

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك

أسامة خلف المعاينة *

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك. ولتحقيق أهدافها تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 135 مبحوثاً هم من تم توزيع الاستبانات عليهم، استرد منها 130 استبانة، واستخدم 125 استبانة صالحة للتحليل، وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) لإيجاد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار المتعدد.

وأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ما يأتي:

1. أن تصورات المبحوثين في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك لرأس المال الفكري كان متوسطاً، وبمتوسط حسابي 3.58، وأن تصوراتهم لمستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية كان متوسطاً أيضاً، وبمتوسط حسابي 3.58.
2. وجود أثر لرأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، حيث فسرت أبعاد رأس المال الفكري 76.9% من التباين الكلي في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية.

وتوصي الدراسة بضرورة العمل على خلق ثقافة تنظيمية تعزز وتدعم رأس المال الفكري والارتقاء به إلى المستويات العليا المرغوب بها، من خلال تطوير مهارات العاملين، وتوفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم للدوائر الحكومية وأهدافها، لما لها من أثر في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية.

الكلمات الدالة: رأس المال الفكري، إعادة هندسة العمليات الإدارية، الدوائر الحكومية، محافظة الكرك.

* كلية التربية الرياضية، جامعة اليرموك.

تاريخ تقديم البحث: 2017/3/2 م.

تاريخ قبول البحث: 2017/8/22 م.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2018م.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

The Impact of Intellectual Capital on Applying Business Process Reengineering Dimensions from the Perspective of Supervisory Staff on Government Departments on AL-Karak Governorate

Osama Khalaf AL Ma'atah

Abstract

This study aimed to measure and analyze the impact of intellectual capital on applying business process reengineering dimensions from the perspective of functions of supervisory staff in government departments in AL-Karak governorate. To achieve this purpose, a questionnaire was developed and distributed to a sample of 135 subjects. Only 130 persons responded, and only of these were found suitable for analysis. SPSS. 16. 1 was used to find out variables importance and the cause – effect relationship between dependent and independent variables. .

The study has reached the following conclusions:

1. The perceptions of respondents in government departments in AL-Karak governorate for intellectual capital was average with a mean of 3.58. Besides their perceptions of the level of applying Business Process Reengineering dimensions was also average with a mean of 3.58.
2. Intellectual capital has some effect on the application of business process reengineering dimensions in government departments AL-Karak governorate. Which shows 76.9% of total variance in applying business process reengineering dimensions.

The study recommends the importance of creating organizational culture which enhances and supports intellectual capital to reach desired levels through developing employees' skills and providing clear strategic vision of government departments and their objectives, for it has a great effect on applying of business process reengineering dimensions.

Keywords: Intellectual Capital, Business Process Reengineering, Government Departments , AL- Karak Governorate.

1. الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

في بداية التسعينيات من القرن الماضي بدأت تترك منظمات الأعمال أهمية العديد من القوى المؤثرة في كافة مناحي الحياة الاجتماعية والسياسية وخصوصاً الاقتصادية منها، وتتمثل هذه القوى في العولمة، والتكنولوجيا المعقدة، والمنافسة المحمومة، والتغير في الهياكل التنظيمية، وألقت تلك القوى بظلالها على منظمات الأعمال في كلا القطاعين العام والخاص، مما دفعها إلى سرعة الاستجابة والتكيف معها لكي تنمو وتتطور وبالتالي المحافظة على بقائها، كما وأنها فرضت عليها العمل على تغيير الاستراتيجيات المستخدمة بأخرى جديدة غير تقليدية، لتحقيق الأهداف الإستراتيجية (Al-Sha'ar, 2014).

ولا يمكن للمنظمة أن تحقق هذا الهدف الاستراتيجي إلا من خلال توافر العنصر البشري ذي الكفاءة والمهارة والخبرة، والتدريب العالي، وهو ما يعرف برأس المال الفكري، لذلك أصبحت المنظمات تتعامل مع الموارد البشرية على أنها طاقات ذهنية وفكرية، ومصدر مهم للمعلومات والمعرفة والإبداعات والابتكارات، وأساساً للجودة والتميز في عالم الأعمال (Al-Fares, 2010).

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق أهداف المنظمة، أصبح مفهوم رأس المال الفكري من أهم المفاهيم التي يهتم بها المديرون والباحثون كأساس في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تتطلبها عمليات الأعمال اليوم؛ لأن عصر المعلوماتية والمعرفة لم يعد يعترف بالعمليات النمطية التقليدية التي يحكمها الهرم البيروقراطي القديم، لذلك لا بد من توافر عناصر تتسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها، كرؤساء ومرؤوسين لإحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل في المنظمات لكي تتناسب مع تطورات ومتطلبات هذا العصر (Jurisch, 2012).

لذلك جاءت هذه الدراسة لتحاول إلقاء المزيد من الضوء على الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، والذي لا يزال بحاجة إلى إثراء معرفي في البيئة العربية بشكل عام، والبيئة الأردنية بشكل خاص.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتجلى مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة المُتمثّل في: ما هو أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك في المملكة الأردنية الهاشمية؟ وانطلاقاً من أهمية دور رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، فقد جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى توافر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين؟
2. ما مستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير) في الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. قياس أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك.
2. التعرف على مستوى توافر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين.
3. التعرف على مستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، والاتصال الإداري، وتمكين العاملين والاستعداد للتغيير) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

أهمية الدراسة:

يُمكن أن تُجَمِل أهمية هذه الدراسة في الجوانب الرئيسية الآتية:

أولاً: الأهمية النظرية: وتتبع من كون الدراسة تتناول موضوعاً حيويًا ومهماً من الموضوعات الإدارية المعاصرة، وهو دراسة رأس المال الفكري وأثره في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، لذلك جاءت فريدة من نوعها وخصوصاً تجاه مجتمع الدراساتن وهو موظفو الوظائف الإشرافية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال محدودية الدراسات في هذا المجال في المملكة الأردنية الهاشمية، فإنه يأمل من هذه الدراسة أن تشكل إضافة إلى الأدب الإداري المتعلقة برأس المال الفكري ودوره في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تُعطي المديرين في القطاع العام الأردني فكرة واسعة عن الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في المنظمات التي يقودونها لذلك يُفترض أن تخضع لعملية مستمرة من المتابعة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من النتائج المؤمل أن تُسفر عنها، وبما يفيد متخذي القرار في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، من خلال استغلال مفهوم رأس المال الفكري، والاستثمار فيه للحصول على نتائج توازي ما يُنفق على رأس المال الفكري من تدريب وتطوير وتنمية.

فرضيات الدراسة:

تحتوي الدراسة على فرضية رئيسية وأربعة فرضيات فرعية، وكما يأتي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

وانبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق ثقافة المنظمة كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

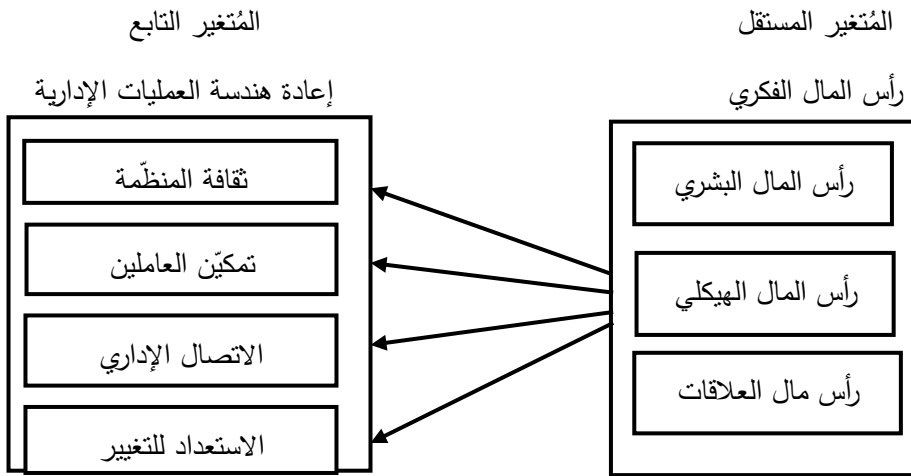
لفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق تمكين العاملين كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاتصال الإداري كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاستعداد للتغيير كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

أنموذج الدراسة: يُبين الشكل (1) وصفاً لأنموذج الدراسة

شكل (1)



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة (Gogan, AL-Azab, 2016)؛ AL-Hawajreh & Al-Mahasneh, Nadeem & Ahmad, 2016؛ et al., 2016؛ Juliet & Khalique, et al., 2015؛ Refaiy & Khair Allah, 2015؛ 2015؛ (Achilike, 2014).

التعريفات الإجرائية:

تتضمن الدراسة التعريفات الإجرائية الآتية لمُتغيرات الدراسة، وكل بُعد من أبعاد هذه المتغيرات. المتغير المستقل: رأس المال الفكري: وهو محصلة ما لدى المنظمة من معارف وخبرات وقدرات ومهارات لدى العاملين فيها، وما لديها من أنظمة معلومات وبيانات وسياسات وإجراءات وهيكل تنظيمي، وعلاقات مع الزبائن والموردين، بحيث يمكن استثمارها لتحسين مستوى أداء هذه المنظمة، وتم قياسه من خلال الفقرات (1-18)، ويتضمن هذا المتغير الأبعاد الفرعية الآتية:

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

1. رأس المال البشري: ويمثل محصلة ما لدى العاملين في المنظمة من معارف وخبرات وقدرات ومهارات يمكن استثمارها لتوليد قيمة مضافة للمنتج (سلع أو خدمات)، أو تحسين أداء أعمال المنظمة، وتم قياسه من خلال الفقرات (1-6).

2. رأس المال الهيكلي: ويُشير إلى ما تمتلكه المنظمة من أنظمة معلومات وشبكة اتصالات، وإجراءات وعمليات وهيكل تنظيمي، يمكن استغلالها للارتقاء بمستوى أداء المنظمة، وتم قياسه من خلال الفقرات (7-12).

