



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا



الدور المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال
الفكري وأداء العاملين (دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات
السوداني بولاية الخرطوم)

**The Moderating Role of Business Ethics in the
Relationship between Intellectual Capital and Employees
Performance (An Applied Study on Sudanese Services
Sector in Khartoum State)**

رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور:

صديق بلل إبراهيم بلل

إعداد الدارس:

ساجدة نورين عبد الباقي نورين

1442هـ - 2021 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية الكريمة

قال تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(إِنَّ اللَّهَ وَمَلَائِكَتَهُ يُصَلُّونَ عَلَى النَّبِيِّ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ
آمَنُوا صَلُّوا عَلَيْهِ وَسَلِّمُوا تَسْلِيمًا).

صدق الله العظيم

سورة الأحزاب: الآية ٥٦

الإهداء

إلى وطني الحبيب "السودان"

إلى أمي

إلى أبي

إلى أختي

إلى زوجي وأبنائي

إلى كل من علمني حرفاً وإلى كل طالبٍ علمٍ
إليهم جميعاً أهدى ثمرة جهدي

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله رب العالمين، الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الرسالة، والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا وحبينا وقرّة أعيننا محمد صلي الله عليه وسلم القائل (من لا يشكر الناس لا يشكر الله).

أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا هذا الصرح الشامخ منهل العلم والمعرفة ممثلاً في: كلية الدراسات العليا والبحث العلمي / كلية الدراسات التجارية / قسم إدارة الأعمال.

ومن ثم الشكر أجزله إلي، أستاذي الدكتور / صديق بلل إبراهيم بلل على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة منذ إن كانت فكرة وحآئت أكلها فله مني خالص الشكر والتقدير والعرفان وأسأل الله أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناته، كما يمتد شكري للدكتورة لمياء البكري على قبولها التكليف بالإشراف على الرسالة.

والشكر لأساتذتي وزملائي علي تعاونهم الصادق وأتقدم بالشكر والتقدير الى الأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الدكتورة/ عفرأ أحمد محمد خالد والدكتورة/ فاطمة عبد الحليم. لتفضلهما بقبول مناقشة الرسالة وملاحظاتهم القيمة عليها. وعظيم شكري لكل من قدم لي عون.

المستخلص:

هدفت الدراسة الى دراسة واختبار الدور المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين راس المال الفكري وأداء العاملين بقطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم، ولتحقيق ذلك قام الباحث بإعداد استمارة استقصاء وتوزيعها على أفراد عينة البحث المكونة من الطلاب العاملين في قطاع الخدمات والملتحقين ببرنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي MBA في الجامعات السودانية. تم توزيع 350 استبانة، وتمكّن الباحث من جمع ٣٣١ استبانة بنسبة 94.5%، وبلغت جملة الاستبانات التي لم تسترد وغير الصالحة للتحليل (27) استبانة. أما الاستبانات المستخدمة في التحليل فقد بلغت 323 استبانة، حيث كان معدل استجابة أفراد العينة 92%. تم الاعتماد على التوصيات الواردة في العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة بصور وأبعاد مختلفة، والاستناد على النظرية العلمية ونظرية التوقع في تفسير تلك العلاقات، وتم بناء نموذج الدراسة الذي أظهر ثلاثة أبعاد للمتغير المستقل رأس المال الفكري هي (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال العلاقات) وأربعة أبعاد للمتغير التابع أداء العاملين هي (الكفاءة - الفعالية - جودة أداء العمل - الإبداع)، وثلاثة أبعاد للمتغير المعدل هي (الأمانة - العدالة - الشفافية). تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS-v25" لأجراء التحليل العملي الاستكشافي وبعض أساليب الإحصاء الوصفي ومن ثم معالجة البيانات من خلال برنامج (Amos-25) لأجراء التحليل العملي التوكيدي وتحليل المسار وتحليل الارتباط. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي توصل إليها البحث موافقة جميع أفراد عينة البحث على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات وأبعاد أداء العاملين (الكفاءة، جودة حياة العمل، الإبداع) وأثر غير معنوي بين راس المال البشري وكفاءة أداء العاملين بقطاع الخدمات السوداني، كما أوضحت نتائج البحث أيضاً وجود دور معدل للشفافية كأحد أبعاد أخلاقيات الأعمال في تعديل طبيعة العلاقة بين كلٍ من رأس مال العلاقات والإبداع ورأس المال البشري وكفاءة الأداء، أوصى البحث بضرورة اهتمام قطاع الخدمات السوداني بتفعيل دور رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة في العمليات الخاصة بتطوير وتحسين أداء العاملين ودعم قدراتهم التنافسية من خلال دعم الشفافية في مختلف قطاعات الأعمال ببيئة الأعمال السودانية، تم مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع الدراسات السابقة، وتقديم التأثيرات النظرية والتطبيقية وعدد من التوصيات بشأن الدراسات المستقبلية.

Abstract:

This study aims to study and test the modified role of business ethics in the relationship between intellectual capital and the employees' performance in the Sudanese services sector in Khartoum State. To achieve this, the researcher prepared a survey questionnaire and distributed it to the individuals of the research sample, which composed of students who work in this sector, and study at MBA in Sudanese universities. The researcher distributed 350 questionnaires, and 331 of questionnaires were collected with 94%. Only 27 questionnaires were not regained. The questionnaires, which were used in analyzing, were 323 with 92% of response. The recommendations contained in many previous studies that dealt with the study variables in different forms and dimensions, Also the study based on the Scientific theory and Expectancy theory in the interpretation of those relationships. The study model was built that showed three dimensions of the independent variable intellectual capital are (human capital, Structural capital and relationships capital), and four dimensions of the dependent variable (efficiency, effectiveness, quality of work life and creativity), and three dimensions of the modified variable (honesty, justice and transparency). The data was statistically processed using the Statistical Package for Social Sciences "SPSS-v25" to perform the exploratory factor analysis and some descriptive statistics methods. Then the data was processed through the Amos-25 program to perform the confirmatory factor analysis, path analysis and correlation analysis. The results of research appeared presence of a statistically significant effect of the capital of relationships and the dimensions of the employees performance (efficiency, quality of work life and creativity) and a non-significant impact between human capital and the efficiency of the employees performance in the Sudanese services sector, and the results of the research also indicated the existence of a modified role of transparency as a one of the dimensions of business ethics in amending The nature of the relationship between each of the capital of

relationships, creativity, human capital and efficiency of performance . The research recommended the need for the Sudanese services sector to focus on activating the role of intellectual capital in its various dimensions in the processes of developing and improving the employees performance, and supporting their competitiveness by supporting transparency in various business sectors in an its environment. The study findings were discussed and compared with previous studies, the study offered theoretical and applied implications and a number of suggestion for future studies.

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	البسمة	١
ب	الآية الكريمة	٢
ج	الإهداء	٣
د	الشكر والتقدير	٤
هـ	مستخلص الدراسة	٥
و	Abstract	٦
ح	قائمة الموضوعات	٧
م	قائمة الجداول	٨
س	قائمة الأشكال	٩
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
١	تمهيد	0.1
١	المقدمة	1.1
١	مشكلة الدراسة	2.1
٣	تساؤلات الدراسة	3.1
٤	أهداف الدراسة	4.1
٤	أهمية الدراسة	5.1
٥	حدود الدراسة	6.1
٥	التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	7.1
٧	تنظيم الدراسة	8.1
٧	خلاصة الفصل	9.1
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		
٨	مقدمة الفصل	0.2
٨	أداء العاملين	1.2
٨	تعريف العاملين	1.1.2
٩	العوامل المؤثرة على الأداء	2.1.2

٩	تقويم العاملين	3.1.2
١٠	إدارة الأداء	4.1.2
١١	رأس المال الفكري	2.2
١١	مفهوم رأس المال الفكري	1.2.2
١٣	أهمية رأس المال الفكري	2.2.2
١٥	خصائص رأس المال الفكري	3.2.2
١٦	مكونات (أبعاد) رأس المال الفكري	4.2.2
٢٠	قياس رأس المال الفكري	5.2.2
٢٣	عوامل المحافظة على رأس المال الفكري	6.2.2
٢٤	أخلاقيات العمل	2.3
٢٤	تعريف الأخلاق	1.3.2
٢٥	تعريف أخلاقيات العمل	2.3.2
٢٦	أهمية أخلاقيات العمل	3.3.2
٢٦	مصادر الأخلاقيات في منظمات الأعمال	4.3.2
٢٦	عناصر (أبعاد) أخلاقيات العمل	5.3.2
٢٨	محددات السلوك الأخلاقي	6.3.2
٣٠	العلاقة بين متغيرات الدراسة	4.2
٣٠	العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	1.4.2
٣٠	دور أخلاقيات العمل في تعزيز العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	2.4.2
٣١	خلاصة الفصل	5.2
الفصل الثالث: منهجية الدراسة		
٣٢	مقدمة الفصل	0.3
٣٢	نظريات الدراسة	1.3
٣٢	النظرية العلمية	1.1.3
٣٣	نظرية التوقع	2.1.3
٣٤	نموذج الدراسة	2.3
٣٥	تطوير فرضيات الدراسة	3.3

٣٥	أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	1.3.3
٣٨	أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين	2.3.3
٤٠	منهجية الدراسة	4.3
٤٠	وصف مجتمع وعينة الدراسة	1.4.3
٤١	مصادر وطرق الحصول على البيانات	2.4.3
٤١	مقاييس الدراسة	5.3
٤٢	وصف أداة الدراسة	6.3
٤٢	مصادر فقرات الدراسة	7.3
٤٦	تقييم أداة الدراسة	8.3
٤٦	الأساليب الإحصائية المستخدمة	9.3
٤٨	خلاصة الفصل	10.3
	الفصل الرابع: عرض وتحليل البيانات	
٥٠	مقدمة الفصل	4.0
٥٠	معدل الاستجابة	4.1
٥٠	تحليل البيانات الديموغرافية للمستجيبين	4.2
٥٢	اختبار صدق وثبات الاستبانة	4.3
٥٢	اختبار صدق الاستبانة	1.3.4
٥٢	التحليل العملي الاستكشافي	4.4
٥٢	التحليل العملي الاستكشافي لرأس المال الفكري	1.4.4
٥٤	التحليل العملي الاستكشافي لأداء العاملين	2.4.4
٥٥	التحليل العملي الاستكشافي لأخلاقيات العمل	3.4.4
٥٦	اختبار ثبات الاستبانة	2.3.4
٥٧	التحليل العملي التوكيدي	5.4
٥٨	التحليل العملي لرأس المال الفكري	1.5.4
٦٠	التحليل العملي التوكيدي لأداء العاملين	2.5.4
٦٢	التحليل العملي التوكيدي لأخلاقيات العمل	3.5.4
٦٤	تحليل الاعتمادية والصلاحية لمتغيرات البحث بعد التحليل العملي التوكيدي	6.4

٦٤	تحليل الاعتمادية والصلاحية لرأس المال الفكري بعد التحليل العملي التوكيدي	1.6.4
٦٥	تحليل الاعتمادية والصلاحية لأداء العاملين بعد التحليل العملي التوكيدي	2.6.4
٦٥	تحليل الاعتمادية والصلاحية لأخلاقيات العمل بعد التحليل العملي التوكيدي	3.6.4
٦٦	تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة	7.4
٦٨	تحليل المسار	8.4
٧٨	خلاصة الفصل	9.4
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج	
٧٩	مقدمة الفصل	0.5
٧٩	نتائج الدراسة	1.5
٧٩	نتائج اختبار الفرض الأول أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	1.1.5
٧٩	نتائج اختبار الفرض الثاني رأس المال الفكري على أداء العاملين	2.1.5
٨٠	مناقشة النتائج	2.5
٨٠	مناقشة النتائج الفرض الأول أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	1.2.5
٨٠	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع	1.1.2.5
٨٠	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة	2.1.2.5
٨٠	مناقشة نتائج الفرض الثاني أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين	2.2.5
٨١	أثر رأس مال العلاقات على الإبداع في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم	1.2.2.5
٨١	أثر رأس مال العلاقات على جودة حياة العمل في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم	2.2.2.5
٨١	أثر رأس مال العلاقات على الكفاءة في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم	3.2.2.5
٨٢	أثر رأس المال البشري على الإبداع في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم	4.2.2.5
٨٢	أثر رأس مال البشري على جودة حياة العمل في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم	5.2.2.5
٨٢	تأثيرات الدراسة النظرية والتطبيقية	5.3
٨٣	محددات الدراسة	5.4
٨٤	مقترحات لبحوث مستقبلية	5.5

٨٤	خلاصة الدراسة	5.6
٨٥	قائمة المراجع	5.8
٩٠	الملاحق	5.9

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.3	الفرضية الأولى الرئيسية للدراسة أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	٣٧
2.3	الفرضية الرئيسية للدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	٣٩
3.3	دلالات مقياس ليكرت الخماسي	٤١
4.3	البيانات الديموغرافية للمبحوثين	٤٢
5.3	مصادر عبارات أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري	٤٣
6.3	مصادر عبارات أبعاد المتغير التابع أداء العاملين	٤٤
7.3	مصادر عبارات أبعاد المتغير امعدل أخلاقيات العمل	٤٥
8.3	نتائج اختبار الفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للعينة الاستطلاعية	٤٧
1.4	معدل الاستجابة	٥٠
2.4	تحليل البيانات الديموغرافية للمستجيبين	٥١
3.4	التحليل العملي الاستكشافي لعبارات محاور رأس المال الفكري (حجم العينة ٣٢٣)	٥٣
4.4	التحليل العملي الاستكشافي لعبارات محاور أداء العاملين (حجم العينة ٣٢٣)	٥٤
5.4	التحليل العملي الاستكشافي لعبارات محاور أخلاقيات الأعمال (حجم العينة ٣٢٣)	٥٥
6.4	معامل الاعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان بعد التحليل العملي التوكيدي (حجم العينة ٣٢٣)	٥٦
7.4	مؤشرات جودة المطابقة التحليل العملي التوكيدي للمتغير المستقل رأس المال الفكري	٦٠
8.4	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العملي التوكيدي للمتغير التابع أداء العاملين	٦٢
9.4	مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العملي التوكيدي للمتغير المعدل أخلاقيات العمل	٦٤

٦٥	تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) بعد التحليل العملي التوكيدي	10.4
٦٥	تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير التابع (أداء العاملين) بعد التحليل العملي التوكيدي	11.4
٦٦	تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير المعدل (أخلاقيات العمل) بعد التحليل العملي التوكيدي	12.4
٦٦	تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة	13.4
٧٠	العدالة لا تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	14.4
٧٢	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة و(الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات وجودة حياة العمل)	15.4
٧٣	مؤشرات جودة النموذج للفرضية الرئيسية الأولى (أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين)	16.4
٧٥	أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين	17.4
٧٦	مؤشرات جودة النموذج للفرضية الرئيسية الثانية العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	18.4
٧٧	المسار من العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	11.4
٧٨	ملخص النتائج	11.4

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.2	محددات السلوك الأخلاقي	٢٨
2.2	العوامل المحددة للسلوك الأخلاقي لبارتو	٢٩
1.3	نموذج الدراسة	٣٤
1.4	التحليل العاملي التوكيدي لرأس المال الفكري	٥٩
2.4	التحليل العاملي التوكيدي لأداء العاملين	٦١
3.4	التحليل العاملي التوكيدي لأخلاقيات العمل	٦٣
4.4	العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة والمعدل	٦٧
5.4	العدالة لا تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	٦٩
6.4	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	٧٢
7.4	العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين	٧٥

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

0.1 تمهيد :

يتم في هذا الفصل عرض المشكلة حيث يتم عرض فجوات بحثية مدعمة بالدراسات السابقة ، ومن ثم أسئلة الدراسة التي تمت صياغتها على ضوء خلفية مشكلة الدراسة، وبعد ذلك يتم عرض أهداف الدراسة ، ثم سرد أهمية الدراسة التي تنقسم إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية ، كذلك يتم تناول متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية ، وأخيراً تنظيم الدراسة والذي قسمت فيه الدراسة إلى خمسة فصول هي كل ما تحويه الدراسة .

1.1 المقدمة :

أدركت الشركات العالمية في ظل التغيرات البيئية المتسارعة أن العامل الوحيد الذي يمكن أن يوفر لها ميزة تنافسية ويحقق لها التطور هو تنمية وتطوير الأصول والموجودات غير الملموسة والتي يطلق عليها رأس المال الفكري . (شعبان والفرا ، 2011)، ويمثل رأس المال الفكري قدرة متفردة تتفوق بها المنظمات والشركات المختلفة على منافسيها في مختلف المجالات من خلال تكامل مهارات مختلفة للعاملين بها لما يمتلكونه من طاقات خلاقية مبدعة ومعارف متميزة وخبرات ومهارات خاصة لفئة من العاملين تمكنهم من الإسهام في تطوير الأداء بالمنظمة في حين أنها لا تتوافر لغيرها من المنظمات ويصعب تقليدها أو مجاراتها من قبل المنافسين. (Stewart, 2003).

عليه فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين وتحليل العلاقة بينهما في وجود المتغير المعدل أخلاقيات العمل. كما أن أداء العاملين يمثل درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ويشير إلى الكيفية التي يؤدي بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن ، ٢٠٠٢) ، ولا شك أن المعرفة النادرة والمهارة والإبداع والابتكار والخبرة العميقة هي عوامل تؤدي إلى زيادة فاعلية أداء العاملين من خلال التعلم والمعرفة بمتطلبات الوظيفة والجودة والكفاءة والإبداع (الهيجان، ٢٠٢٧، ٥١). وتعتبر أخلاق العمل إحدى الموضوعات المعاصرة التي وجدت اهتماماً كثيفاً في الفترة الأخيرة،، ولا توجد إدارة فاعلة ومنتجة بدون أخلاق . كما أنه لن تتحقق كفاءة أو فاعلية في أداء العاملين إن لم توجد نظم أخلاقية تحكم وتوجه سلوك العاملين وتصرفاتهم (حسن ٢٠٢٠) . أما قطاع الخدمات فإنه يُعد أهم القطاعات الاقتصادية في السودان، نظراً لمساهمته الكبيرة في الناتج المحلي الإجمالي والتي بلغت 50.4% في العام 2018 وهي نسبة أكبر من نسبة مساهمة القطاعين الزراعي والصناعي مجتمعين (القطاع الزراعي 28.2%، القطاع الصناعي 21.4%) (التقرير الثامن والخمسون لبنك السودان المركزي، 2018، ص122).

عليه فإن هذا البحث يسعى لمعرفة دور أخلاقيات العمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه منظمات اليوم مشكلات وصعوبات كثيرة بسبب التغير والاضطراب المستمر في البيئة بشكلٍ يصعب معه التنبؤ ، الأمر الذي يتطلب من المنظمة والعاملين فيها جهوداً كبيرة للعمل على تجاوز هذه الصعوبات والمشكلات ، ومن هنا يأتي دور أداء العاملين كأحد العوامل المهمة لمواجهة التقلبات البيئية ، من خلال العمل على التحسين المستمر والتطوير لكفاءة وفاعلية العاملين وزيادة مقدراتهم وتشجيعهم على الإبداع والابتكار ، ويعتبر رأس المال البشري العنصر الأكثر أهمية من بين عناصر رأس المال الفكري إذ أنه العنصر الذي يعمل على تكامل معارف ومهارات وقدرات العاملين وعمليات صنع القرارات والريادة والإبداعات المتحققة (Ferreira,2010).

ومن جانب آخر وبمراجعة أدبيات الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من الفجوات البحثية التي سيتم دراستها وسدها في هذه الدراسة والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

1.2.1 الفجوة البحثية الأولى: (الدور المعدل لأخلاقيات العمل):

حيث ستختبر الدراسة دور أخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين ، يلاحظ أن هنالك عدة دراسات تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري وبعض من أبعاد أداء العاملين، إلا أن هنالك عدم اتفاق حول هذه العلاقة فهنالك دراسات وجدت أن هنالك علاقة بينهما مثل دراسة (الروسان والعجلوني ، ٢٠١٠) التي درست العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء والإبداع ووجدت أن هنالك علاقة إيجابية لبعض أبعاد رأس المال الفكري والإبداع ، بينما غابت هذه العلاقة لأبعاد أخرى لرأس المال الفكري ، كما أكدت دراسة (كمال ورفاعي، ٢٠١٩) التي درست العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي وتوصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وبعض أبعاد الأداء الوظيفي (الأداء السياقي) بينما وجدت علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري والبعض الآخر من أبعاد الأداء الوظيفي (الأداء المعاكس).

كما أن هنالك دراسات بينت وجود علاقة إيجابية لجميع أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين مثل دراسة (عبد الستار ، ٢٠٢٠) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين جميع أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي ، العلاقات) وأداء العاملين. في حين أن دراسة (Wang & Chen, 2013) لم تتوصل لوجود علاقة بين كل أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين .

من العرض السابق للدراسات السابقة يلاحظ أن هنالك عدم اتفاق حول اتجاه هذه العلاقة ، وفي مثل هذه الحالة فإن بارون وكيني (Baron & Kenly, 1986) يريان أن هنالك حاجة لإدخال متغير يعمل على تصحيح هذه

العلاقة ، لذلك فقد تم اختيار أخلاقيات العمل لما لها من دور حيوي في قياس تحسين أداء العاملين ، كما أن هناك بعض الدراسات التي قد تناولت أخلاق العمل كمتغير معدل مثل دراسة (Ma L, Cao Y, Jiang D, Gau Y, Du X 2020) التي تناولت أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين أخلاقيات تنظيم المشاريع والأداء. ونظراً لاهتمام الكتاب والباحثين بموضوع أخلاقيات العمل ، ولتعدد آرائهم بالإضافة إلى ظهور العديد من المشاكل الناجمة عن التصرفات غير الأخلاقية للأفراد أثناء تأديتهم لأعمالهم بشكل واضح وملحوظ وما ينعكس بشكل سلبي من هذه التصرفات على الأفراد والمجتمع والمنظمة (حسن ، ٢٠٢٠) ، ، وبالإضافة إلى ما لاحظته الدراسة من بعض المظاهر التي تشير إلى عدم الالتزام بأخلاقيات العمل من قبل بعض العاملين ، لذلك فإن هذه الدراسة ستعمل على دراسة والتعرف على دور أخلاق العمل في تعديل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

2.2.1 الفجوة البحثية الثانية : (أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين) :

لوحظ أنه وعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لأداء العاملين في تطوير منظمات الأعمال وإضافته ميزة تنافسية للمنظمة ، إلا أنه من النادر تناول الدراسات لأداء العاملين وربطه بشكل مباشر مع رأس المال الفكري ، حيث إن الدراسات ركزت على تناول العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء بصورة عامة مثل دراسات (Camfield, Giacomello&Sellitto (2018). Semiriti N., Das N (2017).Latif et (2014) والطراونة (٢٠١١) وراضي (٢٠١٣) .

كما أن هناك دراسات أخرى قد تناولت رأس المال الفكري مع متغيرات أخرى مختلفة ، مثل دراسة القرالة (٢٠١٤) ودراسة العبيدي والجراح (٢٠١٤) ودراسة (Lin, Huang, Du & Lin(2012) ودراسة Wan Ginesti, & Chin (2013). ودراسة (Dzenopojae, Jansevic&Bontis(2016) ودراسة، ودراسة (Caidarelli&Zampella (2018) يتضح أن الدراسات السابقة التي درست العلاقة المباشرة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين نادرة وقليلة ، ومن هنا تبرز الفجوة البحثية الثانية التي سوف يتم اختبارها في هذه الدراسة والمتمثلة في دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

3.1 تساؤلات الدراسة:

استناداً على مشكلة الدراسة والفجوات البحثية التي تم اكتشافها لتتم دراستها، فإنه يلزم صياغة هذه المشكلة في شكل تساؤلات لتتم الإجابة عليها، وصولاً إلى الأهداف والفرضيات التي ستبنى في ضوء هذه الأسئلة لإجراء الاختبارات الإحصائية واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

حيث تم صياغة السؤال الرئيسي للدراسة علي النحو التالي:

1.3.1 ما هو أثر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات) على أداء العاملين (الكفاءة ، الفاعلية ، جودة حياة العمل ، الإبداع) في قطاع الخدمات السوداني؟ وتنبثق منه عدة أسئلة فرعية علي النحو التالي:

١. هل أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني؟

٢. ما هو أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني؟

٣. ما هو أثر رأس المال الفكري على أخلاقيات العمل في قطاع الخدمات السوداني؟

4.1: أهداف الدراسة :

١. الهدف الرئيسي من الدراسة التحقق من أثر متطلبات رأس المال الفكري على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني ، من خلال أخلاقيات العمل كمتغير معدل .
ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدد من الأهداف الفرعية علي النحو التالي :
١. دراسة أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم.
٢. بيان أثر رأس المال الفكري على أخلاقيات العمل في قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم.
٣. اختبار أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم.
٤. دراسة وتحليل الدور المعدل لأخلاقيات العمل والتي يمكن ان تؤثر في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم.

