه الشركات وأدى إلى هجرة هذه الكفاءات إلى الخارج وخسارة كبيرة لهذه الشركات نتيجة انخفاض أداء عملياتها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة بهدف قياس وتحليل أثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية، التي لا تزال بحاجة إلى إثراء معرفي وتطبيقي في البيئة الأردنية بشكل خاص والبيئة العربية بشكل عام.

وتأسيساً على ما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية بالأسئلة البحثية التالية:

1. ما مستوى تصورات المبحوثين لأهمية رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟
2. ما مستوى تصورات المبحوثين لأهمية أداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟
3. ما مستوى تصورات المبحوثين لأهمية تعزيز أداء الأعمال التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟
4. ما مستوى أهمية تعزيز أداء الأعمال للتفاعل

رأس المال البشري والاجتماعي.

انموذج الدراسة وفرضياتها

استناداً إلى فهم طبيعة مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

$H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال (الإبداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

وانبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

$H_{0.1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية في شركات

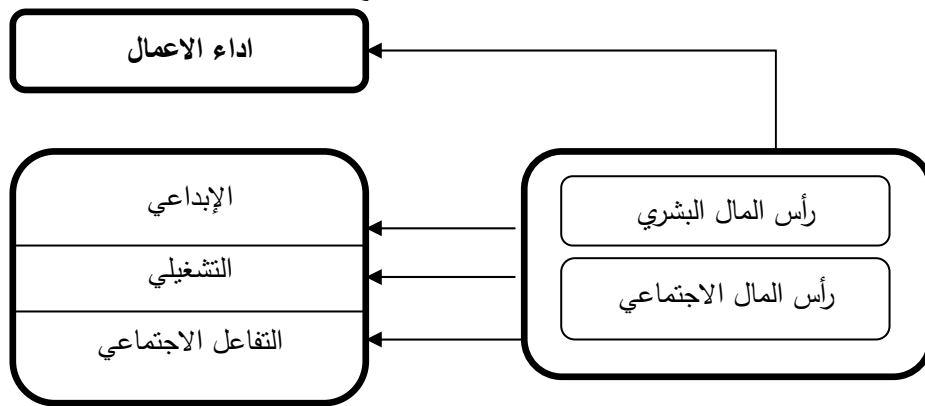
صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

$H_{0.2}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

$H_{0.3}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال للتفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

ولتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، فقد قام الباحثان واسترشاداً بالمراجعة النظرية للدراسات السابقة المتاحة بتصميم أنموذج الدراسة وكما يتضح من الشكل رقم (1).

الشكل (1): أنموذج الدراسة المتغيرات المستقلة المتغير التابع



المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على دراسات (الحواجرة، 2010؛ الكساسبة، 2011؛ Kaplan & Norton 2004:43-61؛ الطراونة، 2011؛ Suci, 2011؛ Bontis, 1997؛ ملحم، 2009).

### التعريفات الإجرائية:

اعتماداً على ما حددته الدراسة من متغيرات فإنها تُعرف إجرائياً على النحو التالي:

**رأس المال البشري Human Capital:** ويعرف بأنه محصلة خبرات، ومعارف، ومهارات، وقدرات العاملين في الشركة التي يمكن استثمارها لتوليد قيمة للمنتج (سلع أو خدمات) أو تحسين أداء الأعمال للشركة، وتم قياسه من خلال الفقرات من 1 إلى 12.

**رأس المال الاجتماعي Social Capital:** "قدرة الأفراد على العمل معاً داخل شبكة من العلاقات المشتركة بما يؤدي إلى تعظيم قيمة العمل الجماعي وتحقيق الترابط الاجتماعي والقدرة على التواصل والاندماج والتفقه في الآخرين"، وتم قياسه من

خلال الفقرات من 13 إلى 21.

**أداء الأعمال:** الأفعال، والنشاطات المتعلقة بالجوانب الإبداعية، والتشغيلية وعمليات التفاعل الاجتماعي التي تتم داخل الشركة والتي تسعى إلى تقديم قيمة مضافة للزبائن، لإشباع حاجاتهم ومقابلة توقعاتهم. لضمان تحقيق الأهداف والاحتفاظ بالحصّة السوقية واستدامتها، وتم قياسه من خلال الفقرات من 22 إلى 33. وتقيسه الأبعاد التالية:

1- إدارة الأعمال الإبداعية Innovative Processes: والتي تتعلق بخلق المنتجات والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء، وتم قياسه من خلال الفقرات من 22 إلى 25.

2- أداء الأعمال التشغيلية Operations Processes: وتمثل

متراكمة ومُلكية فكرية وقدرات ابتكارية وإبداعية استثنائية وبُنِيَّةٍ تكنولوجية متقدمة". كما أضاف نجم (2008) إلى أنه يتمثل في المعرفة، والمعلومات، والملكية الفكرية، والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتتسبب الثروة، كما يصفه بأنه القوة الذهنية التي تحقق للمؤسسات التميز والتفوق التنافسي.

كما أن رأس المال الفكري يمثل الإمكانيات المتاحة لإدارة المنظمة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات الحميمة مع الزبائن التي يتصافر استخدامها مع الموارد المادية الأخرى، يمكن لإدارة المنظمة خلق الإبداعات والتفوق والتميز (الفضل، 2009). وأشار الفراء (2009) إلى أنه لا يمكن أن تصبح المعرفة رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها لصالح المؤسسة.

وقدم الحواجرة (2010) تعريفاً لرأس المال الفكري حمل في طياته أبرز انعكاسات هذا المصطلح على الأداء التنافسي، إذ يرى أن رأس المال الفكري عبارة عن "مجموعة من الأصول غير الملموسة التي تمكن المنظمة من أداء وظائفها وفق ميزة تنافسية"، واعتبره القوة الموجهة للمنظمة نحو الابتكار والإبداع وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء.

واتفق البطاينة، والمشاغبة، (2010) ويحضة، (2004) في حصرهما رأس المال الفكري بالعنصر البشري وما يمتلكه من معرفة دون إيلاء أهمية للمصادر المعرفية المتاحة ضمن التنظيم، فهم يرون أن رأس المال الفكري يتكون من مجموعة من العاملين الذين يمتلكون قدرات ومهارات تميزهم عن غيرهم، بحيث تُعطيهم القدرة على خلق الأفكار وتطويرها بما يحقق مركزاً تنافسياً متقدماً للمنظمة.

وأشار القليطي وحسن (2010) إلى رأس المال الفكري بأنه الصفة من العاملين الذين يمتلكون القدرات المعرفية والذهنية والمهارات بحيث يكونون قادرين على الإبداع والابتكار للأفكار الجديدة القادرة على المحافظة على الوضع التنافسي للشركة، وزيادة إنتاجيتها، وتقليل تكاليف الإنتاج.

واستطاع أفندي (2010) أن يدرج عوامل الغموض والالتباس الذي اعترى مفهوم رأس المال الفكري وأحدث تبايناً بين الباحثين حول هذا المفهوم في: تعدد الأبعاد والاتجاهات التي ينطوي عليها مفهوم رأس المال الفكري حيث يقوم على الترابط والتكامل بين مصطلحات المعرفة التنظيمية، والكفاءات المتخصصة، والخبرات والجدارات الكامنة ذات المقدرة في تنمية وتوليد القيمة.

### مكونات رأس المال الفكري

بعد مراجعة الأدب الإداري المتعلق برأس المال الفكري وجد أنه يتكون من الأبعاد التالية:

عمليات الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات المتواجدة إلى العملاء والمبادرات الأساسية الاستراتيجية للشركات الرائدة في تحسين جودة التصنيع، وتقليل وقت التوصيل إلى العملاء، ومقابلة أوقات التوصيل المحددة. وتم قياسه من خلال الفقرات من 26 إلى 29.

### 3- اداء اعمال التفاعل الاجتماعي Social Interaction:

وتعمل على توافر الخدمة ومساندة العميل بعد البيع أو توصيل الخدمة أو السلعة، وفيما يأتي شرح مفصل للعمليات وتم قياسه من خلال الفقرات من 30 إلى 33.

### الاطار النظري والدراسات السابقة

#### مفهوم رأس المال الفكري:

يرى Jacob & Hellstorm (2005) أن رأس المال الفكري هو أحد المؤشرات الأساسية والمقاييس المعتمدة في نطاق واسع لقياس الأصول غير الملموسة ويستخدم في القطاعين العام والخاص على حد سواء. أما Bontis & Crossan (2002) فقد بين أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات، هي: رأس المال البشري، والهيكلية، والعملاء.

ويُعرفُ يحضة (2004) رأس المال الفكري بأنه القدرة العقلية التي يمتلكها عدد من الأفراد بما يمتلكونه من مهارات وخبرات تجعلهم قادرين على توليد الأفكار وتطويرها بما يضمن للمنظمة امتلاك الميزة التنافسية.

وأكد Marr & Moustaghfir (2005) بعدم وجود تعريف محدد له، بالإضافة إلى عدم وجود أصول معينة يجب تضمينها في كل تعريف، وبالتالي يمتلك مفهوم رأس المال الفكري تعريفات متعددة ومختلفة تعكس اجتهادات العلماء والباحثين للمفهوم من منظورهم الفردي وطبيعة المواضيع الخاصة التي تعاملوا معها، فجاء كل تعريف ليتناسب واحتياجات مجموعة تهتم بحل مشكلات ذات طبيعة معينة.

وتضيف حسن (2005) بعداً ربحياً من خلال رؤيتها بتحويل هذه الموجودات غير الملموسة والمعارف إلى أرباح تحققها المنظمة من خلال الاستغلال الأمثل لهذه الموجودات. ويرى Aino (2005) أنه العنصر الفريد الذي يضمن الميزة التنافسية إذا يجب أن يفهم كيفية تجديده في كل زمان ومكان، وأن توضح الاستراتيجيات الخاصة له للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

ويتفق رزق (2008) و Burr & Girardi (2008) بأن رأس المال الفكري "مجموعة من الأصول غير الملموسة المملوكة للمنظمة والمعارف التي يُتوقع استخدامها في توليد وتنمية الثروة، ومن الأمثلة على ذلك ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات

## 1. رأس المال البشري

المعايير والشبكات الاجتماعية والمؤسسات التي تساعد في الحصول على القوة والموارد ومن خلالها تُصنع القرارات الخاصة بالسياسة، وأن المؤسسات والعلاقات والعادات التي تُشكّل حجم التفاعلات الاجتماعية داخل المجتمع ونوعيتها تدخل في تكوين رأس المال الاجتماعي ويمكن التمييز بين المقومات الإيجابية لرأس المال الاجتماعي في المواطنين الأفراد والمجموعات التي تدعم إنتاجية وتماسك المجتمع، في حين أن المجموعات التي تسعى لتحقيق مصالح ذاتية خالصة تُشكّل رأس مال سلبي (النقيب، 2006).

وتُحدّد Villena, et al. (2011) رأس المال الاجتماعي بأنه معلومات وثقة ومعايير للتبادل عندما يكون الفرد في شبكة علاقات اجتماعية وتكون الفرصة للمنفعة المتبادلة وعند تجميع الأعمال. فيما حدّد الطراح وستو (2004) مفهوم رأس المال الاجتماعي بأنه معيار ظرفي ومحلي غير رسمي مفيد في التعاون الحاصل ما بين الأفراد ضمن الزمان والمكان لتحقيق غايات أفضل وهو ناتج ثانوي عن النظم الاجتماعية والثقافية ومنها الدين والعادات والتقاليد والخبرات التاريخية المشتركة والتراث وغيرها من النظم، مؤكداً على أهميته بالنسبة للمجتمعات التي تقتبس مرحلة تحول اقتصادي وكذلك الديمقراطية الناشئة والحديثة.