3. رأس مال العلاقات: ويُمثل محصلة ما لدى المنظمة من علاقات مع المتعاملين معها، وما لديها من تحالفات استراتيجية، وبما يزيد من قدرتها على البقاء والاستمرار والمنافسة، من خلال تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية، وتم قياسه من خلال الفقرات (13-18).

المتغير التابع: إعادة هندسة العمليات الإدارية: ويشير إلى إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستخدام الأمثل، وذلك بهدف تحقيق تحسينات جوهرية في الجودة والأداء والإنتاجية، وتم قياسه من خلال الفقرات (19-38)، ويتضمن هذا المتغير الأبعاد الفرعية الآتية:

1. ثقافة المنظمة: ويتمثل هذا البعد في سعي المنظمة إلى تبني الأسلوب العلمي في التخطيط للمستقبل بشكل جيد، والسعي دوماً لمواجهة التحديات، مع النظر للأفكار الجيدة نظرة تقدير واحترام، وتم قياسه من خلال الفقرات (19-23).

2. تمكين العاملين: ويشير هذا البعد إلى تمتع العاملين في المنظمة بقدر كافٍ من الاستقلالية في أداء أعمالهم، وابتكار الأساليب المناسبة لإنجاز هذه الأعمال، وشعورهم بأن أعمالهم تؤثر في زيادة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتم قياسه من خلال الفقرات (24-28).

3. الاتصال الإداري: ويشير هذا البعد إلى انسياب قرارات الإدارة العليا إلى جميع المستويات الإدارية في المنظمة بشكل فعّال، والاهتمام بكل ما يقدمه العاملون من تقارير واقتراحات، ومناقشة هذه التقارير بشفافية ومصارحة، وتم قياسه من خلال الفقرات (29-33).

4. الاستعداد للتغيير: ويتمثل هذا البعد في أن يكون للعاملين في المنظمة علم بالتغيير الإيجابي الحاصل في المنظمة، وأن يؤثر هذا التغيير الحاصل فيها إيجاباً في هيكلها التنظيمي، وأن يكون مواكب للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية، وتم قياسه من خلال الفقرات (34-38).

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital : مع بداية عقد التسعينيات من القرن الماضي بدأ يشيع في الأدبيات الإدارية مفهوم رأس المال الفكري، وأصبح يُنظر إليه باعتباره المصدر الحقيقي لثروة منظمات الأعمال، ومنجم التميز وخلق القيمة وطريق النجاح والمنافسة والتميز، وقد حظي باهتمام العديد من الباحثين والممارسين، فما المقصود بهذا المفهوم وما هي مكوناته؟

لقد وردت العديد من المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري من قبل الأكاديميين أو الممارسين، فقد عدّه (Daft, 2001) بأنه مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة على هيئة نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها وكتابتها، ومن ثم نقلها إلى الآخرين بشكل وثائق، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد التي تُستخدَم في تطوير المنظمة. ويرى (Jacob & Hellstorn, 2005) أن رأس المال الفكري يمثل أحد المؤشرات الأساسية والمقاييس المعتمدة في نطاق واسع لقياس الأصول غير الملموسة، ويُستخدَم في القطاعين العام والخاص على حدّ سواء.

ونظر (Al-Hilali, 2011) إلى رأس المال الفكري على أنه مجموعة من الأفكار والمعارف الإبداعية التي يمتلكها الفرد، وتتطلق من فلسفة المجتمع وتتسجم مع أهداف المؤسسة، ولا تتوافر لنظرائهم في المؤسسات المماثلة الأخرى ومن ثم تساهم في تطوير أداء المؤسسة، وتُحقق لهم عوائد مالية ومعنوية تميزها عن غيرها من المؤسسات المنافسة. وقدّم (Guthrie, 2001) تعريفاً آخراً لرأس المال الفكري حيثُ عرفه على أنه القدرات المتميزة التي يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تُمكن المنظمة من تحقيق زيادة في الإنتاجية، ومستويات أداء عالية مقارنة بمثيلاتها من المنظمات.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

وبناءً على ما سبق فقد تناولت الدراسة هذا المتغير من خلال الأبعاد الفرعية الآتية:

1. رأس المال البشري Human Capital : تُشير الكثير من الدراسات إلى أن رأس المال البشري هو عبارة عن مجموعة المعارف والمهارات والخبرات التراكمية التي تقود إلى مهارات قيادية وقدرات عالية على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة في ظل المنافسة الشديدة بين مختلف القطاعات، وهنا تعكس هذه الحصيلة فُدرة المنظمة على حُسن إدارة أصولها الملموسة وغير الملموسة لبناء معرفة ذات قيمة وثقافة متجدرة تركز على الاستثمار في العقول البشرية، والمعارف التراكمية لتحقيق الأولويات التنافسية وبالتالي خلق قيمة إضافية تقضي إلى التميّز (Al-Fadel, 2009).

وبيّن (AL-Hawajreh & Al-Mahasneh, 2015) بأنّ رأس المال البشري ما هو إلّا محصلة خبرات ومعارف ومهارات، وقدرات العاملين في الشركة التي يمكن استثمارها لتوليد قيمة للمنتج (سُلع أو خدمات) أو تحسين أداء الأعمال للشركة. ويرى (Al- Hilali, 2011) بأنّ الأفراد العاملين هم من يقوم بخلق الثروة بناءً على المعارف والمهارات التي يكتسبونها من خلال تفاعلاتهم العملية مع كافة العناصر والمتغيرات التي تُكسبهم المزيد من المعارف، والقدرات التي تجعل منهم إما موهوبين أو متميزين قادرين على تحقيق نتائج جيدة، وبالتالي تتحول الأنظار إليهم كأصل يُمكن الاستثمار فيه وتعظيم الفائدة منه.

2. رأس المال الهيكلي Structural Capital: وهو بمثابة القواعد الأساسية في بناء المنظمات والذي تستند عليه جميع العناصر والأبعاد وغير الملموسة داخل المنظمة. ويرى (Bontis et al., 2002) بأنّ رأس المال الهيكلي يُمثل المكون التكنولوجي والكفاءات الهندسية من برمجيات وقواعد البيانات وبراءات الاختراع، وكل ما يستخدمه الموظفون لدعم العمليات والأنشطة التجارية الخاصة بهم، وأنّ رأس المال الهيكلي يركز على المعرفة المُدمجة خلال أنماط الشركة.

ويشمل رأس المال الهيكلي على نظم المعلومات وملكية قواعد البيانات والمخططات التنظيمية، وكُتيب العمليات، والمختبرات، ومعلومات ذكاء السوق، وأصول الملكية الفكرية (أي الأسماء التجارية وبراءات الاختراع) ومعرفة الكيفية المعرفية لتوليد المعرفة والاحتفاظ بها ونقلها وإدارتها بكفاءة عالية

ليس فقط لخلق قيمة جديدة للمساهمين بل لخلق ميزة تنافسية مستدامة، والأهم من ذلك تحقيق التميز التنظيمي (Al-Beshtawi & Bany Taha, 2014).

3. رأس مال العلاقات Capital Relations : يُسمى أيضاً برأس مال العملاء أو الزبائن، ويشمل هذا المفهوم كل ما يتعلق بالمنظمة وعلاقاتها الخارجية مع العملاء والموردين والجهات الحكومية والمستثمرين والتحالفات الإستراتيجية وقنوات التوزيع (Al- Hilali, 2011).

ويرى (Abdul Sttar, 2005) بأن رأس مال العلاقات ما هو إلا القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن والموردين وولاؤهم، وكل الجهات الخارجية الأخرى، وما استطاعة المنظمة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف. واصطاح عليه الباحثان (Darbali & Zitouni, 2013) بالأصول السوقية، وهو يشمل العلاقة مع العملاء مُعبراً عنها بالمعرفة الخاصة بهم والتي تتعلق بتلبية احتياجات العملاء، ورضا العملاء، وكيفية كسب عملاء جدد والمحافظة على ولاء العملاء الحاليين، إضافة إلى العلاقة مع الموردين، والعلامات التجارية وسمعة المنظمة في السوق.

مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية Business Process Reengineering: يُعتبر مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية من الموضوعات الحديثة على الفكر الإداري، حيث أحدث هذا الموضوع طفرة كبيرة وحقيقية في عالم الإدارة بما حمله في طياته من أفكار جديدة وبناءة، حيث تضمن دعوة صريحة لجميع المنظمات الحديثة على إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والممارسات والاستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات.

وعرّف كلاً من (Hammer & Champy, 1993: 24) إعادة هندسة العمليات الإدارية بأنها إعادة التفكير بصورة جادة وأساسية في عمليات المنظمة، وإعادة تصميمها بشكل جذري لتحقيق تحسينات ثورية في معايير الأداء الهامة مثل (التكلفة- الجودة - الخدمة- سرعة إنجاز العمل).

ويرى (O'neill & Sohal, 1999) بأن إعادة هندسة العمليات الإدارية تمثل البدء من جديد أي من نقطة الصفر، وليس إصلاح وترميم الوضع القائم، أو إجراء تغييرات تجميلية تترك البنى الأساسية كما كانت عليه.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

وبناءً على ما سبق فقد تناولت الدراسة هذا المتغير من خلال الأبعاد الفرعية الآتية:

1. الثقافة التنظيمية Organizational Culture: يُشير مفهوم الثقافة التنظيمية إلى منظومة المعاني والرموز والمعتقدات، والطقوس، والممارسات التي تتطور وتستقر مع مرور الزمن، وتصبح سمة خاصة للتنظيم بحيث تخلق فهماً عاماً بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من أعضائه (Al-Qarouti, 2008: 373).

وأشار (Abū Bakr, 2006) بأنّ الثقافة التنظيمية تشمل مجموعة القيم والمعتقدات التي تشكل منهج تفكير أعضاء المنظمة وإدراكاتهم، ومن ثمّ تؤثر في أسلوب ملاحظاتهم وتفسيرهم للأشياء داخل المنظمة، وخارجها مما ينعكس على سلوك الأفراد وممارسات الإدارة وأسلوبها المتبع لأجل تحقيق رسالة المنظمة. في حين عرفها (Jones, 2007:177) بأنّها مجموعة من القيم والمعايير المشتركة التي تحكم تفاعلات أعضاء المنظمة مع بعضهم، وكذلك مع الناس خارج المنظمة.

