

انعكاس ابعاد راس المال المعرفي في تحقيق الاداء الاستراتيجي لشركات الاتصال المتنقلة في
محافظة الانبار

**Reflecting the dimensions of knowledge Capital in achieving Strategic
Performance for Mobil Firms in Anbar Province**

أ.م. د. خميس ناصر محمد

جامعة الانبار - كلية الادارة والاقتصاد

Khamees.n2001@gmail.com

تاريخ استلام البحث 2019/1 / 20 تاريخ قبول النشر 2019/ 2/25 تاريخ النشر 2019/12 / 25

المستخلص :

يسعى هذا البحث الى بيان انعكاس ابعاد راس المال المعرفي (المتغير التفسيري) في تحقيق الاداء الاستراتيجي (المتغير المستجيب) لشركات الاتصال المتنقلة في محافظة الانبار ، نظرا لما يتصف به راس المال المعرفي من اهمية بالغة ومعاصرة في اداء المنظمات والتي توصف بأنها موارد فريدة في طبيعتها واستراتيجية من حيث اضافة القيمة، اذ يتناول هذا البحث استعراضا لمفهوم وابعاد راس المال المعرفي والاشكالات التي تواجه منظماتنا العراقية في سبيل بنائه واستغلاله والمحافظة عليه بما يضمن تحقيق مستويات كبيرة في الاداء المستقبلي لتلك المنظمات، وذلك من خلال تقديم بعض المعالجات الممكنة لهذه الاشكاليات ، كما اعتمد البحث(المنهج الوصفي التحليلي) كونه احد اشكال التحليل والتفسير العلمي لوصف الظواهر وإيجاد العلاقة بين المتغيرات مجتمعة، وتوصل البحث لجملة من الاستنتاجات وفقاً لنتائج التحليل الاحصائي، لعل أهمها ضرورة التشخيص الواعي للمعلومات والاصول المعرفية الحقيقية (راس المال المعرفي) التي يمكن ان تضيف قيمة جوهرية للأداء الاستراتيجي للمنظمة، الأمر الذي يتطلب من خلاله التأكيد على دورهم واهميتهم في المنظمات بشكل عام ومنظمات الاعمال بشكل خاص .

الكلمات المفتاحية: راس المال المعرفي، راس المال البشري، المعلومات، الاداء الاستراتيجي .

Abstract

This research seeks to clarify the reflection of the dimensions of knowledge capital (the explanatory variable) in achieving the strategic performance (the variable variable) for mobile communication companies in Anbar Governorate, given the knowledge that is very important and contemporary in the performance of organizations, which are described as resources unique in nature And a strategy in terms of adding value, as this research deals with a review of the concept and dimensions of knowledge capital and the problems facing our Iraqi organizations in order to build, exploit and preserve them in a way that guarantees achieving great levels in the future performance of these organizations, by providing some therapist Possible options for these problems

The research also adopted (the descriptive analytical approach) as it is one of the forms of analysis and scientific interpretation to describe the phenomena and find the relationship between the variables combined, and the research reached a set of conclusions according to the results of statistical analysis, perhaps the most important of which is the need for a conscious diagnosis of information and real cognitive assets (knowledge capital) that can add Intrinsic value for the organization's strategic performance, which requires emphasizing their role and importance in organizations in general and business organizations in particular

Key words: knowledge capital, human capital, information, strategic performance.

المقدمة

تشهد البيئة العالمية اليوم بوجه عام وبيئة الاعمال بوجه خاص تغيرات سريعة وتحديات كبيرة تمثلت في ارتفاع مستويات التغيير وعلى كافة الاصعدة والمجالات والقطاعات المختلفة وزيادة حدة المنافسة والصراعات بين المنظمات وتسارع وتيرة التغيرات التكنولوجية والتحول من الاقتصاد التقليدي الى الاقتصاد المعرفي، مما يتطلب من المنظمات ايجاد حلول مناسبة فضلا عن البحث عن وسائل جديدة تمكنها من التكيف والبقاء كما يقتضي اعتمادها سبل ناجعة وغير تقليدية تمكنها من مواجهة هذه التحديات. فكان لراس المال المعرفي بعده احدى التطورات الفكرية المعاصرة والتوجهات الحديثة ذات التأثيرات والانعكاسات الواسعة على تطوير الواقع الميداني للمنظمات، كونه يمكن المنظمات من احداث التطوير والتغيير وتحقيق الاداء الاستراتيجي المرغوب، واحتلاله أهمية استثنائية على مستوى منظمات الاعمال بوصفه الاداة الحاسمة لتوليد القوة وازافة القيمة فيها.

وانطلاقا من اهمية راس المال المعرفي ودوره في تحقيق الاداء الاستراتيجي تم اختيار شركات الاتصال المتنقلة في محافظة الانبار كميدان للجانب التطبيقي لما تشكله من أهمية بالنسبة للقطاع الخدمي عموما وقطاع الاتصالات على وجه التحديد وحاجتها لتطوير راس المال المعرفي بغية الوصول الى الاداء الاستراتيجي المرموق، ولبلوغ اهداف البحث فقد قسم البحث الى اربعة مباحث تناول الأول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة، أما المبحث الثاني تضمن الجانب النظري، وخصص الثالث للجانب الميداني، وكرس المبحث الرابع للاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول : منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

الجزء الاول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

بات راس المال المعرفي اكثر من مجرد أداة تستخدمها المنظمة في تحسين أداءها بل أصبح ضرورة أساسية في قدرتها على البقاء ، ومواجهة التحديات التي تفرضها بيئتها العامة والخاصة ، ولعل دوره يزداد بشكل أكبر من ذلك في ظل التنافسية الشديدة وارتفاع حدة المنافسة، فالمنظمات لا تستطيع مواجهة تلك التحديات والصعوبات الا من خلال استنباط افضل الاساليب الادارية والتحفيز والمحافظة على راس المال المعرفي فيها، وبدوره يتوقع ان ينعكس تأثيره في تحقيق الاداء الاستراتيجي، ومن هنا جاء البحث للإجابة عن تساؤل جوهري: هل ان توجه الشركات المبحوثة نحو ابعاد راس المال المعرفي يسهم في تحقيق الاداء الاستراتيجي؟

وعليه تبرز المشكلة الميدانية حول مدى امكانية وفاعلية ابعاد راس المال المعرفي في تحقيق الاداء الاستراتيجي.