5.1 : أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بوصفها احدي المحاولات التي تناولت الربط بين رأس المال الفكري وأداء العاملين وقياس الدور المعدل لأخلاقيات العمل في هذه العلاقة، كما انها تعالج موضوعاً لم يلق اهتماماً مناسباً في قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم علي حد علم الدراسة، لذا جاءت أهميته مقسمةً إلي

1.5.1: الأهمية النظرية : Theoretical contribution :

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في الآتي :

١. تسعى الدراسة إلي تقديم إسهاما علمياً لتقليل الفجوة بين الأبحاث الأجنبية التي تنتم بالجزارة والأبحاث العربية التي تنتم بالندرة في مجال رأس المال الفكري خاصة في قطاع الخدمات السوداني .
٢. المساهمة من خلال الدراسة في سد الفجوة المتمثلة في عدم وجود دراسات ميدانية كافية خاصة بموضوع تطبيق رأس المال الفكري وعلاقته بأداء العاملين في المؤسسات الخدمية بالدول النامية.
٣. كذلك تقوم هذه الدراسة بالمساهمة من خلال الدراسة على معرفة أثر أداء العاملين في تطوير مؤسسات الخدمات في الدول النامية.
٤. المساهمة من خلال الدراسة على معرفة أثر أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين، الأمر الذي يعتبر مساهمة مقدره للمعرفة.

2.5.1.: الأهمية التطبيقية:

تتجسد الأهمية التطبيقية للدراسة في الآتي:

١. هذه الدراسة يتوقع ان تساعد متخذي القرار في المؤسسات السودانية في توفير فهم أفضل لهم فيما يتعلق بأداء العاملين وأخلاقيات العمل.
٢. تساعد متخذي القرار في معرفة تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين.
٣. تساعد متخذي القرار في معرفة أي من أبعاد رأس المال الفكري الأكثر تأثيراً على أداء العاملين.
٤. المساهمة من خلال الدراسة على معرفة أثر أخلاقيات العمل كمتغير معدل في العلاقة بين رأس المال الفكري أداء العاملين.
٥. تساهم فيما سوف تصل إليه هذه الدراسة من نتائج وما سوف تقترحه من مقترحات وما توصي به من توصيات متعلقة برأس المال الفكري وأداء العاملين وإمكانية الاستفادة من مخرجات الدراسة في الواقع العملي لمؤسسات قطاع الخدمات السوداني.

6.1: حدود الدراسة :

تتمثل حدود هذه الدراسة في الآتي :

- 1.6.1 **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على التعرف على دور أخلاقيات العمل في تعديل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في الشركات الخدمية العاملة بولاية الخرطوم.
- 2.6.1 **الحدود البشرية:** ركزت هذه الدراسة على الموظفين في المؤسسات الخدمية العاملة بولاية الخرطوم.
- 3.6.1 **الحدود المكانية:** المؤسسات الخدمية العاملة بولاية الخرطوم.
- 4.6.1 **الحدود الزمانية:** خلال الفترة من ٢٠١٨ – ٢٠٢٠م.
- 7.1 **التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:**

لأغراض الدراسة تم تحديد التعريفات الإجرائية لجميع متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والمعدلة على النحو التالي:

- 1.7.1 **رأس المال الفكري:** هو القيمة التي يمكن استخلاصها من مهارات وخبرات ومعلومات ومواهب وابتكارات العاملين بالمنظمة والعمل على تحويلها إلى قيمة مادية ملموسة ، بحيث تستفيد منها المنظمة في تعزيز موقعها في السوق وموقفها التنافسي وصورته الذهنية وعلاقتها مع أصحاب المصلحة . (زيتوني وكريم ، ٢٠١١)

- 2.7.1 **رأس المال البشري:** هو مجموعة العاملين الذين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها المعرفة والمهارة والخبرة والقيم التي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية للمنظمة لتحسين أداء عمليات المنظمة. (العنزي وصالح ، ٢٠٠٩)

3.7.1 رأس المال الهيكلي : هو الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والهيكل التنظيمي وكل ما يدعم إنتاجية الموظفين، فهو أي شيء في المنظمة يقدّم التسهيلات لرأس المال البشري ويمكنهم من أداء وظائفهم. (Uadiae&Uwigbe, 2011)

4.7.1 رأس مال العلاقات : يتضمن العلاقة بين الأفراد داخل المنظمة ، وبين الأطراف الخارجية التي تسهل العمل ، وتعمل على خلق قيمة لها. (Lin, 2010)

5.7.1 أداء العاملين : هو كافة الأفعال والتصرفات والسلوكيات التي تبدر من الموظف عند أدائه لوظيفته بكفاءة وفاعلية ، وتتضمن حسن الأداء وجودة العمل والإلمام بالخبرة الفنية والتنظيمية اللازمة بالإضافة إلى العمل ضمن الفريق وممارسة الاتصال الفعال ، والالتزام بتطبيق اللوائح والنظم وقيم وأخلاقيات المهنة .(حسن ، ٢٠٠٢).

6.7.1 الكفاءة : هي قدرة الفرد على اختيار المسلك الذي يحقق احسن نتيجة بتطبيق الموارد المتاحة.(جودة ، ٢٠٠٦).

7.7.1 الفاعلية : القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك ، فهي تمثل العلاقة بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة.(خرخاش والباهي ، ٢٠١٥).

8.7.1 جودة حياة العمل : تتعلق جودة حياة العمل برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة من الاحتياجات الإنسانية (الأمان الوظيفي ، الصحي ، الاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية ، وحاجات تقدير الذات ، واحتياجات الإدراك ، والاحتياجات المعرفية ، والاحتياجات الجمالية) وذلك نتيجة للمشاركة في العمل ، إذ ترتبط جودة حياة العمل بأداء العاملين ونتاجيتهم وولائهم الوظيفي .(مرزوق ، ٢٠١٧).

9.7.1 الإبداع : هو توليد طرق واساليب مفيدة لإنجاز الأعمال. (فضل وإبراهيم ، ٢٠١٥).

10.7.1 أخلاقيات الأعمال : هي تطبيق المعايير الأخلاقية الفردية في مواقف الأعمال المختلفة . (Pride ,2005)

11.7.1 الشفافية : تعني الوضوح والعلانية والالتزام بالمتطلبات أو الشروط المرجعية للعمل، وتكافؤ الفرص للجميع ووضوح القوانين وبساطة صياغتها وسهولة فهمها، هذا بالإضافة إلى سهولة الإجراءات التنفيذية وبساطتها، وعدم تعقيدها والسماح بالالتفاف عليها، وإطالتها غير المبررة ، وكذلك النزاهة في تنفيذها . (Amzan et al ,2009)

12.7.1 العدالة : تشير إلى المساواة والإنصاف في معاملة العملاء والمساواة بينهم في توزيع وقت العمل. (Pride ,2005)

13.7.1 الأمانة : هي التجرد وعدم الانحياز للمصلحة الشخصية ، وأن يكون العاملون في الشركة محل ثقة العملاء وحفظ الأسرار.(Pride ,2005) .

8.1 تنظيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول ، حيث يحتوي **الفصل الأول** على الإطار العام للدراسة ويشتمل على المقدمة العامة للدراسة ، مشكلة الدراسة ، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، وتنظيم الدراسة والخلاصة ، يليه **الفصل الثاني** الذي يحتوى على الإطار النظري ويشتمل على مفاهيم متغيرات الدراسة والعلاقات بين المتغيرات، بينما **الفصل الثالث** يستعرض منهجية الدراسة، نظرية الدراسة، نموذج الدراسة، تطوير فرضيات الدراسة، مصادر جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة ومقاييس الدراسة، وقياس صدق (الأداة) والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل، يليه **الفصل الرابع** الذي يحتوي على تحليل البيانات ، وقياس ثبات (الأداة) واختبار فرضيات الدراسة وأخيراً يأتي **الفصل الخامس** الذي يتم فيه مناقشة النتائج والتوصيات ومضامين النظرية والتطبيقية للدراسة ومحدداتها والمقترحات بالبحوث المستقبلية.

9.1 خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل عرض مشكلة الدراسة من خلال عرض فجوات بحثية مدعمة بالدراسات السابقة ، ومن ثم مناقشة أسئلة الدراسة التي تمت صياغتها على ضوء خلفية مشكلة الدراسة، كما تم عرض أهداف الدراسة ، وسرد أهمية الدراسة التي تم تقسيمها إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية ، كذلك تم تناول متغيرات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية ، وأخيراً تم عرض تنظيم الدراسة والذي قسمت فيه الدراسة إلى خمسة فصول هي كل ما تحويه الدراسة

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

0.2: مقدمة الفصل:

يشتمل هذا الفصل على أربعة مباحث ، يتناول المبحث الأول رأس المال الفكري ، حيث يستعرض مفهومه وأهميته وخصائصه وأبعاده وقياسه وطرق المحافظة عليه ، بينما يتناول المبحث الثاني مفهوم وأبعاد أداء العاملين ، ويتناول المبحث الثالث مفهوم وأبعاد أخلاقيات العمل ، وفيه يتم تسليط الضوء على تعريف الأخلاق لغةً واصطلاحاً وتعريف أخلاقيات العمل . أما المبحث الرابع فيتناول العلاقة بين كلٍ من رأس المال الفكري وأخلاقيات العمل وأداء العاملين.

1.2: أداء العاملين :

إن نجاح المنظمات مرتبط بكفاءة العاملين فيها ، لذلك فقد وجد موضوع أداء العاملين أهميةً كبيرةً من الكتاب والباحثين والمديرين ، سواءً بالنسبة لأداء الأفراد أو المنظمة . وكان الاهتمام بالموضوع من جميع جوانبه من حيث الأداء الوظيفي للعاملين ومعايير الأداء الفعال أو تقييم الأداء ، وإدارة الأداء . يعتبر مفهوم الأداء من الموضوعات الرئيسية والأساسية في نظريات السلوك الإداري بصورة عامة ونظريات التنظيم الإداري بصفة خاصة ، وقد شهد اهتماماً بحثياً فاضت به الدوريات العربية والأجنبية ، ولا يزال من أكثر الموضوعات إثارةً للجدل سواءً فيما يتعلق بالتعريف أو العناصر التي يتضمنها . إن المنظمات تسعى دائماً إلى الإرتقاء بأداء العاملين فيها وتحقيق التطور والنمو من خلالهم ، وبالتالي فهي تدربهم وتطورهم وتحفزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها وفقاً للمعايير المحددة كميّاً ونوعياً للجهود المبذولة ونمط الأداء .

1.1.2 : تعريف أداء العاملين :

عرف المرسي الأداء بأنه عبارة عن نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود جميع الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة ، التي تتبنى بناء الجودة وتحسينها . وعرفه صقر بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، ويمكن التمييز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس على أساسها أداء الفرد هي :

- كمية الجهد المبذول : وتشير إلى حجم العمل أو الإنتاج الذي يقوم به الفرد خلال فترة زمنية محددة.
- نوعية الجهد : وتشير إلى نوع العمل الذي يقوم به الفرد.
- نمط الأداء : ويشير إلى الأسلوب الذي يتبعه العامل عند أدائه للعمل.

وعرفت (حسن ، ٢٠٠٢) الأداء الوظيفي بأنه حجم الشعور أو التأثير الإيجابي للأفراد تجاه أعمالهم في المؤسسات التي يعملون فيها . وعرفه (هلال، ١٩٩٦) بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها

المنظمة أو جهة عمله ، ويعنى بالنتائج التي يحققها الموظف في المنظمة . ويشير Bovelols إلى أن الأداء الوظيفي ينطوي على واجبات ومسؤوليات يجب تحقيقها ، فهو انعكاس لمدى نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف تتعلق بعمله أياً كانت طبيعة عمله . (العجلة ، ٢٠٠٩)

وأشارت (سليمان ، ٢٠١٣) إلى ثلاثة أبعاد لأداء العاملين هي : المعرفة بمتطلبات العمل حجم العمل المنجز ، وجودة العمل المنجز .

2.1.2 : العوامل المؤثرة على الأداء :

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء منها : (آدم ، ٢٠١٤)

١/ حجم العمل قد يؤثر في الأداء . فإذا كانت المنظمة تعالج حجماً كبيراً من العمل فإنها تحتاج إلى كمية كبيرة من الموارد مما تحتاجه تلك المنظمة التي تعالج حجماً أقل من نفس العمل .

٢/ وجود الأعمال المتأخرة قد يؤثر على معدل الإنتاج .

٣/ تؤثر التحسينات التنظيمية والإجرائية تأثيراً مباشراً على الأداء .

٤/ قد يتباين الأداء في العمليات المتماثلة بحسب المواقع الجغرافية للوحدات بسبب الظروف المحلية .

٥/ تقضي نوعية وحدات العمل التامة إلى معدلات أداء مختلفة ، ذلك أن معدلات الأداء بطبيعتها كمية ، وقد تحتوي على متغيرات عن نوعية العمل المنجزة قد تظهر عملية ما .

كذلك ينظر البعض إلى أن العوامل المؤثرة على الأداء تتمثل في الآتي : (آدم ، ٢٠١٤)

(أ) دقة المعلومات التي تتخذ على أساسها العديد من القرارات مثل قرارات النقل والترقية .

(ب) سلوك المرؤوسين .

3.1.2 : تقويم أداء العاملين :

• مفهوم تقويم الأداء : تعددت تعريفات تقويم الأداء ، حيث ورد منها :

١/ تعريف زكي مكي إسماعيل : عرفه بأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء ونتائجه ، وذلك من خلال فترات زمنية محددة وشكلٍ موضوعي. (إسماعيل ، ٢٠٠٩)

٢/ تعريف مجيد محمد الكرخي : حيث عرفه بأنه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على الانحرافات ، وتشخيص مسبباتها مع

اتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الانحرافات ، وتكون المقارنة بين ما هو محقق وما هو مستهدف. (الكرخي ، ٢٠١٠)

٣/ تعريف Beach : يعرفه بأنه العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل (المغربي والعنقري ، ٢٠١٤ : ٢٣٤) .

٤/ يشير Hall & Goodale إلى أن تقييم الأداء يمثل العملية التي من خلالها تقيس المنظمة مدى جودة العمل الذي يمارسه العاملون بها ، ومحاولة تنمية وتطوير هذا الأداء . (المغربي والعنقري ، ٢٠١٤ : ٢٣٦)

يلاحظ من التعريفات السابقة أن عملية تقييم الأداء هي عملية تهدف إلى التحسين المستمر وتطوير أداء العاملين بالمنظمة ، كما أنه يدعم عمليات الرقابة على الأداء وتخطيط وتنمية المسار الوظيفي، وتتطلب عملية تقييم الأداء وجود أساس أو معيار تتم المقارنة على أساسه والحكم على معدلات أداء العاملين .

عليه فإن عملية تقييم الأداء تنطوي على بعض العناصر أو الأبعاد الأساسية : (محمد ، ٢٠١٣ : ٨٦)

(أ) وجود معدلات أو مستويات واضحة وموضوعية ينبغي أن يصل إليها الأفراد.

(ب) قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالأداء .

(ج) تقرير مدى نجاح الفرد في أداء العمل وإمكانية تقدمه في المستقبل .

4.1.2 : إدارة الأداء :

يقصد بإدارة الأداء الاهتمام بأداء العاملين كأفرادٍ أو جماعاتٍ داخل المنظمة ، وإدارة الأداء هي الجهود التي تبذل من قبل المنظمة والهادفة للقيام بالوظائف الإدارية نحو الأداء الفردي والجماعي . ويرى ديسلر أن إدارة الأداء هي العملية التي من خلالها يتأكد صاحب العمل من توجيه العاملين نحو تحقيق الأهداف التنظيمية. (جاد الرب ، ٢٠٠٩) .

● أهمية إدارة الأداء : تتأتي أهمية إدارة الأداء في كونها تساهم في الآتي : (أدم ، ٢٠١٤)

- ١- تعتبر إدارة الأداء أن أداء العاملين وظيفاً مهمة لتحقيق أهداف المنظمة.
- ٢- لها أثر واضح في ظل بيئة التنافس الدولي ، حيث إن مجهود كل عامل يكون موجهاً نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة .
- ٣- تعد إدارة الأداء أسلوب فعال لزيادة الإنتاجية .

٤- تساعد صاحب العمل وإدارة المنظمة نحو التحسين المستمر كمنهجٍ من مناهج إدارة الجودة الشاملة .

٥- تركز إدارة الأداء على الدمج والتكامل بين تحديد الأهداف وتقييم الأداء وتطوير العاملين.

2.2: رأس المال الفكري

1.2.2: مفهوم رأس المال الفكري

أخذ عالم الأعمال اليوم مساراً جديداً ، متجاوزاً عصر المعلومات ومنطلقاً إلى عصر آخر يمثل فيه الاستثمار في الموجودات الفكرية غير الملموسة أهم المرتكزات التي يقوم عليها رأس المال الفكري . ويلاحظ أن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على الأفكار الخلاقة والمفكرين والمبدعين أصحاب العقول المبتكرة المنتجة ، وانطلاقاً من أهمية رأس المال الفكري وتواصلها مع الجهود البحثية السابقة يأتي هذا البحث مركزاً علي العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين ، والدور المعدل لأخلاقيات العمل لهذه العلاقة.

إن أول من أطلق مصطلح رأس المال الفكري هو John Kenneth Galbraith في عام ١٩٦٩م إلا أن المصطلح قد شهد انتشاراً واسعاً ، وتطور مفهومه في العقد الأخير من القرن العشرين ، ويمكن القول بأن رأس المال الفكري قد برز بصورة أوضح مع انفجار ثورة المعلومات واهتمام الدول والمؤسسات ومنظمات الأعمال بنوعي المقدرات الفكرية والمعرفة النادرة والخبرة واعتبارها منتجات غير ملموسة تمثل مصدراً للنجاح والتطور ، وقد أشار (Kristandi,2006) إلى عدم الاتفاق بين الباحثين في المجالين الأكاديمي والتطبيقي على مصطلح مشترك لرأس المال الفكري عند تعرضهم للبحث والدراسة في هذا المجال ، حيث أطلقت على رأس المال الفكري العديد من المصطلحات منها :

١- الموجودات (الأصول) غير الملموسة أو المعنوية Intangible Assets

٢- الأصول الفكرية Intellectual Assets

٣- الأصول المبنية على المعرفة Knowledge based Assets

٤- الملكية الفكرية Intellectual Property

٥- رأس المال المعرفي Knowledge Capital

٦- رأس المال الفكري Intellectual Capital

لقد زخرت الأدبيات بتعريفات عديدة لرأس المال الفكري ، والذي يرمز له بالرمز (IC) اختصاراً للمصطلح Intellectual Capital ، حيث عرفه (Kaya,2010) بأنه العوامل التي تتكون في جوهرها من المعارف والمهارات والخبرات والمعلومات، والتي تؤثر في النجاح الحالي والمستقبلي للمنظمة ، وتؤسس للمكانة السوقية للمنظمة مفاًرنةً بالمنظمات المنافسة ، وتتمثل تلك العوامل في عددٍ من العوامل غير الملموسة مثل المعارف ، ونظم المعلومات ، وبراءات الاختراع ، وحقوق النشر والتأليف ، واتفاقيات الترخيص.

وعرف (العنزي وصالح ، ٢٠٠٩) رأس المال الفكري بأنه مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية عناصرها "معرفة ومهارة وخبرة وقيم" يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات الشركة وتطوير مساحة إبداعاتها بشكلٍ يحقق لها علاقاتٍ فاعلةٍ مع الأطراف المتعاملة معها ويجعل الفرق في قيمتها الدفترية عن القيمة السوقية كبيراً . كما عرف Reid رأس المال الفكري على أنه المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والخبرات والمهارات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن تطبيقها بهدف خلق الثروة (زيتوني وكريم ، ٢٠١١) ، ووصف Edvinsson رأس المال الفكري بأنه الأصول غير الملموسة التي تتسم بعدم وجود كيان مادي ، بالإضافة إلى عدم التأكد من المنافع المستقبلية المتوقعة منها، نظراً لصعوبة التنبؤ بالعمر الإنتاجي لها الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة قياسها وتقييمها، إلا أن هذه الأصول من أهم محددات القدرة التنافسية للمنظمة. (شعبان ، ٢٠١١) ، فيما وصف (Bontis,2008) رأس المال الفكري بأنه بعيد المنال ، إلا أنه بمجرد اكتشافه واستغلاله فإنه يزود المنظمة بموردٍ جديدٍ يعتمد عليه ، ويقود إلى اكتمال المنظمة ونجاحها . كما وصفه Cohen et al بأنه مثل عضلات الجسد البشري يعاني من الإهمال فلنحذر فإن لم نستعمله فسوف نفقده.(Bontis and Richardson,2000) .

يرى Druker أن رأس المال الفكري يتمثل في نخبةٍ من الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية ، والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة ، وتطوير الأفكار القديمة ، بما يمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها ، وتجعلها في موقعٍ يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة ، ولا يركز رأس المال الفكري في مستويٍ تنظيميٍ معين دون غيره ، كما لا يشترط توافر شهادةٍ أكاديميةٍ لمن يتصف به (زيتوني وكريم ، ٢٠١١ : ٥) .

أما April فقد فرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري ، حيث عرف رأس المال المادي بأنه الموارد المادية التي تظهر في ميزانية المنشأة ، منها على سبيل المثال العقارات والتجهيزات والبرمجيات وغيرها . بينما عرف رأس المال الفكري بأنه ثقافة المنظمة ، والمعرفة التكنولوجية ، والعلاقات التجارية ، وبراءات

الاختراع ، والمعارف المالية التي يتقاسمها العاملون في المنظمة ، وكذلك التعليم المتراكم والخبرة (الزيات ، ٢٠٠٨) .

يلاحظ أن التعريفات السابقة جميعها في تعريفها لرأس المال الفكري قد أجمعت على أنه يشمل القدرات والطاقت الفكرية الخلاقة للقوى العاملة بالمنظمة ، والتي تعتبر موجودات غير ملموسة ، وتقود المنظمة للنجاح والتطور ، وهي بالضرورة متجددة ومتطورة وخلاقة ، باعتبارها فكر إبداعي ومعرفة ابتكاريه .

عليه فإنه يمكن القول بأن مفهوم رأس المال الفكري من المفاهيم دائمة التجدد وذلك لارتباطه ببيئة العمل والتي لا تتسم بالثبات ، لذلك لا يمكن إعطائه مفهوماً محدداً ، ولكن يمكن القول بأن رأس المال الفكري هو المعرفة المتراكمة في عقول الموارد البشرية للمنظمة والناجمة عن خبرات الممارسة الفعلية للعمل والتي تجعل الفرد قادراً على الإبداع والابتكار والإتيان بالجديد بالإضافة إلى القدرة التنظيمية للمنظمة ولا يحتاج إلى مستوى تنظيمي أو وظيفي ، أو حتى درجة أو شهادة علمية ، ويتوجب استخدامها وإلا ستفنى وتفقد.

2.2.2: أهمية رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري من أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لأنه يمثل قوى علمية للمورد البشري تجعله قادراً على إحداث وإدارة التغيير الاستراتيجي في المنظمة ، فضلاً عن ابتكاراتهم المتلاحقة. وتنبثق أهمية رأس المال الفكري من أهمية الدور الذي تلعبه هذه النخبة من القوى العاملة والمتمثلة بتقديم الأفكار الجديدة والابتكارات والاختراعات التي تسهم في تحسين المركز التنافسي للمنظمة ويعتبر الأساس لخلق منظمات أعمال ناجحة ، حيث يعد بمثابة ميزة تنافسية ، وكنزاً مدفوناً ، و يعتبر رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم كون الموجودات الفكرية قوة خفية تضمن بقاء المنظمة. (ابن حمدان ، ٢٠٠٢) .

يرتبط رأس المال الفكري ارتباطاً وثيقاً بالقيمة المضافة للعديد من المنظمات ، إلا أنه لا يتم الاعتراف بذلك أو إثباته في البيان المالي السنوي للمنظمة ، غير أنه على الأرجح يزيد من قيمة أداء الأعمال التنافسية للمنظمة ، ويؤدي إلى رضا جميع أصحاب المصلحة Stakeholders ، وقد ذكر Itami أن رأس المال الفكري يمثل تكنولوجيا الشركة ، وثقة العملاء ، والصورة الذهنية للعلامة التجارية للمنظمة ، وثقافة المنظمة. كما قال Smith إن رأس المال الفكري ليس كأي عمل سهل ، مثلما هو الحال في رأس المال العامل أو الأصول المادية التي يسهل تقييم مساهمتها في قيمة الشركة ، ومع ذلك فإن قيمة المنظمة تظل بعيدة المنال. (Wang,2011)

انطلاقاً مما دعا إليه "Stewart,1997" بالتأكيد على أن رأس المال الفكري يعتبر الثروة الأكيدة التي لا يمكن أن تستغني عنه أي منظمة ، وأن هذا النوع من رأس المال على عكس رأس المال المادي أو العيني لا يمكن رؤيته أو الإمساك به أو تقييمه بأثمان محدودة ، وعلى ذلك فقد سارعت الدول ومراكز البحوث والدراسات إلى عقد المؤتمرات وإقامة الندوات حول تحليل مفاهيمه والبحث عن طرق ووسائل لقياسه وتقويمه.