2. تمكين العاملين Empowering Employees: إنّ مفهوم تمكين العاملين لا يختلف عن غيره من المفاهيم الإدارية الحديثة، إذ تزخر الأدبيات بالعديد من التعاريف، فهناك من نظر إليه بوصفه وسيلة من وسائل الإدارة، وبعضهم نظر إليه نظرة فلسفية، وآخرون اعتبروه ممارسة ثقافية تعمل على تشجيع الأفراد على تحمّل المسؤولية الشخصية لتطوير طريقة عملهم (Zaher, 2012).

وقد عرّف العديد من الكُتّاب والباحثين تمكين العاملين بأنّه عملية إكساب العاملين في المنظمة القوة اللازمة لاتخاذ القرارات، والإسهام في وضع الخطط خاصة تلك التي تمس وظيفة الفرد، واستخدام الخبرة الموجودة لدى الأفراد لتحسين أداء المنظمة (Affendi, 2006: 93).

3. الاتصال الإداري Contact Administrative: يُعدّ الاتصال بأنّه الجهاز العصبي في المنظمة، وهو الوسيلة الوحيدة القادرة على تعديل الاتجاهات وتغييرها، وهو الأساس الذي يحكم نجاح المنظمة وازدهارها وفشلها وانهارها.

ويرى خبراء العلاقات العامة بأنَّ الاتصال ما هو إلاَّ طريق مزدوج الاتجاه، ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الاتصال أن يتفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغباته، تجمعهما في ذلك المصالح المشترك (Al-Masry, 2000).

والاتصال ما هو إلاَّ وسيلة لنقل المعلومات والقيم والاتجاهات، وعن طريقه يتم إحداث التفاعل بين الأفراد في صورة متبادلة بين الجانبين، وقد تجاوزت تعريفات الاتصال خمسة عشر تعريفاً وقدم فرانس دانس دراسة توصلت إلى أن هناك أربعة جوانب تدور حولها هذه التعريفات، حيث ركَّز الجانب الأول على الجانب العلمي للاتصال من حيث نقل الأفكار والمعلومات، بينما ركَّز الجانب الثاني على أنَّه عملية فهم، أما الجانب الثالث فهو التأثير في سلوك الآخرين، وركَّز الجانب الرابع على أنَّه تفاعل بين شخصين (Hassan, 2004).

4. الاستعداد للتغيير Willingness To Change : التغيير ما هو إلاَّ نسق مُنظم من الجهود البشرية نحو الصدام مع القيود والمحددات القائمة، وإزالتها والتأثير عليها من أجل تحقيق عدة مصالح هامة تتم من خلال إرساء نُظم جديدة، وأشكال جديدة من العلاقات (Al-Khudairy, 2003: 16). ولكي يُحقق التغيير التنظيمي هدفه لأبد أن يكون عملاً مُنظماً. يقوم على أساس التخطيط المُسبق الذي يسعى لمواجهة حاجة معينة ولتحقيق أهداف معينة. وثمة حقيقة هامة هي أنَّ نجاح خطة معينة للتغيير في إحدى المنظّمات لا يُعني بالضرورة نجاحها في منظّمات أخرى، وإنما يجب وضع خطة التغيير المناسبة في ضوء التشخيص الدقيق لمُشكلات المنظّمة والظروف التي تعمل فيها (Bourne, 2006).

فالتغيير الإداري هو إجراء تعديلات في عناصر العمل التنظيمي، كالأهداف الإدارية أو أساليبها، في محاولة لحل مشاكل التنظيم، أو لإيجاد أوضاع تنظيمية أفضل وأقوى وأكثر كفاءة، وهذا التغيير والتطوير الذي قد يشمل كل أو بعض عناصر العمل التنظيمي في أغلب الأحيان يُقاوم من قِبل العاملين لخوفهم من التعرض لمستجدات يضرهم تطبيقها، ومن الصعب جداً التوصل إلى تحديد أسباب واضحة لمقاومة التغيير، كون الأفراد والجماعات يرفضون عادة العمل بطرق تختلف عن الطرق التي اعتادوا على ممارستها، أو العمل تحت شروط وظروف جديدة (Al-Nofaie, 2003).

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

الدراسات السابقة:

أ. الدراسات العربية:

الدراسة التي قام بها (AL-Azab, 2016) بعنوان "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة في الأردن، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (435) مبحوثاً. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات العامة الأردنية من وجهة نظر المديرين جاء بدرجة متوسطة، وأنّ إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المديرين جاءت بدرجة مرتفعة، ووجود أثر لأبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري في إعادة هندسة العمليات الإدارية

الدراسة التي قام بها (Al-Hawajreh & Al-Mahasneh, 2015) بعنوان "أثر رأس المال الفكري (البشري والاجتماعي) في أداء الأعمال: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال بأبعاده (الإبداعية، والتنشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) من وجهة نظر المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية في مستوى الإدارة العليا والوسطى، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (95) مديراً. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ لرأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي أهمية مرتفعة في أداء الأعمال، وكان لرأس المال الاجتماعي الأثر الأكبر، يليه رأس المال البشري.

وفي دراسة (Refaiy & Khair Allah, 2015) بعنوان "أثر تطبيق استراتيجية رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية: دراسة ميدانية على جامعة عين شمس"، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس المال العلاقتي) في تحسين كفاءة الموارد البشرية في جامعة عين شمس في جمهورية مصر العربية، وتم تصميم وتطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمها

(300 مفردة). من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جميع مكونات رأس المال الفكري وتحسين أداء الموارد البشرية في جامعة عين شمس.

الدراسة التي قامت بها (Damanhuri, 2013)، بعنوان "العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية في الخطوط الجوية السعودية"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق إعادة هندسة عمليات الأعمال وبعض العوامل المؤثرة في تطبيقها في مؤسسة الخطوط الجوية السعودية، وتحديد تأثير (التزام الإدارة العليا بدعم برامج الهندرة، والتغيير التنظيمي، والثقافة التنظيمية) في تطبيق الهندرة في الخطوط الجوية السعودية. تم تصميم وتطوير استبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمها (562) موظفاً. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تَمَّتْ أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والمِصداقية في تقويم تطبيق الهندرة والعوامل المؤثرة في تطبيقها، ووجود علاقة ارتباط موجبه ومعنوية بين تطبيق الهندرة وبين جميع العوامل المؤثرة على تطبيقها في مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية.

ب. الدراسات الأجنبية:

الدراسة التي قام بها (Gogan, et al., 2016) بعنوان "The Impact Of Intellectual Capital On Organizational Performance" أثر رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي"، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس مال العملاء، ورأس مال العلاقات) والأداء التنظيمي في أربع شركات تعمل في مجال توزيع مياه الشرب، ما بين عام 2010م و 2014م في منطقة الجنوبي الغربي من رومانيا، وتمَّ جمع البيانات الأولية اللازمة لإتمام الدراسة من خلال تطبيق استبانة الدراسة على الشركات الأربعة. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنَّ شركات توزيع المياه الرومانية تمتلك أبعاد رأس المال الفكري الثلاث، وأنَّ لهذه الأبعاد الثلاثة مجتمعة تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية في الأداء التنظيمي في شركات توزيع مياه الشرب الرومانية.

الدراسة التي قام بها (Nadeem & Ahmad, 2016) بعنوان "Impact Of Business Process Reengineering On The Performance Of Banks In Pakistan" أثر إعادة هندسة العمليات على أداء البنوك في باكستان"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي والمؤسسي في البنوك الباكستانية. من أهم النتائج التي

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

توصلت إليها الدراسة أنّ البنوك الباكستانية تطبق عمليات إعادة هندسة العمليات الإدارية في جميع عملياتها التنظيمية، ووجود تأثير إيجابي لتنفيذ هذه العملية على أداء تلك البنوك وخصوصاً فيما يتعلق بالإبداع، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيير الإيجابي في أداء الإدارة، والزيادة في كفاءة وأداء تلك البنوك.

الدراسة التي قام بها (Khalique, et al., 2015) بعنوان " Role Of Intellectual Capital On The Organizational Performance Of Electrical And Electronic SMEs In Pakistan" دور رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الكهرباء والاتصالات في باكستان، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقات بين المكونات الفرعية لرأس المال الفكري وهي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس ما العملاء) والأداء التنظيمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في قطاع الصناعات الكهربائية والالكترونية في باكستان. أظهرت نتائج الدراسة ومن خلال معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، ومن خلال نتائج الانحدار المتعدد وجد أنّ أقوى تأثير لمكونات رأس المال الفكري على أداء التنظيمي كان لرأس مال العملاء، ثم تلاه رأس المال الهيكلي، وأتى في المرتبة الأخيرة رأس المال البشري الذي كان أقل تأثيراً.

الدراسة التي قام بها (Juliet & Achilike, 2014)، بعنوان " Business Process Reengineering In Organizational Performance In Nigerian Banking Sector"، إعادة هندسة العمليات الإدارية في الأداء التنظيمي في القطاع المصرفي النيجيري"، وقد كان الهدف العام لهذه الدراسة هو تحليل تأثير عناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية في الأداء التنظيمي في القطاع المصرفي في نيجيريا من خلال تحقيق تحسين جذري على الجودة والسرعة، وخدمة العملاء، والحد من التكاليف للعمليات التشغيلية، واستعراض مستوى تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات المالية النيجيرية. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ هنالك تطبيق لعناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية في جميع العمليات التشغيلية في البنوك النيجيرية، وأنّ لإعادة هندسة العمليات الإدارية تأثير إيجابي ومهم يُساعد في تحسين الأداء التنظيمي للبنوك.

أما الدراسة التي قام بها (Adnan et al., 2014) بعنوان " The Impacts Of Intellectual Capital, Innovation And Organizational Strategy On Firm Performance" أثر

رأس المال الفكري والإبداع والاستراتيجية التنظيمية على أداء الشركات"، هدفت الدراسة إلى دراسة أثر رأس المال الفكري والابتكار والاستراتيجية التنظيمية على أداء شركات التأمين في أنطاليا، تركيا، تكونت عينة الدراسة من (186) المديرين في الإدارة العليا والوسطى في الشركات محل البحث. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لرأس المال الفكري بأبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس مال العملاء) وللابتكار وللاستراتيجية التنظيمية على أداء الشركات محل البحث.