وبناء على ما تقدم يمكن تجسيد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :

- 1- ماهي مستويات ابعاد راس المال المعرفي في الشركات المبحوثة؟
- 2- ماهي مستويات الاداء الاستراتيجي في الشركات قيد البحث؟
- 3- ما مستوى العلاقة والتأثير لأبعاد راس المال المعرفي في الاداء الاستراتيجي؟
- 4- ما مدى مساهمة راس المال المعرفي في تحقيق الاداء الاستراتيجي؟
- 5- ما ابعاد راس المال المعرفي التي يمكن ان تزيد او تضعف من فرص تحقيق الاداء الاستراتيجي للشركات مجال البحث؟

ثانياً : أهمية البحث

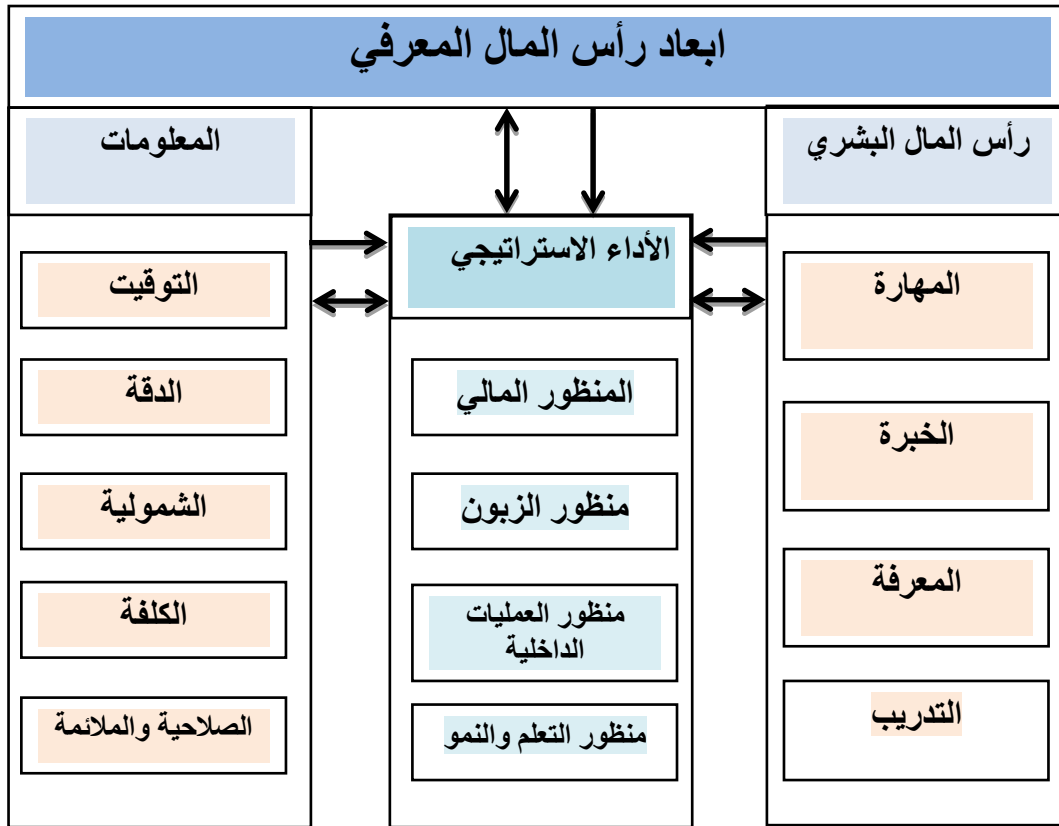
- 1- تتبع أهمية البحث من أهمية متغيراته التي تعد من المواضيع الحديثة، والتي تستحق البحث في ظل تحديات العولمة وانفتاح السوق على مختلف الأصعدة الأمر الذي يفرض على المنظمات بوجه عام والمنظمة المبحوثة بوجه خاص ضرورة التغيير وحتمية الاستجابة لها ، كون المنظمة تستمد نجاحها وبقائها من قدرتها على التكيف مع بيئتها .
- 2- اثراء الجانب المعرفي في موضوعات بالغة الاهمية ومنها راس المال المعرفي و الاداء الاستراتيجي ، الذي لا يقتصر على طرح افكار تمتاز بالحدائة والعمق بل التعرف على طبيعة العلاقة والتأثير بينهما نظري وعمليا.
- 3- يقدم البحث دعماً للمنظمات العراقية وخصوصاً قطاع الخدمات ومحاولة ردهم بسبل مواكبة التغييرات الحاصلة في جميع المجالات والتكيف معها .

ثالثاً: أهداف البحث

- 1- التعرف على واقع راس المال المعرفي من خلال تشخيص وتحليل أبعاده وأهميتها في الشركات المبحوثة .
- 2- الاطلاع على واقع تحقيق الشركات المبحوثة للأداء الاستراتيجي.
- 3- التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين متغيري البحث التفسيري والمستجيب .

رابعاً : المخطط الفرضي للبحث

يبين الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث والذي تضمن تصنيف المتغيرات التفسيرية والمستجيبة وطبيعة العلاقات والتأثيرات فيما بينها والتي تجسد مشكلة البحث والأهداف المتوقع تحقيقها.



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

خامساً : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد راس المال المعرفي مجتمعة وعلى انفراد والاداء الاستراتيجي .

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد راس المال المعرفي مجتمعة وعلى انفراد على الاداء الاستراتيجي.

سادساً : منهج البحث

تم اعتماد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في اختبار فرضياته وذلك بدراسة العلاقة والأثر بين متغيري البحث ومن خلال جمع البيانات ذات العلاقة بالشركات محل البحث وتحليلها.

سابعاً : مجتمع البحث وعينته

اختيرت فروع شركات الاتصال آسيا سيل وزين المتنقلة في محافظة الانبار لتمثل مجتمع البحث ومجاله التطبيقي نظرا لتجسيد ابعاد الدراسة في الشركات المبحوثة وعدها احدى الدعائم الأساسية التي يقوم عليها قطاع الاتصالات في القطر بعامة وفي محافظة الانبار بخاصة هذا من جهة ومن جهة اخرى تعد أحد أهم الركائز الأساسية في بناء الاقتصاد وتنمية الدخل القومي ، ويتضح ذلك من خلال أنتشارها الواسع وارتفاع عدد زبائنها المنتشرين في المحافظات واهميتها للمجتمع برمته، وكانت عينة البحث عينة قصدية شملت العاملين في تلك الشركات وبمستوى علمي دبلوم فما فوق ، وبواقع (80) فرد.