أوضح Bahar and Kian (2012) الفرق بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي بوصفه أن رأس المال البشري يسعى لتطوير قدرة الأفراد، بينما رأس المال الاجتماعي يسعى لتطوير قدرة المجموعة التي تعيش في المنظمة أو مجتمع ما على اتخاذ القرارات طالما أنه من المؤكد أن القدرات الفردية المعترف بها كحقيقة داخل المجتمعات المنسجمة تعني كل المجتمع إلا أن رأس المال الاجتماعي يسمح بتوسيع خيارات الناس (الأفراد) وقدراتهم التي لا يكون لها قيمة إلا في سياق العمل الجماعي والعلاقة بين رأس المال الاجتماعي ورأس المال البشري علاقة ترابط وتفاعل فالفرد ذو المعرفة والمهارة والخبرة يقوم بإثراء مجتمعه في حين تقوم المجتمعات بتوظيف معرفة الفرد ومهارته وخبراته بشكل أشد فعالية وكفاءة.

## مفهوم اداء الأعمال

اداء الأعمال يشير الى جميع الأنشطة والعمليات الداخلية التي تتميز بها الإدارة، ويقم هذا المنظور درجة نجاح الإدارة، ومدى قدرتها على تلبية مُطلبات المُؤمّلين، إذ يقس درجة مهارات الموظفين وطريقة تقديم الخدمة، وكذلك الإنتاجية وتغيير الإجراءات الروتينية التنظيمية وغيرها من أجل قياس الأداء الداخلي للإدارة (إبراهيم، 2010).

وتهتم جوانب اداء الأعمال بتطوير الشركة من الداخل

يعدّ رأس المال البشري مهماً كمصدر للإبداع والتجديد الاستراتيجي، كما ينشأ من تبادل الأفكار في مجال البحث، وأحلام اليقظة المستندة إلى الواقع، والتخلص من الملقات القديمة، وإعادة هيكلة العمليات وتطوير المهارات الشخصية. ويمكن القول بأن جوهر رأس المال البشري هو الذكاء المجرد للفرد في التنظيم (Bontis, 1999).

ويُعتبر رأس المال البشري مورداً جوهرياً في العديد من الصناعات مثل تطوير البرامج وإدارة الاستشارات، وخدمات المال. ويشمل الموارد غير الملموسة من القدرات والجهد، والوقت الذي يبذله العمال للاستثمار في عملهم (Seleim & Ashour, 2007).

وأشار Bontis et. al (2000) بأن رأس المال البشري يمثل أسهم الفرد من الشركة والموظفين ويضيف أن رأس المال البشري يمثل قدرة الشركة الجمعية للحصول على أفضل الحلول بالإفادة من معرفة أفرادها. كما يشير Sullivan (1998) إلى رأس المال البشري بأنه الأساس في خلق القيمة باعتباره العامل القادر على التحكم في مدى تهيأت الجوانب الهيكلية والبعده الخاص بالعلاقات وذلك من منظور التكامل بينهم.

## 2- رأس المال الاجتماعي

إن معظم التعاريف بمفهوم رأس المال الاجتماعي جاءت في مجتمعات غربية وحتى الآن لم يتم تحديد وتحليل رأس المال الاجتماعي في الدول النامية حتى يمكن التوصل لنظرية قاطعة لرأس المال الاجتماعي قادرة على تفسير الواقع ويُعرف بأنه خليط من الخصائص والسمات التي تجمع بين الثقة والتعاون والعلاقات الإنسانية الإيجابية كما تتضمن الديمقراطية القائمة على المشاركة، وهيمته في بناء الثقة والتعاون والمشاركة والديمقراطية في تشييد جوانب المنظمة والمجتمع (السروجي، 2009).

ويرى McElroy (2002) أن رأس المال الاجتماعي هو القيم الجماعية الداخلية للمنظمة والمجتمع ويرتبط بالتكلفة والضبط الاجتماعي والتنظيمي ويدعم جهود أي نسق اقتصادي قدرات الناس في إطار قواعد يُحددها الناس بأنفسهم كرأس المال المُتعدّد ورأس المال المنطقي بما يعكس قيم البناء التنظيمي في إطار الشق الاقتصادي. وقد أشار العنزي (2009) إلى أن رأس المال الاجتماعي مفهوم معاصر وأساسي في إدارة الموارد البشرية ومورد معنوي واعتباري وأخلاقي يهتم بمزايا التنظيم الاجتماعي وتحقيق الألفة والتعاون والتنسيق الفعال لموارده المطلوب الاستثمار فيها على أحسن وجه.

يُعرف Putnam (2000) رأس المال الاجتماعي بأنه الثقة في

تؤثر في أداء الأعمال في الشركة. كما أفادت الدراسة التي أجراها Johnson (2002) إلى أن أداء الأعمال والتي تشمل عمليات (التشغيل) تعتمد بشكل أساسي على رأس المال الفكري بأنواعه وخاصة النوع المرتبط برأس المال البشري إلا أن الطريق الأمثل لنجاح الشركة في إدارة عملياتها الداخلية يتمثل في تبنيها لاستراتيجية تقوم على إدارة رأس المال الفكري، الأمر الذي سيساعد الشركة في تنظيم خدماتها ومنتجاتها بالإضافة إلى تنظيم العمليات المرتبطة بالتوظيف، ويعتمد هذا بالطبع على فهم الشركة لمتطلبات الإدارة برأس مالها الفكري وسعيها لتحقيق هذه المتطلبات وتوفيرها واستخدامها على النحو الصحيح.

5- **فعالية عمليات التفاعل الاجتماعي وتعمل على توفير الخدمة ومساندة العميل بعد البيع أو توصيل الخدمة أو السلعة،** وفيما يأتي شرح مفصل للعمليات. ويعتبر التفاعل الاجتماعي الأساس في دراسة كيفية تفاعل العنصر البشري في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات. إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات في شركات الأعمال والتي ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية كالعلاء والموردين والموظفين، بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها العنصر (Trepper, 2002).

ويحدث التفاعل الاجتماعي بطريق مباشر أو غير مباشر بين عدد محدود من الأفراد أو عدد كبير. ويكون عن طريق استخدام الإشارة واللغة والإيماء بين الأشخاص. ويأخذ التفاعل الاجتماعي أنماطاً مختلفة تتمثل في التعاون والتكيف والمنافسة والصراع. وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تتحول إلى علاقات اجتماعية كعلاقات الزمالة (Crowder, 2001). والتفاعل الاجتماعي بين الشركة والزبائن أكثر تعقيداً ويعمل على مستويات عديدة يتراوح بين الزبون والشركة من تفاعلات البيع، وخدمة مركز الاتصالات والاتصال بموظفي الخط الأمامي والاحتكاك بموظفي الخدمة إلى المعلومات العامة والإعلانات ونشاط الترويج. وهنا تظهر قضايا إدارة العلاقة في المقدمة وكذلك عمليات إدارة علاقات الزبائن المتفاعلة. ويعطي التفاعل بين الزبون والشركة مجال المعرفة عن الزبائن وكذلك يعطي مؤشرات عن ماهية المعرفة لأجل الزبائن التي ستلقى استجابة أكثر ايجابية من غيرها (Regley, 2001).

#### الدراسات السابقة

#### الدراسات العربية

تناولت دراسة النقيب (2006) بعنوان "مفهوم رأس المال

والمحافظة على مستوى الأداء العالي فيما تقوم به من عمليات، وهي تشمل أهدافاً مثل: جودة المنتج، نسبة الفاقد في المواد الخام أثناء التصنيع، وقت التقدم في التصنيع، وسرعة تغيير الإنتاج من منتج إلى منتج آخر، وجودة التصميم، والعلاقة مع الموردين، وتطوير أنظمة العمل الإدارية، واستخدام تقنية المعلومات، والتعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة، وغير ذلك من المهام المتعلقة بالعمليات الداخلية (Mitchell, 2010).

ويتكون أداء الأعمال من ثلاثة أبعاد فرعية:

1- **فعالية الأعمال الإبداعية** وتتعلق بخلق السلع والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء. ويمكن تعريفها بأنها تنفيذ للعمليات والأساليب والاستراتيجيات الجديدة والمتميزة. وهي تساعد على قياس الأداء التنظيمي للشركة ونجاحها، لذلك فإن أداء الأعمال وبخاصة الإبداعية تساعد المديرين في تحقيق هذه الغاية. وتعتبر فعالية العمليات الإبداعية بالإضافة إلى خلق المعرفة، والتسويق والإبداعية أهم محددات الأداء التنظيمي (Foressen & Haho, 2001).

والعمليات الإبداعية تتعلق بقدرة الشركة على تطوير منتجات جديدة وتعلم أو ابتكار تقنية متقدمة وتطبيق سياسات إدارية حديثة. وتشمل هذه المهام تطبيق أسلوب إداري جديد، يقوم على تقدير، وتقديم عدد من المنتجات الجديدة (كاظم، 2008). كما يجب على كافة الشركات السعي للوصول إلى فهم وإدراك واسع لمفهوم أداء الأعمال وأهميته وتأثيره في أداء الشركة، والإفادة من أداء الأعمال فيها من خلال تحقيق الأهداف والمميزات بشكل إبداعي متميز (Suci, 2011).

2- **فعالية الأعمال التشغيلية** وتمثل عمليات الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات إلى العملاء والمبادرات الأساسية الاستراتيجية للشركات الرائدة في تحسين جودة التصنيع، وتقليل وقت التوصيل إلى العملاء، ومقابلة أوقات التوصيل المحددة. وتتكون العمليات التشغيلية من الأعمال الأساسية التي تعمل على إنشاء القيمة الأساسية للشركة. ومن أهم أنماط العمليات الأساسية البيع، والتصنيع، والإعلام والتسويق والمبيعات (Hall & Johnson, 2009).

3- **وتملك العمليات التشغيلية تأثيراً مهماً في سير عمليات الشركة، هذا بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه العمليات في نجاح الشركة وتطويرها.** كما يُعتبر فهم سير العمليات وطريقة أدائها وإدارتها وتبنيها من قبل أعضاء الشركات مسؤولية وخطوة مهمة من أجل تنفيذها (Menor et al., 2007).

4- **وقد درس Menor et al. (2007) تأثير أداء الأعمال التشغيلية على رأس المال الفكري للشركة وقدراتها التشغيلية كمرونة العمليات والإبداعية في الإنتاج والتي من شأنها أن**

الأردنية، وتحليل أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أبعاد الأداء المؤسسي المختلفة من وجهة نظر القيادات العليا في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة وُرعت على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى: أن تصورات المبحوثين لمستوى الاستثمار في رأس المال الفكري قد جاء منخفضاً، كما أن تصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي جاءت منخفضة. وبيّنت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستثمار في رأس المال الفكري بأبعاده (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة، الاهتمام برأس مال الزبون) في الأداء المؤسسي.

كما أجرى (2011) دراسة بعنوان "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال" تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، وذلك من خلال تعرف مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقاتي) لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، ودراسة العلاقة بين توافر تلك المتطلبات وتحقيق الميزة التنافسية للشركة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية، حيث تم توزيع استبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وأظهرت الدراسة وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية لاسيما فيما يتعلق في مجال الجودة المتفوقة، وأن الشركة تمتلك مستوى مرتفعاً للميزة التنافسية. كما أوضحت الدراسة بأن هناك تفاوتاً في دور مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، حيث أن رأس مال العلاقات يسهم بشكل أكبر من المكونين الآخرين لرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة.