الدراسة التي قام بها (Goksoy & Vavay, 2012) بدراسة بعنوان "Business Process Reengineering Strategic Tool For Managing Organizational Change An Application In Amultinational Company" "إعادة هندسة العمليات الإدارية: أداة استراتيجية لإدارة التغيير التنظيمي- دراسة تطبيقية على الشركة متعددة الجنسيات"، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة إعادة هندسة العمليات الإدارية كأداة استراتيجية لإحداث التغيير التنظيمي، وقد طبقت هذه الدراسة على شركة الإلكترونيات والمعدات الكهربائية متعددة الجنسيات في تركيا. وكان من أهم نتائج الدراسة أنّ من أهم أسباب نجاح الشركة في تبني استراتيجية إعادة هندسة العمليات الإدارية كأداة استراتيجية لإحداث التغيير التنظيمي هو التزام الإدارة العليا بتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، والقيادة الفعّالة ودعمها، والاتصالات الفعّالة مع الموظفين قبل عمليات الهندرة وأثناءها، والعمل الجماعي، وكفاءة فريق الهندرة، وفعالية تكنولوجيا المعلومات، وملاءمة استراتيجية الهندرة مع استراتيجية الشركة.

ملخص الدراسات السابقة:

بالاطّلاع على الدراسات السابقة الواردة ضمن هذه الدراسة، فقد تناولت الدراسة الحالية عدد من الدراسات التي أجريت في البيئة العربية يمكن تلخيصها بما يأتي: دراسة (Al-Azab, 2016) التي بحثت في أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في المؤسسات العامة الأردنية. ودراسة (Al-Hawajreh & Al-Mahasneh, 2015) التي بحثت في قياس وتحليل أثر رأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي في أداء الأعمال في شركات صناعة الأدوية الأردنية. أمّا دراسة (Refaiy & Khair Allah, 2015) فهذه تهدف إلى تحليل أثر تطبيق استراتيجية رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية في جامعة عين شمس.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

ودراسة (Damanhuri, 2013) التي هدفت إلى معرفة مدى تطبيق إعادة هندسة عمليات الأعمال وبعض العوامل المؤثرة في تطبيقها في مؤسسة الخطوط الجوية السعودية.

وفيما يتعلق بالدراسات الأجنبية فيمكن تلخيصها بما يأتي: دراسة (Gogan, et al., 2016) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي في شركات توزيع مياه الشرب في منطقة الجنوب الغربي من رومانيا. ودراسة (Nadeem & Ahmad, 2016) التي هدفت إلى تحليل أثر أبعاد إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي والمؤسسي في البنوك الباكستانية. ودراسة (Khalique, et al., 2015) التي بحثت في تقييم العلاقات بين المكونات الفرعية لرأس المال الفكري والأداء التنظيمي في الشركات الصغرى والمتوسطة في قطاع الصناعات الكهربائية والالكترونية في باكستان. ودراسة (Adnan et al., 2014) التي هدفت إلى دراسة أثر رأس المال الفكري والابتكار والاستراتيجية التنظيمية على أداء شركات التأمين في أنطاليا. ودراسة (Juliet & Achilike, 2014) التي هدفت إلى تحليل تأثير عناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية في الأداء التنظيمي في القطاع المصرفي في نيجيريا. ودراسة (Goksoy & Vavay, 2012) التي هدفت إلى دراسة إعادة هندسة العمليات الإدارية كأداة استراتيجية لإحداث التغيير التنظيمي في شركة متعددة الجنسيات في تركيا.

من الواضح أن هذه الدراسة تلتقي مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت كلاً من موضوعي رأس المال الفكري، وإعادة هندسة العمليات الإدارية في بعض المتغيرات الفرعية والأبعاد، لكن ما يُميّزها، بالإضافة إلى الاختلاف من حيث الهدف ومجتمع الدراسة والعينة، وهو احتوائها هذه الأبعاد مضافاً لها أبعاد أخرى ضمن إطار الدراسة وحدودها، ففيما يتعلق برأس المال الفكري فشملت الدراسة الأبعاد الفرعية الآتية (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات)، وفيما يتعلق بإعادة هندسة العمليات الإدارية فشملت الدراسة الأبعاد الفرعية الآتية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير)، وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في إلقاء نظرة على مفهوم رأس المال الفكري وأبعاده، وأثره في إعادة هندسة العمليات الإدارية، لهذا جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا المجال، وهذا ما يُميّز هذه الدراسة عن غيرها.

منهجية الدراسة:

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

مجتمع (عينة) الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المديرين ومساعدتي المديرين ورؤساء الأقسام والبالغ عددهم (135) مديراً ومساعداً مديرٍ ورئيسٍ قسمٍ في مستوى الإدارة العليا والوسطى في الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك وعددها (17) دائرة حكومية (jordan.gov.jo)، واعتمدت الدراسة طريقة المسح الشامل لجميع عناصر مجتمع الدراسة، مما يُعني عدم انتقاء عينة مُمثلة للمجتمع.

وتم توزيع الاستبانة على جميع المديرين ومساعدتهم ورؤساء الأقسام الموجودين في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك وعلى رأس عملهم وتمكّن الباحث من الوصول لهم خلال فترة المسح، والبالغ عددهم (135) مديراً ومساعداً مديرٍ ورئيسٍ قسمٍ (أقسام شؤون الموظفين في الدوائر الحكومية المعنية في محافظة الكرك)، وتم استعادة (130) استبانة وبنسبة (96.29%) من الاستبانات الموزعة، وبعد تدقيق صلاحية الاستبانات للتحليل تمّ استخدام (125) استبانة صالحة للتحليل وبنسبة (96.6%) من الاستبانات المستردة، وكما هو موضح في الجدول (1).

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدائرة الحكومية في محافظة الكرك وألويتها

الرقم	المديرية	موزع	مسترد	الرقم	المديرية	موزع	مسترد
1	مديرية التربية والتعليم للواء قصبه الكرك	13	12	10	دائرة الأراضي والمساحة	6	6
2	مديرية التربية والتعليم للواء المزار الجنوبي	9	9	11	مديرية الصناعة والتجارة	7	7
3	مديرية التربية والتعليم للواء الأغوار الجنوبية	8	8	12	دائرة الإحصاءات العامة	5	5
4	مديرية التربية والتعليم للواء القصر	7	7	13	مديرية المالية	6	6

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

الرقم	المديرية	موزع	مسترد	الرقم	المديرية	موزع	مسترد
5	مديرية الصحة	16	14	14	مديرية الشباب	4	4
6	إدارة مياه الكرك	14	13	15	مديرية الثقافة	6	6
7	مديرية الأوقاف	6	6	16	مديرية التنمية الاجتماعية	7	7
8	مديرية السياحة	7	7	17	دائرة ضريبية الدخل	6	6
9	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	8	7	*	المجموع	135	130

جدول (2) وصف خصائص عينة الدراسة الصالحة للتحليل

المتغير	الفئة	العدد	النسبة	المتغير	الفئة	العدد	النسبة
العمر	30 سنة فأقل	7	%5.6	الخبرة	10 سنوات فأقل	7	%5.6
	31-40 سنة	27	%21.6		11-15 سنة	20	%16.0
	41-50 سنة	62	%49.6		16-20 سنة	33	%26.4
	51 سنة فأكثر	29	%23.2		21 سنة فأكثر	65	%52.0
	المجموع	125	%100.0		المجموع	125	%100.0
المؤهل العلمي	دبلوم كليات مجتمع	8	%6.4	الوظيفة	مدير	15	%12.0
	بكالوريوس	67	%53.6		مساعد مدير	26	%20.8
	دراسات عليا	50	%40.0		رئيس قسم	84	%67.2
	المجموع	125	%100.0		المجموع	125	%100.0

بدراسة خصائص عينة الدراسة الواردة في جدول (2) يتضح توافر المعرفة العلمية لأفراد عينة الدراسة، فكان 93.6% من أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادات العلمية الجامعية، والبقية من حملة شهادات كليات المجتمع، كذلك لوحظ كفاية الخبرات العملية لدى المُجيبين، حيثُ زادت خبرة 94.4% من عينة الدراسة عن 11 سنة، وهذا مؤشر على تمتع عينة الدراسة بخبرة مرتفعة يُمكن اعتبارها مؤشراً على مصداقية نتائج الدراسة.

أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:

لتحقيق الغرض من الدراسة الحالية والهادفة إلى قياس أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك، استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات حول المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات)، والمتغير التابع إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير)، حيثُ غطت الاستبانة كافة الجوانب التي يتناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت إليها الدراسة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تمّ الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات:

1. المصادر الثانوية: والتي شملت مسحاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية، والأدب النظري ذو الصلة بموضوع الدراسة من خلال الكتب والدوريات والمجلات العلمية المحكمة، والمنشورة والتقارير والمقالات ومواقع الانترنت للحصول على المعلومات الضرورية لإجراء الدراسة الحالية.
2. المصادر الأولية: وتم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وقام الباحث بتطوير الاستبانة بالاستناد إلى الأدب الإداري المتعلق بموضوع الدراسة. اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (تتطبق دائماً، تتطبق غالباً، تتطبق أحياناً، تتطبق نادراً، لا تتطبق إطلاقاً)، بحيث تأخذ كُلُّ إجابة أهمية نسبية، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.16.1).

وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: ويتضمن المعلومات العامة الآتية عن المستجيب: العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة العملية.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على الفقرات التي تغطي أبعاد مُتغير الدراسة المُستقل (رأس المال الفكري)، وتمَّ قياسها من خلال الفقرات (1-18)، وقُسمت أبعاد هذا المُتغير إلى ثلاثة أبعاد هي: بُعد رأس المال البشري وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (1-6)، وبُعد رأس المال الهيكلي، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (7-12)، وبُعد رأس مال العلاقات، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (13-18)، حيث تمَّ الاسترشاد في بناء فقرات هذا المُتغير بدراسة كل من (Refaiy & Al-Hawajreh & Al-Mahasneh, 2015؛ Gogan, et al., 2016) (Khaliq, et al., 2015؛ Khair Allah, 2015)

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على الفقرات التي تُغطي أبعاد مُتغير الدراسة التابع إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتمَّ قياسها من خلال الفقرات (19-38)، وقُسمت أبعاد هذا المُتغير إلى أربعة أبعاد هي: بُعد ثقافة المنظمة، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (19-23)، وبُعد تمكين العاملين، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (24-28)، وبُعد الاتصال الإداري، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات (29-33)، وبُعد الاستعداد للتغيير، وتمَّ قياسه من خلال الفقرات من (34-38). وتمَّ الاسترشاد في بناء فقرات هذا المُتغير بدراسة كل من (Juliet & Achilike, 2014؛ Nadeem & Ahmad, 2016؛ AL-Azab, 2016) (Damanhuri, 2013).

وتم تصنيف الإجابات وفق مقياس Likert الخماسي، وحُددت بخمس إجابات هي: (تتطبق دائماً، تتطبق غالباً، تتطبق أحياناً، تتطبق نادراً، لا تتطبق إطلاقاً)، وأُعطيَت الإجابات أرقاماً من (1-5)، بحيث يدلُّ الرقم (1) على لا تتطبق إطلاقاً، والرقم (2) على تتطبق نادراً، والرقم (3) على تتطبق أحياناً، والرقم (4) على تتطبق غالباً، والرقم (5) على تتطبق دائماً. وتم اعتماد درجة الإجابة حسب الفئات الآتية: الأولى منخفضة (1- 2.33)، والثانية مُتوسطة (2.34- 3.66)، والثالثة مُرتفعة (3.67- 5) (Al-Najjar, et al., 2013؛ Sekaran & Bougie, 2016).

صدق أداة الدراسة:

1. الصدق الظاهري: لقد تمَّ عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث وتصميم الاستبانات في مجالات العلوم الإدارية،

لغرض تحكيمها والتحقق من صدق محتوى فقراتها، وقد تمَّ الأخذ بجميع الاقتراحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وأجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعها على مجتمع الدراسة.

2. صدق المحتوى: هو صدق أو صحة أداة الدراسة، بحيث تمَّ التأكد من أنَّ مضمون الفقرات شاملٌ وذو وصفٍ دقيقٍ لفقرات الدراسة، بحيث تكون مفهومة وواضحة، وللتأكد من ذلك تمَّ حساب معامل الارتباط المصحح الذي يدلُّ على درجة تناسق وترابط الفقرات مع بعضها البعض ضمن المجال الذي تنتمي إليه، وتناسق الفقرات مع بعضها البعض على مستوى أداة الدراسة، ويُفضَّل أن تكون القيمة أعلى من (0.20)، والجدول (3) يُظهر ذلك.

جدول (3) معامل الارتباط المصحح لارتباط كلِّ فقرةٍ بالمجال المنتمية إليه وبالأداة ككلِّ

إعادة هندسة العمليات				رأس المال الفكري			
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
.741**	30	.664**	19	.472**	12	.836**	1
.805**	31	.625**	20	.395**	13	.769**	2
.728**	32	.727**	21	.710**	14	.792**	3
.739**	33	.714**	22	.564**	15	.810**	4
.558**	34	.605**	23	.756**	16	.755**	5
.762**	35	.816**	24	.730**	17	.641**	6
.746**	36	.787**	25	.835**	18	.610**	7
.568**	37	.773**	26			.454**	8
.629**	38	.837**	27			.586**	9
		.743**	28			.652**	10
		.580**	29			.472**	11

N=125

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة وذلك بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة، وكانت النتائج تُبين أنّ معامل الثبات لكافة أبعاد الدراسة كان مرتفعاً ومقبولاً لغايات إجراء هذه الدراسة، وكما هي موضحة في الجدول (4):

جدول (4) قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بُعد من أبعاد الدراسة

المتغير	البعد	عدد فقرات القياس	رقم الفقرات	معامل الثبات (Alpha)
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	6	6-1	0.90
	رأس المال الهيكلي	6	12-7	0.80
	رأس مال العلاقات	6	18-13	0.88
رأس المال الفكري ككل				
إعادة هندسة العمليات الإدارية	ثقافة المنظمة	5	23-19	0.92
	تمكين العاملين	5	28-24	0.85
	الاتصال الإداري	5	33-29	0.88
	الاستعداد للتغيير	5	38-34	0.86
إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل				
		20	38-19	0.95

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد أن أنهى الباحث جمع البيانات اللازمة حول متغيرات هذه الدراسة، تمّ ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي لمعالجتها لاستخراج النتائج الإحصائية، واستُخدمت الدراسة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
2. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)؛ لاختبار صلاحية نماذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
3. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis)؛ لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

المناقشة وعرض النتائج

عرض النتائج

أ. الإجابة على أسئلة الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والترتيبية والانحرافات المعيارية لمُتغيرات الدراسة لإجابات أفراد عينة الدراسة، وكانت إجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة محصورة ضمن 5 إجابات من 1 إلى 5، أي معدل 4 خطوات، وتم اعتماد 3 درجات لإجابات عينة الدراسة، وذلك بتقسيم 4 على 3، لينتج مقدار الزيادة وهو (1.33)، وعليه فقد تم اعتماد درجة الإجابة حسب الفئات الآتية: الأولى منخفضة (1- 2.33)، والثانية متوسطة (2.34- 3.66)، والثالثة مرتفعة (3.67- 5) (Al-Najjar, et al., 2013؛ Sekaran & Bougie, 2016).

السؤال الأول: ما مستوى توافر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين؟ للإجابة على السؤال تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة لكل بُعد، والجدول (5) يُبين ذلك:

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمستوى توافر

رأس المال الفكري في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	1	.88	3.68	رأس المال البشري
متوسط	3	.56	3.51	رأس المال الهيكلي
متوسط	2	.76	3.54	رأس مال العلاقات
متوسط		.64	3.58	المتوسط الكلي

يُلاحظ من خلال الجدول (5) أن مستوى توافر رأس المال الفكري في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين جاء بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.64)، حيث جاء بُعد رأس المال البشري أولاً وبمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي بلغ (3.68) وانحراف معياري (0.88)، تلاه بُعد رأس مال العلاقات وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.54) وانحراف معياري (0.76)، وأخيراً جاء بُعد رأس المال الهيكلي وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.51) وانحراف معياري (0.56). وهذا يعني أنّ على الدوائر الحكومية في محافظة الكرك العمل على إشراك موظفيها في وضع أهدافها، وتشجيعهم على المساهمة في تحقيقها، والعمل تعزيز التعاون بين أقسامها، وتوفير نظام اتصال منطور يساهم في توفير المعلومات الدقيقة والضرورية لإنجاز الأعمال، وأن تسعى للحصول على رضا المتعاملين معها وإعطاء موظفيها الصلاحيات الكافية لحل مشاكل المراجعين بأسرع وقت ممكن.

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير) في الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين؟

للإجابة على السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد

العينة لكل بُعد، والجدول (6) يُبين ذلك:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين لمستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسط	3	.78	3.58	ثقافة المنظمة
متوسط	4	.93	3.52	تمكين العاملين
متوسط	1	.77	3.62	الاتصال الإداري
متوسط	2	.79	3.59	الاستعداد للتغيير
متوسط		.70	3.58	المتوسط الكلي

يُلاحظ من خلال الجدول (6) أن مستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، من وجهة نظر المبحوثين جاء بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.70)، حيثُ جاء بُعد الاتصال الإداري أولاً وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (0.77)، تلاه في المرتبة الثانية بُعد الاستعداد للتغيير وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري (0.79)، ثم جاء بُعد ثقافة المنظمة في المرتبة الثالثة وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.78)، بينما جاء بُعد تمكين العاملين أخيراً، وبمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي بلغ (3.52) وانحراف معياري (0.93).

وهذا يُشير إلى وجوب سعي الدوائر الحكومية في محافظة الكرك إلى دعم تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية؛ وذلك من خلال زيادة وعي موظفيها بأهمية إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتشجيعهم على تقبل التغيير الإيجابي الحاصل داخل تلك الدوائر، والعمل على تنمية الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيق هذه العملية والداعمة للتغيير، وإعطاء موظفيها الحرية الكافية لابتنكار الأساليب التي تناسب طبيعة الأعمال التي يقومون بها، مع انتهاجها سياسة الباب المفتوح في تعاملها مع الموظفين.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

ب. اختبار فرضيات الدراسة:

يوضِّح الجدول (7) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) ودرجات حرية (3، 121)، حيث أن أبعاد رأس المال الفكري فسّرت (76.9%) من التباين الكلي في المتغير التابع تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، كما تُفسّر أيضاً (51.0%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق ثقافة المنظمة، وتُفسّر أيضاً (63.7%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق تمكين العاملين، كما تُفسّر (56.2%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق الاتصال الإداري، وفسّرت أبعاد رأس المال الفكري (57.4%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق الاستعداد للتغيير.