ثامناً : أدوات جمع البيانات والمعلومات

اعتمد البحث على عدد من وسائل جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائجه النهائية وعلى النحو الآتي :

- 1. المراجع والمصادر العلمية :** تم الرجوع الى مجموعة من الادبيات العربية والاجنبية من كتب ودوريات ورسائل وأطاريح جامعية وبحوث ذات العلاقة بطبيعة البحث فضلا عن اجراء مسح للشبكة العالمية (الانترنت) للحصول على المعلومات التي تخدم هذا البحث.
- 2. المقابلات الشخصية :** تم اجراء عدد من المقابلات مع المسؤولين في الشركات مجال البحث لغرض تفسير أسئلة الاستبانة ، والتعرف على بعض المسائل التي قد لا يصل إليها الباحث من خلال الاستبانة.
- 3. الاستبانة :** اعتمد الباحث على استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، اذ بنيت وطورت استبانة صممت لتشخيص أبعاد الدراسة وقياسها، وتم استخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وأخذت الأوزان (1,2,3,4,5) على التوالي. بشأن الجانب العملي، وتم اعداد الاستبانة بالاعتماد على دراسات كل من : (Ukenna et al, 2010) و (احمد، 2014) و (المشهداني ، 2016) لمتغير ابعاد راس المال المعرفي ودراسة (Kaplan & Norton, 2006) لمتغير الاداء الاستراتيجي، وجرى تكيفها وفق اغراض البحث الحالي وتوجهاته.

جدول (1) مكونات الاستبانة

المصدر	رقم الفقرة	عدد الفقرات	الابعاد الفرعية	الابعاد الرئيسية	المتغير الرئيسي
Ukenna et al, 2010 الزبيدي والمشهداني، 2016	4 - 1	4	المهارة	رأس المال البشري	ابعاد رأس المال المعرفي
	8 - 5	4	الخبرة		
	12 - 9	4	المعرفة		
	16 - 13	4	التدريب		
احمد ، 2014	20 - 17	4	التوقيت	المعلومات	الاداء الاستراتيجي
	24 - 21	4	الدقة		
	28 - 25	4	الشمولية		
	32 - 29	4	الكلفة		
	36 - 33	4	الصلاحية والملائمة		
Kaplan & Norton, 2006	41 - 37	5	المنظور المالي		
	46 - 42	5	منظور الزبون		
	51 - 47	5	منظور العمليات الداخلية		
	56 - 52	5	منظور التعلم والنمو		

4. الصدق والثبات: يعد الصدق من أهم خصائص المقياس الجيد، لأنه يكشف قوة المقياس على ما وضع لقياسه، أما الثبات فهو من العوامل المهمة التي يمتاز بها أي اختبار ويكون الاختبار ثابتاً إذا أعطى النتائج نفسها باستمرار في حالة تكرار تطبيقه على العينة نفسها وتحت نفس الظروف (إبراهيم، 2000 : 42)، إذ تم احتساب معاملات الثبات باعتماد طريقة الاتساق الداخلي وثبات فقرات الاستبانة بهدف الحصول على درجة عالية من الدقة في اعتماد تلك المعلومات والتي تمخضت عن مؤشر (الفا كرونباخ) فبلغت قيمة معامل الثبات (0.87) مما يشير إلى ثبات المقياس بجميع فقراته. أما صدق المقياس والمقصود به قدرة استبانة البحث على قياس ما صممت من اجله والذي يقاس بالمعادلة: $\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات}} = \sqrt{0.87} = 0.94$ ، وهذا يعني ان استبانة البحث بمقاييسها المختلفة صالحة للقياس .

تاسعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تمثلت بالاتي:

الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط سبيرمان، تحليل الانحدار الخطي البسيط، الانحدار المتعدد .

الجزء الثاني : بعض الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء إلى استعراض بعض من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري البحث وحسب اهمتها وصلتها بالبحث الحالي وعلى النحو الاتي :

1- دراسة (Lehtimaki & Lehtimaki, 2016) بعنوان : تأثير راس المال المعرفي على اداء الشركات : حالة الشركات في فنلندا

سعت هذه الدراسة الميدانية إلى بيان تأثير رأس المال المعرفي الذي قسم الى (راس مال شخصي، راس مال تنظيمي) في اداء (500) شركة من كبريات الشركات العاملة في فنلندا ومن القطاعين العام والخاص ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى التأثير الدال احصائيا بين التغير في رأس المال الشخصي والاداء الاقتصادي وبين راس المال التنظيمي والاداء الاقتصادي، والتأثير المتوسط لراس المال الشخصي على الاداء الاقتصادي وبين التغير في راس المال التنظيمي والاداء الاقتصادي وجد دال احصائيا ايضا، وتوصلت الدراسة ايضا الى ان الشركة التي تسعى الى النمو القصير الاجل ينبغي ان تستثمر في راس المال التنظيمي بينما التي تسعى الى النمو الطويل الاجل ينبغي ان تستثمر في راس المال الشخصي.

2. دراسة (Piekkola,2006) بعنوان: راس المال المعرفي كمصدر للنمو

بحثت هذه الدراسة دور تراكم راس المال المعرفي في نمو الانتاجية للشركات الاقليمية في فنلندا. واعتمدت في التحليل على تقييم مفصل للغاية لراس المال المعرفي في الشركات المبحوثة في (18) سوق عمل اقليمي، باستخدام بيانات رب العمل- موظف المرتبطة على المستوى الجزئي، ووضحت الدراسة ان تراكم راس المال المعرفي المستند الى التعليم يفسر الاختلاف الاقليمي في معدلات نمو الناتج المحلي الاجمالي وانتاجية العامل الكلية في فنلندا منذ عام 1995. وتوصلت الدراسة الى ان الشركات ذات النمو المرتفع لديها مهن ذات اجور عالية وخصائص راس مال غير ملموسة وتعد حيوية للنمو في الشركات على عكس الشركات منخفضة الانتاجية ذات راس المال المعرفي المستند على مصادر غير التحصيل العلمي هو اساس للنمو المنخفض .

3. دراسة(احمد،2014) بعنوان: تعزيز الممارسات الفردية والجماعية لتحقيق متطلبات رأس

المال المعرفي في جامعة بغداد

تهدف هذه الدراسة إلى قياس دور الممارسات الفردية والجماعية في تحقيق متطلبات رأس المال المعرفي في جامعة بغداد، واجريت الدراسة على عينة مكونة من (70) أستاذ في عدد من الكليات التابعة لجامعة بغداد. واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة فضلا" عن المقابلات الشخصية وملاحظات الباحث لجمع البيانات والمعلومات. وخلصت الدراسة الى ان الممارسات الجماعية في الكليات عينة البحث ترتبط وتؤثر في تحقيق متطلبات رأس المال المعرفي وإن الكليات قد استطاعت من توظيف رأس المال البشري المتوافر فيها متمثلا" بمستوى المهارات والمعرفة ووجود المعلومات الدقيقة وتوقيتها المناسب وشموليتها وصلاحياتها وملاءمتها وكلفتها المناسبة لتعزيز أدائها وإن تأثير الممارسات الجماعية كان أكثر من الممارسات الفردية.