#### الدراسات الأجنبية:

دراسة Tsai (2002) بعنوان: "Social Structure of Cooperation within a Multiunit Organization: Coordination, Competition, and Intra organizational Knowledge Sharing" هدفت الدراسة إلى بيان فعالية الأساليب الخاصة بالمعرفة في إدارة أداء الأعمال في وحدات الشركة المتعددة، حيث أوضحت أن التعاون في إدارة المعرفة داخل الشركة مع الوحدات التنظيمية المتعددة يتطلب وجود قاعدة هرمية وآليات تنسيق، كما قدمت الدراسة تحليلاً لتأثير كل من القاعدة الهرمية الرسمية وآليات التنسيق في المعرفة المشتركة وسير أداء الأعمال في الشركة. وأجريت الدراسة على إحدى الشركات الكبيرة في بنسلفانيا، حيث تتكون هذه الشركة

الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة" وهدفت للبحث في مكونات رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية المحتلة، وتحديد مؤشرات وآليات القياس ودوره في عملية التنمية الاجتماعية والثقافية واعتبرت أن رأس المال الاجتماعي كعامل مساعد لعوامل الإنتاج واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لقياس رأس المال الاجتماعي وذلك عن طريق قياس رأس المال الاجتماعي من خلال المدخلات والمخرجات كما قد أجري مسح شامل لكل من الجمعيات والهيئات الناشطة في المجتمع الأهلي والفلسطيني وذلك يشمل الجماعات الاقتصادية والسياسية والثقافية والدينية والخيرية والعمالية وغيرها.

وفي دراسة أجراها ملحم (2009) بعنوان رأس المال الاجتماعي: عناصره ومؤشرات قياسه وأهميته في حياة المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية اجتماعية لشركة الوليد للغزل والنسيج في حمص، سعت الدراسة إلى تحديد مفهوم رأس المال الاجتماعي، وتحديد عناصره ومؤشرات قياسه، إذ لا يزال الموضوع يكتنفه قدر كبير من الغموض سواء فيما يتعلق بتعريفه وتحديد أبعاده وآليات تشكله وكيفية الاستثمار فيه وأهمية ذلك على صعيد التنمية وتحاول الدراسة تتبّع موضوع رأس المال الاجتماعي في حياة مؤسسة اقتصادية هي شركة الوليد للغزل والنسيج بحمص في محاولة لقياسه وتبني أبعاده وأهميته استناداً إلى دراسة ميدانية جرت خلال عام 2009 بأسلوب المسح بالعينة.

أمّا دراسة الحواجرة (2010) بعنوان "دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات"، هدفت إلى تحليل علاقة ارتباط استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي بالأداء لدى شركات التأمين الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة بحثية لجميع البيانات وُرعت على عينة الدراسة المكوّنة من المديرين ونوابهم ومُساعديهم، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي بأبعاده (تنمية التعلم، مأسسة التعلم، تكامل المعرفة وتوظيفها) والأداء التنافسي للشركات المبحوثة، كما وتوصلت الدراسة إلى أن معظم اتجاهات العلاقات كانت موجبة، مما يوضح إمكانية الربط بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال الفكري والوصول بالشركة إلى مستويات مرتفعة من الأداء التنافسي.

في دراسة أجراها الطراونة (2011) بعنوان "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية: المؤسسات العامة الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات العامة

وفردين تنفيذيين، حيثُ يعملُ معظمُ أفرادِ العينةِ في مجالِ الأعمالِ لأكثرَ من أربعِ سنواتٍ. وتوصَّلتُ هذهِ الدراسةُ إلى نتيجةٍ مفادها أنَّ رأسَ المالِ الفكريِ يلعبُ دوراً كبيراً في زيادةِ قُدرةِ الشركاتِ الصغيرةِ والمتوسطةِ على ابتكارِ سلعٍ ومنتجاتٍ جديدةٍ وعلى الرُّغمِ من ذلكِ يُعتبرُ رأسَ المالِ الفكريِ في هذهِ الشركاتِ في مرحلةِ الطُّفولةِ.

أمَّا دراسةُ (Hormiga, et. al. (2010 بعنوان: "The role of intellectual capital in the success of new ventures" هدفتُ الدراسةُ إلى كشفِ تأثيرِ رأسِ المالِ الفكريِ بأبعادهِ (رأسِ المالِ الهيكلِيّ، رأسِ المالِ البشريّ، رأسِ المالِ العلاقيّ) في نجاحِ المشاريعِ الجديدةِ، مُبيّنةً أنَّ أهمَّ هذهِ العواملِ الانتماءُ برأسِ المالِ الفكريِ بأبعادهِ المختلفةِ كونهُ يلعبُ دوراً كبيراً في تطوُّرِ الشركةِ وتقديمها، بالإضافةِ إلى دورهِ في مُساعدةِ الإدارةِ في كُلِّ شركةٍ على تنظيمِ أعمالها وتطويرها، كما سعتُ الدراسةُ إلى تحليلِ رأسِ المالِ الفكريّ ضمنَ مشاريعِ الأعمالِ. وقد أُجريتُ الدراسةُ في إسبانيا على عينةٍ مقدارها (130) شركةٍ. وكشفتُ نتائجُ الدراسةِ عن وجودِ علاقةٍ بينِ الموجوداتِ غيرِ الملموسةِ ونجاحِ الشركاتِ الجديدةِ، كما أشارتُ إلى أهميَّةِ رأسِ المالِ البشريّ لأداءِ الشركاتِ، حيثُ يكونُ الأداءُ أفضلَ في حالِ كانتُ الشركةُ مُقادةً من قِبَلِ فريقٍ تسودهُ روحُ الرضا والتعاونِ والتواصلِ، في حينِ يؤديُ سوءُ التواصلِ والتنسيقِ إلى عَدَمِ القُدرةِ على تطويرِ فكرةِ الأعمالِ بشكلٍ مناسبٍ.

دراسةُ Kong (2010) بعنوان: "Innovation Processes in Social Enterprises: an IC Perspective" هدفتُ الدراسةُ إلى الكشفِ عن تأثيرِ رأسِ المالِ الفكريِ بأبعادهِ (رأسِ المالِ البشريّ، رأسِ المالِ الهيكلِيّ، رأسِ المالِ العلاقيّ) في القدراتِ الإبداعيةِ (تطويرِ خدماتٍ جديدةٍ) في الشركةِ، وخاصةً في المؤسساتِ الاجتماعيةِ التي تعتمدُ على العملياتِ الإبداعيةِ الخاصةِ بإنشاءِ الخدماتِ والمُنتجاتِ الجديدةِ وفي إيصالِ خدماتها العامةِ إلى العملاءِ والمستهلكين. وقد أُجريتُ الدراسةُ في أستراليا على عينةٍ بلغتُ (25) مؤسسةً باستخدامِ تحليلاتٍ أساسيةٍ لمفهومِ رأسِ المالِ الفكريِ في سياقِ المؤسساتِ الاجتماعيةِ. وأشارتُ النتائجُ إلى إمكانيةِ إفاضةِ المؤسساتِ من مفهومِ رأسِ المالِ الفكريِ كاستراتيجيةٍ إداريةٍ من شأنها مساعدةُ المؤسساتِ الاجتماعيةِ على الحصولِ على المعرفةِ اللازمةِ لتحقيقِ النشاطاتِ الاجتماعيةِ والإبداعيةِ فيها. من خلالِ تطويرِ أداءِ الأعمالِ التي تركزُ على الإبداعيةِ.

دراسةُ Ahangar (2011) بعنوان: "The Relationship Between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in An Iranian Company

من (24) وحدةٍ تشغيليةٍ. وأشارتُ النتائجُ إلى أنَّ وجودَ قاعدةٍ هرميةٍ رسميةٍ مُشتركةٍ في الشركةِ يؤثرُ على فعاليةِ المعرفةِ المُشتركةِ فيها والتي تمثلُ رأسَ المالِ الفكريّ، وبالتالي فإنَّهُ يؤثرُ أيضاً على سيرِ أداءِ الأعمالِ وخاصةً تلكَ المتعلقةِ بالعملياتِ الاجتماعيةِ والتنظيميةِ فيه.

أمَّا دراسةُ (Bontis & Cabrita (2008 بعنوان "Intellectual Capital And Business Performance In The Portuguese Banking industry" كان الغرضُ منها دراسةُ العلاقاتِ التفاعليةِ المُشتركةِ بينِ مكوناتِ رأسِ المالِ الفكريِ وأداءِ الأعمالِ في الصناعةِ المصرفيةِ البرتغاليةِ. وأكَّدتُ نتائجُ هذهِ الدراسةُ على أهميةِ الدورِ الذي يلعبُهُ رأسُ المالِ الفكريِ في أداءِ الأعمالِ، حيثُ أظهرتُ نتائجُ الدراسةِ وجودَ علاقةٍ ترايطٍ وثيقةٍ بينِ مكوناتِ رأسِ المالِ الفكريِ والأداءِ معَ اختلافِ نسبيّ بينِ نتائجِ هذهِ الدراسةِ وغيرها من الدراساتِ تعودُ للسياقِ الجغرافيِّ والقطاعيِّ الذي تناولتهُ الدراسةُ.

وفي دراسةِ (Madtinos & Tsairidis (2009 بعنوان: "Intellectual Capital And Business Performance: An Empirical Study For The Greek Listed Companies" هدفتُ إلى فحصِ العلاقةِ بينِ عناصرِ رأسِ المالِ الفكريِ (رأسِ المالِ البشريّ، رأسِ المالِ الزبائنيّ، رأسِ المالِ الهيكلِيّ، رأسِ مالِ الابتكارِ) وعلاقتهاِ بأداءِ الأعمالِ في الشركاتِ اليونانيةِ المُدرجةِ في بورصةِ أثينا. وقد أظهرتُ نتائجُ الدراسةِ أنَّ هنالكَ علاقةً إيجابيةً قويةً بينِ رأسِ المالِ الهيكلِيّ ورأسِ مالِ الابتكارِ من جهةٍ، ورأسِ المالِ البشريّ من جهةٍ أُخرى، وهذهِ النتيجةُ تندرجُ على كافَّةِ العلاقاتِ الترابطيةِ بينِ عناصرِ رأسِ المالِ الفكريّ، مما يعكسُ بشكلٍ إيجابيٍّ على أداءِ الأعمالِ في هذهِ الشركاتِ.

دراسةُ (Nghah & Ibrahim (2009 بعنوان "The Relationship of Intellectual Capital, Innovation and Organizational Performance: a Preliminary Study in Malaysian SMEs" حيثُ هدفتُ إلى توضيحِ العلاقةِ بينِ مكوناتِ رأسِ المالِ الفكريِ وعملياتِ الابتكارِ في الأداءِ التنظيميِّ للشركاتِ الصغيرةِ والمتوسطةِ الماليزيةِ، من خلالِ قُدرةِ هذهِ الشركاتِ على استثمارِ الأصولِ والمهاراتِ الإبداعيةِ الموجودةِ لديها بما يخدمها للبقاءِ والاستمرارِ، كما سعتُ هذهِ الدراسةُ إلى تحديدِ احتياجاتِ هذهِ الشركاتِ من الأصولِ المعرفيةِ والتي تختلفُ بطبيعةِ الحالِ عن الاحتياجاتِ المعرفيةِ للشركاتِ الكُبرى، الأمرُ الذي يساعدُ هذهِ الشركاتِ الصغيرةِ على تحقيقِ الأرباحِ والذي يُعتبرُ همُّ الأكبرِ لها للبقاءِ والاستمرارِ، وقد تكوَّنتُ عينةُ الدراسةِ من ستةِ مالكيين، وأربعةِ مالكيينِ تعاونيين، ومدبرٍ واحدٍ،



المال الفكري والإبداع التنظيمي. وأوصت الدراسة بمجموعة هامة من التوصيات التي من شأنها أن تُعطي اهتماماً أكبر لرأس المال الخاص بالعملاء لبناء قدرات البشر الهادفة. وأوصت أيضاً بتوطيد العلاقات مع العملاء بسبب ضعف علاقات الشركات مع مورديها والعملاء، والشركاء.