جدول (7) نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية

النموذج لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية

الأبعاد التابعة	درجات الحرية	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
ثقافة المنظمة	(3، 121)	0.510	*41.914	0.000
تمكين العاملين	(3، 121)	0.637	*70.881	0.000
الاتصال الإداري	(3، 121)	0.562	*51.737	0.000
الاستعداد للتغيير	(3، 121)	0.574	*54.286	0.000
الكلي	(3، 121)	0.769	*134.214	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.05 \geq \alpha$

وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة وعلى النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير) في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

لاختبار الفرضية تمّ استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول (8) يُبيّن نتائج التحليل:

جدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر رأس المال الفكري بأبعاده في تطبيق أبعاد

إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر المبحوثين

البعد	معامل التحديد R ²	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار		.212	.207		1.023	.308
رأس المال البشري	0.769	.221	.059	.276	3.781	.000
رأس المال الهيكلي		.586	.069	.470	8.486	.000
رأس مال العلاقات		.260	.060	.279	4.313	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (8)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) كان لها أثر في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه الأبعاد، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (3.781، 8.486، 4.313) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، ومما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية (ثقافة المنظمة، وتمكين العاملين، والاتصال الإداري، والاستعداد للتغيير) من وجهة نظر المبحوثين وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لتحديد

أهمية كل مُتغير مُستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (9) يُبيّن ذلك:

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للنتائج بأبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.212	1.023	.308
رأس المال البشري	.595	.221	3.781	.000
رأس المال الهيكلي	.138	.586	8.486	.000
رأس مال العاقات	.036	.260	4.313	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

يتضح من الجدول (9) والذي يُبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، إنَّ بُعد رأس المال البشري قد دخل أولاً وفسَّر ما مقداره (59.5%) من التباين الكلي في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، ثم دخل بُعد (رأس المال الهيكلي) حيث فسَّر مع بُعد (رأس المال البشري) مجتمعين ما نسبته (73.3%)، أي أنَّ مُتغير (رأس المال الهيكلي) قد فسَّر لوحده (13.8%) من التباين الكلي في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وأخيراً دخل بُعد (رأس مال العاقات) وفسَّر لوحده ما نسبته (3.6%) بينما فسَّر مع البعدين السابقين (76.9%) من التباين الكلي في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية.

وللتحقُّق من أثر رأس المال الفكري في كل بُعد من أبعاد المُتغير التابع (إعادة هندسة العمليات الإدارية) تمَّ تقسيم الفرضية الرئيسية إلى أربعة فرضيات فرعية وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار كل فرضية فرعية على حدة، وكما يأتي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العاقات) في تطبيق ثقافة المنظمة بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

لاختبار الفرضية تمَّ استخدام تحليل الانحدار المُتعدد والجدول (10) يُبين نتائج التحليل:
جدول (10) نتائج تحليل الانحدار المُتعدد لاختبار اثر رأس المال الفكري بأبعاده في تطبيق ثقافة المنظمة كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	معامل التحديد R ²	البعد
.599	.527		.334	.176		ثابت الانحدار
.022	2.313	.246	.094	.219	0.510	رأس المال البشري
.000	4.850	.391	.112	.541		رأس المال الهيكلي
.042	2.053	.194	.097	.200		رأس مال العلاقات

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (10)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنَّ أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) لها أثر في تطبيق ثقافة المنظمة كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه الأبعاد كما تظهر في الجدول، وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، حيثُ بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (2.313، 4.850، 2.053) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، ومما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق ثقافة المنظمة كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر.

وتم إجراء تحليل الانحدار المُتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد

أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (11) يُبين ذلك.

ويتضح من الجدول (11) والذي يُبين ترتيب دخول المتغيرات المُستقلة في معادلة الانحدار،

فإنَّ بُعد رأس المال الهيكلي قد دخل أولاً وفسَّر ما مقداره (39.8%) من التباين الكلي في تطبيق

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

ثقافة المنظمة، ودخل ثانياً بُعد (رأس المال البشري) حيثُ فسّر مع بعد (رأس المال الهيكلي) ما نسبته (49.3%) من التباين الكلي في تطبيق ثقافة المنظمة، أي أنّ بُعد (رأس المال البشري) قد فسّر لوحده (9.5%) من التباين الكلي في تطبيق ثقافة المنظمة، ودخل أخيراً بُعد رأس مال العلاقات وفسّر لوحده (1.7%) بينما فسّر مع البعدين السابقين (51%) من التباين الكلي في تطبيق ثقافة المنظمة.

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression "

للتنبؤ في تطبيق ثقافة المنظمة من خلال أبعاد رأس المال الفكري

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		2.833	10.251	.000
رأس المال الهيكلي	.398	.226	2.814	.006
رأس المال البشري	.095	.261	2.835	.005
رأس مال العلاقات	.017	.272	3.488	.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.01 \geq \alpha$

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق تمكين العاملين بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول (12) يُبين نتائج التحليل:

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر رأس المال الفكري بأبعاده في تطبيق تمكين العاملين كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية

المستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	معامل التحديد R ²	البعد
.002	3.098		.341	1.058		ثابت الانحدار
.008	2.705	.248	.097	.261	0.637	رأس المال البشري
.000	6.666	.463	.114	.759		رأس المال الهيكلي
.008	2.704	.219	.099	.269		رأس مال العلاقات

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.05 \geq \alpha$

ينضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (12)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنّ أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) لها أثر في تطبيق تمكين العاملين كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه الأبعاد كما تظهر في الجدول، وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيثُ بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (2.705، 6.666، 2.704) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، ومما سبق يقتضي ما: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام نو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق تمكين العاملين كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل مُتغير مُستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (13) يُبين ذلك:

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression "

للتنبؤ في تطبيق تمكين العاملين من خلال أبعاد رأس المال الفكري

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R ² معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		1.058	3.098	.002
رأس المال الهيكلي	.511	.759	6.666	.000
رأس المال البشري	.104	.261	2.705	.008
رأس مال العلاقات	.022	.269	2.704	.008

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.01 \geq \alpha$

يتضح من الجدول (13) والذي يُبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنَّ بُعد رأس المال الهيكلي قد دخل أولاً وفسَّر ما مقداره (51.1%) من التباين الكلي في تطبيق تمكين العاملين، ودخل ثانياً بُعد (رأس المال البشري) حيث فسَّر مع بُعد (رأس المال الهيكلي) ما نسبته (61.5%)، أي أنَّ بُعد (رأس المال البشري) قد فسَّر لوحده (10.4%) من التباين الكلي في تطبيق تمكين العاملين، ودخل أخيراً بُعد رأس مال العلاقات وفسَّر لوحده (2.2%) بينما فسَّر مع البُعدين السابقين (63.7%) من التباين الكلي في تطبيق تمكين العاملين.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاتصال الإداري بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول (14) يُبين نتائج التحليل، ويتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (14)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنَّ أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) لها أثر في تطبيق الاتصال الإداري كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه الأبعاد كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى

دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة وبالباغة (2.090، 5.484، 2.793) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، ومما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاتصال الإداري كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر.

جدول (14) نتائج تحليل الانحدار المُتعدد لاختبار اثر رأس المال الفكري بأبعاده في تطبيق الاتصال الإداري كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	معامل التحديد R ²	البعد
.875	.158		.311	.049		ثابت الانحدار
.039	2.090	.210	.088	.184	0.562	رأس المال البشري
.000	5.484	.418	.104	.569		رأس المال الهيكلية
.006	2.793	.249	.090	.253		رأس مال العلاقات

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.05 \geq \alpha$

وتم إجراء تحليل الانحدار المُتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد

أهمية كل مُتغير مُستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (15) يُبين ذلك:

جدول (15) نتائج تحليل الانحدار المُتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للنتبؤ في تطبيق الاتصال الإداري من خلال أبعاد رأس المال الفكري

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	B	قيمة R ² معامل التحديد	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
.875	.158	.049		الثابت
.000	5.484	.569	.437	رأس المال الهيكلية
.006	2.793	.253	.109	رأس مال العلاقات
.039	2.090	.184	.016	رأس المال البشري

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $0.01 \geq \alpha$

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

يتضح من الجدول (15) والذي يُبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنَّ بُعد رأس المال الهيكلي قد دخل أولاً وفسَّر ما مقداره (43.7%) من التباين الكلي في تطبيق الاتصال الإداري، ودخل ثانياً بُعد (رأس مال العلاقات) حيث فسَّر مع بُعد (رأس المال الهيكلي) ما نسبته (54.6%)، أي أنَّ بُعد (رأس مال العلاقات) قد فسَّر لوحده (10.9%) من التباين الكلي في تطبيق الاتصال الإداري، وأخيراً دخل بُعد رأس المال البشري وفسَّر لوحده ما نسبته (1.6%) وفسَّر مع البعدين السابقين (56.2%) من التباين الكلي في تطبيق الاتصال الإداري.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاستعداد للتغيير بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المبحوثين.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول (16) يُبين نتائج التحليل:

جدول (16) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر رأس المال الفكري بأبعاده في

تطبيق الاستعداد للتغيير كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية

مستوى دلالة t	قيمة t المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	معامل التحديد R ²	البُعد
.963	.046		.316	.015		ثابت الانحدار
.015	2.476	.246	.089	.221	0.574	رأس المال البشري
.000	4.499	.339	.106	.475		رأس المال الهيكلي
.001	3.454	.304	.092	.318		رأس مال العلاقات

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.05 \geq \alpha)$

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (16)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنَّ أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) كان لها أثر في تطبيق الاستعداد للتغيير كُبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، بدلالة معاملات (Beta)

لهذه الأبعاد كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة وبالبالغة (2.476، 4.499، 3.454) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، ومما سبق يقتضي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) في تطبيق الاستعداد للتغيير كبعد من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وقبول الفرضية التي تنص على وجود أثر.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (17) يُبين ذلك، ويتضح من الجدول (17) والذي يُبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإنَّ بُعد رأس المال البشري قد دخل أولاً وفسَّر ما مقداره (46%) من التباين الكلي في تطبيق الاستعداد للتغيير، ثم دخل بُعد (رأس المال الهيكلية) حيث فسَّر مع بُعد (رأس المال البشري) مجتمعين ما نسبته (53.2%)، أي أنَّ مُتغير (رأس المال الهيكلية) قد فسَّر لوحده (6.8%) من التباين الكلي في تطبيق الاستعداد للتغيير، وأخيراً دخل بُعد (رأس مال العلاقات) وفسَّر لوحده ما نسبته (4.2%) بينما فسَّر مع البُعدين السابقين (57.4%) من التباين الكلي في تطبيق الاستعداد للتغيير.