ويمكن توضيح أهمية رأس المال الفكري من خلال الآتي: أحمد، (٢٠١٠):

١. رأس المال الفكري يؤدي إلى تأسيس المنظمات الذكية :

إن المنظمات الذكية هي المنظمات التي تهتم باستثمار العقول الموجودة لديها وتكنولوجيا المعلومات المتوافرة لديها من خلال نظام قيمي راقى يعتمد الشفافية والإفصاح عن المعلومات كمبادئ أساسية له وبذلك فإن كل ما يوجد في المنظمات الذكية هو تحديد مسؤوليات ومهام وتنوع خبرات وتعدد مهارات الشخص الواحد.

وقد عبرت شركة Skandia عن المنظمة الذكية بصيغة معادلة :

المنظمات الذكية = رأس المال الفكري + تكنولوجيا المعلومات + القيم

٢. رأس المال الفكري يخلق استثمارات ناجحة وعوائد عالية :

منذ حلول ما يسمى بمجتمع المعرفة تغيرت ميكانيكية الإدارة من تركيزها على الأداء البدني إلى الاعتماد على الأداء الذهني ، وأكد (Stewart,1997) في هذا الصدد أن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مالاً فكرياً عندما يمكن نشره للقيام بشيء لا يمكن إجراؤه لأن رأس المال الفكري يحوي معرفة مفيدة .

٣. رأس المال الفكري يعتبر مورد استراتيجي وسلاح تنافسي :

أصبح رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد المعرفي مورداً استراتيجياً يشكّل قوة فاعلة لهذا الاقتصاد ومصدراً رئيساً للثروة والازدهار .

أوجزت (فضل الله ، ٢٠١٢) أهمية رأس المال الفكري للمنشآت في الآتي:

أ/ يعتبر رأس المال الفكري المحرك الأساسي لنمو المنشآت .

ب/ أصبح تركيز المنشأة ينصب على كمية المعرفة والمعلومات والقدرات البشرية التي تتوفر لديها لذلك أصبح رأس المال الفكري هو العنصر الأساسي لنجاح المنشآت وتميزها عن منافسيها .

ج / تزداد قيمة عناصر رأس المال الفكري مع مرور الوقت نتيجةً لتراكم الخبرات والمعلومات التي تملكها المنشأة.

د/ لرأس المال الفكري دور في تعظيم الثروة الحقيقية للمنشآت بصورة أكثر دقة وواقعية للملاك مع مساهمته في تقييم الأداء الكلي للمنشأة دون التركيز على قطاع معين من القطاعات .

ه/ تظهر أهمية رأس المال الفكري من خلال أحد مكوناته وهو رأس المال البشري حيث يساعد الإدارة في التخطيط والرقابة على استخدام الموارد البشرية بصورة أكثر كفاءة .

يوصف رأس المال الفكري بالموارد الحرج لأنه يصعب الحصول عليه مثله مثل بقية الموارد الأخرى عند الحاجة إليه ، كما أنه لا يتم استخدامه بالشكل الصحيح والاستفادة منه لحظة الحصول عليه ، إنما يتطلب الأمر تهيئة وتطوير وتنمية ثم إتقان . عليه فإن رأس المال الفكري يعتبر أهم أسباب تحقيق الكفاءة الإنتاجية أولاً وتحسين الربحية ثانياً، كما أنه يعتبر من أهم استراتيجيات التنمية الاقتصادية الشعبانية ، (٢٠١١)

وجد رأس المال الفكري اهتماماً كبيراً على المستوى الدولي ، وعلى المستوى الأكاديمي ، وعلى مستوى المنظمات ، فعلى مستوى المنظمات العالمية فقد بلغت استثمارات الأصول غير الملموسة في شركة American Online وشركة Microsoft ٩٠% من قيمة استثماراتهما السوقية ، وقد شملت تلك الاستثمارات البحوث، والتطوير ، والتدريب ، وتنمية القدرات ، ورفع الكفاءات ، وتكنولوجيا المعلومات ، والإنترنت وغيرها . عبد العال ، (٢٠١٠).

2.2.3: خصائص رأس المال الفكري: الطراونة ، (٢٠١١)

إن فهم وتحليل رأس المال الفكري يتطلب الوقوف على الخصائص المميزة له مما يجعل منه مورداً ثميناً يصعب تقييده ويمكن تلخيص تلك الخصائص والمميزات في الآتي:

١. أن رأس المال الفكري ذو طبيعة أثيرية غير ملموسة تكون على شكل أفكار وخبرات ومهارات يتمتع بها العاملون في التنظيم.

٢. أنّ رأس المال الفكري يعكس صورة إنجاز العمليات والأنشطة التي يوظف بها الأفراد العاملون ما يمتلكونه من خبرات ومهارات وقدرات وما يتمتعون به من دراية ومعرفة.

٣. يرتبط رأس المال الفكري بعمليات التطوير والتغير التي تسعى المنظمة إلى إحداثها في أنشطتها وعملياتها، فهو بذلك يسعى لأحداث تغيير مستقبلي من خلال التركيز على ما يجب ان تكون عليه المنظم في المستقبل سواءً على المدى القريب أو البعيد.

٤. لا يمكن احتساب موجودات وأصول رأس المال الفكري ولكن يتم إعطاءها قيمة معنوية.

٥. رأس المال الفكري ينمو ويتطور بالاستعمال ولا يرتبط بوقت زمني معين بل يتصف بالديمومة والاستمرارية إذا ما تمّ تنميته وتنشيطه.

٦. يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإدارية وليس حكراً على مستويات إدارية دون أخرى.

4.2.2: مكونات (أبعاد) رأس المال الفكري:

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول ماهية وعدد مكونات أو عناصر رأس المال الفكري ، فظهرت عدة اتجاهات لخصها (الطراونة، ٢٠١١) في الاتجاهات الأربعة التالية :

الاتجاه الأول : يرى أصحاب هذا الاتجاه أن رأس المال الفكري يتكون من عنصرين أساسيين فقط كما أوضحت دراسة (Jelcic, 2007) هما: ١- رأس المال البشري ٢- ورأس المال الهيكلي وهو الأصول المعنوية للمنظمة مثل البنية التنظيمية وما تتضمنه من قواعد وإجراءات والوسائل التكنولوجية والتقنية ، بالإضافة إلى العلاقات الخارجية للمنظمة . ويرى البعض أن رأس المال الهيكلي يتكون من رأس المال التنظيمي المتمثل في (القيادة ، والثقافة ، والعمليات ، والإبداع) . أما رأس مال العملاء فيعبر عن العلاقات القائمة بين المنظمة والعملاء الحاليين (Bontis,2004).

الاتجاه الثاني : يرى بعض الكتاب أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي :

١- رأس المال البشري ويشير إلى ما يمتلكه الأفراد من مهارات وخبرات ومعارف وقدرات تشكل مجتمعةً الرصيد المعرفي للفرد بما يمكنه من أداء المهام والواجبات المختلفة كما ينبغي أدائها.

٢- رأس المال الهيكلية : ويتمثل في الأجهزة والمعدات والوسائل التقنية والمعرفية التي تدعم إنتاجية الأفراد العاملين وتساعدهم على أداء الأعمال بكفاءة وفاعلية.

٣- رأس مال العملاء (الزبائن) : يعبر عن قيمة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها الحاليين والمرتبين مستقبلاً ، ويشمل قوة علاقة المنظمة بهؤلاء العملاء ومستوى رضائهم وولائهم لها.

الاتجاه الثالث : يجمع رواد هذا الاتجاه على أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر أساسية متكاملةً ومتراصةً وهي: (رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلية ، ورأس مال العمليات ، ورأس مال العلاقات).

الاتجاه الرابع : يرى أصحاب هذا الاتجاه أن عناصر رأس المال الفكري تتجاوز العناصر الأربعة الأساسية سالفة الذكر ، حيث ترى (حسن ، ٢٠٠٥) أن رأس المال البشري يتكون من الأصول التالية :

١- الأصول البشرية : وهي ما يمتلكه الأفراد في أذهانهم من معارف وخبرات.

٢- الأصول الفكرية : وهي ما تمتلكه المنظمة من معارف وخطط ومخططات هندسية وغيرها من معلومات انتقلت من أذهان الأفراد وسجلت ضمن أصول امتلاكها المنظمة بحيث أصبحت أصلاً معرفياً محدداً ومعروفاً بشكلٍ واضحٍ.

٣- الملكية الفكرية : وتشتمل على المعارف والمعلومات التي تمتلكها المنظمة وتتمتع بحماية قانونية ويحظر استخدامها وتداولها بدون إذن المنظمة ، وتمثل ميزة تنافسية للمنظمة.

٤- الأصول الهيكلية : وتمثل الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة والإجراءات والسياسات التنظيمية المتبعة في المنظمة.

٥- رأس مال العلاقات : يعبر عن مجموعة العلاقات التي تربط المنظمة بمحيطها الخارجي من عملاء وموردين ومنافسين ومؤسسات حكومية وغيرها.

بالرغم من تعدد النماذج والاتجاهات التي قدمت من قبل الباحثين والكتاب حول مكونات رأس المال الفكري إلا أنه بعد مراجعة الأدبيات فيلاحظ أن هناك اتفاق على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات أساسية وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس مال العملاء ومن هؤلاء الباحثين Bontis, (Edvirsson& Malone , (1997)(2000),

• رأس المال البشري:

يعد رأس المال البشري محرك الإبداع في المنظمات العاملة في اقتصاد المعرفة وخصوصاً في تفاعلهم مع الزبائن وهو قدرة الشركة لحل مشاكل الأعمال ويرى (Stewart, (1997) & Edvirsson, (2000) & (Brooking1996) أن رأس المال البشري هو أساس رأس المال الفكري ، ذلك أن البيئة السوقية الحالية تعتمد على أفكار ومعارف ومهارات الأفراد . ، كذلك يرى ”Gratham“ بأن رأس المال البشري يتكون من المعرفة والمهارات والخبرة التطبيقية التي يمتلكها العاملون في المنظمة (Uadiale&Uwuigb,2011).

يختلف الباحثون في مؤشرات رأس المال البشري التي تعبر عن صفات واتجاهات تستخدمها المنظمة لقياس رأس المال البشري إلا أنّ معظم الباحثين يتفقون على أن مؤشرات رأس المال البشري هي المعرفة ، القدرات الفردية ، الخبرة ، الابتكار ، التوجه نحو العلاقات الإنسانية . ويرى Stewart أن رأس المال البشري يشمل كل المعرفة الموجودة في عقول العاملين في المنظمة سواءً كانوا من المبدعين أو الأفراد العاديين حيث إنه لكل منهم مساحة مع المعرفة الضمنية تتناسب وإمكانياته . وضع عبد العال ، (٢٠١٠) الملاحظات التالية على رأس المال البشري:

(أ) أن رأس المال البشري يشتمل على القدرات والخبرات التي تتمثل في الأفكار والمهارات التي يمتلكها ويستحوذ عليها العاملين ، ويستطيعون من خلالها الإبداع والابتكار وتحقيق فرص التميز للمنظمة في السوق.

(ب) يرتبط رأس المال البشري بالموارد البشرية المتاحة بالمنظمة ومدى تنميتها وصيانتها ، ومن ثم فهو يشتمل على أسرار العمل (Know -How) وكيفية تشغيلها وتحويلها إلى قيمةٍ تساعد على زيادة ثروة المنظمة. (Edvirsson, 2000)

(ج) يتضمن رأس المال البشري العديد من العناصر مثل المعارف الفنية ، والخبرات المتراكمة ، والمهارات ، والابتكار ، والمبادأة ، والقدرات الذاتية ، وغيرها ، وعليه فإن رأس المال البشري يعمل على توليد ثروة المنظمة .

(د) أن رأس المال البشري يساعد المنظمة في الحصول على إسهاماته المتمثلة في عنصر العمل، والمبادأة والابتكار ، وتحسين أساليب العمل ، من دون أن تمتلكه المنظمة وتسيطر عليه مثل الآلات والمعدات ، بل إن العامل قد يترك العمل في اي وقتٍ أراد .

• رأس المال الهيكلي :

رأس المال الهيكلي هو الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والهيكل التنظيمي وكل ما يدعم إنتاجية الموظفين) ، فهو أي شيء في المنظمة يقدّم التسهيلات لرأس المال البشري ويمكنهم من أداء وظائفهم وهو على عكس رأس المال البشري تمتلكه المنظمة ويبقى معها سواء بقي فيها الناس أم غادروها. (Uadiae & Uwigbe, 2011)

قسم (Edvirsson and Malone , 1997) رأس المال الهيكلي إلى: رأس المال التنظيمي ، والعمليات ، ورأس مال الابتكار:

(أ) رأس المال التنظيمي يشمل فلسفة المنظمة ، ورفع قدرات المنظمة.

(ب) رأس مال العمليات يشمل التقنيات والإجراءات والبرامج التي تعزز تقديم السلع والخدمات.

(ج) رأس مال الابتكار يتضمن الملكية الفكرية والأصول غير الملموسة.

تتم حماية حقوق الملكية الفكرية من خلال الحقوق التجارية مثل حقوق المؤلف، وبراءات الاختراع والعلامات التجارية . أما الموجودات غير الملموسة فهي كالمواهب والنظريات التي تشغل المنظمة.

ويتضمن رأس المال الهيكلي الموجودات المادية التقليدية مثل المباني ، الحواسيب ، البرمجيات ، قواعد البيانات ، الاختراعات ، العمليات الروتينية لأداء العمل

• رأس مال العملاء (العلاقات) :

يعد الشكل الثالث من مكونات رأس المال الفكري وجوهره هو رأس مال العملاء ، ويمكن أن يوصف بأنه المعرفة الموجودة لدى الزبائن ، وعليه أصبح لزاماً على المنظمة أن تكتسب المعرفة الموجودة لدى زبائنها ليكتمل رأس مالها الفكري .

يرى "kohli and Jaworski" إن رأس مال العملاء أو العلاقات ذو شقين أحدهما داخلي والآخر خارجي، حيث تتحقق قيمة المنظمة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بزبائنهم سواء الداخليين الذين يتمثلون في الموارد البشرية بالمنظمة، أو الخارجيين الذين يتمثلون في المستفيدين من سلع وخدمات المنظمة إذ إن رضا الزبائن وإشباع رغباتهم يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون.

وعرّف “ Lon “ رأس مال العلاقات بأنه شبكة المنظمة التي تعمل من أجل رضا الزبون وولائه للمنظمة. اما “ Carliio “ فيعرفه على أنه انعكاس كامل لقوة رأس المال البشري والهيكلية لإيجاد المعرفة المطلوبة في العلاقات مع الزبائن لإكمال رأس المال الفكري . (فضل الله، ٢٠١٢)

وصف Stewart في كتابه (رأس المال الفكري : الثروة الجديدة للمنظمات) IntellectualCapital: The New Wealth of Organizations عناصر رأس المال الفكري الثلاثة ، حيث أوضح أن رأس المال البشري يشير إلى الابتكار ، واتجاهات الموظفين ، وأقدمية الخدمة ، ودوران العمل ، والخبرة ، والتعلم . بينما يشير رأس المال الهيكلية إلى استخدام طريقة فعالة للغاية لجمع واختبار وتنظيم ودمج المعارف الموجودة ، والقضاء على المعلومات الملوثة والإبقاء عليه نقيّةً ثم تعميمها ونشرها ، أما رأس مال العملاء أو العلاقات فقد أوضح أنه يشير إلى العلاقة بين منظمةٍ معينةٍ والأفراد الذين يتعاملون معها ، وتتمثل هذه العلاقة في رضا العملاء مثلاً ، ومعدل الاحتفاظ بهم والحصول على ولائهم.

إن هذه الأنواع الثلاث من مكونات رأس المال الفكري إنّما هي وجهة نظر معظم الكتاب والباحثين في هذا الموضوع إلا أنّ هناك من يرى أنّ رأس المال الفكري يتكون من أربع مكونات أساسية مضيفين لتلك الأنواع الثلاثة (الملكية الفكرية) وهي الأصول التي تمثل حقوق ناتجة من الفكر أو العقل وأيضا الملكية الفكرية هي المعرفة الصريحة المجسدة في روتينيات ووثائق الشركة وعملياتها المحددة والمعرفة الضمنية والكامنة، كما وضع (نجم ، ٢٠٠٨) تعريفاً للملكية الفكرية مفاده " أن الملكية الفكرية هي مجموعة معلومات ومعارف وعلاقات وخبرات الشركة الخاصة التي تسهم في تحقيق قدراتها الجوهرية الداخلية والخارجية" . وتتكون الملكية الفكرية من: براءة الاختراع، حق النشر، العلامة التجارية ، الأسرار التجارية. (أبو لبدّة ، ٢٠٠٨).

5.2.2: قياس رأس المال الفكري :

إنّ القياس عملية أساسية وجانب رئيس في البحوث الإدارية إذ أنه تعتبر أفضل طريقة لفهم الشيء والحدث المراد قياسه، ولهذا السبب فإنّ الاهتمام بموضوع القياس قد تزايد لدى متخذي القرارات والباحثين في مجال الإدارة ، ذلك قياس الظاهرة الإدارية أمرٌ ضروريٌّ ومهمٌ في تحديد المعلومات ذات المعنى لمتخذي القرارات للشروع باختيار البديل الأمثل من البدائل المتاحة له، وبالتوقيت اللازم .

وبرغم أنّ كلمة القياس مألوفة لدى الإنسان المختص وغير المختص على حدٍ سواء ويرد ذكرها كثيراً في الأحاديث اليومية ، إلا أنّه لا يوجد أي اتفاق تام بين العلماء على تعريفه.

إلا أن العلاونة يعرّفه على أنه " عملية إعطاء أرقام إلى خصائص الحاجات أو الأحداث باستخدام قوانين محددة ". أما الظاهر فعرفّه على أنّه " العملية التي بواسطتها نحصل على صورة كمية بمقدار ما يوجد في الظاهرة عند الفرد من سمة معينة، وتتوقف دقة نتائج القياس على دقة الأداة المستعمل (العازمي، ٢٠١١)

1.5.2.2: أهمية قياس رأس المال الفكري:

تنطلق أهمية رأس المال الفكري ابتداءً من الحاجة الملحة لتطوير معايير توظف في حساب قيمة المبادرات المعرفية لإقناع الإدارة والمالكين بمبررات الاهتمام بها والاتفاق عليها ويمكن تلخيصها فيما يأتي: (فضل الله، ٢٠١٢)

- ١ . يكشف عن خصائص وقدرات الأفراد العاملين في المنظمة ويحدد ذوي القدرات الإبداعية والتميزة منهم.
- ٢ . يقدم مقاييس موضوعية وكمية للسلوك، تستخدم في التنبؤ لسلوك الأفراد في المستقبل وهذا يعني إمكانية تنبؤ المديرين بالسلوك المطلوب من رأس المال الفكري مستقبلاً وتكييفه لصالح المنظمة بما يساهم في تحقيق التميز عن المنافسين وضمان البقاء في عالم المنافسة.
- ٣ . يُعد أداة من أدوات المحافظة على رأس المال الفكري لإثته يحدد نقاط القوة والضعف في أدائهم، بما يساهم في وضع خطط لتنشيط أدائهم وتطوير كفاءتهم وحماية خبراتهم من التقادم .
- ٤ . يمثل مؤشر لتقويم أداء المنظمة من خلال تحديد مستوى أدائهم بالنسبة للسياسات التي تنتهجها مع رأس المال الفكري. (أحمد، ٢٠١٠).

2.5.2.2: إجراءات قياس رأس المال الفكري :

لقياس رأس المال الفكري، يتم اتباع الإجراءات التالية: (العازمي، ٢٠١١)

- ١ . تحديد الخاصية التي يراد قياسها ، لأنّ القياس لا يقيس الشيء أو الشخص بل يقيس خاصية ذلك الشيء بشكلٍ واضحٍ ودقيقٍ لضمان قياسه بدقة، فليست كلّ معلومات العاملين رأس مال فكري فمهارات العاملين ومعارفهم تُعد رأس مال فكري إذا انطبقت عليها الخصائص التالية :

- أ. متميزة : أي لا يوجد من يملك المهارات والمعلومات والمعارف التي توجد في المنظمات الأخرى المنافسة.
- ب. استراتيجية : أي أن هذه المعلومات والمهارات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً للحصول عليها.

٢. جمع البيانات والمعلومات عن حجم رأس المال الفكري والإجراءات المالية من المنظمات الكبيرة للاستفادة منها في عملية القياس .
٣. التزام القياس بالأهداف المحدودة له، وبدون هذا الالتزام يفقد هذا القياس اتجاهه ويعجز عن المساعدة في الوصول إلى أحكام تؤدي إلى اتخاذ قرارات ذات معنى .
٤. توافر الأسس العلمية في القياس ويقصد بذلك (الموضوعية والصدق والثبات)
٥. تشخيص المؤشرات التي تعتمد في القياس بغرض اعتمادها واستخلاص النتائج الموضوعية منها، ويقترح "Stewart,1997" عدداً من المؤشرات تتمثل في:
- أ. متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للعاملين في المنظمة.
- ب. معدل دوران توظيف الخبراء في المنظمة.
- ج.مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- د. المتغيرات التقنية التي يمكن أن تقلل من قيمة الخبرة.
- هـ. إمكانية قيام المنافسين باجتذاب وتوظيف بعض العاملين في المنظمة.
- و.قدرة العاملين في المنظمة على ابتكار منتجات وخدمات جديدة.
- ز. نسبة المبيعات المتحققة من بيع منتجات جديدة إلى إجمالي مبيعات المنظمة على مدى خمس سنوات.
٦. اعتماد أدوات متنوعة ومتعددة في القياس وذلك بسبب تعدد وتنوع أغراض القياس المطلوبة لرأس المال الفكري منها: الاستبيان ، أو المقابلة ، أو الملاحظة .

3.5.2.2 : طرق قياس رأس المال الفكري :

ظهرت الكثير من المحاولات التي سعت لتسجيل الأصول الفكرية والإبلاغ عنها بسبب تزايد الاهتمام بالاقتصاد المعرفي في العالم، وقد أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة قياس وإدارة رأس المال الفكري كما أنه لا توجد طريقة محددة متفق عليها يمكن اللجوء إليها في قياسه تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات. بل هناك محاولات جديدة للوصول إلى ذلك.

وجدير بالذكر أنّ أبسط طرق قياس رأس المال الفكري هي الفرق ما بين القيمة الاسمية والقيمة السوقية حيث تمثل القيمة الاسمية مجموع الأصول والأموال السائلة في البنوك مطروح منها الديون أما القيمة السوقية فهي عبارة عن القيمة الكلية لأسهم الشركة وقد أشار "Stewart" إلى أنّه كلما اتسع الفارق بين القيمة السوقية والقيمة الاسمية كان دليلاً على أنّ الشركة أكثر ثراءً بفكرها وذكائها ومعارفها وأقل اعتماداً على أصولها المادية.

والمعادلة التالية توضح طريقة إيجاد قيمة رأس المال الفكري بحسب "Stewart": (أحمد، ٢٠١٠: ٣٥)

$$\text{قيمة رأس المال الفكري} = \text{القيمة السوقية} - \text{القيمة الاسمية}$$

2.2.6: عوامل المحافظة على رأس المال الفكري:

إنّ المحافظة على رأس المال الفكري تمثل تحدياً كبيراً يواجه المنظمات القائمة على المعرفة، لأن إهمال هذه الفئة يؤدي إلى هجرتها دون رجعة وتكمن خطورة هذا الموضوع في إمكانية هؤلاء العاملين على نقل الخبرات التي يمتلكونها شخصياً والمعلومات التي تخص منظماتهم السابقة إلى المنظمات التي انتقلوا إليها.

وقد يندثر رأس المال الفكري في حالة عدم المحافظة عليه وعندئذ تصبح القيمة الحقيقية للأفكار والإنتاج الفكري لا يساوي شيئاً، مما يؤدي إلى تخفيض القيمة الحقيقية للمنظمة، لذا هناك مجموعة من العوامل التي يمكن أن تحافظ على رأس المال الفكري، تتمثل في الآتي: (الطالباني، ٢٠١٣: ٦٩٠):

١. **تنشيط الحفز المادي:** وهو مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة للفرد والتي تدفعه لأداء الأعمال على أكمل وجه من خلال إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية والاجتماعية، وقد أكد "Stevenson" بوجود ربط أداء العامل الريادي بنظام التكريم الذي يعمل على تحفيز المتميزين منهم.

٢. **التصدي للتقادم التنظيمي:** ويشير التقادم إلى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار وتخلفه عن مسايرة التطوير والتجديد في مجال اختصاصه، ويبيّن "Luthains" أن هناك نوعين من التقادم الأول معرفي ويتمثل بتقادم الخبرات والمهارات، والثاني تقادم ثقافي وهو تقادم القيم والمعتقدات الاجتماعية

٣. **مواجهة الإحباط التنظيمي:** ويتمثل الإحباط بعدم القدرة على إشباع بعض الحاجات الأساسية للفرد فتتولد لديه انفعالات لا يمكن تجنبها.

٤. **تقليل فرص الاغتراب التنظيمي:** الاغتراب حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريباً وبعيداً عن نواحي واقعه الاجتماعي.