دراسة Khan & et.al (2012) بعنوان "Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and Its Effect on Employee Morale and Performance". هدفت الدراسة إلى التحقق من أهمية رأس المال الفكري في الأداء المالي للبنوك في باكستان وتألفت البيانات الثانوية من البيانات المالية للبنوك ومراجعة الأدبيات. أجريت الدراسة على عينة تألفت من خمسة بنوك في باكستان. أظهرت نتائج الدراسة أن مورد رأس المال الهيكلية لديه تأثير كبير على الأداء المالي وأن العلاقة مع أصحاب المصلحة لديها تأثير كبير على الأداء المالي وأن رأس المال الفكري لديه تأثير كبير على الأداء المالي، حيث أن كل هذه العوامل تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للمنظمة. وأوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بالمنظمة التابعة للموارد الفكرية، بحيث أن المال الفكري للمنظمة يحسن أدائه المالي.

وجاءت دراسة Fathi et al. (2013) بعنوان "Impact of Intellectual Capital on Financial Performance" وكان الغرض منها تحليل العلاقة بين رأس المال الفكري والإداء المالي، حيث جمعت البيانات من 49 شركة إيرانية مسجلة في السوق المالية الإيرانية من ثلاثة قطاعات مختلفة، وتناولت الدراسة البيانات المالية للفترة الممتدة من (2001-2010)، واعتمدت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات المدرجة في الاطار المفاهيمي المقترح. واطهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والقيمة المضافة لكفاءة رأس المال المكون الهيكلية مع مؤشرات الأداء المالي (ROA، ROE، GR). كما اشارت النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيمة المضافة لكفاءة رأس المال العامل والقيمة المضافة لكفاءة رأس المال البشري مع اثنين من المتغيرات المستقلة (ROA، ROE) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيمة رأس المال الموظف وقيمة رأس المال البشري مع نمو الإيرادات (GR).

#### ما يميز الدراسة الحالية

تتماز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في:

1. بيئة الدراسة: تمتت الدراسات السابقة في بعض الدول

هدفت إلى فحص القيمة الفكرية المضافة وأثرها في أداء الشركة، استناداً لمقياس الأداء المالي مثل الربحية، والإنتاجية، والنمو في المبيعات، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة بالفحص والتحقيق التقارير السنوية، والميزانية العمومية، لوحدة من أشهر الشركات الإيرانية، وأكدت النتائج التجريبية للدراسة على وجود علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري وأداء الشركة (الربحية، الإنتاجية، ونمو المبيعات)، مع تفوق ملحوظ لتأثير رأس المال الفكري على إنتاجية الأفراد، كما ارتأت الدراسة أن معدل نمو المبيعات وإنتاجية الموظف يمكن تحسينها من خلال زيادة استثمار الشركات في رأسمالها البشري، وفشلت الدراسة في إيجاد رابطة قوية بين رأس المال الهيكلية كأحد مكونات رأس المال الفكري وبين أداء الشركة.

أما دراسة Sáenz & Aramburu (2011) بعنوان: "Structural Capital, Innovation Capability, and Size Effect: An Empirical Study" فقد هدفت إلى تحليل تأثير أحد أبعاد رأس المال الفكري وهو رأس المال الهيكلية في فعالية القدرات الإبداعية الخاصة بفعالية الشركة وإنتاجيتها وجودة الخدمات التي تقدمها إلى عملائها من وجهة نظر رأس المال الفكري، مع الأخذ بعين الاعتبار حجم الشركة كأحد المتغيرات الرئيسية في الشركة، وقد أجريت الدراسة في إسبانيا، ولغاية جمع المعلومات حول المتغيرات الخاضعة للدراسة فقد تم تصميم استبيان وتوزيعه على (142) شركة إسبانية تتضمن أكثر من (50) موظفاً. وخُصت النتائج إلى عرض مكونات أبعاد رأس المال الهيكلية في الشركة التي تُسهم في إحداث تأثير كبير في تنفيذ الأفكار الإبداعية التي تقدمها الشركة مما يُسهم في زيادة فعالية العمليات المتعلقة بالإبداع (زيادة الإنتاج، زيادة الجودة).

دراسة AL-Dujaili (2012) بعنوان "Influence of

**Intellectual Capital in the Organizational Innovation.**

"هدفت الدراسة إلى التحقق في تأثير أبعاد رأس المال الفكري (البشري والهيكلية، والعملاء) في الإبداع التنظيمي في الشركات في مجال الدراسة وتشخيص وتقييم نقاط القوة والضعف لرؤوس الأموال الفكرية. قامت الدراسة بإجراء استطلاع ميداني على عينة تألفت من مديري الإنتاج وإدارة البحوث والتطوير ومراقبي الجودة، مع 34 نموذج للشركتين، أي 17 نموذج لكل منهما. وأيضاً على كل من نسيج الصناعة وشركة صناعة السيارات في العراق. أظهرت نتائج الدراسة أن الإبداع هو المصدر الرئيسي للتنافسية ويُنظر إليه أنه ميزة ويكون شرطاً مسبقاً للنجاح التنظيمي واستمرار ديمومته. وفقاً لذلك، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين رأس

والمسجلة لدى الإتحاد الأردني لمنتجات الأدوية في عام 2011، والبالغ عددها (14) شركة (jordanpages.blogspot.com). واعتمدت الدراسة طريقة المسح الشامل لجميع المديرين العاملين في الإدارة العليا والوسطى في جميع شركات صناعة الأدوية الأردنية، مما يعني عدم الحاجة إلى انتقاء عينة ممثلة للمجتمع. وتم توزيع الاستبانة على جميع المديرين الموجودين في الأردن وعلى رأس عملهم وتمكن الباحث من الوصول لهم في فترة المسح، ومن بين حوالي 180 مديراً في هذه المنظمات، تم الوصول إلى 95 منهم بنسبة 52.7% من مجموع المجتمع، وتم استعادة (89) استبانة بنسبة (93%) من الاستبانات الموزعة، وبعد تدقيق صلاحية الاستبانات للتحليل تم استخدام (83) استبانة بنسبة (96.7%) في التحليل، كما هو موضح في الجدول (1)

العربية والأجنبية، في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة صناعة الأدوية الأردنية، بمتغيرات جديدة لم تُدرس من قبل (رأس المال الاجتماعي، والتفاعل الاجتماعي).

2. هدف الدراسة: هدفت الدراسات السابقة إلى تبيان علاقة رأس المال الفكري ببعض الجوانب المتعلقة بالأداء التنظيمي والإبداع والتسويق، أما الدراسة الحالية فقد ركزت البحث في أثر رأس المال الفكري بمكوناته (البشرية، والاجتماعية) في أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد الظاهرة موضوع الدراسة.

مجتمع (عينة) الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين والبالغ عددهم (180) مديراً في مستوى الإدارة العليا والوسطى في شركات صناعة الأدوية الأردنية

الجدول (1) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الشركة

الرقم	اسم الشركة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة للتحليل
1-	شركة العربية للصناعة الادوية	5	5	5
2-	شركة الرازي للصناعات الدوائية	3	3	3
3-	شركة عمان للصناعات الدوائية	8	8	8
4-	المركز العربي للصناعات الدوائية والكيميائية	8	7	6
5-	دار الدواء	3	2	2
6-	شركة الحياة للصناعات الدوائية	6	5	4
7-	شركة ادوية الحكمة	5	5	5
8-	الاردنية السويدية للمنتجات الطبية	8	7	7
9-	الشركة الاردنية لانتاج الادوية	9	9	8
10-	الشرق الاوسط للصناعات الدوائية	8	8	7
11-	الشركة الدولية للدواء	9	8	7
12-	شركة الرام للصناعات الدوائية	7	7	6
13-	الشركة المتحدة لصناعة الادوية	8	8	8
14-	شركة المصانع البيطرية والزراعية	8	7	7
*	المجموع	95	89	83

المصدر: من اعداد الباحثان

## أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى قياس تأثير رأس المال الفكري في أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية، فإن الباحثان استخدمتا الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حول المتغيرات المستقلة رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، والمتغير التابع: أداء الأعمال

(العمليات الإبداعية، والعمليات التشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) حيث غطت الاستبانة كافة الجوانب التي يتناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت إليها الدراسة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات:

1- المصادر الثانوية: تم استخدام مصادر متعددة

من ذلك تم حساب معامل الارتباط المصحح (0.20) الذي يدل على درجة تناسق وترابط الفقرات مع بعضها البعض ضمن المجال الذي تنتمي إليه، وتناسق الفقرات مع بعضها البعض على مستوى أداة الدراسة ويُفضل أن تكون القيمة أعلى من (0.20) والجدول (2) و(3) يُظهر ذلك.

#### ثبات أداة الدراسة

تم استخراج معامل الثبات، بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسة بجميع أبعادها والمتمثلة في المتغيرات المستقلة: رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي. والمتغير التابع: أداء الأعمال بأبعاده الثلاثة والمتمثلة في (العمليات الإبداعية، والعمليات التشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وكانت نتائج كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بين (0.678 - 0.756) كما هو مبين في الجدول (4) وهذا يعني أن جميع المتغيرات تقع ضمن الحد المقبول، حيث أكد Bollen et. al. (2005) أن الحد الأدنى المقبول هو 0.75، بينما أشار Bontis et. al. 2001 أن  $\alpha \geq 60\%$  تُعتبر مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد أن أنهى الباحثان عملية جمع البيانات اللازمة حول متغيرات هذه الدراسة، تم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لمعالجتها لاستخراج النتائج الإحصائية، حيث تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.20) ليصار إلى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية للعينة المبحوثة، وبالتحديد فإن الباحثان استخدمتا الأساليب الإحصائية الآتية:

1. اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution).

2. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. (Multicollinearity)

3. الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي وتحديد مستوى الأهمية النسبية بحسب متغيرات اسئلة الدراسة.

4. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغير المستقل بأبعاده

للحصول على المعلومات الثانوية تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة ومواقع الإنترنت التي تناولت موضوع الدراسة الحالية.

2- المصادر الأولية: تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، وقام الباحثان بتصميم وتطوير الاستبانة بالاستناد إلى الأدب الإداري المتعلق بموضوع الدراسة، اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً). بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V.20.

#### وتكونت أداة الدراسة من جزأين:

الجزء الأول: الفقرات التي تقيس أبعاد المتغيرات المستقلة وقُسمت إلى بعدين هما: رأس المال البشري: وتم قياسه من خلال الفقرات من 1 إلى 12. ورأس المال الاجتماعي: وتم قياسه من خلال الفقرات من 13 إلى 21.

الجزء الثاني: الفقرات التي تقيس أبعاد المتغير التابع (أداء الأعمال) وقُسمت إلى ثلاثة أبعاد هي: العمليات الإبداعية: وتم قياسه من خلال الفقرات من 22 إلى 25. والعمليات التشغيلية: وتم قياسه من خلال الفقرات من 26 إلى 29. والتفاعل الاجتماعي: وتم قياسه من خلال الفقرات من 30 إلى 33.

وتراوح مدى الاستجابة من (1 - 5) وفق مقياس LiKert الخماسي وكالاتي:

موافق تماماً	موافق
5	4
محايد	غير موافق
2	1
غير موافق تماماً	
3	

#### صدق أداة الدراسة

1. الصدق الظاهري: لقد تم عرض الاستبانة على هيئة مُحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث وتصميم الاستبانة من مجالات العلوم الإدارية، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وأجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعها على مجتمع الدراسة.