جدول (17) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression"

للتنبؤ في تطبيق الاستعداد للتغيير من خلال أبعاد رأس المال الفكري

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة (R ²) معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.015	.046	.963
رأس المال البشري	.460	.221	2.476	.015
رأس المال الهيكلية	.068	.475	4.499	.000
رأس مال العلاقات	.042	.318	3.454	.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.01 \geq \alpha)$

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

النتائج والتوصيات

أ. تفسير ومناقشة النتائج:

1. دلّت نتائج الدراسة أن مستوى توافر رأس المال الفكري في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك التي شملتها الدراسة جاءَ بمستوى متوسط، وكان هناك تباين بسيط بين أبعاده وجاء ترتيبها على النحو الآتي: جاء بُعد رأس المال البشري أولاً وبمستوى مرتفع، ثم بُعد رأس مال العلاقات وبمستوى متوسط، ثم بُعد رأس المال الهيكلي وبمستوى متوسط. وتُفسّر هذه النتيجة بأنّ الدوائر المبحوثة تمتلك جميع أبعاد رأس المال الفكري والذي يُعتبر العامل الفاعل والأساسي في انجاز الأعمال واستغلال الفرص ومواجهة التحديات التي تواجهها، ويجب عليها العمل على تطبيق العديد من الإجراءات التي تُثمي رأس المال الفكري والارتقاء به، وبالتحديد رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي، ويمكن أن تُحقق ذلك من خلال السعي إلى امتلاك موظفين بدرجة عالية من الخبرة والمهارة والإبداع، والقدرة على التكيف مع ضغوط العمل واستخدام أساليب عمل متجددة لإنجاز أعمالهم. وأن تعمل الدوائر المبحوثة على مساعدة هؤلاء الموظفين في انجاز الأعمال من خلال تزويد الموظفين بالمعلومات الدقيقة المتعلقة بعملهم من خلال توفير شبكة اتصالات حديثة ومنطورة، وتطبيق إجراءات تنظيمية تساعد الموظفين على الإبداع والابتكار، وتحقيق التعاون والتكامل بين مختلف أقسام الدوائر المبحوثة. مع سعي الدوائر المبحوثة دوماً إلى امتلاك علاقات طيبة مع المراجعين والمتعاملين معها من خلال الاستجابة إلى شكاويهم وتحديد حاجاتهم وتفضيلاتهم، والعمل على حل مشاكلهم بأقل وقت ممكن. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (AL-Hawajreh & Al-Mahasneh, 2015) فيما يتعلق ببُعد رأس المال البشري والتي ترى أنّ مستوى رأس المال البشري في شركات صناعة الأدوية الأردنية كان مرتفعاً، ودراسة (Refaiy & Khair Allah, 2015) التي أشارت إلى توافر متطلبات رأس المال الفكري في جامعة عين شمس، ودراسة (Gogan, et al., 2016) التي أكدت بأن شركات توزيع المياه الرومانية تمتلك أبعاد رأس المال الفكري.

2. دلّت نتائج الدراسة إلى أنّ مستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك جاءَ بمستوى متوسط، وكان هناك تباين بسيط بين أبعاده وجاء ترتيبها على النحو الآتي: بُعد الاتصال الإداري، ثم بُعد الاستعداد للتغيير، ثم بُعد ثقافة

المنظمة، ثم بعد تمكين العاملين وجميعها جاء بمستوى متوسط. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الدوائر المبحوثة تعمل على تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، لما لهذه الاستراتيجية من دور فاعل في تحقيق الكفاءة والتميز في إنجاز الأعمال، وتقديم أفضل الخدمات للمراجعين والمتعاملين معها. مع السعي الدائم من قبل الدوائر المبحوثة للارتقاء بمستوى تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال امتلاك ثقافة تنظيمية داعمة لهذه الاستراتيجية، وتمكين الموظفين وتشجيعهم على تقبل التغيير الذي تتضمنه هذه العملية، من خلال توفير نظام اتصال فعال قادر على الربط بين جميع أجزاء الدائرة ومستوياتها الإدارية. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Nadeem & Ahmad, 2016) التي أظهرت نتائجها أن البنوك الباكستانية تطبق عمليات إعادة هندسة العمليات الإدارية في جميع عملياتها التنظيمية، ودراسة (Damanhuri, 2013) التي أشارت إلى تمتع أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والمصداقية في تقويم تطبيق الهندرة في الخطوط الجوية السعودية، ودراسة (Juliet & Achilike, 2014) التي أظهرت أن هناك تطبيق لعناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية في جميع العمليات التشغيلية في البنوك النيجيرية.

3. بينت النتائج وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، وأن أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة فسرت ما مقداره (76.9%) من التباين الكلي في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية. وتفسر هذه النتيجة بأن وعي وإدراك الدوائر المبحوثة بأن امتلاك مستوى مناسب من أبعاد رأس المال الفكري يساعد في توفير الكم والنوع المناسبين من الموظفين القادرين على إنجاز المهام الوظيفية المنوطة بهم بكفاءة وفاعلية، ويساعد في توفير قاعدة معرفية تمكن الموظفين من أداء مهام أعمالهم، مما ينعكس في النهاية على إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر المبحوثة، وسعي الدوائر المبحوثة إلى توفير البرامج التدريبية والتأهيلية للموظفين، لزيادة خبراتهم في العمل وتنميتها وتطويرها كجانب مهم من جوانب التغيير لإيمان تلك الدوائر بأهمية التغيير وأثره في تحسين مستوى الأداء، كما أن وعي وإدراك الموظفين في الدوائر المبحوثة بأهمية إعادة هندسة العمليات الإدارية شجع تلك الدوائر على إجراء عملية إعادة هندسة عملياتها الإدارية، لما لتلك العملية من دور مهم في سعي الدوائر المبحوثة نحو المزيد

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

من تطبيق اللامركزية لتمكين موظفيها، والمرونة في هياكلها التنظيمية والتي عادة ما تتطلب اعتماد المداخل الحديثة في إعادة هيكلة التنظيم، واستخدام فرق العمل المختلفة التي يشارك بها الموظفون من جميع الأقسام والمستويات الإدارية، لتسهيل عملية الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات. إن إعادة هندسة العمليات الإدارية تساعد في تبني طرق جديدة في العمل وتطويره مما ينعكس في النهاية على الأداء الكلي للدوائر المبحوثة، ويساعد على حل مشاكل العمل والمساعدة في حل مشاكل الآخرين، مما يظهر التعاون والتكامل والعمل بروح الفريق. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Gogan, et al., 2016) التي بينت بأن لأبعاد رأس المال الفكري الثلاثة مجتمعة تأثيراً إيجابياً في الأداء التنظيمي، ودراسة (Refaiy & Khair Allah, 2015) التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين مكونات رأس المال الفكري وتحسين أداء الموارد البشرية، ودراسة (Adnan et al., 2014) التي أظهرت نتائجها وجود أثر إيجابي لرأس المال الفكري بأبعاده على أداء الشركات المبحوثة.

4. بينت النتائج وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تطبيق ثقافة المنظمة بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، وأن أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة فسرت ما مقداره (51%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق ثقافة المنظمة، ومرّد هذه النتيجة أنّ الدوائر المبحوثة تهتم بتنمية الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، والالتزام بها ودعم تطبيقها، والسعي نحو تحقيق تحسينات جوهرية في الأداء، وتجاوز الصعوبات والتحديات التي تواجهها، بفضل العنصر البشري المؤهل القادر على تقبل التغيير الجذري في العمليات والأنشطة التي يمارسها، والذي هو الجوهر الأساسي لإعادة هندسة العمليات الإدارية.

5. أشارت النتائج إلى وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تطبيق تمكين العاملين بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، وأن أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة فسرت ما مقداره (63.7%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق تمكين العاملين، ومرّد هذه النتيجة إلى تمتع الموظفين في الدوائر المبحوثة بالخبرة الفنية وبقدرة كافٍ من الاستقلالية لأداء أعمالهم، وشعورهم بالحرية الكافية لابتكار الأساليب

التي تتناسب طبيعة الأعمال التي يقومون بها، نظراً لما توفره الدوائر المبحوثة لهم من تفويض بعض الصلاحيات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات وتنفيذها، وتوجهها نحو تطبيق المزيد اللامركزية الإدارية. إذ أنّ نجاح الدوائر المبحوثة في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية يتمثل في تطوير ذاتها وتحسين عملها وتمكين موظفيها وإعطائهم الحرية والصلاحيات الكافية لإنجاز المهام الموكلة إليهم. مما يساهم وبشكل ايجابي في تطبيق بُعد تمكين العاملين في الدوائر المبحوثة.

6. أشارت النتائج إلى وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري مُجمعة في تطبيق الاتصال الإداري بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، وأنّ أبعاد رأس المال الفكري مُجمعة فسّرت ما مقداره (56.2%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق الاتصال الإداري. وتُعزى هذه النتيجة لاهتمام الإدارة العليا في الدوائر المبحوثة بما يُقدمه الموظفون من تقارير واقتراحات، وتوفير جو من الشفافية بين الإدارة والموظفين أثناء مناقشة التقارير المتعلقة بأعمال تلك الدوائر، وانتهاج سياسة الباب المفتوح في التعامل مع الموظفين، وتبليغ قرارات وتوجهات الإدارة العليا إلى جميع المستويات الإدارية، وامتلاك الدوائر المبحوثة نظام اتصال ملائم وفعال لربط جميع المستويات الإدارية ولتقاسم المعرفة، مما يُعزز تطبيق بُعد الاتصال الإداري في الدوائر المبحوثة.