4. دراسة (الزبيدي والمشهداني، 2016) بعنوان: رأس المال البشري و الأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق

المنظمي بحث استطلاعي في مركز وزارة النفط العراقية

هدفت الدراسة الى الوصول الى إمكانية تحقيق التفوق المظمي من خلال تطوير راس المال البشري وبناء ثقافة الأداء المتميز للعاملين، وقد تم اختيار مركز وزارة النفط العراقية بوصفه مجالاً لتنفيذ هذه الدراسة، واعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من المديرين العامين ومديري الأقسام عينة البحث البالغة عددهم (86) مدير، واستنتجت الدراسة ان راس المال البشري يزداد تأثيره في التفوق المنظمي بتوسط الاداء المتميز للعاملين.

5. دراسة (الياسري وحسين، 2013) بعنوان: أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء

الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الأوسط

تسعى الدراسة إلى تحديد أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي، وأجري البحث في جامعات الفرات الأوسط (كربلاء وبابل والكوفة والقادسية) وكانت الاستبانة الاداة الرئيسة لجمع البيانات والمعلومات لعينة بلغت (82) من القيادات الادارية العليا في تلك الكليات . وتوصلت الدراسة الى هناك تأثير لعمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي بشكل منفرد ومجتمع في الأداء الاستراتيجي .

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً: ابعاد راس المال المعرفي

1- مفهوم راس المال المعرفي

يبدو ان هناك بعض من الدراسات والبحوث العربية والاجنبية على حد سواء تستخدم مصطلحي راس المال المعرفي وراس المال الفكري استخداما مترادفا في المفهوم والابعاد وفي الحقيقة ان المصطلحين يختلفان من حيث الاصطلاح والمفهوم والابعاد على الرغم من اشتراك الاثنين في بعد راس المال البشري ، سيما وان (Sveiby & Lloyd, 1987) كانا اول من حددا راس المال المعرفي كمفهوم على المستوى الجزئي بتصنيفه الى راس المال البشري (تعليم وخبرة العاملين، راس المال الهيكلي (القدرة على التنظيم)، وراس المال العلاقتي (علاقات اصحاب المصلحة)، وهذا التعريف لراس المال المعرفي اتبع من باحثين اخرين امثال (Black & Lynch, 2005) و (Kujansivu & Antola, 2005) و (Piekkola, 2011) وغيرهم الذي استخدم مصطلح راس المال الفكري ولكنهم قسموه ايضا الى راس مال بشري وهيكل (Lehtimaki & Lehtimaki, 2016:43). فضلا عن ذلك فقد قسم راس المال غير الملموس الى: راس مال بشري، راس مال معرفي، وراس مال تنظيمي (Kaplan & Norton, 2004) .

على الرغم من ذلك هناك مجموعة من متطلبات الاقتصاد المعرفي من أبرزها الاعتراف بالمعرفة ورأس المال المعرفي كموجودات جوهرية وأكثر أهمية من الموجودات المادية الملموسة (الطاهر ، 2012 : 275) . لذلك قيل ان الشركات الناجحة تمتلك راس مال معرفي اكثر من منافسيها وغالبا ما يشار اليه (راس مال المعلومات، راس المال الفكري، وراس المال البشري)، وتبعا للمحتوى يمكن لراس المال المعرفي ان يعني أي شيء يتراوح من الحقوق غير المادية الى كل المعرفة المعالجة، وراس المال المعرفي يشير ايضا في بعض الاحيان الى (راس المال غير الملموس، راس المال الاجتماعي، وراس مال الثقة) ، واستخدم مصطلح راس المال المعرفي لتدعيم المصطلحات الغامضة (Lehtimaki & Lehtimaki, 2016:42) .

وعليه يعرف (محمد ، 2010 : 8) رأس المال المعرفي هو اجمالي المعرفة المجمع لدى المنظمة والتي يمكن ان تمنحها قدرات تنافسية بموجب عرضها الإنتاجي وهو خلق القيمة والميزة الرئيسة التي يمكن ان تحول المعرفة إلى رأس مال . وبذلك يشير (Piekkola, 2006: 14) الى ان تحديد المفاهيم الواسعة لرأس المال المعرفي يشمل كل من الارباح المتأتمية من الأفراد ، الخبرات المشخصة في الشركة ، والممارسات المهنية .

ومن منظور تطبيقي عرف (Business Dictionary, 2019) ان رأس المال المعرفي يخلق ميزة تنافسية تدوم لفترة طويلة، وقد يتألف بالكامل من المعلومات التقنية (كما في الصناعات الكيماوية والالكترونية) أو قد يكون موجود في التجربة والخبرة الفعلية أو المهارات التي اكتسبها الأفراد (كما في البناء والصلب)، أي ان راس المال البشري مكون اساسي لراس المال المعرفي .

2- ابعاد راس المال المعرفي

يلخص الجدول (2) ابعاد راس المال المعرفي من وجهة نظر عدد من الباحثين والمختصين التي توصل إليها البحث ، وتم تحديد أهم هذه الابعاد (التي يجمع عليها ابرز واحداث عدد من الكتاب والباحثين) وتمثلت بالبعدين الآتيين:

أ. رأس المال البشري : هم الأشخاص الذين يحملون مجموعة القدرات والقابليات والمهارات ومعرفة العاملين وتجاربهم في المنظمة من خلال تعليمهم وتدريبهم وبذلك يعد هذا الموجود أعلى الموجودات في المنظمة (جرادات وآخرون ، 2011: 63).

ب. المعلومات: هي مجموعة الحقائق والبيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعملية بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة ، ويتم تقييمها وتمييزها على أساس الإبداع والمعرفة والتي تتصف بـ (الدقة ، التوقيت المناسب ، الشمولية ، الصلاحية والملائمة ، الكلفة المناسبة) (جرادات وآخرون ، 2011: 63).

وتم اعتماد هذان البعدان (رأس المال البشري، المعلومات) كأبعاد لراس المال المعرفي لأغراض البحث الحالي .

جدول (2) آراء الباحثين لمكونات رأس المال المعرفي

المورد التقني	المعلومات	الاختراع	الممارسة المكان والمعدات	المعرفة	العلاقات بالزبائن والمجربون	المقاييس والمعايير	التشريعات القانونية	البنية التحتية والتقنية	التعليمات	البحث والتطوير	المورد المالي	المورد البشري	الابعاد الباحث
	*	*	*	*				*		*		*	Laperche 2005
	*										*	*	Piekkola 2006
	*				*	*		*	*	*	*	*	Appuhami 2007
			*		*	*	*	*	*	*	*	*	Chatzkel 2008
	*			*				*				*	محمد 2010
*										*		*	Piekkola 2011
	*											*	جرادات وآخرون 2011
	*											*	احمد 2014
*	*											*	Lehtimaki & Lehtimaki 2016
	*											*	Business Dictionary, 2019
2	8	1	2	2	2	2	1	4	2	4	3	10	المجموع

ثانياً: الاداء الاستراتيجي

1- مفهوم الاداء الاستراتيجي

يعد الاداء الاستراتيجي مفهوماً جوهرياً لمنظمات الاعمال بشكل عام مهما كانت طبيعة عملها إذ يتمحور معه وجود المنظمة وبقائها من عدمه، إذ تزخر الادبيات الادارية بالعديد من الدراسات والبحوث التي تناولت الاداء بكافة جوانبه لكنها لم تتوصل الى اجماع على مفهوم محدد له نظراً لارتباطه بالمتغيرات البيئية المختلفة (الملكوي ، 2008: 30).