2. صدق المحتوى: هو صدق أو صحة أداة الدراسة، بحيث تم التأكد من أن مضمون الفقرات شامل وذات وصف دقيق لفقرات الدراسة، بحيث تكون مفهومة وواضحة، وللتأكد

المستقل في المتغير التابع.

في المتغير التابع وأبعاده.

5. تحليل التباين: لتحديد قيم F وتوضيح أثر المتغير

الجدول (2) معامل الارتباط المُصَحَّح لارتباط كلِّ فقرةٍ بالمجال المنتمية إليه وبالأداة ككلِّ (رأس المال الفكري)

معامل الارتباط المصحح لارتباط كل فقرة		رقم الفقرة	المجال
الاداة ككل	المجال		
0.33	0.48	1	رأس المال البشري
0.43	0.32	2	
0.66	0.53	3	
0.75	0.53	4	
0.45	0.66	5	
0.87	0.77	6	
0.36	0.86	7	
0.59	0.35	8	
0.77	0.59	9	
0.65	0.88	10	
0.54	0.55	11	
0.44	0.43	12	
0.45	0.58	13	رأس المال الاجتماعي
0.88	0.56	14	
0.34	0.24	15	
0.28	0.87	16	
0.66	0.66	17	
0.55	0.59	18	
0.55	0.47	19	
0.45	0.37	20	
0.89	0.56	21	

N=83

الجدول (3) معامل الارتباط المُصَحَّح لارتباط كلِّ فقرةٍ بالمجال المنتمية إليه وبالأداة ككلِّ (اداء الأعمال)

معامل الارتباط المصحح لارتباط كل فقرة		رقم الفقرة	المجال
الاداة ككل	المجال		
0.59	0.69	22	العمليات الابداعية
0.80	0.79	23	
0.59	0.75	24	
0.53	0.64	25	
0.55	0.52	26	العمليات التشغيلية
0.75	0.77	27	
0.53	0.55	28	
0.34	0.65	29	
0.86	0.87	30	التفاعل الاجتماعي
0.74	0.85	31	
0.53	0.64	32	
0.67	0.54	33	

N=83

الجدول (4) نتائج اختبار معامل كرونباخ ألفا

قيمة (α) ألفا	عدد الفقرات	البعد	المتغير المستقل
72.4%	12	رأس المال البشري	المتغير المستقل
73.6%	9	رأس المال الاجتماعي	
67.8%	4	العمليات الإبداعية	المتغير التابع اداء الأعمال
75.2%	4	العمليات التشغيلية	
74.6%	4	التفاعل الاجتماعي	

المال البشري والاجتماعي لشركات الأدوية وجميعهم على درجة متقاربة من الأهمية. وفيما يلي توضيح لمستوى أهمية فقرات رأس المال البشري والاجتماعي على النحو التالي:

### 1. مستوى أهمية فقرات رأس المال البشري لشركات صناعة الأدوية الأردنية

يُظهر الجدول (6) أن متوسطات فقرات رأس المال البشري تقع بين (3.88-4.32) وانحراف معياري (0.73-0.93)، مما يدل على أن جميع فقرات رأس المال البشري لها أهمية مرتفعة وكانت الإجابات متقاربة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات رأس المال البشري (4.08) وانحراف معياري (0.69)، مما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة لرأس المال البشري لدى المستجيبين. وجاءت الفقرة "يتشارك الموظفون في المعرفة من خلال ما يقدمه الموظفون القدامى من خبرات لازمة للموظفين الجدد" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.64)، بينما جاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة "يمتلك الموظفون في الشركة الشجاعة الكافية للقيام بأعمال إبداعية" بأهمية نسبية مرتفعة ومتوسطها الحسابي (3.86) وانحرافها المعياري (0.84). ومن خلال هذه النتائج نلاحظ أن هنالك وعياً وإدراكاً لمفهوم رأس المال البشري للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

### 2. مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

يُشير الجدول (7) أن متوسطات فقرات رأس المال الاجتماعي تقع بين (3.70-4.31) وانحراف معياري (0.94-0.78)، مما يدل على أن جميع فقرات رأس المال الاجتماعي لها أهمية مرتفعة وكانت الإجابات متقاربة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع فقرات رأس المال الاجتماعي (4.09) وانحراف معياري (0.78)، مما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة لرأس المال الاجتماعي لدى المستجيبين. حيث جاءت الفقرة (14) "يسهل تحقيق الأهداف إذا تم العمل على شكل مجموعات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.78)، وجاء بالمرتبة الأخيرة الفقرة (13) "يستطيع

### الإجابة عن أسئلة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية لمعالجة البيانات التي توصلت إليها الاستبانة من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيبية ومستوى الأهمية، ويقاس مستوى الأهمية لمتغيرات الدراسة، الذي تم إحتسابه وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{مدى التطبيق} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{\text{مدى التطبيق}} = \frac{3}{1-5} = 1.33$$

وبناء على ذلك يكون القرار لمستوى الأهمية على النحو التالي:

الأهمية المنخفضة	الأهمية المتوسطة	الأهمية المرتفعة
من 1- أقل من 2.33	2.33 - أقل من 3.67	من 3.67 فأكثر

وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الوصفية التي غطتها الدراسة وهي كما يلي:

السؤال الأول: ما مستوى أهمية تفعيل رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟ لبيان مستوى الأهمية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

يُظهر الجدول (5) أن متوسطات المتغيرات المستقلة تقع بين (4.082-4.091) وانحراف معياري يقع بين (0.694-0.789) مما يدل على أن إدراك المستجيبين لمتغيرات رأس المال البشري والاجتماعي متجانسة وأن الاختلافات في الإجابات قليلة. وكان المتوسط العام للمتغيرات المستقلة (4.086) وانحراف معياري قدره (0.685)، مما يدل على أن هناك اتفاقاً بين المستجيبين على أهمية جميع مكونات رأس

الموظف تحقيق أهدافه بغض النظر عن أداء الفريق" خلال هذه النتائج نلاحظ أن هنالك وعياً وإدراكاً لمفهوم رأس  
بمتوسطها الحسابي (3.7) وانحرافها المعياري (0.94). من المال الاجتماعي للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية رأس المال الفكري لشركات صناعة الأدوية الأردنية

رقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	ترتيب	مستوى
1	رأس المال البشري	4.082	0.694	2	مرتفع
2	رأس المال الاجتماعي	4.091	0.789	1	مرتفع
*	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.086	0.685		مرتفع

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أهمية رأس المال البشري في شركات صناعة الأدوية الأردنية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
1	يتشارك الموظفون في المعرفة من خلال ما يقدمه الموظفون القدامى من خبرات لازمة للموظفين الجدد.	4.327	0.641	1	مرتفع
2	يوجد لدى موظفي الشركة المعرفة اللازمة لأداء مهامهم على اكمل وجهه	4.028	0.818	7	مرتفع
3	يمتلك موظفو الشركة المعرفة التامة المحدثة باستمرار عن العمليات التي تقوم بها الشركة.	4.014	0.822	8	مرتفع
4	يمتلك موظفو الشركة خبرة عالية في مجال اعمالهم	4.053	0.873	6	مرتفع
5	يؤدي موظفو الشركة اعمالهم المطلوبة على افضل ما يكون وبشكل ثابت	3.906	0.842	10	مرتفع
6	تسهم الخبرة العلمية التي يمتلكها الموظفون في تقديم حلول متميزة.	4.163	0.883	3	مرتفع
7	يعتبر موظفو الشركة مبدعين مقارنة مع موظفي الشركات الاخرى.	3.888	0.935	11	مرتفع
8	يمتلك الموظفون في الشركة الشجاعة الكافية للقيام بأعمال ابداعية.	3.869	0.847	12	مرتفع
9	ينجز الموظفون اعمالهم بشكل متجدد ولديهم القدرة على تقديم افكار جديدة لأساليب العمل	3.991	0.884	9	مرتفع
10	يوجد لدى موظفي الشركة مهارات عالية لأداء المهام المنوطة بهم.	4.112	0.756	4	مرتفع
11	يستطيع موظفو الشركة التكيف مع ضغوط العمل.	4.065	0.804	5	مرتفع
12	يحرص الموظفون على انجاز الأعمال بطريقة صحيحة.	4.233	0.734	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.082	0.694		مرتفع

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية رأس المال الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
13	يستطيع الموظف تحقيق اهدافه بغض النظر عن أداء الفريق.	13.70	0.941	9	مرتفع
14	يسهل تحقيق الاهداف اذا تم العمل على شكل مجموعات.	4.308	0.782	1	مرتفع
15	بالنسبة للموظف مبدأ تحقيق الذات مهم جداً.	4.238	0.701	2	مرتفع
16	يثق موظفو الشركة ببعضهم البعض.	3.939	0.784	8	مرتفع
17	يشعر الموظفون براحة خلال تعاملهم مع بعضهم.	4.031	0.724	6	مرتفع
18	يبنى الموظفون علاقات اجتماعية قوية من خلال عملهم.	3.979	0.889	7	مرتفع
19	يتعاون موظفو الشركة لتحقيق اهداف مشتركة.	4.102	0.792	4	مرتفع
20	يمتلك موظفو الشركة اهداف سامية وطموحة.	4.113	0.852	3	مرتفع
21	تساعد الادارة على تحفيز الموظفين لتحقيق اهدافهم.	4.061	0.982	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.091	0.789		مرتفع

احتياجات المستهلك من منتجاتها" بالمرتبة الأولى بأهمية نسبية مرتفعة وبمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.63)، أما الفقرة المتعلقة بـ "جودة المنتجات من أهم الأهداف التي تحرص الشركة على توافرها" فقد جاءت بالمرتبة الرابعة والأخيرة وبأهمية نسبية مرتفعة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.23) وانحراف معياري (0.86)، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن هنالك وعياً وإدراكاً لمفهوم العمليات الإبداعية للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية

**السؤال الثاني:** ما مستوى أهمية تعزيز أداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟  
يشير الجدول (8) أن متوسطات فقرات العمليات الإبداعية تقع بين (4.23-4.50) وانحراف معياري (0.58-0.86)، مما يدل على أن جميع فقرات العمليات الإبداعية لها أهمية مرتفعة وكانت الإجابات متقاربة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العمليات الإبداعية (4.32) وانحراف معياري (0.51)، مما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة للعمليات الإبداعية لدى المستجيبين. حيث جاءت الفقرة "تحرص الشركة على تلبية

**الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أهمية العمليات الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية**

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
41	تهتم الشركة بالتنبؤ بالأسعار المتوقعة لسوق المنافسة.	4.357	0.581	2	مرتفع
42	تحرص الشركة على تخفيض اسعار منتجاتها مقارنة مع الشركات المنافسة.	4.239	0.721	3	مرتفع
43	جودة المنتجات من اهم الاهداف التي تحرص الشركة على توافرها.	4.231	0.868	4	مرتفع
44	تحرص الشركة على تلبية احتياجات المستهلك من منتجاتها.	4.500	0.635	1	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		4.327	0.509	مرتفع	

**الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أهمية العمليات التشغيلية لشركات صناعة الأدوية الأردنية**

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
45	تحرص الشركة على التعاقد مع موردين موثوق بهم.	4.377	0.621	1	مرتفع
46	تولي الشركة الأولوية في الإيفاء بالوعد المقدمة لزيائنها.	4.287	0.727	3	مرتفع
47	تبعث الشركة موظفيها دورات تدريبية في مجال تقديم الخدمة.	4.021	0.972	4	مرتفع
48	تلتزم الشركة بمواصفات جودة الخدمة.	4.302	0.796	2	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		4.252	0.603	مرتفع	

خلال هذه النتائج نلاحظ أن هنالك وعياً وإدراكاً لمفهوم العمليات التشغيلية للعاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