٥. **تعزيز التميز التنظيمي:** يقصد بالتميز جميع الوسائل والأساليب التي تزيد عدد المساهمات الفكرية عند العاملين عن طريق تشجيع الأفكار والإبداع والابتكار والعمل بروح الفريق.

3.2 : أخلاقيات العمل

إن نجاح منظمة الأعمال وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة عالية وفاعلية يتوقف على العنصر البشري ودرجة كفاءته ، وما يحمله من قيم وأخلاق مهنية . إن العنصر البشري المتميز هو الوسيلة للتطوير وإحداث التغيير المنشود في المنظمة ، وهو أهم مورد بالمنظمة ، والركيزة الأساسية في رفع كفاءتها وزيادة أدائها . كما تطبيقه والتزامه بأخلاقيات العمل يعتبر المحرك الرئيس له نحو زيادة الأداء والتحسين المستمر ، ومقوده نحو التميز.

وجدت أخلاقيات العمل أو أخلاقيات الإدارة في الفترة الحالية اهتماماً كبيراً أكثر مما كانت عليه سابقاً من المجتمع المدني والدولي ومن كافة منظمات الأعمال ، وذلك بعد التوسع الكبير الذي شهده قطاع الأعمال ، وحالات التجاوز والفساد التي عمت شتى مجالات العمل . إن للأخلاق أثر كبير في حياة الأفراد والشعوب على مختلف جنسياتهم ومعتقداتهم وأماكن تواجدهم ، ذلك أن الأخلاق تنعكس على سلوك الفرد وتجعله يتصف بالثبات والتماسك وضبط الغرائز والأهواء ، كما أنها تعزز شعور العامل بالانتماء للمنظمة والإخلاص في البذل والأداء .

1.3.2: تعريف الأخلاق:

الأخلاق جمع خُلُق بضم الخاء واللام وقد عرفها (الفيروز أبادي ، ٢٠٠٨) : بأنها الطبع والسجية والدين والمروءة . كما عرفها (الغامدي ، ٢٠١٠) بأنها صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحة المختارة.

ويلاحظ أن تعريف الغامدي يشير إلى أن الأخلاق هي أمرٌ حسنٌ أو قبيحٌ يكمن في النفس ويظهر في السلوك بتلقائية وسجية ، كما يوضح التعريف العلاقة بين الأخلاق والسلوك العملي المتمثل في كافة الأفعال والتصرفات من قولٍ وفعلٍ ومظهرٍ وصحبةٍ. فالسلوك هو انعكاس لخُلُق الفرد سواءً كان في العمل أو خارجه .

عرفت كذلك الأخلاق بأنها معتقدات الفرد الشخصية حول ما إذا كان السلوك الذي يمارسه الفرد والقرارات التي يتخذها صحيحة أم خاطئة (العنزي ونعمة ، ٢٠٠٩) .

إن الحكم على أن السلوك أخلاقي أو غير أخلاقي لا بد أن يعتمد على مبادئ وقواعد أو معايير ، ويمكن أن تكون تلك المعايير راجعة إلى قيم المجتمع أو خصائص الشخص نفسه أو إلى نظرية أخلاقية معينة . تكتسب الأخلاق أهمية كبيرة في حياة الأفراد ، وقد دعت إليها جميع الديانات السماوية ، كما نادى بها الأعراف والتقاليد المجتمعية في كل الحضارات الإنسانية . لقد أولى الدين الإسلامي الحنيف الأخلاق مكانة كبيرة باعتبارها الرسالة الشاملة ، فهدفت رسالته السمحة إلى تحقيق مكارم الأخلاق ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) (ابن سعد، ٢٠٠٢ :) . وقد حض الإسلام على الالتزام بالقيم والمثل الأخلاقية في شتى مناحي الحياة .

يمكن القول بأن مفهوم الأخلاقيات يتمحور حول مجموعة من المبادئ والقيم والأحكام السلوكية والأدبية والمعايير والمقاييس الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد و الجماعات أثناء ممارسة حياتهم اليومية سواءً

في بيئة العمل أو خارجها ، وتشمل هذه الخصائص الصدق والأمانة والنزاهة والشفافية والاستقلالية والموضوعية والاستقامة ، والاعتمادية والمسؤولية وجوانب أخرى في السلوك القويم مقابل السلوك الخاطئ

2.3.2 : تعريف أخلاقيات العمل:

تعددت تعريفات أخلاقيات العمل ، فقد عرفها الغامدي (بأنها مجموع من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل). (الغامدي ، ٢٠١٠) ، كما عرفها Weiss بأنها تحديد الصحيح والخطأ والجيد والسيئ والنافع والضار ، والخاص في كل ما يتعلق بالقرارات والأعمال في معاملات ونشاطات المنظمة . (Weiss,2014) ، ويرى الظفيري أن أخلاقيات الأعمال في البيئة الغربية تشير إلى تطبيق مفهوم الأخلاقيات في بيئة الأعمال ، ويقصد بالأخلاقيات السلوك السليم والسلوك الخاطئ ، وتتعلق الأخلاقيات في المجتمع الغربي بالعلاقات الإنسانية الأساسية وكيفية التعامل مع الآخرين وكيف نريد أن يعاملنا الآخرون . وأوضح أن العديد من الباحثين دعوا إلى إيجاد مفهوم جديد لأخلاقيات الأعمال يكون أكثر شمولية ، بحيث يمكن المنظمة من تعظيم العائد للمساهمين والموظفين والعملاء وشركاء الأعمال والمجتمعات المحلية والبيئة ، ويكون معياراً ديناميكياً لتحقيق الربح والنمو ويكفل للأجيال القادمة تكافؤ الفرص والنمو والتطور . وعرف الظفيري أخلاقيات الأعمال بأنها معتقدات وقيم تؤثر في سلوك المنظمات وكيفية تعاملها مع مكونات بيئتها ومحيطها الاجتماعي والاقتصادي بحيث يجعل هذه المنظمات مسؤولة عن قراراتها وممارساتها. (الظفيري ، ٢٠٠٤) . أما أخلاقيات العمل وفقاً لقانون Business Ethics فتتمثل في احترام القوانين والأنظمة المعمول بها وقيم وتقاليد المجتمع وعاداته ، والعدالة وعدم التحيز ، والعمل من أجل المصلحة العامة ، بالإضافة إلى صون أسرار المنظمة وعدم إفشائها ، وكذلك احترام الوقت والالتزام بساعات العمل المقررة من أجل تحقيق أكبر قدر من الإنتاج (Cohen ,et.al, 2001) . وقد عرفت الأونكتاد أخلاقيات العمل في المنظمة بأنها اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمجتمع عامةً ، وقوانين الدولة ذات العلاقة بتنظيم عمل المنظمات إذ ينطبق هذا التعريف بذاته على عمل الأفراد (عطيان وأبو سلمى ، ٢٠١٤ : ٣٩٠).

أضحت المنظمات المعاصرة تركز على الأهداف والمبادئ والقيم والأخلاقيات التي تقود إلى تطوير أداء الأفراد العاملين ، الذين أصبحوا أفضل مورد من موارد المنظمة ويمثلون رأس مالها الفكري ورصيدا معرفي ، ويتم التركيز عليهم وبنائهم بناءً روحياً وفكرياً من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار ثقافة المنظمة ، وأصبح توجه المنظمات والمدراء نحو أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة ويتطلب ذلك مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية. (الجميل وحسين ، ٢٠١٢)

يلاحظ أنه لا يوجد اتفاق تام بين الكتاب حول تعريف أخلاقيات العمل أو أخلاقيات المهنة ، إلا أن معظم كتاب الإدارة يركزون على أنها تعني التزام الموظف بأسس وقواعد العمل الذي يؤديه .

ويمكن القول بأن أخلاق العمل هي أشبه بالميثاق بين العامل ونفسه من جانب وبين المنظمة من جانب آخر ، بحيث يلزم العامل نفسه بمراعاة جوانب الإخلاص في العمل والصدق والأمانة والنزاهة والشرف فيما يتعلق بالحقوق والواجبات والمسؤوليات المناط قيامه بها تجاه العمل وتجاه المنظمة ، وكذلك إلزام المنظمة نفسها بأداء ما عليها تجاه العاملين والمجتمع .

3.3.2: أهمية أخلاقيات العمل :

تعد أخلاقيات الأعمال من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المنظمة بموظفيها وأجهزتها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته ، فالالتزام بالأخلاقيات سوف يقود إلى تطوير العاملين ويعكس الاهتمام الذي يوليه هؤلاء العاملين للالتزام بعناصر أخلاقيات المهنة ، حيث إن عدم الالتزام سوف يؤثر بشكل مباشر على سمعة المنظمة ، ولتحقيق ذلك لا بد من التزام الإدارة والعاملين بالقواعد الأخلاقية والمهنية للحد من الممارسات التي تهدد مستقبل الشركة في النمو والبقاء والاستمرار .

تكمن أهمية أخلاقيات العمل ، سواء بالنسبة للمنظمة ، أو الأفراد الذين ينتمون إليها أو الأطراف ذات المصلحة في أنها أمراً مهماً في تقوية مدي الالتزام بمبادئ العمل الصحيح والصائب ، الذي بإمكانه توجيه المنظمة نحو مفهوم أوسع يبرر وجودها .

ويمكن إيجاز أهمية أخلاقيات الأعمال في النقاط الآتية :

١/ أخلاقيات الأعمال تساعد مختلف الشرائح المكونة للموارد البشرية في لمنظمة بالالتزام بالأهداف المرسومة لهم استناداً إلى قيم المؤسسة التي تؤثر فيهم .

٢/ الالتزام بأخلاقيات الأعمال يؤدي إلى تسهيل عملية صنع القرار ، وتحقيق احترام كل الأطراف سواء من داخل أو خارج المنظمة.

٣/ كذلك فإن الالتزام بأخلاقيات الأعمال يولد لدي العاملين الشعور بالثقة والفخر والانتماء للمنظمة .

٤/ يعد الالتزام بالمعايير الأخلاقية تقليدياً عائناً أمام تحقيق الربح ، أما حديثاً فإن الالتزام بالمعايير الأخلاقية يوجد ارتباطاً إيجابياً بين الاثنين وبالتالي يعود بالمنفعة على المؤسسة في المدى البعيد .

٥/ تركيز المنظمة على النموذج الاقتصادي القائم على مبدأ الرشد ، وبعدها عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي يكلفها الكثير من الدعاوى القضائية .

٦/ الالتزام بأخلاقيات العمل يعزز من سمعة المنظمة في البيئة المحلية والإقليمية والدولية ، ويكون له مردود إيجابي على المؤسسة (رضا وإيمان ، ٢٠١٢ م) .

4.3.2: مصادر الأخلاقيات في منظمة الأعمال :

تعتبر الديانات السماوية هي أساس أخلاقيات التعامل البشري ومصدرها الرئيس في كافة الأنشطة منذ آلاف السنين ، وإذا كانت الأخلاق تشير إلى نظام القيم والمعايير الأخلاقية التي يستند إليها المدبرون في قراراتهم المختلفة آخذين بعين الاعتبار ما هو صحيح وما هو خطأ ، فإن الأخلاق لدى هؤلاء المدراء تتجسد في سلوكيات أخلاقية تراعي عدم خرق المعايير والقواعد والمعتقدات في المنظمة . وبشكل عام يمكن أن تستند أخلاقيات الأعمال إلى ركنين أساسيين هما : (الغالبى والعامري، ٢٠٠٥)

١- نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية في المجتمع الخارجي.

٢- نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية .

5.3.2: عناصر (أبعاد) أخلاقيات العمل:

تعرض الكثير من الكتاب والباحثين إلى أبعاد أخلاقيات العمل منها ما أورده : (عاشور ١٩٨٧) (شريف ١٩٩١) عن عناصر أخلاقيات الوظيفة العامة على النحو التالي :

١. الالتزام بالأنظمة والقوانين

٢. احترام قيم وعادات المجتمع

٣. العدالة وعدم التحيز

٤. احترام الوقت وعدم التقيد بالدوام

٥. الانتماء والولاء للمنظمة

٦. حب العمل

٧. الأمانة والنزاهة والإخلاص

٨. السرعة والإتقان في إنجاز العمل

٩. المحافظة على ممتلكات الدولة أو الشركة

١٠. تنمية الكفاءات العلمية والعملية من قبل المديرين

كما أوضح البوتي أن Canter أكد أن عناصر أخلاقيات الأعمال تتمثل في :

أولاً : الثقافة التنظيمية : تمثل الثقافة التنظيمية الإطار القيمي والأخلاقي والسلوكي الذي تعتمده المنظمة في تعاملها مع مختلف الأطراف . وقد رأت (Denison) ان الثقافة التنظيمية ما هي إلا تدوين للقواعد والأخلاق السلوكية، ويمكن القول أن ثقافة المنظمة تتأثر بثلاث قضايا أساسية هي :

١/ بيئة الأعمال التي توجد فيها المنظمة .
٢/ القادة الاستراتيجيون والذين تنتشر أفكارهم وآراؤهم في المنظمة .
٣/ خبرة هؤلاء القادة وممارستهم السابقة .
ثانياً : أخلاق الفرد : تشكل منظومة الأخلاق والسلوك أهم عناصر الشخصية الإدارية والقيادية في الوظيفة العامة والخاصة . والاخلاق هي جوهر الكائن الاداري كما هي جوهر الإنسان بشكل عام ويعتبر التزام القادة والمديرين وجميع العاملين بقواعد الاخلاق والسلوك التي تحددها المنشأة والنظام العام او الخاص صفة اساسية من صفات المنظمة الصحية وهذا الالتزام بالضرورة سوف يحقق فائدتين وهما : المحافظة علي استقرار الوضع الحالي والنمو والتطور للأفراد والمنشأة .

ثالثاً : أنظمة المنظمة : إن التركيب والسياسات والأنظمة ومجموعة مبادئ الأخلاق ونظم المكافأة تشكل بمجملها واحدة من القوي التي تسهم في تشكيل أخلاقيات الإدارة والتي من شأنها أن توجه السلوك باتجاه معين **رابعاً : الجمهور الخارجي :** إن الأنظمة الحكومية والزبائن والجماعات المستفيدة وقوي السوق تشكل بمجملها القوي الرابعة التي تسهم في تكوين أخلاقيات الإدارة وتوجيهها باتجاه معين دونه غيره سيما في عالم اليوم الذي يتصف بازدياد المنافسة وتحول الأسواق والتطور التكنولوجي (البوتي ، ٢٠١٠م : ٧) ويرى (طريح ، ٢٠٠٥) أن مقالة Baumhart 1961 تعتبر أساساً لتحديد المشاكل الأخلاقية التي تقابل مديري الأعمال ، والتي يتمنون أن يقضوا عليها ، وهي بالترتيب:

١. الرشاوى والهديات (Bribes/ Gratuities)
٢. الاستخدام غير المشروع للنساء Call Girls
٣. العدالة وعدم التحيز التفرقة السعرية Price Discrimination / التسعير غير العادل Unfair Pricing والتواطؤ في الأسعار Price Collusion
٤. الإعلانات غير الصادقة Dishonest Advertising
٥. الممارسات التنافسية المتعددة غير العادلة Miscellaneous Unfair Competitive Practices
٦. غش العملاء Cheating Customers
٧. عدم الصدق والأمانة والاستقامة في صنع / أو المحافظة على الاتفاق Contract
٨. عدم الصدق والأمانة والاستقامة مع الموظفين والتحايل والتحيز في الاستغناء عنهم Reciprocity ، (بمعنى إعطاء أهمية أكثر أو أفضلية للمورد الذي هو أيضاً عميلي في حالة التسويق الصناعي Business Marketing (to Business Marketing

اعتمدت دراسة (Chan & Armstrong 1999) على مناقشة بعض المشاكل غير الأخلاقية التي تقابل مديري التسويق بالثقافات المتعددة وهي : (طريح ، ٢٠٠٥).

- ١- الرشوة على نطاق ضيق. ٢- الرشوة على نطاق واسع.
 - ٣- الهدايا / تقديم معروف Favors / الترفيه بمعنى غير أخلاقي.
 - ٤- ممارسات التسعير. ٥- المنتجات / التكنولوجيا غير الملائمة.
 - ٦- الأنشطة غير الأخلاقية / غير القانونية Inappropriate .
 - ٧- ما يدفع من عمولات للوسطاء .
 - ٨- الاختلافات الثقافية .
 - ٩- التدخلات في الشؤون السياسية.
 - ١٠- ممارسات التهرب الضريبي.
- كما أشارت الدراسة إلى الاختلافات الثقافية وتأثيرها في تفسير التصرفات الأخلاقية ، وأنه من المتوقع أن تكون هناك اختلافات في المعتقدات الأخلاقية باختلاف الثقافات والمعتقدات الدينية.

6.3.2: محددات السلوك الأخلاقي :

أشار (Willims at al., 1985) إلى أن محددات السلوك الأخلاقي :

- ١- محددات شخصية ٢- محددات تنظيمية ٣- محددات بيئية

ويوضح الشكل رقم (1.2) محددات السلوك الأخلاقي :

الشكل رقم (1.2) محددات السلوك الأخلاقي

المحددات الشخصية	المحددات التنظيمية	المحددات البيئية
التأثير العائلي والاجتماعي الميكرو	التعبير عن فلسفة المنظمة	المناخ الأخلاقي في الصناعة
الالتزام بالدين و/أو منظومات القيم الأخرى	سلوك المشرفين داخل المنظمة	المناخ الأخلاقي في الحكومة
الإيمان بدور المنظمة في المجتمع	سلوك الزملاء داخل المنظمة	القيم والتوقعات الأخلاقية للمجتمع
علنية مدونة أخلاق المنظمة	طبيعة ومدى سياسة المنظمة	نطاق القوانين والقيود الأخرى ذات الصلة
نطاق الحاجات المالية والشخصية الأخرى	وجود مدونة الأخلاق في المنظمة	نطاق المقاضاة والعقوبات المترتبة
نضج ومقامة الحاجة غير الصحية للتطابق	أثر السلوك غير الأخلاقي (لأعراف)	
	الضغوط للتطابق مع المعايير التنظيمية	
	الضغوط المفرطة للإنتاجية	

Source : Williams et al.,1985

يوضح شكل (1.2) أن محددات السلوك الأخلاقي تتكون من ثلاثة محددات هي المحددات الشخصية وتتمثل في التأثير العائلي والاجتماعي المبكر، والالتزام بالدين و/أو منظومات القيم الأخرى، والإيمان بدور المنظمة في المجتمع، وعلنية مدونة أخلاق المنظمة، ونطاق الحاجات المالية والشخصية الأخرى، ونضج ومقامة الحاجة غير الصحية للتطابق. والمحددات المنظمية وبدورها تتمثل في: التعبير عن فلسفة المنظمة، سلوك المشرفين داخل المنظمة، سلوك الزملاء داخل المنظمة، طبيعة ومدى سياسة المنظمة، وجود مدونة الأخلاق في المنظمة، أثر الأعراف غير الأخلاقية، الضغوط للتطابق مع المعايير المنظمية و الضغوط المفرطة للإنتاجية. والمحددات البيئية وتشمل المناخ الأخلاقي في الصناعة، المناخ الأخلاقي في الحكومة، القيم والتوقعات الأخلاقية للمجتمع، نطاق القوانين والقيود الأخرى ذات الصلة و نطاق المقاضاة والعقوبات المترتبة.

قسم بارتو محددات السلوك الأخلاقي إلى نوعين من العوامل: (العنزي ونعمة، ٢٠٠٩)

أ/ عوامل داخلية: ب / عوامل خارجية.

ويوضح شكل (2.2) محددات السلوك الأخلاقي لبارتو:

شكل رقم(2.2) : العوامل المحددة للسلوك الأخلاقي لبارتو

عوامل خارجية	عوامل داخلية
التنافس البيئي	الضغط للحصول على أداء عالي
السخاء البيئي	عدم رضا العاملين
الاعتمادية العالية	التفويض
	تشجيع الإبداع

المصدر: سعد علي حمود العنزي ونغم حسين نعمة (٢٠٠٩)، "منطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد، ١٥، العدد، ٥٤.

يوضح الشكل (2.2) أن بارتو قد قسم العوامل لمحددة للسلوك الأخلاقي إلى نوعين فقط هما عوامل داخلية وتتمثل في الضغط للحصول على أداء عالي وعدم رضا العاملين والتفويض وتشجيع الإبداع، وعوامل خارجية وتشمل التنافس البيئي والسخاء البيئي والاعتمادية العالية.

4.2: العلاقة بين متغيرات الدراسة:

1.4.2: العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

هناك علاقة واضحة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين ، ذلك أن رأس المال الفكري ما هو إلا الأصول غير الملموسة للمنظمة ، والتي تتمثل في الذخيرة المعرفية الواسعة والتفكير الابتكاري وتميز وإبداع العاملين والذي يمثل مفتاح النجاح وسر التميز والإبداع التنظيمي ، وتفرد المنظمة بسبب امتلاكها لرأس المال الفكري ، وقد توصلت دراسة (أبل، ٢٠١٣) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري من خلال مكوناته الثلاثة (رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال الزبائن "العملاء") وبين الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات الكويتية والمتمثل في (التدريس ، والإرشاد الأكاديمي ، ونشر البحوث ، والتأليف ، وخدمة الجامعة ، وخدمة المجتمع) . كما بينت نتائج الدراسة وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية تبعاً لمتغير الجامعة وتبعاً لمتغير العمر ، فيما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الكويتية تعزى لمتغير الرتبة العلمية أو متغير النوع .

2.4.2: دور أخلاقيات العمل في تعزيز العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

لما كان رأس المال الفكري هو جميع الموجودات غير الملموسة وأن رأس المال البشري هو أهم عناصر رأس المال الفكري الذي يتكون من صفوة العاملين الذين يملكون المعرفة النادرة وأسرار العمل التي تؤدي إلى رفع كفاءة المنظمة من خلال زيادة كفاءة وفاعلية عامل الأداء لديهم ، ويتطلب أداء العاملين لأعمالهم بكفاءة وفاعلية الالتزام التام بالمسؤولية الوظيفية ومراعاة قواعد ونظم العمل ، والالتزام المسؤول بالقيم والمثل التي تحفظ حقوق جميع الأطراف المتعاملة مع المنظمة ، أي بصورة عامة الالتزام بأخلاقيات المهنة أياً كانت ، ويرى (حمدونة ، ٢٠١٤) أن الالتزام بأخلاقيات الوظيفية سوف يقود المنظمة والعاملين بها إلى التطور المستمر ، كما أن التزام العاملين بأخلاقيات المهنة كالشفافية والنزاهة يعكس صورة ذهنية جيدة عن المنظمة وهيئتها الإدارية والعكس في حالة عدم الالتزام بأخلاقيات العمل حيث يحدث تشويه لسمعة المنظمة وهيئتها. ويرى (الدوربي ، ٢٠٠٦) أن معرفة وتبني المنظمة والعاملين بها للقيم والمثل الأخلاقية الإيجابية يدعم الظواهر الإيجابية ، ويؤدي إلى صد ودحر الظواهر السلبية ، وأن إعداد الاستراتيجيات الفعالة لتنمية القيم والمثل الأخلاقية المهنية والالتزام بها ودعمها وإجراء التعديلات عليها متى ما اقتضت الضرورة حتماً سيؤدي إلى التقدم ومواكبة حركة التطور .

إن التزام العاملين بأخلاقيات العمل يتطلب وجود ضوابط ومعايير وقواعد إدارية كافية وواضحة ومحددة وثابتة ومتفق عليها تلزم العاملين عند ممارستهم لها ، وقد توصلت دراسة (حمدونة ، ٢٠١٤) إلى أنه وبالرغم من وجود معايير ضوابط إدارية وأخلاقيات للمهنة ، إلا أنها لم تساعد الموظفين في إتقان أدائهم الوظيفي والأخلاقي بالدرجة المطلوبة ، وذلك لأن الضوابط والمعايير الإدارية لم تكن موضحةً لأخلاقيات العمل بالشكل المطلوب بين الموظفين. كذلك فإن أخلاقيات العمل تحدد أسس ومتطلبات كل وظيفة ، وبالتالي فإن الالتزام بها يساهم في معرفة الموظف لمتطلبات الوظيفة التي يؤديها . وهذا ما توصلت إليه دراسة (سليمان ، ٢٠١٤) والتي اتفقت فيها مع دراسة كل من (عكاشة ، ٢٠٠٨) ، (مطر ونور ٢٠٠٧) ، ودراسة (العنزي والعميد ، ٢٠٠٦). كما توصلت دراسة (سليمان ، ٢٠١٤) والتي اتفقت فيها مع دراسة (التويجري ، ٢٠٠٣) إلى وجود علاقة بين أخلاقيات العمل وجودة العمل المنجز ، مما يشير إلى أن التزام الموظف بأخلاقيات العمل وتحمله للمسؤولية والأمانة والشفافية في إنجاز العمل يؤدي إلى زيادة جودته .

أظهر تقرير صادر عن وزارة العمل أن ٨٠% من الموظفين يخسرون وظائفهم ليس بسبب ضعف مهارات العمل التخصصية ولكن بسبب تدني مستوى أخلاقيات العمل لديهم (حمادنة ، ٢٠١٣) ، (العبد العزيز ، ٢٠١٠) ، (Harper, 2006) .