فيعرف (Robbins&Coulter,2009:419) الاداء الاستراتيجي على انه الحصيلة النهائية المتراكمة لكل نشاطات عمل المنظمة . وفي ذات الاتجاه يرى كل من (Wheelen & Hunger,2010:380) بانه الحصيلة النهائية لنشاط المنظمة او ترجمة لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها. وبمعنى مقارب يجد (الياسري وحسين، 2013: 248) ان الاداء الاستراتيجي هو حصيلة الأنشطة التي تسعى إليها المنظمة ،لأجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ومن زاوية اخرى ينظر كل من (Carton & Hofer,2006:3) الى الأداء الاستراتيجي على انه معيار للحالة التي تكون عليها المنظمة، او النتائج المتحققة من القرارات الادارية، وان المعيار الذي يتم اختياره يمثل النتائج ان كانت جيدة ام رديئة للمنظمة. وبمفهوم اوسع يعرفه (Cokins,2003:2) بانه تحويل الخطط الاستراتيجية الى نتائج ومساعدة المديرين على الاستجابة الفاعلة والسريعة للتغيرات غير المتوقعة، ويمكن النظر اليه كيف تعمل المنظمة ككل.

2- ابعاد قياس الاداء الاستراتيجي

يتضمن قياس الاداء الاستراتيجي عدة مقاييس تتراوح من معايير مالية تقليدية، معايير اصحاب المصالح، قيمة حاملي الاسهم، وبطاقة الاداء المتوازن (wheelen&Hunger,2010:383) . ويعتمد الباحث ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي التي تشمل اربع منظورات هي (المنظور المالي، منظور الزبون، منظور العمليات الداخلية، ومنظور التعلم والنمو) وان هذه المنظورات ترتبط ببعضها بعلاقة السبب والنتيجة مثلا برنامج التدريب يحسن من مهارات العاملين يعني منظور التعلم والنمو، والذي بدوره يؤدي إلى تحسين خدمة الزبائن يعني منظور العمليات الداخلية ، وهذا بدوره يؤدي إلى رضا الزبائن ويعني منظور الزبون، والمحصلة النهائية زيادة العوائد وتحقيق الأرباح تعني المنظور المالي (Kaplan&Norton,2006:7) :

أ- **المنظور المالي:** ان هذا المنظور يعد بمثابة الحصيلة النهائية لأنشطة المنظمة في تحقيق رضا وتوقعات المساهمين من خلال زيادة قيمة استثماراتهم وبالتالي ربحيتهم، اذ يعتبر الاداء المالي محور اهتمام جوانب الاداء الاخرى وخاصة في تلك المنظمات الهادفة للربح.

ب- **منظور الزبون:** يتضمن هذا المنظور رؤية اجتماعية ومسؤولية اخلاقية ابعدت المنظمات عن الاشكاليات المضرة بالسمعة، حيث يهدف الى مساعدة المنظمة على اختيار كل من الزبائن الذين تستهدف التعامل معهم والمناطق التسويقية التي ترغب في المنافسة فيها.

ت- **منظور العمليات الداخلية:** يعكس هذه المنظور قدرة المنظمة في تحقيق اهدافها الاستراتيجية سواء لحملة الاسهم او لزبائنها، وبمجرد امتلاك المنظمة تصور واضح لكل من المنظور المالي ومنظور خاص بالزبون، فانه يمكنها تحديد الادوات التي تستطيع من خلالها ان تضيف قيمة مميزة لزبائنها، وتحسين انتاجيتها وبالتالي تشجيعها على اعادة صياغة هيكل عملياتها الداخلية كي تصبح اكثر تفوقا وتطورا، فضلا عن مساعدة هذه المنظمات في البحث عن العمليات والانشطة الحيوية.

ث- **منظور التعلم ولنمو:** يركز على نجاح تحرك المنظمة في بيئة العمل المتغيرة الى جانب التركيز على الاولويات التي تخلق المناخ المساعد على التعلم والنمو والابداع ، عوامل النجاح الاكثر اهمية في الوقت الحالي وفي المستقبل، وعليه ان هذا المنظور يمثل البنية التحتية للمنظمة، الذي ينبغي بناؤها من خلال قدرات وامكانيات المنظمة المعتمدة على الموارد البشرية والتقنية والنظم والاجراءات التنظيمية لبلوغ الاهداف المرسومة والمتمثلة في النمو الطويل الامد.

المبحث الثالث: الجانب العملي

اولاً: وصف وتحليل اجابات افراد عينة البحث حول ابعاد راس المال المعرفي

تم قياس هذا المتغير من خلال بعدين رئيسيين هما (راس المال البشري، المعلومات) اذ يظهر الجدول (3) الوسط الحسابي الاجمالي لمتغير راس المال المعرفي البالغ (3.02) وهو اعلى بقليل من الوسط الفرضي (3.00) وهذا يدل على الاهتمام المائل الى الوسط من قبل افراد عينة البحث براس المال المعرفي، وان الانحراف المعياري لهذا المتغير بلغ (0.74) وهو مؤشر على الانسجام الجيد في اجابات افراد عينة البحث حول فقرات هذا المتغير، ويؤكدده معامل الاختلاف البالغ (24.50%).

جدول (3) وصف وتحليل متغيرات ابعاد راس المال المعرفي

المتغير	الابعاد الرئيسية	الابعاد الفرعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
ابعاد راس المال المعرفي	راس المال البشري	المهارات	3.20	0.68	21.25
		الخبرة	2.89	0.73	25.26
		المعرفة	2.92	0.75	25.68
		التدريب	2.98	0.79	26.51
		المجموع	3.00	0.65	21.67
	المعلومات	الدقة	3.14	0.81	25.80
		التوقيت	3.10	0.90	29.03
		الشمولية	2.72	0.76	27.94
		الكلفة	2.96	0.84	28.37
		الصلاحية والملائمة	3.27	0.95	29.05
		المجموع	3.04	0.80	26.32
		المجموع الكلي للمتغير	3.02	0.74	24.50

1- راس المال البشري: حقق البعد الرئيسي راس المال البشري وسط حسابي كلي مقداره (3.00) وهو بقدر الوسط الحسابي الفرضي وهذا يدل على الاهتمام المتوسط لإجابات عينة البحث براس المال البشري في الشركات المبحوثة، وبانحراف معياري بلغ (0.65) وهذا يدل على الانسجام العالي في اجابات افراد عينة البحث حول الاسئلة المتعلقة بهذا البعد، وهذا ما اكده معامل الاختلاف البالغ (21.67%). اما على مستوى الابعاد الفرعية فيمكن توضيحه كما يأتي:

أ. المهارات: بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.20) وهي اكبر من قيمة الوسط الفرضي بكثير وهو مؤشر جيد ، وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق العالي وبانحراف معياري

بلغ (0.68)، ويؤكد معامل الاختلاف البالغ (21.25%) ويمكن ان يرجع ذلك الى أن معظم الكوادر الوظيفية للشركات المبحوثة من المهندسين وقد تمتلكون غالبية المهارات المطلوبة للعمل في هذا المجال.