**السؤال الرابع:** ما مستوى أهمية أداء الأعمال للتفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟  
يظهر الجدول (10) أن متوسطات فقرات التفاعل الاجتماعي تقع بين (4.010-4.478) وانحراف معياري (0.732-1.153)، مما يدل على أن جميع فقرات التفاعل الاجتماعي لها أهمية مرتفعة وكانت الإجابات متقاربة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للتفاعل الاجتماعي (4.21) وانحراف معياري (0.769)، مما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة للتفاعل الاجتماعي لدى المستجيبين. وجاءت الفقرة "تعتبر صحة الموظفين والزيائن من أهم أولويات الشركة" بالمرتبة الأولى ومتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري

**السؤال الثالث:** ما مستوى أهمية أداء الأعمال التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية؟  
تبيّن نتائج الجدول (9) أن متوسطات فقرات العمليات التشغيلية تقع بين (4.02-4.37) وانحراف معياري (0.62-0.97)، مما يدل على أن جميع فقرات العمليات التشغيلية لها أهمية مرتفعة وكانت الإجابات متقاربة. حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العمليات التشغيلية (4.25) وانحراف معياري (0.60)، مما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة للعمليات التشغيلية لدى المستجيبين. جاءت الفقرة "تحرص الشركة على التعاقد مع موردين موثوق بهم" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.62)، أما الفقرة المتعلقة بـ "تبعث الشركة موظفيها دورات تدريبية في مجال تقديم الخدمة" فقد جاءت بالمرتبة الرابعة والأخيرة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.02) وانحراف معياري (0.97)، من

(0.777)، أما الفقرة المتعلقة بـ "تبعث الشركة موظفيها دورات تدريبية في مجال تقديم الخدمة" فقد جاءت بالمرتبة الرابعة والأخيرة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01) وبانحراف

معياري (1.153)، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن هنالك وعياً وإدراكاً لمفهوم التفاعل الاجتماعي وعلاقته في التفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أهمية التفاعل الاجتماعي لشركات صناعة الأدوية الأردنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
49	تصنف الشركة شكاوي الزبائن وفقاً لمؤشرات جودة منتجاتها.	4.255	0.732	2	مرتفع
50	يتوفر لدى الشركة نظام مفعّل لتوثيق شكاوي الزبائن بانتظام.	4.086	0.962	3	مرتفع
51	تحرص الشركة على أن تكون منتجاتها صديقة للبيئة.	4.010	1.153	4	مرتفع
52	تعتبر صحة الموظفين والزبائن من أهم أولويات الشركة.	4.478	0.777	1	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		4.215	0.769	مرتفع	

### اختبار فرضيات الدراسة

للقيمة (10) ولابد أن تكون قيمة اختبار التباين المسموح به أكبر من (0.05) وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصّل عليها مُدرجة في الجدول (12) على النحو التالي:

يُبين الجدول (12) أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات المستقلة كانت أقل من (10) وتتراوح قيمه ما بين (2.382-2.445)، بينما قيم اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05) وتتراوح قيمه بين (0.719-0.757)، وقد تم التأكد من ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء حيث كانت جميع القيم اقل من (1) وبالتالي يمكن القول أنه لا يوجد مشكلة تداخل بين المتغيرات المستقلة، وهذا يدل على عدم وجود تداخل ذي أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزّز إمكانية استخدامها في النموذج.

1- التوزيع الطبيعي: لأغراض التحقق من التوزيع الطبيعي لنتائج الدراسة الحالية تم إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) كما هو موضح في الجدول (11). وحيث أن مستوى الدلالة لجميع قيم متغيرات الدراسة أكبر من (0.05) فإنها تتبع التوزيع الطبيعي (Sekaran,2006).

2- اختبار الارتباط المتعدد الخطي (Multicollinearity) قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد تداخل بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالإعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، مع العلم أنه لا بد من عدم تجاوز معامل تضخم التباين

الجدول (11) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	Kolmogorov-Smirnov	Sig.*	النتيجة
1.	راس المال البشري	1.376	0.237	يتبع التوزيع الطبيعي
2.	راس المال الاجتماعي	1.298	0.126	يتبع التوزيع الطبيعي
3.	العمليات الإبداعية	2.241	0.361	يتبع التوزيع الطبيعي
4.	العمليات التشغيلية	1.280	0.110	يتبع التوزيع الطبيعي
5.	عمليات التفاعل الاجتماعي	2.112	0.074	يتبع التوزيع الطبيعي

الجدول (12) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح والالتواء لمتغيرات الدراسة المستقلة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	معامل الالتواء Skewness
رأس المال البشري	0.757	2.445	0.436
رأس المال الاجتماعي	0.719	2.382	0.243



ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t)، الى ان هناك اثر للمتغيرات المستقلة (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي)، في اداء الأعمال، استنادا الى مستوى الدلالة (0.00) وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الابعاد وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \geq 0.05)$  لرأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي) في اداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية".

وتفسير ذلك يعود إلى وعي وإدراك إدارة شركات صناعة الأدوية، بأن رأس المال البشري والاجتماعي يسهماً في تحسين اداء الأعمال للشركة، حيث كلما كانت هناك إدارة فاعلة لرأس المال البشري والاجتماعي في الشركة كلما ارتفعت فيها فعالية العمليات الإبداعية والتشغيلية وعمليات التفاعل الاجتماعي بين الموظفين أنفسهم الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة تنمية أداء المنتج الجديد. وهذا ما يتوافق مع خلاصة الاستنتاج النظري لمفهوم رأس المال الفكري.

**الفرضية العدمية الرئيسية  $H_0$ :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \geq 0.05)$  لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في اداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

تشير النتائج الاحصائية في الجدول (13) الى صلاحية اختبار الفرضية الرئيسية، وان هناك اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، في اداء الأعمال كاملة، اعتماداً على قيم F المحسوبة البالغة (74.566) كما تبين النتائج الاحصائية في الجدول ان ابعاد رأس المال البشري والاجتماعي تفسر ما مقداره (49.7%) من التباين في المتغير التابع (اداء الأعمال)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما سبق نرفض الفرضية الرئيسية العدمية ونقبل الفرضية البديلة. ولاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أن الأثر المحتمل لمتغيرات رأس المال البشري والاجتماعي في اداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

يتضح من المعطيات الاحصائية الواردة في الجدول (14)

**الجدول (13) نتائج تحليل التباين (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية**

المصدر	معامل الارتباط r	معامل التحديد $R^2$	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
الانحدار			21.356	2	3.538			
الخطا	0.623	0.497	25.648	80	0.217	74.566	3.84	0.000
الكل			47.004	82				

• ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

**الجدول (14) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري والاجتماعي في اداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية**

البعد المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.295	0.119	0.247	4.562	0.001
رأس المال الاجتماعي	0.223	0.104	0.278	5.568	0.000

• يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$

مستوى معنوية  $(\alpha \geq 0.05)$ . لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار والانحدار المتعدد لدراسة احتمال وجود أثر لرأس المال البشري والاجتماعي في اداء الأعمال الإبداعية لشركات صناعة الأدوية الأردنية، وكما هو موضح في الجدول (15). تشير النتائج الاحصائية في الجدول (15) الى صلاحية اختبار الفرضية الفرعية الاولى، وان هناك اثر ذو دلالة

وللتحقق من أثر رأس المال البشري والاجتماعي في كل متغير من المتغيرات التابعة تم تقسيم الفرضية العدمية الرئيسية إلى ثلاث فرضيات فرعية وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار كل فرضية فرعية على حدة كما يلي:

**الفرضية العدمية الفرعية الاولى:  $H_0-1$**  لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري والاجتماعي في اداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند

البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية، حيث تبين من خلال نتائج التحليل أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00)، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط  $r$  (0.651) وقيمة معامل التحديد  $R^2$  (0.424) أي أن ما قيمته (0.424) من تغيرات فعالية العمليات الإبداعية الداخلية ناتج عن تغير في رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، ومن ناحية أخرى بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (16.74) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال البشري والاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية، اعتماداً على قيم  $F$  المحسوبة البالغة (16.74) كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ان ابعاد رأس المال الفكري تفسر ما مقداره (42.4%) من التباين في المتغير التابع (أداء الأعمال الإبداعية)، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما سبق نرفض الفرضية الفرعية العدمية الاولى ونقبل الفرضية البديلة لها.

كما تم استخدام التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار المتعدد (Regression Multiple) لاختبار أثر رأس المال

الجدول (15) نتائج تحليل التباين (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

المصدر	معامل الارتباط $r$	معامل التحديد $R^2$	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة $F$ المحسوبة	قيمة $F$ الجدولية	مستوى الدلالة
الانحدار			23.389	2	3.754			
الخطأ	0.651	0.424	29.602	80	0.297	16.74	3.84	0.000
الكل			52.991	82				

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

الجدول (16) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري والاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية

البعد المستقل	قيمة $B$	الخطأ المعياري	Beta	قيمة $T$	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.401	0.130	0.247	4.562	0.001
رأس المال الاجتماعي	0.206	0.168	0.278	5.568	0.000

• يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )

الأداء التنظيمي للشركات ونجاحها، لذلك فإن أداء الأعمال وبخاصة الإبداعية والتي تُعدُّ أهمُّ مُحددات الأداء التنظيمي تساعد المديرين في تحقيق هذه الغاية.

#### الفرضية الفرعية العدمية الثانية

$H_0-2$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري والاجتماعي في أداء الأعمال التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار والانحدار المتعدد لدراسة احتمال وجود أثر لرأس المال الفكري في أداء الأعمال التشغيلية لشركات صناعة الأدوية الأردنية، وكما هو موضح في الجدول (17).

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (17) الى صلاحية اختبار الفرضية الفرعية العدمية الثانية، وان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال البشري والاجتماعي في أداء الأعمال التشغيلية، اعتماداً على قيم  $F$  المحسوبة البالغة (30.1) كما تبين النتائج الإحصائية في

يتضح من المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول (16) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t)، ان هناك أثراً للابعاد المستقلة (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي)، في أداء الأعمال الإبداعية، استناداً الى مستوى الدلالة (0.00) وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الابعاد وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ )".

وذلك يعود إلى أن استخدام إدارة شركات الأدوية الأردنية للوصول الفكرية على النحو الصحيح من شأنه أن يؤدي إلى تحقيق نتائج تفوق التوقعات في تسهيل العمليات الإبداعية، بالإضافة إلى قدرته في تقليل فجوة مهارات التطوير والإبداع بين شركات الأدوية. وهذا يدل أيضاً أن إدارة شركات الأدوية الأردنية تدرك تماماً أن رأس المال الفكري يُساعد في قياس

الهيكلية ورأس المال العلاقتي) في أداء الأعمال التشغيلية، حيث تبين من خلال نتائج التحليل أن النموذج دال إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00)، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط  $r$  (0.755) وقيمة معامل التحديد  $R^2$  (0.570) أي أن ما قيمته (0.570) من تغيرات فعالية العمليات التشغيلية الداخلية ناتج عن تغير في رأس المال الفكري بأبعاده الأربعة، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول ان ابعاد رأس المال البشري والاجتماعي يفسران ما مقداره (57%) من التباين في المتغير التابع (فعالية العمليات التشغيلية)، وهي قوة تفسيرية عالية نسبياً تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة. بناء على ما سبق نرفض الفرضية الفرعية العدمية الثانية ونقبل الفرضية البديلة لها. وقد تم استخدام التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار المتعدد (Regression Multiple) لاختبار أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال

الجدول (17) نتائج تحليل التباين (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المصدر	معامل الارتباط r	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
الانحدار			27.968	2	4.466			
الخطأ	0.755	0.570	42.234	80	0.509	30.1	3.84	0.000
الكلية			70.202	82				

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

الجدول (18) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد رأس المال الفكري في أداء الأعمال التشغيلية

البعد المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.332	0.129	0.144	16.775	0.001
رأس المال الاجتماعي	0.295	0.106	0.222	11.004	0.000

• يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

بشكل أساسي على رأس المال البشري والاجتماعي للشركة وقدراتها التشغيلية في الإنتاج والتي من شأنها أن تؤثر على أداء الأعمال في الشركات.