5.2 خلاصة الفصل: تم في هذا الفصل تناول رأس المال الفكري ، من حيث مفهومه وأهميته وخصائصه وأبعاده وقياسه وطرق المحافظة عليه ، ومناقشة مفهوم وأبعاد وقياس أداء العاملين وإدارة الأداء ، بالإضافة إلى مفهوم وأبعاد أخلاقيات العمل ، حيث تم تسليط الضوء على تعريف الأخلاق لغةً واصطلاحاً وتعريف أخلاقيات العمل . كما تمت مناقشة العلاقة بين كلٍ من رأس المال الفكري وأخلاقيات العمل وأداء العاملين.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

0.3: مقدمة الفصل :

المنهجية هي حلقة الربط بين ما هو متحقق من تراكم معرفي ، نظري ، وتطبيقي وبين إمكانية تجسيده على منظمات الأعمال ، وتشير هنا إلى الوصف الدقيق للطريقة والإجراءات التي اتخذها الباحث لتنفيذ هذا البحث، ولذلك فقد قام الباحث بما يلزم من إجراءات منهجية لتحقيق أهداف الدراسة .
يحتوي هذا الفصل على نظرية الدراسة ، ونموذج الدراسة والعينة والمجتمع . إضافةً إلى أدوات الدراسة ، ومصادر جمع البيانات ، وكذلك أساليب التحليل الإحصائي .

1.3: نظريات الدراسة :

تستند هذه الدراسة على مجموعةٍ من النظريات ، يمكن استعراضها على النحو التالي :

1.1.3 النظرية العلمية Sientific Theory :

استند نموذج الدراسة على نظرية الإدارة العلمية والتي تعتبر أول نظرية اهتمت بدراسة أداء العاملين والإنتاج والإنتاجية من خلال دراسة الحركة والزمن Time & Movement Study ، وذلك في بدايات القرن العشرين وسيطرت على التفكير الإداري من خلال التركيز على كفاءة الأداء ، وكان همها الأكبر هو أداء العاملين وزيادة الإنتاج والإنتاجية عن طريق تطبيق الأساليب العلمية بدلاً عن الأساليب الشخصية ، وقد نادت النظرية العلمية بالمبادئ التالية :

- 1- استبدال العمل التقليدي المرتجل بالعمل القائم على الأسلوب العلمي المعتمد على التجربة والتحليل.
- 2- التدريب العلمي للعاملين واختيارهم على أساس سليم ما يؤدي إلى تنمية النشاط وإتقانه.
- 3- التعاون بين الإدارة والعاملين في تحقيق الأداء المطلوب وفقاً للطريقة العلمية.
- 4- ضرورة تقسيم المسؤولية بين المديرين والعمال بحيث يتحمل المديرون مسؤولية تخطيط وتنظيم طرق العمل بينما يتحمل العاملون مسؤولية أداء العمل الفعلي

يعتبر فريدريك تايلور Fredrik W. Taylor هو رائد النظرية العلمية والتي ظهرت في عام ١٩١١م ومع ظهور كتابه مبادئ الإدارة العلمية والذي كان إضافةً ثرة ، وأصبح يُنظر إلى الإدارة بموجب نظريته على أنها علم مثلها مثل سائر العلوم الأخرى (البطراوي ، ٢٠١٨) . (الشميري وهيجان وغنام : ٢١٠٩)

قدمت نظرية الإدارة العلمية في وقتٍ مبكرٍ العديد من جوانب تحسين أداء العاملين وزيادة الإنتاجية مثل تقسيم العمل ، واختيار الموظفين ، والإشراف ، والأجور والمكافأة ، والتقييم العلمي ، وتحسين العمليات ، والجودة والأداء الاقتصادي ، (السواط والعبيدي ٢٠٠٩).

ربطت نظرية الإدارة العلمية الأجر المادي بالعمل المنجز ، وركزت على تحسين بيئة العمل المادية لزيادة الإنتاجية ، حيث أكدت على تحسين جودة حياة العمل وربطت بينه وبين أداء العاملين . كذلك أشارت نظرية الإدارة العلمية من خلال تجاربها على مصنع ميد فيل لأعمال الحديد والصلب إلى أن هناك عدد من العمليات التي يقوم بها العامل في نقل خام الحديد غير ضرورية للعمل ، وأنه لأداء كل عمل هناك طريقة واحدة مثلى للأداء One best method ، وبذلك فهي تشير إلى الكفاءة والفاعلية في أداء العاملين كما أنها في ربطها للأداء بالأجر تحفيز وتشجيع للعاملين على الإبداع والتطور في الأداء، حيث أشارت إلى إن العامل الذي يبذل في الأداء ويزيد عن المعدلات المطلوبة يتم تحفيزه مادياً .

لم تشر النظرية العلمية لموضوع أخلاقيات العمل أو تتبنى بوضوح أي شيء منه، إلا أن هناك عدة مدلولات عميقة قد خرجت منها مثل مناقشتها لبعض الموضوعات مثل رضا العامل عن الوظيفة Employee job satisfaction والرفاهية والسعادة Well – being والمشاركة Participation وحقوق العاملين Employees rights، وقد شكلت هذه الموضوعات جوهر الممارسات للنظرية العلمية في واقع التطبيق العملي لصالح تحسين العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين. العنزي (٢٠٠٨).

2.1.3 نظرية التوقع (Expectancy Theory (Vroom) :

استند نموذج البحث كذلك على نظرية التوقع لفكتور فروم Vektor From، وتدرس نظرية التوقع كإحدى النظريات السلوكية أداء العاملين من جانب الدوافع، حيث تفترض نظرية التوقع أن الفرد يفكر بعمق قبل أن يعمل العمل أو يسلك أي سلوك أو يتصرف أي تصرف فعلي، وأن الدافع الشخصي لعمل الفرد لأي عملٍ معين تحكمه ثلاثة شروط لابد من توافرها لكي يؤثر الدافع في سلوك الفرد، وهذه الشروط هي:

١- القيمة Value وهي تعني أن الأشياء التي ستشبع حاجات الفرد يجب أن تكون لها قيمة إيجابية بالنسبة للفرد، وأن قيمة هذه الأشياء وتأثيرها الإيجابي في السلوك يختلف من شخصٍ لآخر لاختلاف التكوين الشخصي والإدراك والحاجات والرغبات والاتجاهات، كما أنها تختلف من جماعةٍ لأخرى، ومن مجتمعٍ لآخر لأن تقييم الأشياء في مجتمعٍ يتأثر بمتغيرات أخرى مثل العادات والتقاليد والأخلاق والدين والمبادئ والقيم وغيرها، وقد أطلق فروم على هذه الدوافع نتائج المستوى الثاني. بينما يمثل الأداء نتائج المستوى الأول

٢- التوقع Expectancy تشير النظرية إلى أن العاملين لديهم توقعات ومستويات ثقة مختلفة حول ما هم قادرين على إنجازه من عمل، ويجب على الإدارة أن تكتشف ما يحتاجه العاملون من مصادر أداء، أو تدريب أو إشراف، أو نشر ثقافة الإبداع أو الابتكار.

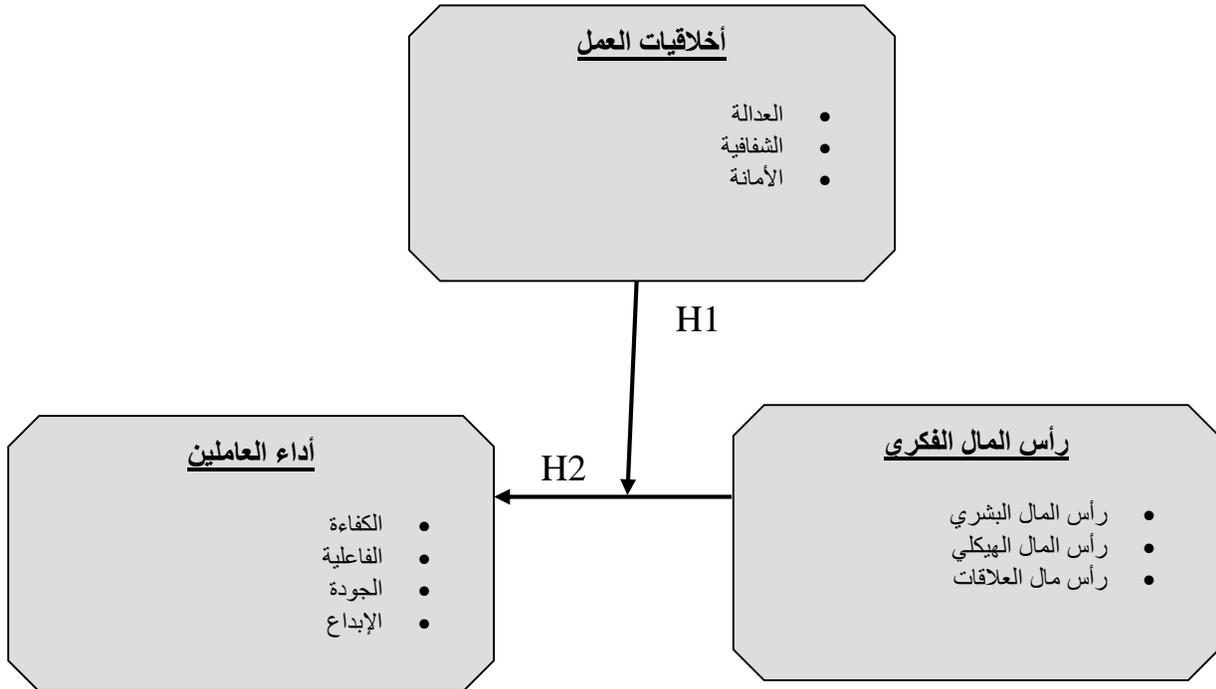
٣- الوسيلة Instrumentality أي وجود علاقة بين أداء العاملين ونتاج المستوى الثاني، بمعنى أن يشعر الفرد بأن أداءه مرتبط بحصوله على نتائج مرغوب فيها.(الطجم والسواط ، ٢٠١٥)

تحاول نظرية التوقع شرح كيفية تطوير وتحسين أداء العاملين من خلال ربط تقدير الفرد لقوة العلاقة بين المجهود الذي يبذله وبين الأداء المطلوب الوصول إليه ، فإذا كان تقدير الفرد أنه كلما يبذل مجهود فإنه سيصل إلى الأداء المطلوب فإن العلاقة هنا تكون واضحة وقوية بين الأداء والجهد المبذول ، وإن كان التقدير عكس ذلك فالعكس بالعكس ، وهنا تدخل قيم الفرد والتي تعتبر إحدى مصادر أخلاقيات العمل ، وكذلك مدى التزامه بأنظمة العمل واللوائح والقوانين والتشريعات التي تحدد مستويات الجهد المطلوب لأداء العمل ، مع ملاحظة أن المجهود الذي يقوم به الشخص يمكن أن يكون في شكل أنشطة أو إجراءات. أما الأداء فهو الإتمام الناجح للعمل المطلوب، أو الإنجاز الكامل للشئ المرغوب فيه.

2.3 نموذج الدراسة:

تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة بصور وأبعاد مختلفة وكذلك الاستناد على التوصيات الواردة فيها بضرورة دراسة أبعاد أخرى، والاستناد على النظرية العلمية ونظرية التوقع في تفسير تلك العلاقات، فقد تم بناء نموذج الدراسة في الشكل رقم (1.3)

شكل (1.3): نموذج الدراسة المقترح



المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ، ٢٠١٩ م

وذلك ليجيب على أسئلة الدراسة ويحقق أهدافها المرجوة، وفيه أبرزت مجموعة من المتغيرات المكونة للدراسة الحالية، بحيث يعطي تصوراً أولياً عن مجموعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة. يوضح الشكل رقم (1.3) نموذج الدراسة والذي يحتوي على المتغيرات : (المستقل، المعدل، التابع)، والعلاقات بينهما وأبعاد ومصادر كل منهما تفصيلها كالآتي :

1.2.3 المتغير المستقل (رأس المال الفكري) :

يضم ثلاثة محاور هي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)، ويحتوي على عدد (١٦) عبارة بواقع (٥) خمسة عبارات لمحوري رأس المال البشري ورأس مال العلاقات و(٦) عبارات لمحور رأس المال الهيكلي، وقد أمكن تحديد هذه الأبعاد والعبارات وتنميتها من خلال المراجعة الشاملة للعديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (شعبان، ٢٠١١، حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥، والقطامين، ٢٠١٣، وراضي، ٢٠١٣).

2.2.3 المتغير التابع (أداء العاملين) :

يضم أربعة محاور هي (الكفاءة، الفعالية، جودة حياة العمل، الإبداع)، ويحتوي على عدد (١٤) عبارة بواقع (٣) ثلاثة عبارات لكل من محوري الكفاءة والفاعلية، و(٤) أربعة عبارات لكل من محوري جودة حياة العمل والإبداع، وقد أمكن تحديد هذه الأبعاد والعبارات وتنميتها من خلال المراجعة الشاملة للعديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (الرسالان والعجلوني، 2010، المطيري، 2011، اللصاصمة، 2014، مندل وبلل، 2016، عبد الوهاب، 2012)

3.2.3 المتغير المعدل (أخلاقيات العمل) :

يضم ثلاثة محاور هي (الأمانة، العدالة، الشفافية)، ويحتوي على عدد (12) عبارة بواقع (4) أربعة عبارات لكل محور، وقد أمكن تحديد هذه الأبعاد والعبارات وتنميتها من خلال المراجعة الشاملة للعديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (حمدونة، 2013، حمادنة، 2013).

3.3 تطوير فرضيات الدراسة :

اعتماداً على متغيرات الدراسة والأبعاد الواردة في نموذج الدراسة، وانطلاقاً من مشكلة الدراسة وأدبيات الدراسة، تم تطوير وصياغة عدد من الفرضيات لغرض قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وتأثير المتغيرات المعدلة في العلاقة بينهما، وفيما يلي سرد لتلك الفرضيات :

1.3.3 أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين أشارت بعض الدراسات إلى أثر

أخلاقيات العمل كمتغير مستقل على أداء العاملين، حيث كشفت دراسة (Saeed, et al., 2013) عن وجود أثر موجب لأخلاقيات العمل متمثلةً في القيادة الأخلاقية والقيم الأخلاقية على أداء الموظفين في البنوك

الباكستانية ، وأشار الباحثون إلى أن السلوك الأخلاقي يؤثر في جميع جوانب الحياة الوظيفية ، كما توصلت دراسة حمادنة (٢٠١٣) إلى وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل وأداء المعلمين في محافظة المفرق الأردنية . بينما توصلت دراسة سليمان (٢٠١٤) إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل بأبعادها (المسؤولية ، الأمانة ، الشفافية) والأداء الوظيفي للعاملين في بنك القاهرة عمان ، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين بشكل خاص على مبادئ أخلاقيات العمل وتعزيزها ، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت أخلاقيات العمل كمتغير معدل منها دراسة (Ma L, Cao Y, Jiang D, Gau Y, Du X 2020) التي تساءلت : هل الأخلاق مهمة حقاً للاستدامة من المشاريع الجديدة ؟ العلاقة بين أخلاقيات تنظيم المشاريع ، رؤية ثابتة وأداء تنظيم المشاريع، حيث هدفت إلى استكشاف ما إذا كانت أخلاقيات ريادة الأعمال يمكن أن تحسن من أداء ريادة الأعمال في مشاريع التأثير الديناميكي في الصين. ودراسة (Javed, Rashid, Hussain,& Ali 2019) التي تناولت آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على سمعة الشركة والأداء المالي للشركات الباكستانية مع الدور معدل للقيادة المسؤولة. الإدراك الحسي ، ودراسة (Nasir, Muhammad &Noshaba 2020) التي تناولت فحص الأثر المعدل لأخلاقيات العمل الإسلامي في العلاقة بين العدل بين الأفراد ونوايا تغيير الموظفين ، حيث ركزت على استكشاف آثار العدالة الشخصية المتصورة على نية دوران الموظفين جنباً إلى جنب مع فحص الدور المعدل لأخلاقيات العمل الإسلامية في العلاقة بين العدالة الشخصية ودوران الموظفين في قطاع البنوك الإسلامية في باكستان. ودراسة (M. T. Babalola, J. Stouten _ M. Euwema 2014) . التي تناولت التغيير المتكرر والنية المتكررة : الدور المعدل للقيادة الأخلاقية ، حيث هدفت إلى دراسة كيفية تفاعل التغيير المتكرر مع القيادة الأخلاقية لتقليل نوايا تغيير الموظفين. بغرض التأكد من أن القادة الأخلاقيين يعززون احترام الموظفين لذات الدولة ، وهو ما يفسر التأثير المعدل للقيادة الأخلاقية. ، ومن تلك الدراسات دراسة (هلال والدوري ٢٠٢٠) ودراسة (عليان والجوازنة ٢٠١٩) التي كشفت عن وجود أثر لأخلاقيات العمل على تطوير أداء العاملين، ، وأكدت دراسة (جوال وعثمانى ٢٠١٦) عن وجود أثر لأخلاقيات العمل على تنمية رأس المال الفكري ، وكشفت دراس (Hwan, 2013) عن وجود أثر لأخلاقيات العمل على تطوير رأس المال الفكري.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يلاحظ أن العديد من الدراسات قد تناولت مفهوم أخلاقيات العمل كمتغير معدل مع أبعاد مختلفة ، أو متغير مستقل ، ومع البحث المستمر لم يتوصل الباحث إلى دراسة تناولت الأثر المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في المؤسسات الخدمية بالسودان ، وهذا ما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة ، ومن هنا يمكن استنتاج الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة. "أخلاقيات

العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني" ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية الموضحة في جدول (1.3) :

جدول (1.3) الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

1.3 الفرضية الرئيسية الأولى : أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني.
وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :
1.1.3:العدالة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
1.1.1..3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
2.1.1..3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
3.1.1..3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
1.3 2. العدالة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والفاعلية في قطاع الخدمات السوداني
1. 2.1..3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والفاعلية في قطاع الخدمات السوداني
2. 2.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والفاعلية في قطاع الخدمات السوداني
3. 2.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
3.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
2.3.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
3.3.1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3 4. العدالة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1. 4. 1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
2. 4. 1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
3. 4. 1.3 العدالة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3 5. الأمانة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1. 5. 1.3 الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري الكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
2. 5. 1.3 الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي الكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
3. 5. 1.3 الأمانة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات الكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3 6. الأمانة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
1. 6. 1.3 الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري الفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
2. 6. 1.3 الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي الفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان

1.3. 6. 3	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات الفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 7.	الأمانة تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 7. 1	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 7. 2	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 7. 3	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 8.	الأمانة تعدل العلاقة بين مكونات رأس مال العلاقات والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 8. 1	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 8. 2	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 8. 3	الأمانة تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 9.	الشفافية تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 9. 1	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 9. 2	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 9. 3	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والكفاءة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 10.	الشفافية تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والفاعلية لاي في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 10. 1	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 10. 2	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 10. 3	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والفاعلية في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 11.	الشفافية تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 11. 1	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 11. 2	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 11. 3	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والجودة في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 12.	الشفافية تعدل العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 12. 1	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 12. 2	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال الهيكلي والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان
1.3. 12. 3	الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع في المؤسسات الخدمية بالسودان

المصدر : إعداد الدارس ، من بيانات الدراسة الميدانية ، ٢٠١٩

2.3.3 أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين :

تشير الأدبيات إلي أن توجه المنظمة بالموارد التي تمتلكها والتي يصعب الحصول عليها أو تقليدها، يؤدي إلي سلوك أو ممارسة، ومن ثم يقود الوصول إلي تميز المنظمة وامتلاكها ميزة تنافسية عن غيرها من المنافسين ، وستظل هي رائدة لمنافسيها لفترة من الزمن، وهذا مؤشر إلي أن الاهتمام برأس المال الفكري والاهتمام بتطوير وتحسين أداء العاملين يؤدي إلي الحصول على مزايا تتميز بها الشركات عن غيرها، كما أن هنالك عدد من الدراسات تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين وتوصلت إلي وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وبعض من أبعاد أداء العاملين كما جاء في دراسة (الروسان والعجلوني ، ٢٠١٠) التي درست العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين (الإبداع) ووجدت ان هنالك علاقة إيجابية لبعض أبعاد رأس

المال الفكري بينما غابت هذه العلاقة لأبعاد أخرى لرأس المال الفكري، كما اكدت دراسة (كمال ورفاعي، ٢٠١٩) التي درست العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي وتوصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري وبعض أبعاد الأداء الوظيفي (الأداء السياقي) بينما وجدت علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري والبعض الآخر من أبعاد الأداء الوظيفي (الأداء المعاكس).

كما أن هنالك دراسات بينت عدم وجود علاقة إيجابية لجميع أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين مثل دراسة (عبد الستار ، ٢٠٢٠) والتي توصلت إلى وجود هنالك علاقة إيجابية بين جميع أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقات) وأداء العاملين. في حين أن دراسة (Wang&Chen, 2013) لم تتوصل لوجود علاقة بين كل أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين. كما كشفت دراسة (الشعباني ، ٢٠١١) أن تنمية رأس المال الفكري تؤدي إلى رفع المستوى المعرفي والمهاري ، وبالتالي رفع درجة الإلتقان التكنولوجي للعاملين في الشركة الوطنية للأثاث المنزلي في نينوى العراق ، وكشفت دراسة (Guan, 2012) أن هناك علاقة بين رأس المال الفكري والإبداع التكنولوجي في الصين . فيما أكدت دراسة (Uadiale&Uwungbe , 2011) وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة "البشري، والهيكلي ، والزبائني" والأداء المؤسسي في نيجيريا . كما أوجدت دراسة (الحمداني وعلي ، ٢٠١٠) علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وإدارة أداء العاملين على المستوى الكلي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الموصل .

باستعراض الدراسات السابقة يلاحظ عدم وجود دراسة تناولت أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين بمكوناته (الكفاءة ، الفاعلية ، الجودة ، الإبداع) ، وهذا ما دفع الباحث للقيام بهذه الدراسة ، ومن هنا يمكن استنتاج الفرضية الرئيسية الثانية: **هناك علاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين ، ومن هذه الفرضية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية ، ويوضح الجدول (2.3) الفرضية الأولى للدراسة :**

جدول (2.3) الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

2.3 الفرضية الرئيسية الأولى : هناك علاقة بين رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات) وأداء العاملين في المؤسسات الخدمية بالسودان
وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :
1.2.3 : هناك علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
1.1.2.3 هناك علاقة بين رأس المال البشري والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
2.1.2.3 هناك علاقة بين رأس المال الهيكلي والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
3.1.2.3 هناك علاقة بين رأس مال العلاقات والكفاءة في قطاع الخدمات السوداني
2.2.3 هناك علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والفاعلية في قطاع الخدمات السوداني
1.2.2.3 هناك علاقة بين رأس المال البشري والفاعلية قطاع الخدمات السوداني

2. 2.2.3	هناك علاقة بين رأس المال الهيكلي والفاعلية قطاع الخدمات السوداني
3. 2.2.3	هناك علاقة بين رأس مال العلاقات والفاعلية في قطاع الخدمات السوداني
3.2.3	هناك علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والجودة في قطاع الخدمات السوداني
1. 3.2.3	هناك علاقة بين رأس المال البشري والجودة في قطاع الخدمات السوداني
2. 3.2.3	هناك علاقة بين رأس المال الهيكلي والجودة في قطاع الخدمات السوداني
3. 3.2.3	هناك علاقة بين رأس مال العلاقات والجودة في قطاع الخدمات السوداني
4.2.3	هناك علاقة بين أبعاد رأس المال الفكري والإبداع في قطاع الخدمات بالسوداني
1. 4. 2.3	هناك علاقة بين رأس المال البشري والإبداع في قطاع الخدمات السوداني
2. 4. 2.3	هناك علاقة بين رأس المال الهيكلي والإبداع في قطاع الخدمات السوداني
3. 4. 2.3	هناك علاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع في قطاع الخدمات السوداني

المصدر: إعداد الدارس، من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠١٩م.

4.3: منهجية الدراسة :

تعد المنهجية هي حلقة الربط بين ما هو متحقق من تراكم معرفي، نظري، تطبيقي، وبين إمكانية تجسده في منظمات الأعمال، لذا قام الباحث بما يلزم من إجراءات منهجية لتحقيق أهداف الدراسة . حيث أعتد الباحث على المنهج الوصفي بغرض إنجاز هذا البحث حيث تم الرجوع إلى الكتب والأبحاث والدراسات السابقة والأدبيات المتخصصة في هذا المجال والتي سنثري هذا البحث في جانبه النظري والتطبيقي، وهذا المنهج لا يقف عند وصف الظاهرة فقط بل يحلل واقعها، ويفسر نتائجها من خلال معالجة بيانات الدراسة أم الوصول إلى تفسيرات يمكن تعميمها لزيادة رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة قيد الدراسة، فالمنهج الوصفي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى تعميمات مقبولة ومن أشكاله المسح، دراسة الحالة، وتحليل الوظائف الدراسة التبعية لمرحلة معينة من النمو، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها وتحليلها المتعمق بل يتضمن قدراً من التفسير لهذه النتائج، ولذلك كثيراً ما يقترن الوصف بالمقارنة، بالإضافة إلى استخدام أساليب القياس والتصنيف والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة. ثم الوصول لتعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

1.4.3 وصف مجتمع وعينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة : يمثل قطاع الخدمات بولاية الخرطوم ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، كما انه يلعب دوراً هاماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ تعددت الاستثمارات في هذا القطاع وحققت فوائد ومزايا عديدة للمجتمع، كونها تشكل عنصراً من عناصر النشاط الاقتصادي وتسهم بشكل فاعل في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة .

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسات قطاع الخدمات بولاية الخرطوم.

2 عينة الدراسة : تم اختيار مفردات البحث من مجتمع الدراسة عن طريق العينة غير الاحتمالية (الميسرة)، وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي استقصاء كل عنصر من المجتمع، وحتى لو كان ذلك ممكن فإن عنصر الوقت والتكلفة وغيرها من العوامل الأخرى ستحول بين الباحث والقيام بذلك (سيكاران ٢٠٠٦)، وأنه كلما زاد مجتمع البحث كلما زادت العينة، وأيضاً بسبب عدم وجود إحصائية دقيقة لمجتمع الدراسة من أجل زيادة التأكد من أن العينة تمثل مجتمع الدراسة (Saunders et al., 2009) تم اختيار عينة من طلاب برنامج MBA بجامعة السودان وجامعة النيلين والعاملين بقطاع الخدمات بولاية الخرطوم ، وقد تكونت العينة من (٣٥٠) مفردة.

2.4.3 مصادر وطرق الحصول علي البيانات :

اعتمدت هذه الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات التي تتعلق بتحقيق أهداف الدراسة وهما:

١. **المصادر الثانوية :** بشكل أساسي يتعلق هذا النوع من المصادر بكافة المجالات والمواقع الالكترونية والمقالات والكتب والأدبيات السابقة.

٢. **المصادر الأولية :** وتتعلق بالجانب الميداني ، حيث اعتمدت الدراسة على تطوير الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات التي تخدم أهداف الدراسة . وبعدها يتم تحليل هذه البيانات المجمع حسب غرض الدراسة وتقديم النتائج التي توصلت إليها.

5.3: مقاييس الدراسة :

تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات على النحو التالي : أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة، وذلك لتناسب هذا الأسلوب مع طبيعة الدراسة ومجتمعها، وهو الأسلوب الأكثر شيوعاً حيث تم إعطاء أرقام لهذه العبارات في عملية التحليل وذلك كما هو مبين في جدول (3.3):

الجدول (3.3): دلالات مقياس ليكرت الخماسي*

درجة الاستجابة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	من 80% فأكثر	درجة موافقة مرتفعة جداً
أوافق	4	من 70% إلى أقل من 80%	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	من 50% إلى أقل من 70%	درجة موافقة مرتفعة متوسطة
لا أوافق	2	من 20% إلى أقل من 50%	درجة موافقة منخفضة
لا أوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منخفضة جداً

المصدر :إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٩م

من الجدول رقم (7.3) واستناداً لمقياس الدراسة يصبح الوسط الفرضي للدراسة :
الدرجة الكلية هي مجموع درجات المفردات علي العبارات $3 = 5 / (1+2+3+4+5)$ ، وتمثل الوسط الفرضي
للدراسة، و عليه إذا زادت متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك علي موافقة أفراد العينة على العبارة

6.3 وصف أداة الدراسة:

تم تقسيم الاستبانة من الناحية التنظيمية إلى أربعة أقسام :

- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الديموغرافية للمبحوثين .
- **القسم الثاني:** يتضمن العبارات المتعلقة بقياس أبعاد المتغير المستقل متطلبات رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات) .
- **القسم الثالث:** يتضمن العبارات المتعلقة بقياس أبعاد المتغير التابع أداء العاملين (الكفاءة ، الفاعلية ، جودة حياة العمل ، الإبداع).
- **القسم الرابع:** يتضمن العبارات المتعلقة بقياس أبعاد المتغير المعدل أخلاقيات العمل (الأمانة ، العدالة ، الشفافية) .

7.3 مصادر فقرات أداة الدراسة:

تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة في إعداد عبارات الاستبانة جاءت كالاتي:
أولاً / مصادر عبارات البيانات الديموغرافية: تم إعداد أسئلة البيانات الديموغرافية من أجل تحديد (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة العملية) .

جدول رقم (4.3): البيانات الديموغرافية للمبحوثين

الرقم	البيان	المصدر
1	النوع	إعداد الباحث
2	العمر	
4	المستوى التعليمي	
5	الخبرة العملية	

*المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية ٢٠١٩م

ثانياً / مصادر عبارات متطلبات رأس المال الفكري (المتغير المستقل) :

ويتكون من ثلاثة أبعاد هي (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات)، تم وضع ١٦ عبارة لقياس أبعاد المتغير المستقل كما هو موضح في الجدول (5.3)

جدول (5.3) مصادر عبارات أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

م	محور/ رأس المال البشري	المصدر
١	يؤدى العاملون مهامهم دائماً بأفضل طريقة	شعبان (٢٠١١)
٢	يتشارك العاملون في المعرفة والخبرات اللازمة للعمل	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
٣	يتمتع العاملون بخبرة كبيرة في مجال أعمالهم	شعبان ، ٢٠١١
٤	يستطيع العاملون ابتكار أفكار وتقديم الحلول لمشاكلهم في العمل	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
٥	يتم إنجاز الأعمال في الشركة بشكل جماعي	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
م	محور/ رأس المال الهيكلي	المصدر
١	تمتلك المؤسسة نظم معلومات وقواعد بيانات كفؤة ودقيقة	شعبان ، ٢٠١١
٢	تجرى عمليات مراجعة دائمة للعمليات الإدارية لتحديد الأنشطة الضرورية وغير الضرورية	القطاميين (٢٠١٣)
٣	تحسن المؤسسة من نظام عملياتها بإجراء مقارنات مع المؤسسات المشابهة	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
٤	يتم تبني سياسات عمل وإجراءات تضمن ضرورة خلق معرفة جديدة بصورة مستمرة	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
٥	تعتمد الإدارة أسلوب النقاش والحوار لمعالجة الصراعات التنظيمية	شعبان ، ٢٠١١
	تشجع المؤسسة العاملين علي التعلم المستمر	راضي (٢٠١٣)
م	محور/ رأس مال العلاقات	المصدر
١	تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مستمرة للتعرف علي حاجات ورغبات عملائها المستهدفين	حواجزه والمحاسنة ٢٠١٥
٢	تسعى المؤسسة لبناء علاقات طويلة الأجل مع عملائها	شعبان (٢٠١١)
٣	تحافظ المؤسسة علي بناء علاقات طويلة الأجل مع الموردين	راضي (٢٠١٣)
٤	تعقد المؤسسة تحالفات استراتيجية مع مؤسسات أخرى لإنجاز أعمالها	القطاميين (٢٠١٣)
٥	تهتم المؤسسة بمشاركة المعلومات والمعرفة مع شركائها	راضي (٢٠١٣)

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٩)

ثالثاً / مصادر عبارات أداء العاملين (المتغير التابع) : ويتكون من أربعة أبعاد هي (الكفاءة،الفاعلية، جودة حياة العمل،الإبداع)، وقد تم وضع ١٤ عبارة لقياس أبعاد المتغير التابع كما هو موضح في الجدول (6.3)

جدول (6.3) : مصادر عبارات أبعاد المتغير التابع (أداء العاملين)

م	محور/ الكفاءة	المصدر
١	يؤدي العاملون الاعمال بالسرعة المطلوبة	شعبان (٢٠١١)
٢	العاملون محترفون مهنياً في أداء أعمالهم بمستوى عال	الروسان والعجلوني، ٢٠١٠
٣	ينفذ العاملون العمليات بأفضل طريقة	المطيري، ٢٠١١
م	محور/ الفاعلية	المصدر
١	يملك العاملون القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة	للصاصمة (٢٠١٤)
٢	يحقق العاملون بالمؤسسة النتائج التي تم التخطيط لها مسبقاً	الروسان والعجلوني، ٢٠١٠
٣	يتميز أداء العاملين في المؤسسة بأنه أداءً عالياً قياساً بالعاملين في المؤسسات الأخرى	المطيري، ٢٠١١
م	محور/ جودة حياة العمل	المصدر
١	لدى العاملين المعرفة الجيدة بأحدث الأساليب الخاصة بأداء العمل	للصاصمة ٢٠١٤
٢	يؤدي العاملون المهام الموكلة لهم طبقاً لمعايير الجودة المحددة	المطيري، ٢٠١١
٣	يحرص العاملون على عدم وجود أخطاء عند تقديم الخدمة	راضي (٢٠١٣)
٤	يتفهم العاملون احتياجات العملاء بشكل دقيق.	للصاصمة ٢٠١٤
م	محور/ الإبداع	المصدر
١	يسعى العاملون لإيجاد طرق جديدة ومبتكرة في العمل	الروسان والعجلوني، ٢٠١٠
٢	يتبنى العاملون إحداث التغيير المطلوب لصالح العمل	للصاصمة ٢٠١٤
٣	للعاملين القدرة علي تفسير الاتصالات والمعلومات التي ترد من الإدارات والأقسام الأخرى	للصاصمة ٢٠١٤
٤	يقوم العاملون بتطبيق الأساليب المبتكرة في العمل	المطيري، ٢٠١١

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٩)

رابعاً / مصادر عبارات أخلاقيات العمل (المتغير المعدل) : ويتكون من ثلاثة أبعاد هي (الأمانة، العدالة، الشفافية)، وقد تم وضع ١٢ عبارة لقياس أبعاد المتغير المعدل كما هو موضح في الجدول (7.3)

جدول (7.3): مصادر أبعاد المتغير المعدل (أخلاقيات العمل)

م	محور/ الأمانة	المصدر
١	يتحرى العاملون الأمانة في نقل الحقائق والإجابة على استفسارات العملاء للعملاء	حمدونة ٢٠١٣
٢	يحرص العاملون على الإخلاص في أداء عملهم	حمدونة ٢٠١٣
٣	يحافظ العاملون على ممتلكات وأموال المنظمة	حمدونة ٢٠١٣
٤	يحرص العاملون على حفظ حقوق وأسرار العملاء	//
م	محور/ العدالة	المصدر
١	يتعامل العاملون مع العملاء بعدل ودون تحيز	حمدونة ٢٠١٣
٢	تطبق المؤسسة القوانين والأنظمة على الجميع دون تفرقة	حمدونة ٢٠١٣
٣	يتم إنجاز الأعمال دون واسطة أو محسوبة	حمدونة ٢٠١٣
٤	يستخدم العاملون التعابير المهذبة واللائقة في تعاملهم مع جميع العملاء	حمدونة ٢٠١٣
م	محور/ الشفافية	المصدر
١	يقدم العاملون المعلومات الصحيحة للعملاء دون تزييف	حمدونة ٢٠١٣
٢	تستجيب المؤسسة بشفافية لأي اقتراح أو شكوى ترد من العملاء	حمدونة ٢٠١٣
٣	تلتزم المؤسسة بتحمل مسؤولية أي خطأ ترتكبه	//
٤	تسعى المؤسسة لمعالجة أخطائها بشكل سريع	//

المصدر : إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية (٢٠١٩)

8.3 تقييم أداة الدراسة:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1.10.3 اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على الآتي:

أولاً اختبار صدق محتوى المقياس : بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (٤) من المحكمين في مجال الإدارة كما هو موضح في الملحق رقم (١)، وقد طلب من المحكمين إبداء آراءهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات ، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فإن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له .وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية أنظر ملحق رقم (3) .

ثانياً ثبات الاداة : ويشير إلى قدرة الاستبانة في الحصول على نفس النتائج لو تكرر البحث في ظروف صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ٢٠٠٣)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية ، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات واخرون، ٢٠٠٤) ، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الأداة و اجراء دراسة استطلاعية مكونة من ٥٠ استبانة للتأكد من الاعتمادية عن طريق اختبار الفا كرنباخ حيث يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، اذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي (١) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدافية من ٠,٦٠-٠,٥٠ تكفي وأن زيادة المصدافية لاكثر من ٠,٨٠ وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة

ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠ ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من ٠,٥٠ فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب (Bowling, 2009).

الجدول رقم (8.3) يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) للعينة الاستطلاعية

المتغيرات	عدد العبارات	s Alpha'Cronbach
رأس المال البشري	5	0.752
رأس المال الهيكلي	6	0.743
رأس مال العلاقات	5	0.813
الكفاءة	3	0.617
الفاعلية	3	0.646
جودة أداء العمل	4	0.529
الإبداع	4	0.696
الأمانة	4	0.602
العدالة	4	0.744
الشفافية	4	0.656

المصدر : إعداد الدرس من بيانات الدراسة الميدانية ، ٢٠١٩ .
9.3 الاساليب الاحصائية المستخدمة :

سوف يتم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS-v25" لأجراء التحليل العاملي الاستكشافي وبعض أساليب الإحصاء الوصفي ومن ثم معالجة البيانات عن برنامج (Amos-25) لأجراء التحليل العاملي التوكيدي وتحليل المسار، وفي ما يلي شرح مبسط لتلك الأساليب :

1 / الإحصاء الوصفي Descriptive statistics

يهدف إلى إدماج وتلخيص البيانات الرقمية بغية تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها واستيعابها بمجرد النظر ومن أغلب الأساليب المستخدمة مقاييس التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي ، مقاييس الارتباط وتحليل المسار ويتوقف استخدام أيها منها على نوعية البيانات ومستوى القياس سواء أكان اسمياً أو وصفياً أو ترتيبياً أو فئوياً أو نسبة.

2 / التحليل العاملي الاستكشافي Exploratory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولإختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الإستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط

الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول، ٢٠٠٣ : ١٧٨).

3/ التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج AMOS (25) analysis of moment structure.

4 / تحليل الارتباط: (Person Correlation) :

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط أقل من (٠,٣٠) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (٠,٣٠ - ٠,٧٠) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (٠,٧٠) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

5 / تحليل المسار Path Analysis :

هو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد والتحليل العاملي (Tabachnick and Fidell, 1996).

10.3 خلاصة الفصل:

في هذا الفصل من الدراسة تم تناول نظرية الدراسة وتفسيرها للنموذج، كما تم عرض نموذج الدراسة وتطوير الفرضيات، ومنهجية الدراسة ومجتمع الدراسة، ومصادر جمع البيانات، وقياس المتغيرات واختبار دقة وثبات الأداة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

أما الفصل الرابع من هذه الدراسة سيتم فيه عرض تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات

الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات

0.4 مقدمة الفصل:

يتناول هذا الفصل معدل الاستجابة، وتحليل البيانات الديموغرافية للمستجيبين، واختبار صدق وثبات الاستبانة، حيث يشتمل على التحليل العملي الاستكشافي لمتغيرات البحث واختبار الاعتمادية (الثبات). كما يتناول الفصل التحليل العملي التوكيدي لقياس جودة الاستبانة، وتحليل الاعتمادية بعد التحليل العملي التوكيدي، واختبار الفرضيات.

1.4: معدل الاستجابة:

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة الموجهة للطلاب العاملين في قطاع الخدمات والملتحقين ببرنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي MBA في الجامعات السودانية ، وقد تم توزيع 350 استبانة ، تمكّن الدارس من جمع 331 استبانة بنسبة %94.5 ، وبلغت جملة الاستبانات التي لم تسترد وغير الصالحة للتحليل (27) استبانة . أما الاستبانات المستخدمة في التحليل فقد بلغت 323 استبانة ، حيث كان معدل استجابة أفراد العينة %92 ، ويوضح الجدول: 1.4 معدل الاستجابة :

جدول 1.4: معدل الاستجابة

الرقم	البيان	العدد
١	الاستبانات الموزعة للمستجيبين	350
٢	الاستبانات التي تم إرجاعها	331
٣	الاستبانات التي لم تسترجع	19
٤	الاستبانات الغير صالحة للتحليل	8
٥	الاستبانات المستخدمة في التحليل	323
٦	معدل الاستجابة	%92

المصدر: إعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية 2020.

2.4: تحليل البيانات الديموغرافية للمستجيبين:

من خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة القسم الأول من الاستبانة، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

احتوت البيانات الديموغرافية للمستجيبين على أربعة عناصر هي: النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة العملية، والجدول 2.4 يوضح تحليل البيانات الديموغرافية:

جدول 2.4 : تحليل البيانات الديموغرافية للمستجيبين

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة
النوع	ذكر	206	63.8
	انثي	117	36.2
المجموع		323	100
العمر	اقل من 20 سنة	95	29.3
	من 20 و أقل من 40 سنة	57	17.7
	من 40 و أقل من 60 سنة	82	25.4
	60 فأكثر	89	27.6
المجموع		323	100
	بكالوريوس	146	45.2
	دبلوم فوق الجامعي	177	54.8
المجموع		323	100
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	88	27.2
	من 5 و أقل من 10 سنوات	100	31
	10 و أقل من 20 سنة	135	41.8
	20 سنة فأكثر	0	0
المجموع		323	100

اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، ٢٠٢٠م

1.2.4: النوع:

يبين الجدول 2.4 توزيع مفردات العينة حسب النوع، حيث بلغت نسبة الذكور 63.8%، بينما بلغت نسبة الإناث 36.2%

2.2.4: العمر:

يوضح الجدول 2.4 توزيع مفردات العينة حسب العمر، حيث أن نسبة أعمار المستجيبين الذين تقل أعمارهم عن 20 سنة قد بلغت 29.3%، بينما بلغت نسبة المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 40 سنة 17.7%، ونسبة المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 40 و 60 25,4%، أما نسبة المستجيبين الذين بلغت أعمارهم 60 عاماً فأكثر 27.6%

3.2.4: المستوى التعليمي:

يتبين من الجدول 2.4 توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي، حيث يلاحظ أن المستوى التعليمي لجميع المستجيبين فوق الجامعي بنسبة 100%

4.2.4: الخبرة العملية:

يبين الجدول 2.4 أن الخبرة العملية للمستجيبين الذين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات وتقل عن 20 سنة قد بلغت 41.8% ، مما يعني أن قريبا من نصف المستجيبين لديهم خبرة تفوق العشر سنوات ، كذلك يوضح الجدول 2.4 أن نسبة المستجيبين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات 27.2% ، بينما بلغت نسبة المستجيبين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 وأقل من 10 سنوات 31% .

3.4: اختبار صدق وثبات الاستبانة:

للتحقق من جودة الاستبانة فقد تم إجراء اختبار صدق وثبات الاستبانة:

1.3.4: اختبار صدق الاستبانة:

لاختبار صدق الاستبانة ودراسة الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي ، ويستخدم التحليل العاملي الاستكشافي في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات واختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول ، ٢٠٠٣ : ١٧٨)، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها وتقليل المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى. (سامي، ٢٠٠٩: ٤٣)، وتستند غربلية متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al , 2010) كشرط لقبول نتائجها وهي:

١/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.

٢/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتناسب العينة.

٣/ ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

٤/ أن تكون قيمة الاشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%.

٥/ ألا يقل تشعب العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.

٦/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

4.4: التحليل العاملي الاستكشافي

1.4.4: التحليل العاملي الاستكشافي لرأس المال الفكري: تم استخدام حزمة التحليل الاحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences في إجراء عملية التحليل العاملي

الاستكشافي للنموذج حيث شمل التحليل كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغير في

الاستبانة ، ويوضح الجدول (3.4) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لرأس المال الفكري المكون من

ثلاثة محاور يتكون العدد الكلي للعبارات المكونة لها من (١٠ عبارات) :

الجدول 3.4: التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات محاور رأس المال الفكري (حجم العينة ٣٢٣)

المتغيرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3
رأس المال البشري			
يؤدي العاملون مهامهم دائماً بأفضل طريقة	.857		
يتشارك العاملون في المعرفة والخبرات اللازمة للعمل	.692		
يتمتع العاملون بخبرة كبيرة في مجال أعمالهم	.886		
رأس المال الهيكلي			
تحسن المنظمة من نظام عملياتها بإجراء مقارنات مع المؤسسات المشابهة		.696	
يتم تبني سياسات عمل وإجراءات تضمن ضرورة خلق معرفة جديدة بصورة مستمرة		.901	
تعتمد الإدارة أسلوب النقاش والحوار لمعالجة الصراعات التنظيمية		.887	
رأس مال العلاقات			
تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مستمرة للتعرف على حاجات ورغبات عملائها المستهدفين .			.889
تحافظ المؤسسة على بناء علاقات طويلة الأجل مع عملائها.			.791
تعقد المؤسسة تحالفات استراتيجية مع مؤسسات أخرى لإنجاز أعمالها.			.955
تهتم المؤسسة بمشاركة المعلومات والمعرفة مع شركائها .			.794
مجموع نسبة التباين المفسر %			.45%
Sig			0.00
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			.597
Bartlett's Test of Sphericity			1541.965%

المصدر: إعداد الدراسة، من بيانات الميدانية، ٢٠٢٠

2.4.4: التحليل العاملي الاستكشافي لأداء العاملين: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (4.4) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات ٩ عبارات).

الجدول 4.4 التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات محاور أداء العاملين (حجم العينة ٣٢٣)

المتغيرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4
الكفاءة				
يؤدي العاملون الاعمال بالسرعة المطلوبة	.989			
العاملون محترفون مهنياً في أداء أعمالهم بمستوى عال	.815			
الفاعلية				
يحقق العاملون بالمؤسسة النتائج التي تم التخطيط لها مسبقاً		.858		
يتميز أداء العاملين في المؤسسة بأنه أداءً عالياً قياساً بالعاملين في المؤسسات الأخرى		.855		
جودة أداء العمل				
يؤدي العاملون المهام الموكلة لهم طبقاً لمعايير الجودة المحددة			.678	
يحرص العاملون على عدم وجود أخطاء عند تقديم الخدمة			.653	
يتفهم العاملون احتياجات العملاء بشكل دقيق			.899	
الإبداع				
للعاملين القدرة علي تفسير الاتصالات والمعلومات التي ترد من الإدارات والأقسام الأخرى	.928			
يقوم العاملون بتطبيق الأساليب المبتكرة في العمل	.850			
مجوع نسبة التباين المفسر %	%36			
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	.616			
Bartlett's Test of Sphericity	%875.836			
Sig	0.00			

المصدر: إعداد الدراسة، من بيانات الميدانية، ٢٠٢٠

2.3.4: اختبار ثبات الاستبانة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي (١) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدقية من ٠,٥٠-٠,٦٠ تكفي وأن زيادة المصدقية لأكثر من ٠,٨٠ وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠ ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من ٠,٥٠ فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب. (Bowling, 2009) ، ، والجدول رقم (6.4) يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي.

الجدول 6.4 معامل الاعتمادية ألفا كرو نباخ لعبارات الاستبيان بعد التحليل العاملي الاستكشافي التوكيدي (٣٢٣)

نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
المتغير المستقل	راس المال البشري	٣	.٧٤٨
	راس المال الهيكلية	٣	.٧٨٤
	راس مال العلاقات	٤	.٨٨٥
المتغير التابع	الكفاءة	٢	.٨٥١
	الفاعلية	٢	.٦٣١
	جودة حياة العمل	٣	.٦٦٤
	الابداع	٢	.٨٢٥
المتغير المعدل	الأمانة	٢	.٦٨٩
	العدالة	٤	.٨٢٤
	الشفافية	٣	.٧٨٥

5.4: التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS 25) analysis of moment structure.

مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبولاً لنموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

١- النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية The relative chi-square DF

هو معامل تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح، ويعكس المطابقة التي تم الحصول عليها بواسطة نموذج التحليل العاملي التوكيدي مقارنة بالنموذج العاملي الأكثر تقييداً (النموذج الصفري) ، والقاعدة العامة المتعارف عليها أن قيمة مؤشر حسن المطابقة التي يوصى بها للحكم على قبول نموذج التحليل العاملي هي ٩٥%. (الصدقي والدوسري: ٢٠٠٠م)

ويسمى أيضاً بمربع كاي المعياري، هذه القيمة تساوي مؤشر مربع كاي Chi square مقسوماً على درجات الحرية، وهذا المؤشر أقل حساسيةً لحجم العينة، ويختلف معيار القبول بين الباحثين إذ يتراوح بين أقل من (Human. 2001) .