ب. **الخبرة:** كانت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.89) وهي اقل بكثير من قيمة الوسط الفرضي وهذا يعني بان اجابات افراد العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق وبانحراف معياري بلغ (0.73)، ويؤكد معامل الاختلاف البالغ (25.26%)، وقد يعود ذلك الى الاعمار المتوسطة والخبرة المحدودة لمعظم كوادر الشركات في هذا الميدان.

ت. **المعرفة:** جاءت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.92) وهي اقل من قيمة الوسط الفرضي بقليل وهذا يدل الى مستوى الاهتمام الجيد جدا في اجابات العينة لهذا البعد وبانحراف معياري بلغ (0.75)، وهذا ما اكده معامل الاختلاف البالغ (25.68%)، وربما قد يعزى ذلك الى سعي العاملين في الشركات المبحوثة الى زيادة معرفتهم من خلال اعتماد اغلب الوسائل والتقنيات المتعددة والمتاحة.

ث. **التدريب:** بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.98) وهي اقل بقليل جدا وتقترب من الوسط الفرضي وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق الجيد وبانحراف معياري بلغ (0.79)، ويؤكد ذلك معامل الاختلاف البالغ (26.51%)، وقد يرجع هذا الى مستوى اهتمام الشركات عينة البحث بالتدريب لعاملها قبل واثاء العمل.

2- **المعلومات:** جاء الوسط الحسابي العام لهذا البعد الرئيسي المعلومات (3.04) وهو وسط حسابي اعلى من الوسط الفرضي وهذا يدل على التوجه الذي يفوق مستوى الوسط في الاهتمام من قبل افراد عينة البحث بالمعلومات لما لها من اهمية كبيرة في الشركات مجال البحث، وان قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.80) وفي ذلك اشارة الى مستوى الانسجام الجيد في اجابات العينة المبحوثة حول الاسئلة المتعلقة اجمالا بهذا البعد، وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (26.32%) . اما على مستوى ابعاده الفرعية فيتم توضيحه على النحو الاتي:

أ- **الدقة:** كان الوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.14) وهو اكبر من قيمة الوسط الفرضي وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق الجيد وبانحراف معياري بلغ (0.81)، ويؤكد معامل الاختلاف البالغ (25.80%)، ويعزى ذلك الى ان طبيعة العمل في مثل هذه الشركات تتطلب الدقة العالية في المعلومات .

ب- **التوقيت:** لقد بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.10) وهو اعلى من الوسط الفرضي وفي ذلك دلالة واضحة الى ان اجابات العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق الجيد وبانحراف معياري بلغ (0.90)، وهذا ما عززه معامل الاختلاف البالغ (29.03%)، وقد يرجع هذا الى مستوى اهتمام الشركات عينة البحث بأهمية الحصول على المعلومات ومشاركتها بالتوقيت المناسب .

ت- **الشمولية:** جاءت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.72) وهي اقل بكثير من الوسط الفرضي وهذا يعني بان اجابات العينة في هذا البعد كانت بمستوى اهتمام متواضع وبانحراف معياري بلغ (0.76)، و بمعامل الاختلاف البالغ (27.94%)، وقد يرجع هذا الى اهتمام بعض من افراد العينة بالمعلومات بشكل كامل .

ث- **الكلفة:** كانت قيمة الوسط الحسابي العام لهذا البعد (2.96) وهو اقل بقليل من قيمة الوسط الفرضي وهذا يدل بان اجابات العينة في هذا البعد كانت متجهة نحو الاتفاق الجيد وبانحراف معياري بلغ (0.84)، ويؤكد معامل الاختلاف البالغ (28.37%)، وقد يعود ذلك الى اهمية المنافسة بالكلف في مثل هذه الشركات .

ج- **الصلاحية والملائمة:** بلغ الوسط الحسابي العام لهذا البعد (3.27) ويعد اعلى بكثير من الوسط الفرضي وهذا يعني ان اجابات عينة البحث ذات اهتمام عالي وبانحراف معياري بلغ (0.95)، ومعامل اختلاف مقداره (29.05%)، وقد يعزى هذا الى درجة اهمية هذا البعد بالنسبة للعينة .

ثانياً: **وصف وتحليل اجابات افراد عينة البحث حول متغير الاداء الاستراتيجي**

تم قياس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد هي (المنظور المالي ، منظور الزبون، منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو) و يتضح من الجدول (4) ان الوسط الحسابي الكلي لمتغير الاداء الاستراتيجي قد بلغ (3.20) وهو وسط حسابي اعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3.00) وهذا يعني ان هناك اهتمام جيد لعينة البحث بالأداء الاستراتيجي ، اذ بلغ الانحراف المعياري لهذا المتغير (0.85) وهذا يدل على الانسجام العالي في اجابات افراد العينة ويعزوه معامل الاختلاف البالغ (28.95%). اما عن ابعاد هذا المتغير كانت كما يأتي:

جدول (4) وصف وتحليل متغيرات ابعاد الاداء الاستراتيجي

المتغير الرئيسي	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
الاداء الاستراتيجي	المنظور المالي	3.00	0.91	30.33
	منظور الزبون	3.62	0.82	22.65
	منظور العمليات الداخلية	3.05	0.84	27.54
	منظور التعلم والنمو	3.13	0.97	30.99
المجموع الكلي للمتغير		3.20	0.85	26.56

1- **المنظور المالي:** حقق هذا البعد وسط حسابي مقداره (3.00) وهو تماما بقدر الوسط الفرضي وبذلك هناك دلالة للاهتمام المتوسط من قبل العينة بالبعد المالي بانحراف معياري بلغ (0.91) وهو يدل على الانسجام الحسن في الاجابات ، ويؤكد معامل الاختلاف (30.33%)، وقد يعزى هذا طبيعة المنافسة لتلك الشركات والتخطيط للأداء المستقبلي.