#### الفرضية الفرعية العدمية الثالثة

$H_0-3$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال الفكري في عمليات التفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية. لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين للانحدار والمتعدد لدراسة احتمال وجود أثر لرأس المال الفكري في عمليات التفاعل الاجتماعي لشركات صناعة الأدوية الأردنية، وكما هو موضح في الجدول (19).

تشير النتائج الإحصائية في الجدول (19) الى صلاحية اختبار الفرضية الفرعية العدمية الثالثة، وان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرأس المال البشري والاجتماعي في عمليات التفاعل الاجتماعي، اعتمادا على قيم F المحسوبة البالغة (25.86) كما تبين النتائج الإحصائية في

يتضح من المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول (18) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t)، الى ان هناك اثر لابعاد رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، في أداء الأعمال، استنادا الى مستوى الدلالة (0.00) وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الابعاد وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال البشري والاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية".

ومن خلال هذه النتائج نستطيع رفض الفرضية الفرعية الثانية وتأكيد عدم صحتها وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \geq \alpha$ ) لرأس المال البشري والاجتماعي في عمليات التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية". وهذا يشير إلى أن اقتناع شركات الأدوية الأردنية بأن تأثير أداء الأعمال التشغيلية يعتمد

الجدول ان رأس البشري والاجتماعي يفسران ما مقداره (53.5%) من التباين في المتغير التابع (عمليات التفاعل الاجتماعي)، وهي قوة تفسيرية عالية نسبياً تعكس درجة مقبولة من قوة واستقرار نموذج الدراسة. بناء على ما سبق نرفض الفرضية الفرعية العدمية الثانية ونقبل الفرضية البديلة لها. وقد تمّ استخدام التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار المتعدد (Regression Multiple) لاختبار أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الاجتماعي، رأس المال

الهيكلية ورأس المال العلاقتي) في عمليات التفاعل الاجتماعي، حيثُ تبيّن من خلال نتائج التحليل أنّ النموذج دالّ إحصائياً في تفسير معادلة الانحدار، حيثُ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00)، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط r (0.731) وقيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> (53.5%) أي أنّ ما قيمته (0.535) من تغيرات عمليات التفاعل الاجتماعي ناتج عن تغير في رأس المال الفكري بأبعاده الأربعة، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول (19) نتائج تحليل التباين (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المصدر	معامل الارتباط r	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة
الانحدار			17.446	2	3.003			
الخطأ	0.731	0.535	39.552	80	0.139	25.86	3.84	0.000
الكلية			56.998	82				

• ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

الجدول (20) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس البشري والاجتماعي في عمليات التفاعل الاجتماعي

البعد المستقل	قيمة B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.401	0.130	0.247	4.562	0.001
رأس المال الاجتماعي	0.206	0.168	0.278	5.568	0.000

• يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )

والموظفين يتكامل مع عمليات التفاعل الاجتماعي بصورة متجددة ومستمرة تجد في إطارها شركات الأدوية فدرّة أكبر على الاستجابة لحاجات العملاء ومُتطلبات سوق تنافسيّ جديد.

#### النتائج والتوصيات

##### النتائج

1. تبيّن من خلال الدراسة أنّ مستوى رأس المال البشري والاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً وكان هناك تباين بسيط بين أبعاده وجاء ترتيبها على النحو التالي: رأس المال الاجتماعي وأخيراً رأس المال البشري. وحصل جميع أبعاد رأس المال الفكري على متوسط حسابي مرتفع وهذا يشير إلى أنّ شركات الأدوية الأردنية تطبق العديد من الإجراءات التي تُنمي رأس المال الفكري، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة السيد علي (2008) والتي أظهرت أنّ رأس المال الفكري يُمثل أكثر الموجودات قيمةً في القرن الحادي والعشرين. كما تتفق مع نتائج دراسة كل من المبرججي وصالح (2006) ودراسة الفضل

يتضح من المعطيات الاحصائية الواردة في الجدول (20) ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t)، الى ان هناك اثر لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، في عمليات التفاعل الاجتماعي، استنادا الى مستوى الدلالة (0.00) وارتفاع قيمة (t) المحسوبة الظاهرة في الجدول والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم (Beta)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الابعاد وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي، في عمليات التفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية".

وهذا يشير إلى أنّ دور رأس المال البشري والاجتماعي يرتبطان بعمليات التفاعل الاجتماعي كأحد جوانب اداء الأعمال، وبالتالي فلا بدّ من حرص شركات الأدوية على الاهتمام بالموظفين والاهتمام برفع مستوى ولائهم وتفاعلهم مع الإدارات العليا والوسطى وعدم الفصل بينهما من أجل تحقيق الغاية المنشودة والمتمثلة في تنمية الناتج الاقتصادي وتطوره وزيادته. كما يشير إلى أنّ إدراك شركات الأدوية بأنّ دور رأس المال البشري والاجتماعي المتمثل في الموردين والعملاء

إمكانية تسخير رأس المال الفكري كاستراتيجية إدارية يعزز من فعالية المؤسسات الاجتماعية في الحصول على المعرفة اللازمة لتحقيق النشاطات الاجتماعية فيها.

7. بيّنت النتائج من خلال التحليل أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لرأس البشري والاجتماعي في أداء الأعمال الإبداعية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة Marti (2001) التي بيّنت وجود تأثير للعمليات الإبداعية ورأس المال الفكري في مجتمع المنافسة، وأشارت الدراسة إلى الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في فعالية أعمال الشركة. كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية ونتيجة دراسة Johnson (2002) التي بيّنت وجود تأثير لرأس المال الفكري في إدارة العمليات الإبداعية في الشركة، ويعزز ذلك تبني الشركة لاستراتيجية إدارة رأس المال الفكري.

8. بيّنت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لرأس البشري والاجتماعي في أداء الأعمال التشغيلية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وهذا يتفق مع نتائج دراسة Ahangar, (2011) لأبعاد رأس المال الفكري في النجاح التنظيمي في الشركة.

9. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لرأس البشري والاجتماعي في أداء الأعمال للتفاعل الاجتماعي في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وهذا يتفق مع نتائج دراسة Huang & Liu (2005) والتي بيّنت الدور الذي يلعبه رأس المال الاجتماعي في تشكيل العلاقة بين رأس المال البشري وتنفيذ أداء الأعمال التي تتعلق بالإنتاج، أنه يمكن زيادة آثار رأس المال الاجتماعي على قدرة الشركة التنموية من خلال رأس المال الفكري، كما وتختلف مع نتائج دراسة (2008) Akçomak & Weel والتي بينت العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والإبداع والتي أكدت عدم وجود دور مباشر لرأس المال الاجتماعي لوحده.

#### التوصيات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإن الدراسة توصي بمايلي:

- ضرورة قيام شركات صناعات الأدوية بتقويم موجوداتها الفكرية من خلال وضع خطة استراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال الفكري من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية والعمل على استقطابهم.

- العمل على نشر الوعي بألية تعميق المضامين الفكرية لمفهوم رأس المال الفكري من خلال إيجاد دوائر خاصة

(2009) والتي بيّنت أن الاتجاهات المعاصرة في الإدارة الحديثة تميل إلى الاهتمام بالموجودات الفكرية أكثر من الموجودات المادية مما يعكس اهتماماً برأس المال الفكري. وتُعزز دراسة يوسف (2005) نتيجة الاهتمام بتنمية رأس المال الفكري الذي يؤثر في تحقيق الأداء المتميز.

2. تبيّن من خلال الدراسة أن مستوى أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً وكان التباين بسيطاً بين إدراك المبحوثين لأبعاد هذا المتغير وجاء ترتيبها على النحو التالي: أداء الأعمال الإبداعية، أداء الأعمال التشغيلية وأخيراً التفاعل الاجتماعي.

3. حازت أبعاد أداء الأعمال على متوسطات حسابية مرتفعة تراوحت بين (4.21 - 4.25)، وهذا يشير إلى أن أداء الأعمال في شركات الأدوية الأردنية ذات فعالية. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة إبراهيم (2010) التي أشارت إلى أن أداء الأعمال تشكّل جانباً من بطاقة الأداء المتوازن تتعلق بتقويم أداء الخدمات والعمليات الضريبية بشكل يسهم في تعظيم الإيرادات، ويخفض التكاليف، ويقلل زمن الخدمة، ويعزز مهارات الموظفين بشكل يرفع من كفاءة فاعليتهم.

4. جاءت المتوسطات الحسابية لفقرات العمليات الإبداعية، بين (4.23-4.50). واتفقت هذه النتيجة ونتيجة دراسة Marti (2001) التي أشارت إلى ضرورة حرص الشركة على تطوير أنظمتها بشكل تمكنها من تحقيق أهدافها عن طريق إيجاد إدارة فاعلة لرأس المال الفكري لتنفيذ عملياتها الإبداعية. كما تتفق مع دراسة Messinis, & Ahmed (2009) والتي بيّنت أن تسخير رأس المال الفكري على نحو فاعل يؤدي إلى تحقيق نتائج عالية الأداء، ويسهل فعالية العمليات الإبداعية.

5. تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات التي تتعلق بالعمليات التشغيلية بين (4.02-4.37)، واتفقت هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة Johnson (2002) من أن العمليات التشغيلية تعتمد بشكل أساسي على رأس المال الفكري بأنواعه وخاصة النوع المرتبط برأس المال البشري، كما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة علوان (2009) التي أظهرت إمكانية الشركات في تحقيق الميزة التنافسية بزيادة الحصة السوقية بتبنيها استراتيجية العمليات المتمثلة في السرعة وخفض التكلفة، وتعزيز الشهرة من خلال تبنيها استراتيجية العمليات.

6. تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات التي تتعلق بعمليات التفاعل الاجتماعي، بين (4.010-4.478)، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج Tsai (2002) حيث أشارت إلى فعالية الأساليب الخاصة بالمعرفة في إدارة عمليات التفاعل الاجتماعي، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة Kong (2010) التي أشارت إلى

زيادة مستوى الاستقرار الوظيفي وعدم التفكير في ترك الشركات خاصة إذا ما علمنا أن هناك صعوبة في عملية تعويض النقص إذا حصل منهم على أقل تقدير في الأمد القريب. دعوة شركات صناعات الأدوية إلى تبني مقاييس رأس المال الفكري بجميع أبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي) في تقويم أداء عاملها وأدائها المؤسسي.

بعملية إدارة رأس المال الفكري وإقامة وحدة متخصصة برعاية أصحاب براءات الاختراع من ذوي الأداء المتميز في مجال عملياتها الداخلية، وتكثيف الدورات وحلقات النقاش والورش في هذا الاتجاه معززين مبدأ العصف الذهني.