٢- مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد وتتراوح قيمته بين (١,٠) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

٣- مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

يمثل الجذر التربيعي لمتوسط بقايا التباين المشترك RMSEA- الاختلافات بين العناصر المقابلة لمصفوفة التغاير المرصود والمتنبأ به ، ويمثل الصفر المعيار الأمثل للقبول ولكن الحد الأقصى غير محدد ، ونظراً لأن الحد الأقصى غير محدد فإن RMS يصعب تفسيره ، ولم يتم الوصول إلى توافق في الأداء حول المستويات التي تمثل نماذج مقبولة ، إلا أن الأرجح بين الباحثين هو أقل من 0.08 . (Browne & Cudeck,1993)

٤- مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index

يعرف أيضاً بمؤشر BentlerBonett وتتراوح قيمته بين 1 - 0 حيث يكون الواحد مثالياً، أي أنه إذا كانت قيمته 5,9 فهذا يدل على حسن المطابقة بنسبة 95%، وعندما يكون حجم العينة صغيراً فيدل على عدم المطابقة. (Human, J.B.2001)

٥- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (١,٠) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell1996)

٦- مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

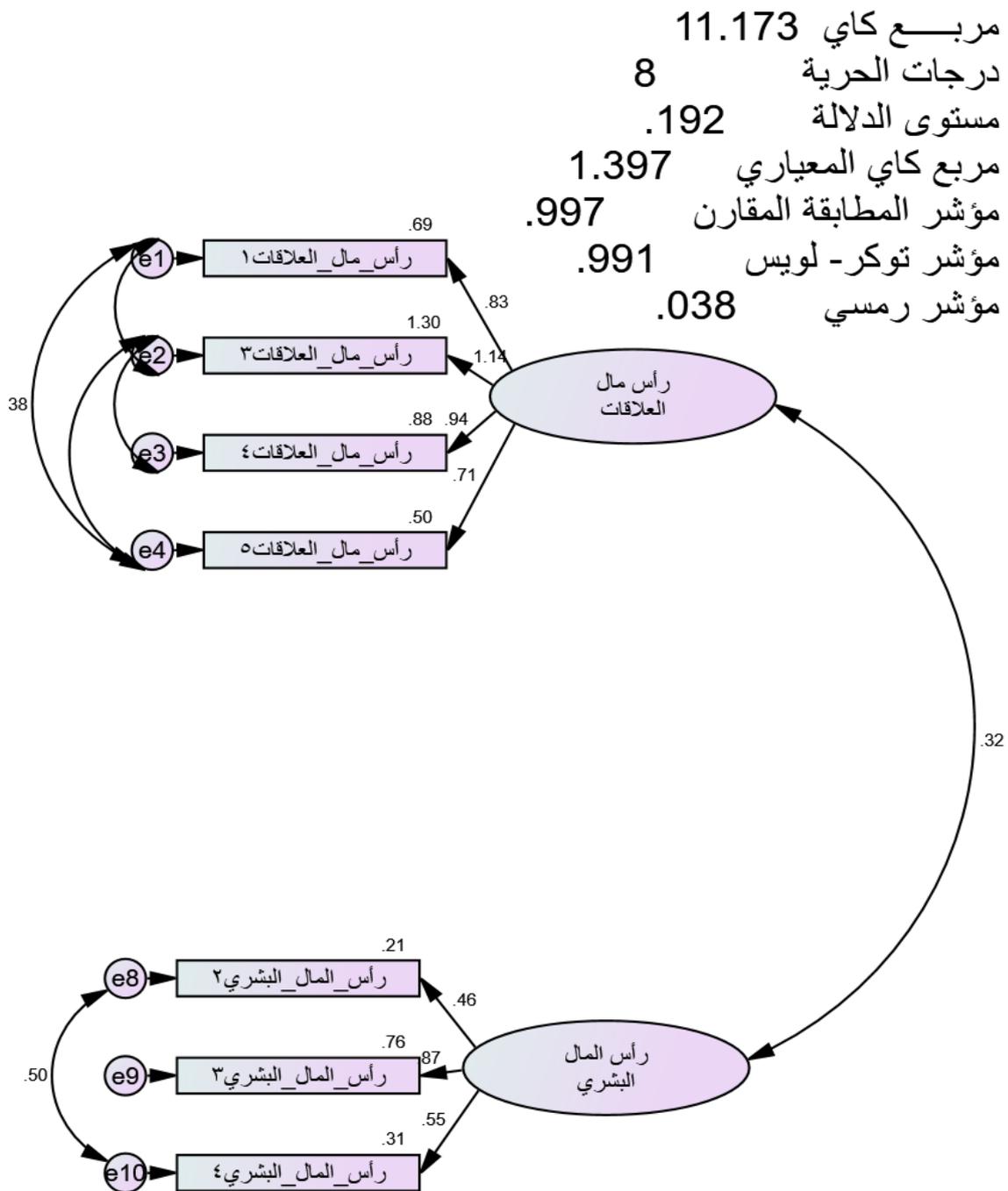
وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1 - 0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell,1996).

٧- مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

يسمى أحياناً بمؤشر المطابقة غير المعياري، ويعتبر مستقل عن حجم العينة وتتراوح قيمته بين 1 - 0 وتشير القيمة إلى تطابق أفضل للنموذج إذا كانت أكبر من 0.95 (March,H.W.,Ball,I,1996)

1.5.4: التحليل العاملي التوكيدي لرأس المال الفكري: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (1.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لرأس المال الفكري.

الشكل رقم (1.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لرأس المال الفكري



مؤشرات جودة المطابقة

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

الجدول (7.4) مؤشرات جودة المطابقة التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	11.173	--	--
DF	8	--	--
CMIN/DF	1.397	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.997	>0.95	Excellent
SRMR	0.023	<0.08	Excellent
RMSEA	0.038	<0.06	Excellent
PClose	0.596	>0.05	Excellent

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

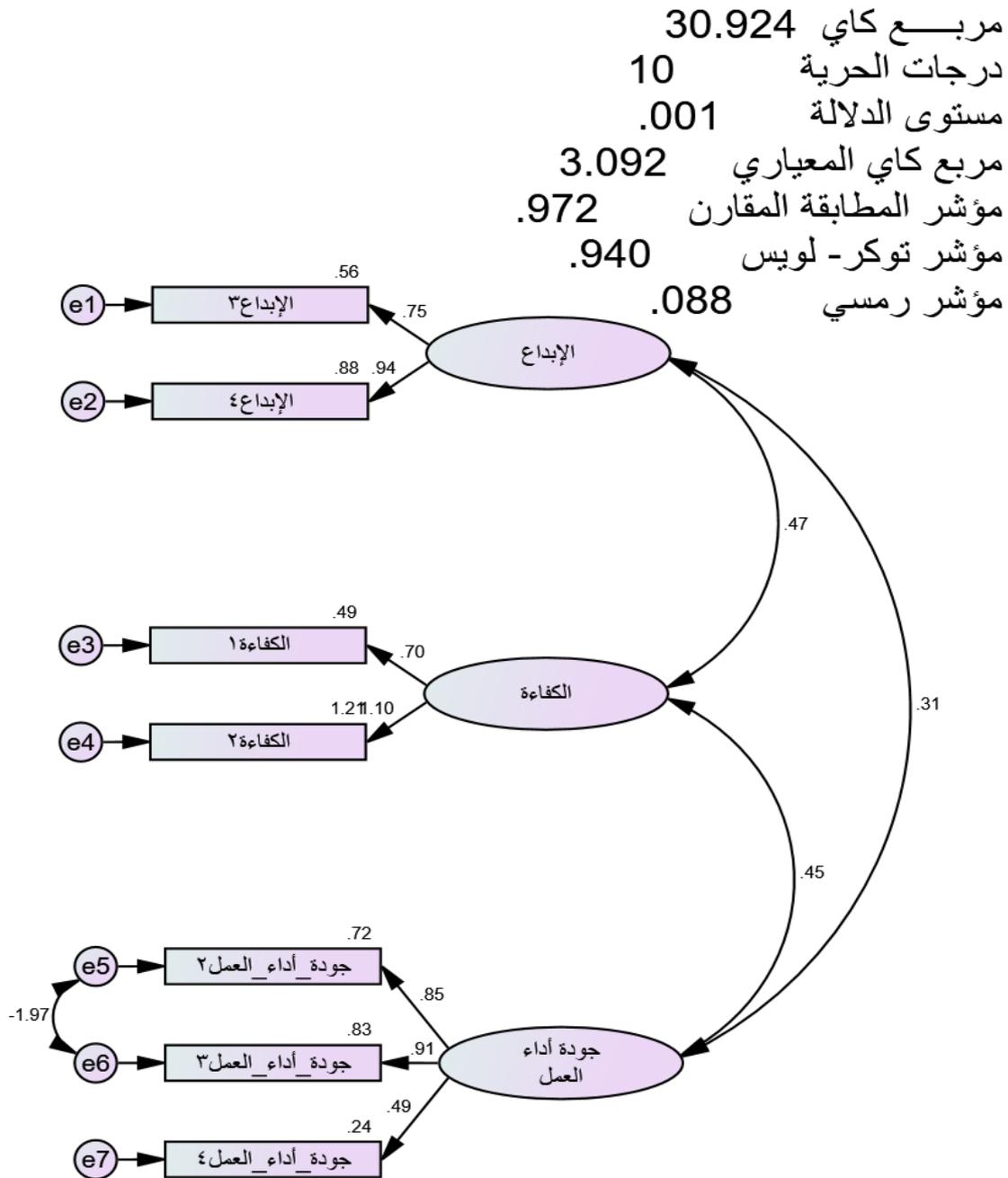
Cutoff Criteria*

Congratulations, your model fit is excellent!

2.5.4: التحليل العاملي التوكيدي لأداء العاملين: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي

كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. والشكل رقم (2.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لأداء العاملين

الشكل رقم (2.4) التحليل العاملي التوكيدي لأداء العاملين.



مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض

للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، والجدول (9.4) يوضح مؤشرات جودة المطابقة للتحليل العاملي للمتغير المعدل أخلاقيات العمل.

الجدول (8.4) مؤشرات جودة المطابقة التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع (أداء العاملين)

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	30.924	--	--
DF	10	--	--
CMIN/DF	3.092	Between 1 and 3	Acceptable
CFI	0.972	>0.95	Excellent
SRMR	0.058	<0.08	Excellent
RMSEA	0.088	<0.06	Terrible
PClose	0.036	>0.05	Acceptable

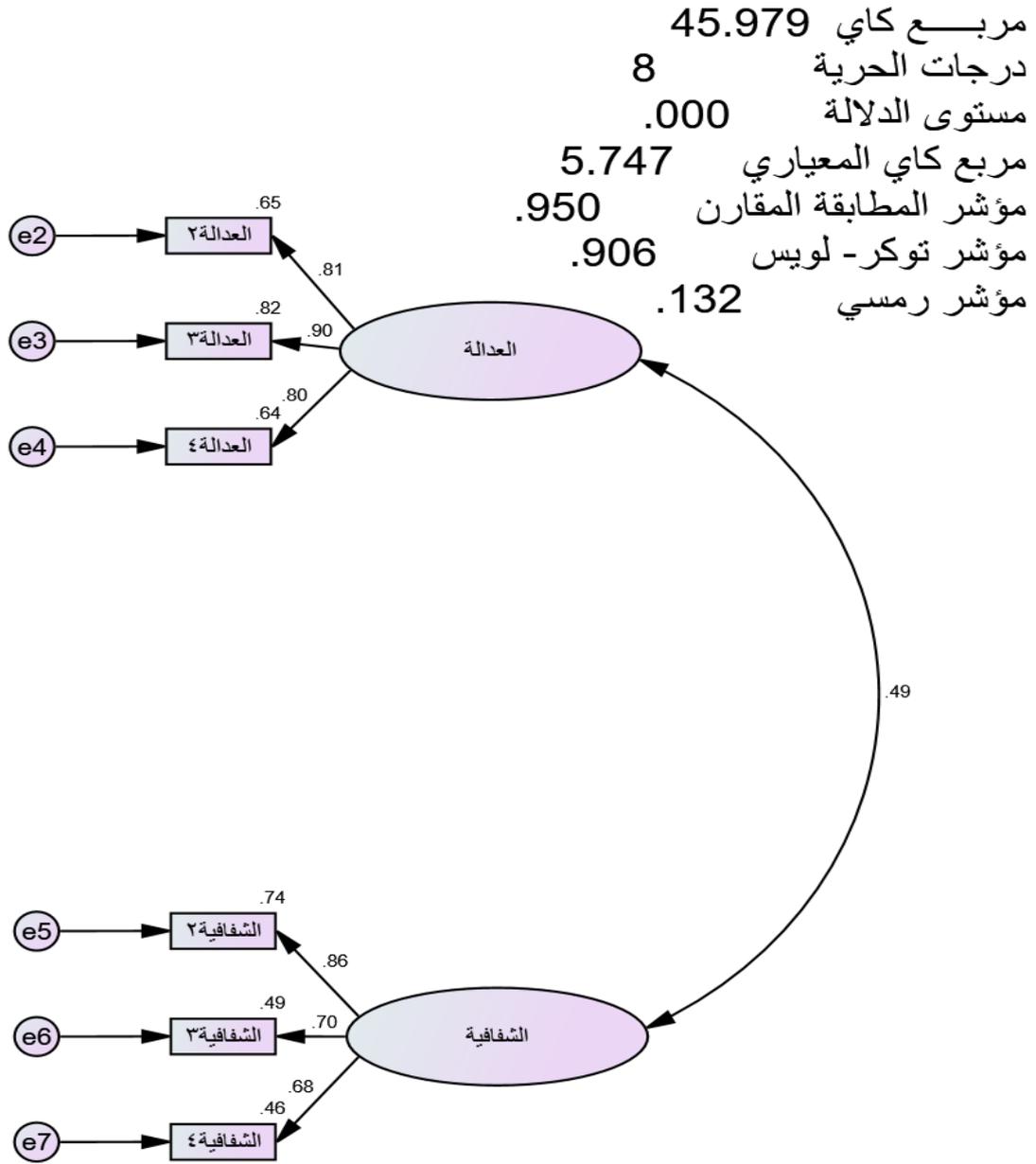
Unfortunately, your model fit could improve

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

3.5.4: التحليل العاملي التوكيدي لأخلاقيات العمل: تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (3.4) يوضح التحليل العاملي التوكيدي لأخلاقيات العمل

الشكل رقم (3.4) التحليل العائلي التوكيدي لأخلاقيات العمل



مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

الجدول (9.4) مؤشرات جودة المطابقة التحليل العاملي التوكيدي للمتغير العدل (أخلاقيات العمل)

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	45.979	--	--
DF	8	--	--
CMIN/DF	5.747	Between 1 and 3	Terrible
CFI	0.950	>0.95	Acceptable
SRMR	0.052	<0.08	Excellent
RMSEA	0.132	<0.06	Terrible
PClose	0.000	>0.05	Terrible

Unfortunatly your model fit could improve

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

6.4: تحليل الاعتمادية والصلاحية لمتغيرات البحث بعد التحليل العاملي التوكيدي:

1.6.4: تحليل الاعتمادية والصلاحية لرأس المال الفكري بعد التحليل العاملي التوكيدي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠، عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل

من (AVE،MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل
العاملية التوكيدي .

الجدول (10.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) بعد التحليل
العاملية التوكيدي

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	رأس مال العلاقات	رأس المال البشري
رأس مال العلاقات	0.954	0.842	0.102	0.859	0.918	
رأس المال البشري	0.675	0.428	0.102	0.798	0.320**	0.654

2.6.4: تحليل الاعتمادية والصلاحية لأداء العاملين بعد التحليل العاملية التوكيدي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة
(ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن
قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠ عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل
من (AVE،MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل
العاملية التوكيدي .

الجدول (11.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج المتغير التابع (أداء العاملين) بعد التحليل
العاملية التوكيدي

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	الإبداع	الكفاءة	جودة أداء العمل
الإبداع	0.837	0.722	0.217	0.898	0.850		
الكفاءة	0.916	0.851	0.217	1.259	0.466***	0.922	
جودة أداء العمل	0.805	0.594	0.201	0.884	0.310***	0.449***	0.770

3.6.4: تحليل الاعتمادية والصلاحية لأخلاقيات العمل بعد التحليل العاملية التوكيدي:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (٠ إلى ١)، تم احتساب قيمة
(ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن

قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من ٠,٧٠ عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE, MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

الجدول (12.4): تحليل الاعتمادية والصلاحية لنموذج المتغير المعدل (أخلاقيات العمل) بعد التحليل العاملي التوكيدي

	CR	AVE	MaxR(H)	العدالة	الشفافية
العدالة	0.875	0.701	0.890	0.753	
الشفافية	0.795	0.567	0.826		0.493

7.4: تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والمعدل، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (٠,٣٠) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (٠,٣٠ - ٠,٧٠) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (٠,٧٠) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين، والجدول (13.4) يوضح تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة.

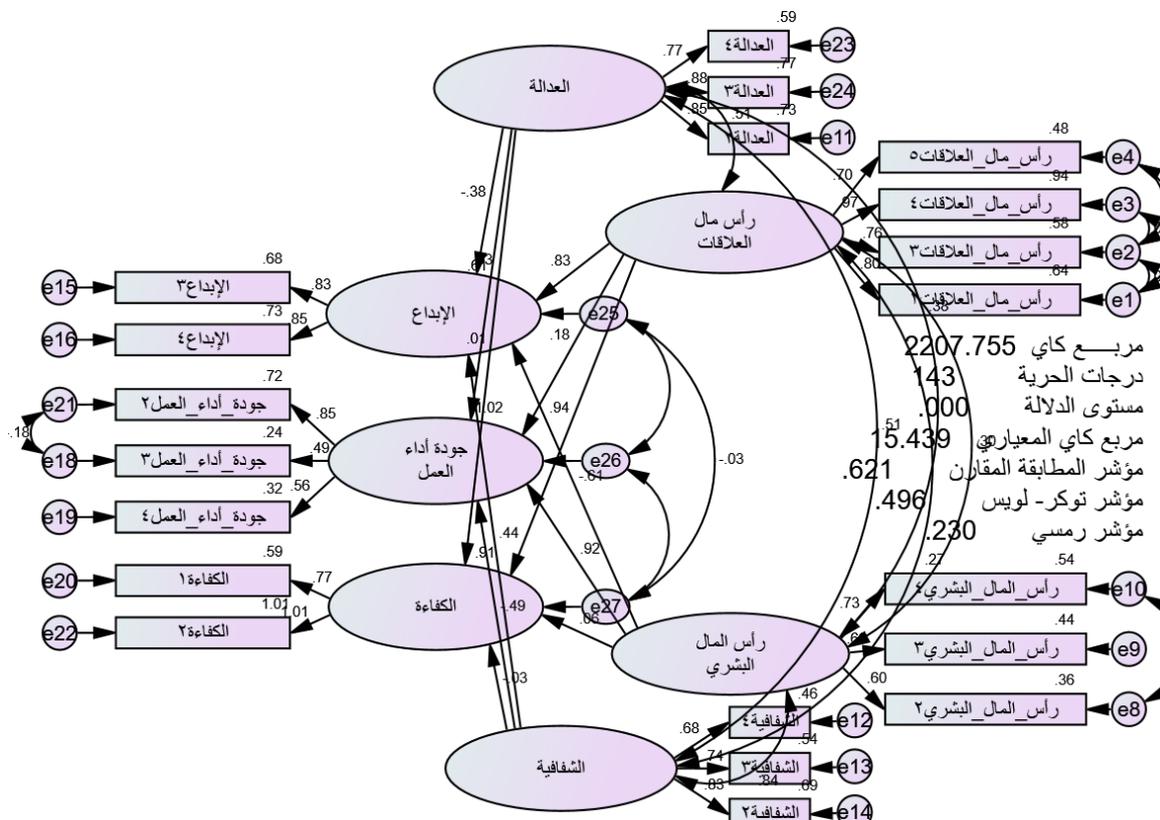
الجدول (13.4): تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

	Estimate
رأس_المال_البشري <--> رأس_مال_العلاقات	.304
الإبداع <--> رأس_مال_العلاقات	.577
الكفاءة <--> رأس_مال_العلاقات	.954
جودة_أداء_العمل <--> رأس_مال_العلاقات	.642
العدالة <--> رأس_مال_العلاقات	.515
الشفافية <--> رأس_مال_العلاقات	.274
الإبداع <--> رأس_المال_البشري	-.127
الكفاءة <--> رأس_المال_البشري	.325
جودة_أداء_العمل <--> رأس_المال_البشري	.798
العدالة <--> رأس_المال_البشري	.378

	Estimate
الشفافية <--> رأس المال البشري	.838
الإبداع <--> الكفاءة	.530
الإبداع <--> جودة أداء العمل	.262
الإبداع <--> العدالة	.050
الإبداع <--> الشفافية	-.033
الكفاءة <--> جودة أداء العمل	.536
الكفاءة <--> العدالة	.502
الكفاءة <--> الشفافية	.283
جودة أداء العمل <--> العدالة	.801
جودة أداء العمل <--> الشفافية	.645
العدالة <--> الشفافية	.513

الشكل رقم (4.4) يوضح العلاقة الارتباطية بين المتغيرات (المستقلة والتابعة والمعدلة)

الشكل رقم (4.4) العلاقة الارتباطية بين المتغيرات (المستقلة والتابعة والمعدلة)



اختبار الفرضيات

نمذجة المعادلة البنائية [SEM] Structural Equation Modeling

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبمعنى أو سع تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتم تعبه هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

7.4: تحليل المسار Path Analysis:

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين اسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996).

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon, 2002).

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي:

- ١- أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.
- ٢- يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.
- ٣- إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
- ٤- يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
- ٥- تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .

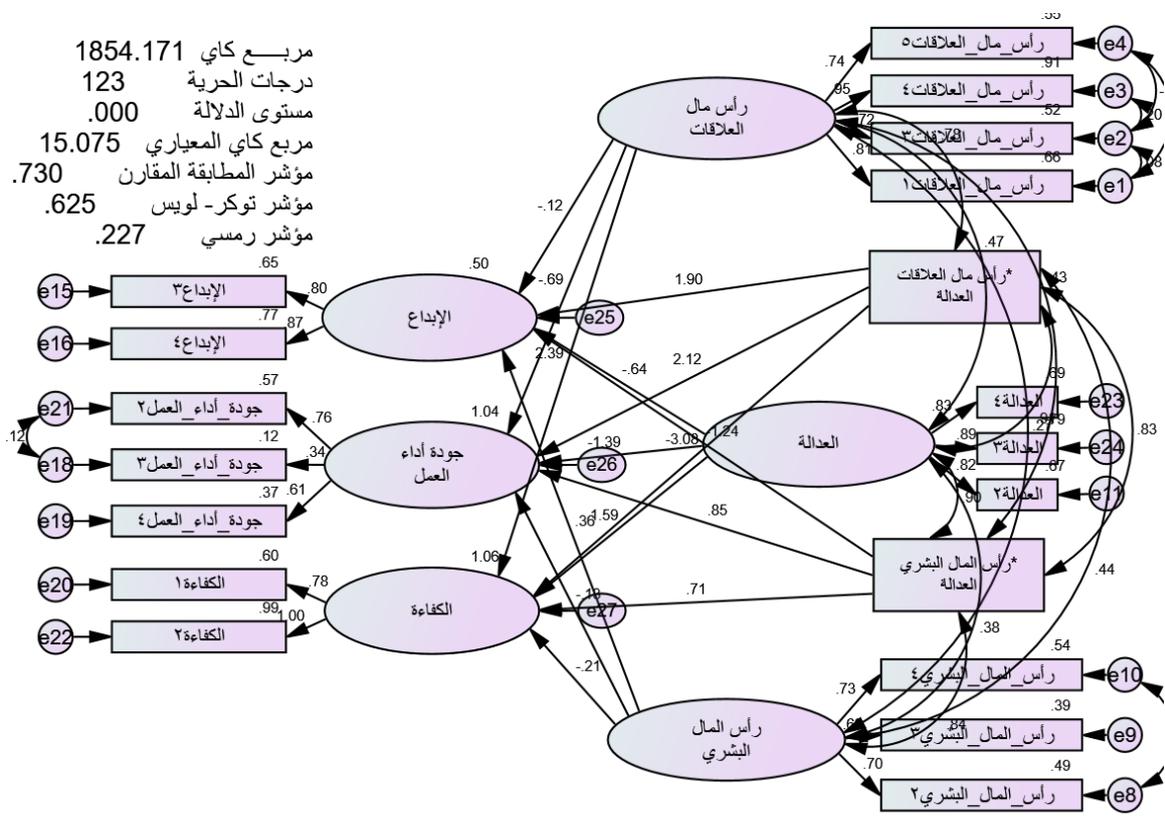
٦- يعد نموذج تحليل المسار وسيلة، لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط، لتفسير العلاقات بين متغيرات هذه الظاهرة، مما يتطلب من الباحث، تفسير السببية، واتصال المتغيرات ببعضها البعض والتي تسمى بالمسارات.

٧- معاملات المسارات في النموذج تكون معيارية.