7. أشارت النتائج إلى وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري مُجمعة في تطبيق الاستعداد للتغيير بوصفه بُعداً من أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك، وأنّ أبعاد رأس المال الفكري مُجمعة فسّرت ما مقداره (57.4%) من التباين الكلي في بُعد تطبيق الاستعداد للتغيير. ومرّد هذه النتيجة لإقناع العنصر البشري في الدوائر المبحوثة بالثقافة الداعمة للتغيير الإيجابي، وعلمهم بعملية التغيير الحاصل داخل تلك الدوائر، وانتهاج الدوائر المبحوثة سياسة تغيير تؤثر إيجاباً على الهياكل التنظيمية فيها، ومواكبة للتغيرات البيئية التي تحدث في البيئة الخارجية مع استخدامها تكنولوجيا داعمة ومؤثرة إيجاباً على سياسة التغيير المُطبقة في تلك الدوائر، وبالشكل الذي يدعم تطبيق بُعد الاستعداد للتغيير في الدوائر المبحوثة.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

ب. التوصيات:

- استناداً إلى ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، فإن الدراسة توصي بما يأتي:
1. على الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك ضرورة القيام بتقويم موجوداتها الفكرية من خلال وضع خطة استراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال الفكري من الموظفين ذوي الخبرة والمهارة والكفاءة العالية، والعمل على المحافظة عليهم.
 2. أن تعمل الدوائر الحكومية العاملة في محافظة الكرك على نشر وتعزيز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية لموظفيها وفي جميع مستوياتها الإدارية.
 3. العمل على تعميق المضامين الفكرية لمفهوم رأس المال الفكري من خلال إيجاد دوائر متخصصة تعنى بإدارة رأس المال الفكري والاهتمام بالموظفين ذوي الأداء المتميز في مجال أعمالهم، والعمل على تكثيف الدورات وورش العمل، وحلقات النقاش في هذا الاتجاه معززين مبدأ العصف الذهني.
 4. العمل على زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، والأتمتة لدعم استراتيجية إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تهدف إلى تقليل الوقت والجهد والتكلفة.
 5. العمل على مراجعة الهيكل التنظيمي بصورة دورية وبما يُساعد على الابتعاد عن الازدواجية والروتين الزائد والرقابة المتكررة، وتفعيل عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية.
 6. تقديم الحوافز والمكافآت المالية للموظفين والكوادر الفنية المتخصصة التي تتوافر لديها مبادرات عملية وأعمال متميزة، وبما يسهم في زيادة مستوى الاستقرار الوظيفي لديهم، وعدم البحث عن فرص عمل أفضل في مؤسسات أخرى في القطاع العام أو الخاص.
 7. التأكيد على إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول موضوع الدراسة الحالية لتشمل منظّمات وعينات في مجالات وقطاعات غير خدمية، لتعميم نتائجها، وتقديم توصيات بشأنها، والاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بدور رأس المال الفكري بمتغيرات وأبعاد أخرى منها الميزة المُستدامة وبناء القدرات التنظيمية.

Reference

- Abdul Sttar, H. (2005), "Study And Evaluation Of Intellectual Capital In Business Companies", Jordan, Amman, AL-Zaytouna University, Conference On Knowledge Economy And Economic Development, 27-29 April.
- Abū Bakr, M. (2006), "The Organization's Culture, The Administrative Directions And The elements Of Activating The Qiz Agreement In Applying To The Companies And Factories Of The Greater AL-Iskandariya Area", Arab Journal Of Trade And Finance, Vol. 2, No. 1, pp. 95-139.
- Adnan, K. , Ozlem, C., & Mutlu, A. (2014), "The Impacts Of Intellectual Capital, Innovation And Organizational Strategy On Firm Performance", Procedia - Social And Behavioral Sciences 150, 10th Ed., International Strategic Management Conference .
- Affendi, A.(2006), "Empowering Employees: An Approach To Continuous Improvement And Development", Egypt, Cairo, Publications Of The Arab Administrative Development Organization.
- Al- Hilali, Sh. (2011), "Management, Measurement And Development Of Intellectual Capital As A Part Of Knowledge Management In Higher Education Institutions", Journal Of Qualitative Education Research, No. 22, pp. 1-66.
- Al-Azab, H. (2016)," The Impact Of Investment In Intellectual Capital In The Application Of Business Process Reengineering In The Jordanian Public Corporations", Jordan Journal Of Business Administration, Vol. 12, No. 4, pp. 731-764.
- Al-Beshtawi, S., & Bany Taha, I .(2014), " The Impact Of Intellectual Capital In Improving The Profitability, Of Jordanian Pharmaceutical Companies", Jordan Journal Of Business Administration, Vol. 10, No. 2, pp. 229-253.
- Al-Fadel, M. (2009), "The Relationship Between Intellectual Capital And Value Creation: A Field Study On The Banking Industry In Arab Gulf States", AL-Qadisiyah Journal For Administrative And Economic Sciences, Vol. 11, No. 3, pp. 173-190.
- Al-Fares, S. (2010), "The Role Of Knowledge Management In Raising The Efficiency Of the Performance Of Organizations:A Field Study On The Private Manufacturing Companies In Damascus", Damascus

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

-
- University Journal Of Economic And Legal Sciences, Vol. 26, No. 2, pp. 59-85.
- Al-Hawajreh, k., & Al-Mahasneh, M. (2015), "The Impact Of Intellectual Capital (Human And Social Capital) On Business Performance: Field Study In The Pharmaceutical Industry Of Jordan", Dirasat Journal: Administrative Sciences, Vol. 42, No. 1, pp. 19-43.
- Al-Khudairy, A. (2003), "Change Management (An Economic Approach To Administrative Psychology To Deal With Present Variables To Achieve Excellence And Excellence In The Future Projects)", Syria, Damascus, Al-Redah Series for Administrative Development: Dar Al-Redah For Publishing and Distribution.
- Al-Masry, A. (2000), "Modern Management (Information, Communication, Decision Making)", Egypt, Alexandria: University Youth Corporation.
- Al-Najjar, N., Al-Najjar, F., & Al – Zoubi, M. (2013), "Scientific Research Methods Applied Perspective", 2th Ed, Jordan, Amman: Dar Al-Hamed For Publishing And Distribution.
- Al-Nofaie, D. (2003), " Innovation For Management Development Of Public Organizations In Riyadh City", Journal Of King Abdulaziz University: Economics And Management, Vol. 17, No. 1, pp. 3-37.
- Al-Qarouti, M. (2008), "Organization Theory And Organization", 3th Ed, Jordan, Amman: Dar Wael For Publishing And Distribution.
- Al-Sha'ar, E. (2014), "The Impact Of Quality Management Practices On Innovation: An Applied Study On The Jordanian Industrial Organizations", Dirasat Journal: Administrative Sciences, Vol. 41, No. 2, pp. 222-239.
- Bontis, N., & Crossan, M., & Hulland, J. (2002), "Managing An Organizational Learning System By Aligning Stocks And Flows", Journal Of Management Studies, Vol. 39, No. 4, PP. 437-469.
- Bourne, D. (2006), " Reframing Resistance To Change Experience From General Motors Poland", International Journal Of Human Resource Management, Vol. 17, Issue 12, pp. 2021- 2034.
- Daft, R. L. (2001), "Organization: Theory & Design", 7th Ed. U S A, South Western, Ohio.

- Damanhuri, A. (2013), "Factors Affecting The Application Of Business Process Reengineering: An Applied Study In Saudi Airlines", AL-Quds University Journal For Research And Studies, Vol. 2, No. 31, pp. 41-86.
- Darbali, S., & Zitouni, A. (2013), "Intellectual Capital, The Actual Need For Islamic Banks InT Shade Of The Knowledge Economy", Turkey, Istanbul, 9th International Conference On Islamic Economics And Finance Growth, , 9-10 September.
- Gogan, L., Artene, A., Sarca, I., & Draghici, A. (2016), "The Impact Of Intellectual Capital On Organizational Performance", Peer-review Under Responsibility Of SIM 2015 /13th Ed., International Symposium In Management", Procedia - Social And Behavioral Sciences, Vol. 221, No. 7, pp.194-202.
- Goksoy, A., & Vayvay, O. (2012), "Business Process Reengineering: Strategic Tool For Managing Organizational Change An Application In A Multinational Company", International Journal Of Business And Management, Vol .7, No. 2, pp. 89-112
- Guthrie, J. (2001), "Measurement And Reporting Of Intellectual Capital", Journal Of Intellectual Capital, Vol. 2, No. 1, pp. 27-41.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993), "Reengineering The Corporation: A Manifesto For Business Revolution", Harper Business, New York, NY.
- Hassan, M. (2004), "Leadership: Basics, Theories And concepts",1th Ed, Jordan, Amman: Dar AL- Kandari For Publishing and Distribution.
- Jacob, M., & Hellstorm, T. (2005), "Knowledge Management Without Goals?" Evaluation Of Knowledge Management Programmers, Evaluation, Vol. 9, No. 1, pp. 55-72.
- Jones, G. (2007), "Organizational Theory, Design, And Change", 5th Ed., New Jersey, Pearson Prentice-Hall Inc.
- Juliet, G., & Achilike, A. (2014), "Business Process Reengineering In Organizational Performance In Nigerian Banking Sector", Academic Journal Of Interdisciplinary Studies MCSER Publishing, Vol. 3, No. 5, pp.113-124.
- Jurisch, M. C. (2012), "A review Of Success Factors And Challenges Of Public sector BPR implementations. In System Science (HICSS)", 45th Ed., Hawaii International Conference On. IEEE.

أثر رأس المال الفكري في تطبيق أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر موظفي الوظائف الإشرافية...
أسامة خلف المعاينة

-
- Khalique, M., Bontis, N., Bin Shaari, J., & Abu Hassan, M. (2015), "Role Of Intellectual Capital On The Organizational Performance Of Electrical And Electronic SMEs In Pakistan", *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 16, No. 1, pp. 224-238.
- Nadeem, M., & Ahmad, R. (2016), "Impact Of Business" Process Reengineering On The Performance Of Banks In Pakistan", *Business And Economics Journal*, Vol. 7, Issue. 1. <http://www.dx.doi.org/10.4172/2151-6219.1000202/pdf>.
- O'Neill, P., & Sohal, A. (1999), "Business Process Reengineering A Review Of Recent literature", *Journal Of Information Management*, Vol. 28, No. 3, pp. 3-16.
- Refaiy, M., & Khair Allah, A. (2015), " The Effect Of Implementing The Intellectual Capital Strategy On Improving The Efficiency Of Human Resources: A Field Study On Ain Shams University", *Al- Bahith Journal*, No. 15 , pp. 113-126.
- Sekaran, U., & Bougi, R. (2016), "Research Methods For Business: A Skill Building Approach", 7th Ed., Jon Willy & Sons.
- Zaher, T. (2012), "The Effect Of Organizational Elimate On Empowering Employees: A Field Study On Five Star Hotels In Damascus And Its Countryside", *Damascus University Journal Of Economic And Legal Sciences*, Vol. 28, No. 2, pp. 255-282.