• تقديم الحوافز والمكافآت المالية للموظفين والكوادر الفنية المتخصصة الذين تتوافر لديهم مبادرات عملية وأعمال متميزة، وتوفير التسهيلات التكنولوجية لهؤلاء مما يسهم في

## المراجع

- الفرا، ماجد محمد، 2009، رأس المال الفكري وطرق تطويره. ص 3-4 نسخة الالكترونية متاحة عبر الرابط: <http://www.iugaza.edu.ps/emp/emp/25-11-2012>
- الفضل، مؤيد محمد، 2009، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة: دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية. المجلد(11)، عدد(3)، ص 173-190 الجمهورية العراقية.
- القليبي، سعيد، وأحمد حسن، 2010، التخطيط الاستراتيجي لتطوير رأس المال الفكري في المؤسسات، ورقة عمل ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري" المنعقد في دولة الكويت، 18-20 يناير.
- كاظم، عبد الله، 2008، أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(10)، عدد(3)، ص 65-80.
- الكساسبة، صالح، 2011، تأثير رأس المال الفكري على أداء الأعمال في شركات الاتصالات الأردنية، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية، المملكة الأردنية الهاشمية.
- المفرجي، عادل حرحوش، وصالح أحمد علي، 2006، تحليل معطيات العلاقة الإرتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري من وجهة نظر قادة الشركات المعرفية في العراق، المجلة العربية للإدارة، المجلد(26)، عدد(1)، ص 101-127.
- ملحم، ابراهيم، 2009، رأس المال الاجتماعي: عناصره ومؤشرات قياسه وأهميته في حياة المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية اجتماعية لشركة الوليد للغزل والنسيج في حمص، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.
- نجم، نجم عبود، 2008، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، ط2، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- النقيب، فضل، 2006، مفهوم رأس المال الاجتماعي وأهميته بالنسبة للأراضي الفلسطينية المحتلة، رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (مارس).
- بحضة، سملاي، 2004، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري

- إبراهيم، نبيل عبد الرؤوف، 2010، إطار مقترح لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء دراسة ميدانية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد(2)، عدد (21)، ص 73-85.
- أفندي، عطية حسين، 2010، في سبيل البحث عن التمييز رأس المال الفكري وإدارة المعرفة تحديد طبيعة العلاقة، بحث مقدم ضمن مؤتمر "تطوير رأس المال الفكري" المنعقد في دولة الكويت 18-20 يناير.
- البطائنة، محمد، وزيد المشاقبة، 2010، إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، المملكة الأردنية الهاشمية- عمان، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- حسن، رابوة، 2005، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، جمهورية مصر العربية، الإسكندرية، الدار العربية الجامعية.
- الحواجرة، كامل، 2010، دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد(7)، عدد(2)، ص 309-279.
- شعبان، مصطفى، 2011، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال: دراسة حالة"رسالة ماجستير غير منشورة"، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الطراونة، علي، 2011، اثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية: المؤسسات العامة الأردنية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية.
- علوان، قاسم نايف، 2009، أثر إستراتيجية العمليات في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقه على شركات صناعة الصابون ومواد التنظيف في ليبيا، مجلة الإداري، المجلد(31)، العدد(117)، ص 81-102.
- العنزي، سعد علي حمود وصالح، احمد علي، 2009، إدارة رأس المال الفكري في شركات الأعمال، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- Management Journal*, 17(4), 391-402.
- Burr, R. & Girard, A. 2008. Intellectual Capital: More Than the Interaction of Competence x Commitment, *Australian Journal of Management*, 27, Special Issue, available on line [www.agsm.edu.au/eajm/0209/pdf/burr.pdf](http://www.agsm.edu.au/eajm/0209/pdf/burr.pdf), p.79.
- Crowder, H. 2001. *Predictive Customer Relationship Management: Gaining Insight About Customer in The Electronic Economy*. <http://www.dmreview.com>.
- Fathi, S.; Farahmand, S. & Khorasani, M. 2013. Impact of Intellectual Capital on Financial Performance. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(1), 6-17.
- Foressen, M. & Haho, P. 2001. Participative Development and Training for Business Processes in Industry: Review of 88 Simulation Games. *International Journal of Technology Management*, 22(1-3), 233-262.
- Hall, J. & Johnson, M. 2009. When Should Process Be Art, Not Science, *Harvard Business Review*, 3(5), 58 – 65.
- Hormiga, E.; Batista- Canino- R. & Sanchez-Medina, A. 2010. The Role of Intellectual Capital in the Duccess of New Ventures, *International Entrepreneurship and Management Journal*, 7(1), 71-92.
- Huang, C. & Liu, C. 2005. Exploration for the Relationship between Innovation, IT and Performance, Research paper, *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 237 – 252.
- Jacob. M and Hellstorm, T. 2005. Knowledge Without Goals? Evaluation of Knowledge Management Programmes. *Evaluation* 9(1), 55–72.
- Johnson, W. 2002. Leveraging Intellectual Capital through Product and Process Management of Human Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 3(2), 267 – 282.
- Kaplan, R. & Norton, D. 2004. *Strategy Maps*, U.S.A: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Khan, F & Khan, R & Khan, R. 2012. Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and Its Effect on Employee Morale and Performance. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 2(6), 22-30.
- Kong, E. 2010. Analyzing BSC and IC's usefulness in nonprofit organizations, *Journal of Intellectual Capital*, 11(3), 284 – 304.
- Maditinos, D., Tsairidis, C. 2009. Intellectual Capital and Business Performance: An Empirical Study for the Greek Listed Companies, 7<sup>th</sup> international conference on والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، الجمهورية الجزائرية، عدد6، ص97-114
- يوسف، بسام عبد الرحمن، 2005، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الموصل، العراق.
- Ahangar, R. 2011. The relationship between intellectual capital and financial performance: an empirical investigation in an Iranian Company, *African Journal of Business Management*, 5(1): 68-75.
- Aino, B. 2005. *How to generate intellectual capital*, available online: [www.Jnergendaum.com](http://www.Jnergendaum.com).
- Akçomak, S. & Weel, B. 2008. Social capital, innovation and growth: evidence from Europe, *Research Paper*, Maastricht University.
- Al-Dujaili, M. 2012. Influence of intellectual capital in the organizational innovation. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(2), 128-135.
- Bahar, M. and Kian, S.F. 2012. Theoretic study of social capital and effective factors, *International Journal of Social Science Tomorrow*, 1(4), 1-6.
- Bollen, L., Vergauwen, P. and Schnieders, S. 2005. Linking intellectual capital and intellectual property to company performance, *Management Decision*, 43(9), 1161-85.
- Bontis, N., Cabrita, M. 2008. Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry, *Int. J. Technology Management*, 43(1-3), 212-235.
- Bontis, N., Crossan, M. & Hulland, J. 2002. Managing an Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows, *Journal of Management Studies*, 39 (4), 437-469.
- Bontis, Nick. 1997. Assessing knowledge assets: a Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital, *International Journal of Management Reviews*, 3(1), 41-60.
- Bontis, N. 2000. Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries, *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Bontis, N. 2001. Assessing knowledge Assets: a Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital, *International Journal of Management Reviews*, 3(1), 41-60.
- Bontis, N., Dragonetti, N.C., Jacobsen, K., & Roos, G. 1999. The knowledge Toolbox: A review of the tools available to measure and Manage Intangible Resources, *European*

- Study, *Journal of Management & Organization*, 17(3), 307-325.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: A skill Building Approach*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Seleim, A.; Ashour, A. 2007. Human Capital and Organizational Performance: a Study of Egyptian Software Companies, *Management Decision*, 45(4), 22-35.
- Stewart, T. 1997. *Intellectual Capital: the New Wealth of Organization*, London: Nicholas Brealey.
- Stewart, T. 2003. *The Wealth Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-First Century Organization*. London: Nicholas Brealey.
- Suciu, M.; Bratescu, A.; Pocoprus, L. & Lmbrisca, C. 2011. Reporting on Intellectual Capital: Value Driver in the Romanian Knowledge Based Society, *International Journal of Education and Information Technologies*, 5(2), 215-224.
- Trepper, C. 2002. *Tools Help Personalize the Customer Experience*, available online: <http://www.informationweek.com>.
- Tsai, Lily Lee 2002. Cadres, Temple and Lineage Institutions, and Governance in Rural China, in: *The China Journal*, 3(2), 76-88.
- Ulrich. 1998. a New Manages for Human Resources, *Harvard business review*, January – February.
- Villena, V.H., et al. 2011. The Dark Side of Buyer–Supplier Relationships: a Social Capital Perspective. *J. Operations Management*. doi:10.1016/j.jom.2012.11.001.
- Youndt, M. A., Subramaniam, M., & Snell, S. A. 2004. Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. *Journal of Management Studies*, 41(2), 335–361.
- accounting and finance in transition (ICAFT), 25-23 July 2009 Greenwich, London. pp1-23.
- Marr B., Moustaghfir K. 2005. Defining Intellectual Capital: a Three dimensional Approach, *Management Decision*, 43(9), 1114-1128.
- Marti, J. 2001. IICBS Innovation Intellectual Capital, paper presented at “4th World Congress on Intellectual Capital”, McMaster University.
- McElroy, M. W. 2002. Social Innovation Capital, *Journal of Intellectual Capital*, 3(1), 57-68.
- Menor, L; Kristal, M & Rosenzweig, E. 2007. Examining the Influence of Operational Intellectual Capital on Capabilities and Performance, *Journal of Manufacturing & Service Operations Management*, 9(4), 559-578.
- Messinis, G & Ahmed, a. 2009. Human Capital, Innovation and Technology Diffusion, *Working Paper, Centre for Strategic Economic Studies Victoria University Melbourne*.
- Mitchell, H. J. 2010. A Model for Managing Intellectual Capital to Generate Wealth, (*thesis of Doctor of Philosophy in Business*), New Zealand, Massey University.
- Ngah, R & Ibrahim, a. 2009. The Relationship of Intellectual Capital, Innovation and Organizational Performance: a Preliminary Study in Malaysian SMEs, *International Journal of Management Innovation Systems*, 1(1), 28-33.
- Prahalad, C. & Hamel, G. 1994. Strategy as a Field of Study: Why Search for anew Paradigm, *Strategic Management Journal*, 15, 19-32.
- Putnam, R, D. 2000. Bowling Alone: Americas Declining Social Capital *The Journal Democracy*, 6: 1.
- Regley, J. 2001. Building an Effective Customer Interaction, *Strategic Management Journal*, 44, 9-22.
- Saenz, N. & Aramburu, J. 2011. Structural Capital, Innovation Capability, and Size Effect: An Empirical



## **The Impact of Intellectual Capital (Human and Social Capital) on Business Performance: Field Study in the Pharmaceutical Industry of Jordan**

*Kamel Hawajreh, Mohammad Al-Mahasneh\**

### **ABSTRACT**

This study aimed to measure and analyze the impact of Human Capital, and Social Capital on the Business Performance (Innovation processes, Operations Processes, social interaction) from the perspective of managers working in the pharmaceutical industry in Jordan. To achieve the objectives of this study a questionnaire was designed and developed, then distributed to managers in Jordanian Pharmaceutical Companies. The questionnaires were handed to 95 managers out of 180 managers working at these companies, i.e. 52.7% of the total managers, the researcher received back 89 questionnaires i.e. 93.6%. Only 83 (93.2%) questionnaires were suitable for further analysis. Means and standard deviations and multiple regression analysis were used to find variable importance and the cause effect relationship between independent variables and dependent variables. The study concluded the following:

The importance level of Human Capital and Social Capital in the pharmaceutical industry in Jordan was high and there was little variation among participants. The study also concluded that social capital was the most important, and finally human capital. The importance level of effectiveness of Business Performance within the Jordanian pharmaceutical industry was high. The importance of each dimension was varied as follows: innovative processes variable was first, followed by operational processes, finally social interaction. There was an impact of Human Capital, and Social Capital on all dimensions of Business Performance in the pharmaceutical industry in Jordan. Finally, the study concluded that Human Capital and Social Capital are highly importance and the social Capital has the greatest impact, and finally human Capital.

**Keywords:** Intellectual, Capital, Business Performance, Jordan.

---

\* Business Administration, Amman Arab University; Mau'tah University, Amman, Jordan. Received on 14/4/2013 and Accepted for Publication on 15/5/2014.