2- **منظور الزبون:** جاء هذا البعد بأعلى وسط حسابي بلغ (3.62) ويعد اعلى بكثير من الوسط الفرضي وهذا مؤشر عالي في مستوى اهتمام الشركات عينة البحث بتقديم الخدمات للزبون ، اذ بلغ الانحراف المعياري له (0.82) وهو يدل على التجانس العالي في الاجابات، وهذا يؤكد معامل الاختلاف الذي بلغ (22.65%)، ويمكن ان يرجع ذلك الى زيادة اهتمام الشركات بتلبية طموحات ورغبات الزبائن الحاليين والمرتبطين باعتبار الزبون سيد الموقف.

3- **منظور العمليات الداخلية:** بلغ مقدار الوسط الحسابي لهذا البعد (3.05) وهو اكبر من الوسط الفرضي ويعد ذلك مؤشر جيد للاهتمام بهذا البعد من قبل افراد العينة بالعمليات التشغيلية، اذ بلغ الانحراف المعياري له (0.84) الذي يعبر عن حالة الانسجام العالية في الشركات المبحوثة وهذا ما يؤكد معامل الاختلاف البالغ (27.54%)، ويعود ذلك الى اعطاء شركات الاتصال تحسين خدمة الزبائن اهمية استثنائية.

4- منظور التعلم والنمو: اتضح ان هذا البعد حقق وسط حسابي مقداره (3.13) ويعد اكبر من الوسط الفرضي وهذا يعني مقدار الاهتمام الجيد للشركات من منظور التعلم والنمو في تقديم الخدمات الجديدة للزبائن ونيل رضاهم ، حيث جاء بانحراف معياري مقداره (0.97) وهذا مؤشر جيد في تجانس الاجابات للعينة ويدعم هذا معامل الاختلاف الذي بلغ (30.99%)، وقد يرجع الى نوعية المهارات التي يمتلكها العاملين في هذا المجال.

ثالثا: اختبار الفرضيات

1- اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث

يجري في هذا الجانب اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث كما في الجدول (5)

جدول (5) نتائج تحليل اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

اجمالي الاداء الاستراتيجي	منظور والتعلم والنمو	منظور العتميات الداخلية	منظور الزبائن	المنظور المالي	الاداء الاستراتيجي راس المال المعرفي
*0.574	*0.608	*0.565	*0.475	*0.543	راس المال البشري
*0.593	*0.583	*0.460	*0.579	*0.454	المعلومات
*0.677	*0.591	*0.549	*0.576	*0.551	اجمالي راس المال المعرفي

* P ≤ 0.05

N= 80

يبين الجدول اعلاه وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد راس المال المعرفي مجتمعة بوصفها متغيرات تفسيرية وبين الاداء الاستراتيجي مجتمعة بوصفه متغيرا مستجيبا، حيث بلغت قيمة الارتباط الكلي (*0.677) وبمستوى معنوية (0.05)، كما يظهر وجود علاقات ارتباط معنوية ايجابية قوية بين كل بعد من ابعاد راس المال المعرفي بشكل منفرد وابعاد الاداء الاستراتيجي مجتمعة التي تعكسها قيم معامل الارتباط البالغة على التوالي (*0.574)، (*0.593)، وتبين ان اقوى علاقة ارتباط كانت بين ابعاد راس المال المعرفي ومنظور التعلم والنمو والبالغة (*0.591) وهي دالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على اهمية منظور التعلم والنمو بالنسبة لراس المال المعرفي في الشركات قيد البحث. وبناء على ما تقدم يستنتج الباحث صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد راس المال المعرفي مجتمعة وعلى انفراد والاداء الاستراتيجي)، وبذلك يمكن قبول هذه الفرضية وبمستوى ثقة (95%).

2- اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث

يتم في هذه الفقرة اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات البحث كما في الجدول (6,7)

جدول (6) نتائج تحليل اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث

الاداء الاستراتيجي			المتغير المستجيب
B	R ²	F	المتغير التفسيري
0.395	0.40	24.312	ابعاد راس المال المعرفي

P ≤ 0.05

df (1,78)

N = 80

يتضح من الجدول اعلاه ان قيمة (F) المحسوبة كانت (24.312) وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية (4.00) ويدل ذلك عن وجود علاقة تأثير بين ابعاد راس المال المعرفي والاداء الاستراتيجي، اذ بلغت قيمة (R²) معامل التحديد (0.40) وهذا يعني ان ابعاد راس المال المعرفي تفسر ما نسبته (40%) من التغيرات التي تطرأ على الاداء الاستراتيجي وان

النسبة المتبقية والبالغة (60%) يعود تأثيرها الى متغيرات اخرى غير داخلية في الاختبار، كما ان قيمة معامل الميل الحدي (β) بلغت ما نسبته (0.395) وهذا يعني بان التغيير في ابعاد راس المال المعرفي بنسبة وحدة واحدة يؤدي الى التغيير في الاداء الاستراتيجي بمقدار هذه النسبة .

كما يتضح من الجدول (17) ان قيمة (F) المحسوبة لبعدي راس المال البشري والمعلومات كانت (21.215)، (23.153) على التوالي وهي اعلى من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.15) وبذلك عن وجود علاقة تأثير بين بعدي راس المال البشري والمعلومات مع الاداء الاستراتيجي ويعزز هذا قيمة (R^2) معامل التحديد (0.176)، (0.214) على التوالي، وان قيمة معامل الميل الحدي لبعدي راس المال البشري (β_1) البالغ (0.366) وهذا يعني ان التغيير بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى التغيير بعدلات الاداء الاستراتيجي بنفس هذه النسبة ، ويتبين ايضا من خلال معامل الميل الحدي لبعدي المعلومات (β_2) البالغ (0.405) بان اي تغيير في بعد المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى تغيير معدلات الاداء الاستراتيجي بنفس هذه النسبة .

جدول (7) نتائج تحليل اختبار علاقات التأثير لبعدي راس المال البشري والمعلومات في الاداء الاستراتيجي

الاداء الاستراتيجي			المتغير المستجيب المتغير التفسيري
B	R ²	F	
0.366	0.176	21.215	بعد راس المال البشري
0.405	0.214	23.153	بعد المعلومات

P ≤ 0.05

df (2,77)

N = 80

وبذلك تثبت صحة الفرضية الرئيسية الثانية (التي مفادها يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد راس المال المعرفي ومجموعة وعلى انفراد على الاداء الاستراتيجي)، وعليه تقبل هذه الفرضية وبمستوى ثقة (95%).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1. اظهرت نتائج البحث وجود بوادر لانعكاس ابعاد راس المال المعرفي في الاداء الاستراتيجي بطابعه الفكري والتطبيقي ، الامر الذي يتطلب الاهتمام بشكل اكبر براس المال المعرفي في شركات الاتصال من اجل تحقق الاداء الاستراتيجي وضمان ديمومة هذه الشركات .
2. اشارت معظم الاجابات باتجاه الاتفاق حول وجود راس مال معرفي جيد والمتمثلة براس المال البشري ، والمعلومات ولكنها متفاوتة من حيث التفصيل الجزئي لأبعادهما الفرعية في الشركات المبحوثة كما انها بحاجة الى تعزيزها بالكفاءات التي يمكن ان تعمل على غلق الثغرات في الأداء الاستراتيجي والمستقبلي .
3. تعكس نتائج علاقات الارتباط بين المتغيرات المستجيب (ابعاد راس المال المعرفي) والمتغير التفسيري (الاداء الاستراتيجي) بوجود علاقات ارتباط موجبة على المستوى الاجمالي والانفرادي على حد سواء .

4. كشفت نتائج البحث عن وجود علاقات تأثير بين أبعاد الدراسة في الشركات المبحوثة اي بين ابعاد راس المال المعرفي والاداء الاستراتيجي وكذلك بين راس المال البشري والاداء الاستراتيجي وبين المعلومات والاداء الاستراتيجي وكانت دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) .

5. اثبتت النتائج ان ابعاد راس المال المعرفي التي تم الاخذ بها في هذا البحث قد تزيد جزئيا وليس كليا من فرص تحسن الاداء الاستراتيجي ويعود ذلك الى متغيرات وابعاد اخرى غير داخلة في هذا البحث.

ثانياً: التوصيات

1. زيادة الاهتمام بأبعاد راس المال المعرفي وتعزيزها في الشركات عينة البحث لضمان الوصول الى الاداء الاستراتيجي الذي يدوم طويلا.
2. نشر ثقافة الانفتاح وتشجيع روح العمل الفرقي والتحاور بما يضمن للمبحوثين الاستفادة والتعلم من خبرات بعضهم البعض المتوفرة في الشركات مجال البحث.
3. ضرورة استطلاع اراء الزبائن بصورة دورية لتقصي رضاهم وتطلعاتهم والكشف عن إتجاهاتهم السلوكية التي تستخدم في التعرف على حاجاتهم ومن ثم ترجمتها في تصميم منتجات وخدمات تتسجم مع احتياجاتهم ورغباتهم المتجددة.
4. العمل على توظيف ابعاد راس المال المعرفي الرئيسية والفرعية لصالح افرازات العمل والبيئة المحيطة وعلى نحو يجعلها متسعا لاحتواء المتغيرات في هذا الميدان من خلال الاستعداد والتصدي برؤية ثابتة.
5. اجراء اختبار ابعاد البحث الحالي في قطاعات ومنظمات اخرى للتحقق من النتائج التي تم التوصل اليها من اجل تعميمها .

المصادر

1. احمد، ستار احمد ،(2014)، " تعزيز الممارسات الفردية والجماعية لتحقيق متطلبات رأس المال المعرفي في جامعة بغداد "، رسالة ماجستير غير منشورة في قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
2. الزبيدي، غني دحام تتاي والمشهداني، امنة عبدالكريم مهدي،(2016)، " رأس المال البشري و الأداء المتميز للعاملين في تحقيق التفوق المنظمي بحث استطلاعي في مركز وزارة النفط العراقية "،مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، السنة الثانية عشر، المجلد (14)، العدد (38) .
3. محمد ، خميس ناصر، (2010) ، " رأس المال المعرفي ومؤشرات قياسه " دراسة تأصيلية ، فلسفية " ، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثاني ، العدد الثالث .
4. ابراهيم ، مروان عبد المجيد، (2000) ،"أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية "، مؤسسة الوراق ، عمان ، الأردن .
5. جرادات ، ناصر محمد سعود و المعاني ، أحمد إسماعيل و الصالح ، أسماء رشاد،(2011)، " إدارة المعرفة " ، الطبعة الأولى ، أثراء للنشر والتوزيع ، الاردن.
6. الطاهر ، أسمهان ماجد، (2012) ، " متطلبات اقتصاد المعرفة " الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
7. الملكاوي، إبراهيم الخلف، (2009) ، " إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، الطبعة الاولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
8. الياسري، اكرم محسن و حسين، ظفر ناصر،(2013)، " أثر عمليات إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي في الأداء الاستراتيجي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعات الفرات الاوسط " مجلة جامعة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (15) العدد (3) .
9. Carton, Robert B.,& Hofer, Charles W.,(2006), "**Measuring Organizational Performance**", MPG Books Ltd, odmin,Cornwall, Britain.
10. Kaplan , Robert S.& Norton, David P.,(2006), " **Alignment : Using the Balanced Scorecard to create corporate Synergies** " , Harvard business School press , Boston , Massachusetts, PP.6 .
11. Wheelen ,Thomas L., Hunger,J.David,(2010), " **Strategic management and Business Policy**" ,12 ed, Pearson. Education,Inc.,Prentice Hall ,New Jersey.
12. Robbins, Stephen P. & Coulter,Mary,(2009),"**Management**",10 ed, Pearson Prentice Hall , Inc.,New Jersey.
13. Business Dictionary,(2019),Copyright web finance Inc. All Rights Reserved.ww.businessdictionary.com
- 14.Laperche, Blandine (2005) " Knowledge Capital and Innovation in Global Corporations " EAEPE conference, November, Bremen.
- 15.Ukenna, Steve, Ijeoma, Ngozi, Anionwu, Carol,and Olise, Moses C., (2010), "**Effect of Investment in Human Capital Development on Organisational Performance:Empirical Examination of the Perception ofSmall Business Owners in Nigeria**",European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Vol. 26, pp. 93 –107.

16. Lehtimaki Jorma and Lehtimaki Jonne, (2016)," **Impact of Knowledge Capital on Performance of Firms: A Case of Firms in Finland**", urasian Journal of Business and Economics, 9 (18),pp. 41-59.
17. Chatzkel Jail, (2008) " Knowledge Capital: Now Knowledge – Based Enterprises Rewlly Get Built" Oxford University press.
18. Piekkola Hannu ,(2006), "knowledge Capital as The Source of Growth",European Institutes Working Paper, March ,No.43
19. Piekkola Hannu ,(2011),"Intangible capital: the Key to growth in Europe",Intereconomics, August, v.46,Issu,4,p222 .
20. Appuhami, R., (2007), "The impact of intellectual capital on investors capital gains on shares: an empirical investigation of Thai banking", finance and insurance sector. *International Management Review*, v. 3, Issu,2, pp 14-25.
21. Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (2004). *Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*. Massachusetts: Harvard Business Review Press.
22. Coakes, Elayne ,(2003), " **knowledge management: current Issues and challenges**" , Idea Group publishing , U.S.A.