الفرضية الرئيسية الأولى: أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين

١/ العدالة لا تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين

الشكل رقم (5.4) العدالة لا تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراً أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (٠,٠٥) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحاسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحاسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

جدول (14.4): العدالة لا تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين

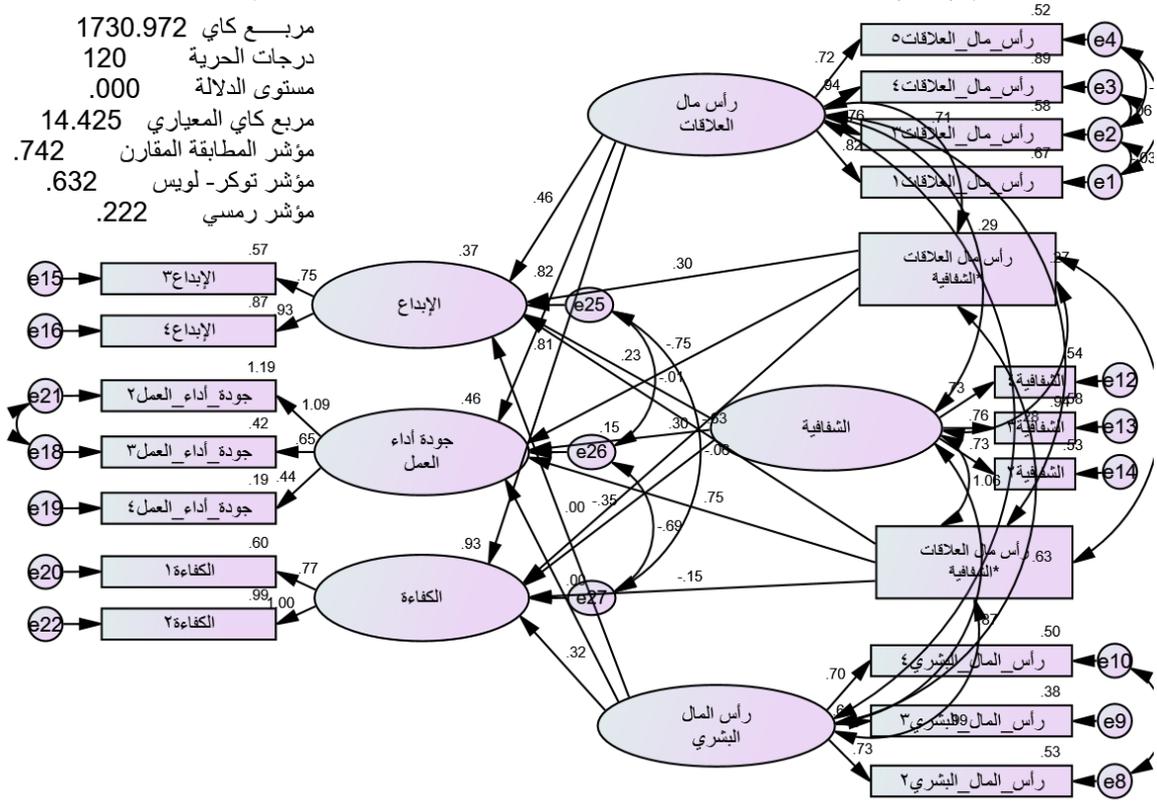
Result	P	C.R.	S.E.	Estimate			
	.595	-.532	.226	-.120	رأس مال العلاقات	<---	الإبداع
	.002	-3.061	.176	-.538	رأس مال العلاقات	<---	جودة الحياة العمل
	***	4.233	.385	1.628	رأس مال العلاقات	<---	الكفاءة
	***	4.019	.111	.445	رأس المال البشري	<---	الإبداع
	.206	-1.265	.095	-.121	رأس المال البشري	<---	جودة أداء العمل
	.034	-2.123	.083	-.176	رأس المال البشري	<---	الكفاءة
	.021	-2.316	.312	-.722	العدالة	<---	الإبداع
	***	-5.186	.230	-1.194	العدالة	<---	جودة أداء العمل
	.014	2.465	.489	1.205	العدالة	<---	الكفاءة
لا تعدل	***	3.876	.102	.396	رأس مال العلاقات* العدالة	<---	الإبداع
لا تعدل	***	4.304	.079	.338	رأس مال العلاقات* العدالة	<---	جودة أداء العمل
لا تعدل	.007	-2.721	.158	-.431	رأس مال العلاقات* العدالة	<---	الكفاءة
لا تعدل	***	-5.351	.055	-.296	رأس المال العدالة_x_البشري	<---	الإبداع
لا تعدل	***	3.491	.044	.154	رأس المال العدالة_x_البشري	<---	جودة أداء العمل
لا تعدل	.006	2.732	.041	.113	رأس المال العدالة_x_البشري	<---	الكفاءة

Regression Weights: (Group number 1 - Default model):

		Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع	<--- رأس_مال_العلاقات	-.120	.226	-.532	.595
جودة_أداء_العمل	<--- رأس_مال_العلاقات	-.538	.176	-3.061	.002
الكفاءة	<--- رأس_مال_العلاقات	1.628	.385	4.233	***
الإبداع	<--- رأس_المال_البشري	.445	.111	4.019	***
جودة_أداء_العمل	<--- رأس_المال_البشري	-.121	.095	-1.265	.206
الكفاءة	<--- رأس_المال_البشري	-.176	.083	-2.123	.034
الإبداع	<--- العدالة	-.722	.312	-2.316	.021
جودة_أداء_العمل	<--- العدالة	-1.194	.230	-5.186	***
الكفاءة	<--- العدالة	1.205	.489	2.465	.014
الإبداع	<--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	.396	.102	3.876	***
جودة_أداء_العمل	<--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	.338	.079	4.304	***
الكفاءة	<--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	-.431	.158	-2.721	.007
الإبداع	<--- العدالة_x_رأس_المال_البشري	-.296	.055	-5.351	***
جودة_أداء_العمل	<--- العدالة_x_رأس_المال_البشري	.154	.044	3.491	***
الكفاءة	<--- العدالة_x_رأس_المال_البشري	.113	.041	2.732	.006

٢ / الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين

الشكل رقم (6.4) الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعين بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (٠,٠٥) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (٠,٠٥) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار.

جدول (15.4) الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة (الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات وجود حياة العمل)

Result	P	C.R.	S.E.	Estimate		
	***	3.321	.131	-.120	رأس مال العلاقات	الإبداع
	***	8.269	.110	-.538	رأس مال العلاقات	جودة أداء العمل

	***	7.597	.072	1.628	رأس مال العلاقات	<---	الكفاءة
	.977	.029	.080	.445	رأس المال البشري	<---	الإبداع
	.994	-.007	.076	-.121	رأس المال البشري	<---	جودة أداء العمل
	***	4.795	.052	-.176	رأس المال البشري	<---	الكفاءة
	.014	2.451	.090	-.722	الشفافية	<---	الإبداع
	.024	2.250	.078	-1.194	الشفافية	<---	جودة أداء العمل
	***	-5.413	.045	1.205	الشفافية	<---	الكفاءة
تعديل	.202	1.277	.049	.396	رأس مال الشفافية_x_العلاقات	<---	الإبداع
لا تعديل	***	-4.507	.041	.338	رأس مال الشفافية_x_العلاقات	<---	جودة أداء العمل
لا تعديل	.071	1.803	.025	-.431	رأس مال الشفافية_x_العلاقات	<---	الكفاءة
لا تعديل	***	-3.396	.040	-.296	رأس المال الشفافية_x_البشري	<---	الإبداع
لا تعديل	***	5.886	.032	.154	رأس المال الشفافية_x_البشري	<---	جودة أداء العمل
تعديل	.273	-1.097	.021	.113	رأس المال الشفافية_x_البشري	<---	الكفاءة

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

الجدول (16.4) مؤشرات جودة النموذج للفرضية الرئيسية الأولى أخلاقيات العمل تعديل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

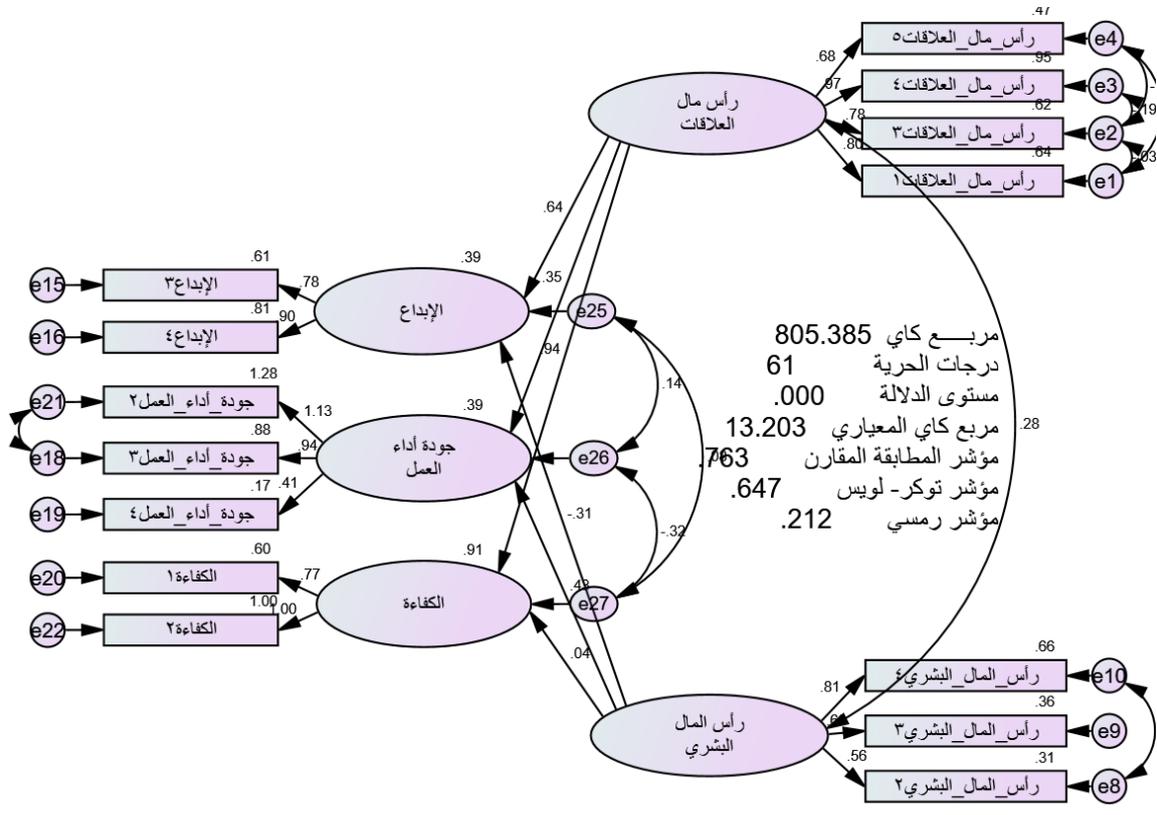
	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع <--- رأس مال العلاقات	.436	.131	3.321	***
جودة أداء العمل <--- رأس مال العلاقات	.907	.110	8.269	***
الكفاءة <--- رأس مال العلاقات	.543	.072	7.597	***
الإبداع <--- رأس المال البشري	.002	.080	.029	.977
جودة أداء العمل <--- رأس المال البشري	-.001	.076	-.007	.994

		Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع	رأس المال البشري <---	.249	.052	4.795	***
الإبداع	الشفافية <---	.219	.090	2.451	.014
جودة أداء العمل	الشفافية <---	.177	.078	2.250	.024
الإبداع	الشفافية <---	-.245	.045	-5.413	***
الإبداع	الشفافية_x_رأس مال العلاقات <---	.063	.049	1.277	.202
جودة أداء العمل	الشفافية_x_رأس مال العلاقات <---	-.184	.041	-4.507	***
الإبداع	الشفافية_x_رأس مال العلاقات <---	.045	.025	1.803	.071
الإبداع	الشفافية_x_رأس المال البشري <---	-.137	.040	-3.396	***
جودة أداء العمل	الشفافية_x_رأس المال البشري <---	.191	.032	5.886	***
الإبداع	الشفافية_x_رأس المال البشري <---	-.023	.021	-1.097	.273

لاختبار اثر المتغير المعدل على في العلاقة بين راس المال الفكري وأداء العاملين حيث تم تقسيم المتغير المستقل على مستويين (عالي ومنخفض) وكذلك تقسيم المتغير التابع الي قسمين (عالي ومنخفض) حتي يمكن رسم الاثر المعدل على طريقة (plots two-way) الذي قام بتطوير (James Gaskin2016) الشكل التالي يوضح اخلاقيات العمل عندما تعدل العلاقة بين العلاقة بين راس المال الفكري وأداء العاملين

الفرضية الرئيسية الثانية: أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين

الشكل (4.7) أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين



جدول (17.4) أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين

Result	P	C.R.	S.E.	Estimate			
قبول الفرضية	***	8.091	.079	.638	رأس مال العلاقات	<---	الإبداع
قبول الفرضية	***	8.502	.048	.408	رأس مال العلاقات	<---	جودة حياة العمل
قبول الفرضية	***	13.512	.048	.645	رأس مال العلاقات	<---	الكفاءة
قبول الفرضية	***	-3.773	.120	-.453	رأس المال البشري	<---	الإبداع

قبول الفرضية	***	6.338	.119	.754	رأس المال البشري	<---	حياة العمل
رفض الفرضية	.116	1.572	.028	.044	رأس المال البشري	<---	الكفاءة

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة لاختبار الفرضية.

الجدول (18.4) مؤشرات جودة النموذج للفرضية الرئيسية الثانية العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	805.385	--	--
DF	61	--	--
CMIN/DF	13.203	Between 1 and 3	Terrible
CFI	0.763	>0.95	Need More DF
SRMR	0.102	<0.08	Terrible
RMSEA	0.212	<0.06	Terrible
PClose	0.000	>0.05	Terrible

Unfortunately, your model fit could improve.

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0,05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) والعكس صحيح ، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار.

الجدول رقم (19.4) المسار من رأس المال الفكري وأداء العاملين (Estimate)

		Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع	<--- رأس_مال_العلاقات	.638	.079	8.091	***
جودة_أداء_العمل	<--- رأس_مال_العلاقات	.408	.048	8.502	***
الكفاءة	<--- رأس_مال_العلاقات	.645	.048	13.512	***
الإبداع	<--- رأس_المال_البشري	-.453	.120	-3.773	***
جودة_أداء_العمل	<--- رأس_المال_البشري	.754	.119	6.338	***
الكفاءة	<--- رأس_المال_البشري	.044	.028	1.572	.116

جدول (20.4) ملخص النتائج:

مستوي القبول	الفرضيات
توجد علاقة	العلاقة الإيجابية بين راس المال الفكري وأداء العاملين
توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس مال العلاقات والابداع
توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس مال العلاقات وجودة حياة العمل
توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس مال العلاقات والكفاءة
توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس المال البشري والابداع
توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس المال البشري وجودة حياة العمل
لا توجد علاقة	هنالك علاقة إيجابية بين راس المال البشري والكفاءة
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال الفكري وأداء العاملين
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات والابداع
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات وجودة حياة العمل
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات والكفاءة
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري والابداع
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري وجودة حياة العمل
لا تعدل	العدالة تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري والكفاءة
	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال الفكري وأداء العاملين
تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات والابداع
لا تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات وجودة حياة العمل
لا تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات والكفاءة
لا تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري والابداع
لا تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري وجودة حياة العمل
تعدل العلاقة	الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري والكفاءة

9 4: خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل استعراض معدل استجابة أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، والتحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي وتحليل الاعتمادية (الثبات) للحصول على الاتساق الداخلي للبيانات. كما يتناول الفصل وحساب المتوسطات والانحراف المعياري، والارتباط بين المتغيرات، واستخدام أسلوب المسار ونمذجة المعادلة البنائية للكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات التي تم تطويرها في المراحل السابقة.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

0.5: مقدمة الفصل :

يحتوي هذا الفصل على ملخص عام لعرض أهم النتائج المستخلصة من الدراسة ، كما يحتوي على النتائج المستخلصة من الدراسة ، ويشمل مناقشة نتائج الدراسة من الدراسات السابقة من حيث الاختلاف أو الاتفاق ، ثم تأثير الدراسات النظرية ، وتحديد نقاط الضعف في هذه الدراسة ، ويتم عرض جملة من التوصيات في ضوء محددات الدراسة. وبعض المقترحات لبحوث ودراسات مستقبلية.

1.5: ملخص نتائج الدراسة :

يتناول هذا الجزء عرض لملخص نتائج الدراسة :

1.1.5 : نتائج الدراسة (نتائج اختبار الفرضيات) :

1.1.1.5. نتائج اختبار الفرض الأول : (أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين)

جاءت نتائج التحليل داعمةً جزئياً لأخلاقيات العمل كمتغير داعم للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء

العاملين ، حيث أثبتت الدراسة صحة الفرضيات التالية :

أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يوافقون علي أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال الفكري وأداء العاملين بشركات قطاع الخدمات السوداني ما يلي:

• أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال العلاقات والإبداع بشركات قطاع الخدمات السوداني.

• أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين راس المال البشري والكفاءة بشركات قطاع الخدمات السوداني.

أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يوافقون علي أن العدالة والأمانة لا تعدل العلاقة الإيجابية بين راس مال الفكري وأداء العاملين بشركات قطاع الخدمات السوداني ما يلي.

2.1.1.5.: نتائج اختبار الفرض الثاني (أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين) :

جاءت نتائج التحليل داعمةً جزئياً لتؤكد تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين ، حيث أثبتت الدراسة

صحة الفرضيات التالية :

أظهرت نتائج البحث الميداني أن أفراد العينة يوافقون علي وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين بشركات قطاع الخدمات السوداني ، حيث أن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والإبداع، وهنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات وجودة أداء العمل. كما أن هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والكفاءة، وهنالك علاقة

إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والابداع. كذلك هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة أداء العمل، ولا توجد علاقة بين رأس المال البشري والكفاءة. أما أن بقية الفرضيات فلم تدعم.

2.5: مناقشة النتائج :

يحتوي هذا الجزء على مناقشة النتائج التي تبدأ من :

1.2.5: مناقشة نتائج الفرض الأول أخلاقيات العمل تعدل العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين:

أوضحت نتائج الدراسة أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس مال العلاقات والابداع بشركات قطاع الخدمات السوداني، كما أوضحت كذلك أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال البشري والكفاءة بشركات قطاع الخدمات السوداني. أما بقية الفرضيات فلم تدعم.

1.1.2.5: الشفافية تعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والابداع في شركات قطاع الخدمات السوداني

أظهرت نتائج الدراسة أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس مال العلاقات والابداع بشركات قطاع الخدمات السوداني، حيث إن إقرار مبدأ الشفافية والإفصاح في المنظمة سيقود بالتأكيد إلى تدعيم العلاقة الإيجابية بين رأس مال علاقات المنظمة وابداع العاملين فيها ، ويمكن اعتبار أن الشفافية هي إحدى عناصر الابداع لدى المنظمة والعاملين فيها وأنها تزيد من قدرة المنظمة على إدارتها لعلاقاتها مع عملائها بشكل أفضل. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (مهدي ومارني ٢٠٢٠) التي هدفت إلى بناء مقياس لدرجة الالتزام بالسلوك الإسلامي وأثره على جودة أداء الموارد البشرية لدى صندوق الزكاة في لبنان ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد السلوك الإسلامي في مناخ العمل على جودة أداء الموارد البشرية .

2.1.2.5: الشفافية تعدل العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة في شركات قطاع الخدمات السوداني.

أظهرت نتائج الدراسة أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال البشري والكفاءة بشركات قطاع الخدمات السوداني، حيث إن إقرار مبدأ الشفافية والإفصاح في المنظمة يعتبر أحد عناصر القوة لدى الموارد البشرية للمنظمة ويؤدي إلى تدعيم العلاقة الإيجابية بين رأس المال البشري والمنظمة وكفاءة العاملين فيها ، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (مؤمن وعز الدين ٢٠١٩) التي تناولت دراسة دور مبادئ الحوكمة في تطوير الأداء المتميز للعاملين بالإدارة الرياضية بولاية البويرة الجزائرية ، حيث درست دور مبادئ الحوكمة المتمثلة في (الإفصاح الشفافية ، مسؤوليات مجلس الإدارة ، حكم القانون ، والمساواة والعدالة) في تطوير أداء العاملين ، وتوصلت الدراسة إلى أن مبدأ الإفصاح والشفافية يعتبر أبرز المبادئ في تطوير أداء العاملين وزيادة كفاءتهم ، وتتفق النتيجة كذلك مع دراسة (بلال وكشوب ٢٠٢٠) التي تناولت أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي للشركات الصناعية في محافظة ظفار بسلطنة عمان ، حيث توصلت البحث إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي ، وأوصى البحث بنشر ثقافة الأخلاقيات الإدارية في هذه المؤسسات لزيادة روح المبادرة وزيادة الرعية في العمل . تؤكد نظريات السلوك الارتباط الوثيق بين الالتزام بالقيم السلوكية وأداء الفرد.

2.2.5: مناقشة نتائج الفرض الثاني أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين :

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين من خلال التحليل لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري – رأس مال العلاقات – رأس المال الهيكلي)

مع متغيرات أداء العاملين (الإبداع – جودة حياة العمل – الكفاءة - الفعالية) ، ولكن هذه العلاقة قد دعمت جزئياً ، حيث أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات وكل من الإبداع ، وجودة حياة العمل ، والكفاءة . كما أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وكل من والإبداع ، وجودة حياة العمل. أما بقية الفرضيات فلم تدعم.

1.2.2.5: أثر رأس مال العلاقات على الإبداع في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والإبداع ، حيث إن امتلاك المنظمة لرأس مال العلاقات وقدرتها على حسن إدارة علاقاتها مع عملائها يتطلب انعكاس تام لقوة رأس المال البشري صاحب المهارات والمعرفة الكاملة والمطلوبة لإدارة علاقات العملاء سواءً العملاء الداخليين أو الخارجيين وتحقيق مستوى الرضا والولاء المنشود.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (El Talbani 2013) التي قامت بدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والإبداع في جوال غزة ، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والإبداع ، وتتفق هذه النتيجة كذلك مع دراسة (Altindag , Findanbas&Irdan 2019) التي هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان رأس المال الفكري يؤثر على الإبداع من خلال مراجعة الدراسات السابقة للفترة من ٢٠٠٥ إلى ٢٠١٩ م ، وقد أثبتت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بمكوناته الفرعية والإبداع.

فسرت نظرية التوقع ليفكتور فروم دوافع الأفراد نحو العمل ، حيث أشارت إلى أن الفرد يميل ويرغب في العمل بطريقة معينة تعتمد على قوة توقعه أن هذا الفعل سيؤدي إلى نتيجة معينة ومدى جاذبية النتيجة للفرد ، كما أشارت إلى أن الفرد سيكون مدفوعاً لبذل جهد بمستوى عالٍ حينما يعتقد أن ذلك الجهد سيؤدي إلى تقييم جيد للأداء ، وعليه فإن الإبداع يتولد نتيجة حافز أو دافع وتشجيع هادف.

اتفقت دراسة (Guan 2012) مع هذه النتيجة ، حيث أكدت على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والإبداع التكنولوجي .

2.2.2.5 : أثر رأس مال العلاقات على جودة حياة العمل في شركات قطاع الخدمات السوداني:

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات وجودة حياة العمل ، حيث إن امتلاك المنظمة لرأس مال العلاقات وقدرتها على بناء علاقات دائمة ومستمرة مع عملائها يتطلب توفر بيئة عمل صحية ومعافاة من كل ما يعكر صفوها سواءً بيئة العمل المادية أو البيئة الاجتماعية، كذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Pour et al 2013) التي تناولت دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة حياة العمل، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وجودة حياة العمل.

3.2.2.5 : أثر رأس مال العلاقات على الكفاءة على شركات قطاع الخدمات السوداني :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والكفاءة ، ومن الواضح أن تمتع المنظمة بأفراد ذوي كفاءة سيقود حتماً إلى امتلاكها لرأس مال عملاء وقدرة على بناء إدارة علاقات دائمة ومستمرة مع عملائها ومد جسور الصلة وتوطيد العلاقات مع العملاء وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Smriti and Das 2017) التي تناولت دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال في القطاع الصيدلي الهندي، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وكفاءة الأعمال. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Almutirat 2020) التي تناولت دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار التنظيمي : حالة شركة البترول الكويتية ، وأظهرت الدراسة أن تفعيل عناصر بناء رأس مال العلاقات مثل تلقي شكاوى العملاء والرد عليها وقياس رضا العملاء بشكل مستمر سينعكس إيجاباً

على بناء سمعة طيبة، وأظهرت الدراسة كذلك وجود اتفاق نسبي بين عينة البحث على وجود مناخ تنظيمي يشجع على الإبداع والابتكار لدى الموظفين.

تناولت دراسة (Alfiero, Brescia and Bert 2021) تأثير رأس المال الفكري على أداء مؤسسات الرعاية الصحية في نظام الرعاية الصحية الإيطالي. حيث أظهرت النتائج التجريبية في إيطاليا أن بعض مكونات رأس المال الفكري تؤثر على أداء المنظمة (المستويات الأساسية للمساعدة) ويمكن استخدامها لتحديد سياسة تخصيص الموارد في قطاع الرعاية الصحية. تحدد كفاءة ١٦ منطقة في عام ٢٠١٦ استنادًا إلى نموذج العوائد القياسية الثابتة (SBM-CRS) والنموذج المتغير المستند إلى Slack (SBM-VRS) وقدرة مختلفة على موازنة رأس المال الفكري والأداء.

4.2.2.5: أثر رأس المال البشري على الإبداع في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع ، وهذه النتيجة توضح أن المنظمة التي تمتلك الأفراد ذوي المعارف النادرة والمهارات والقدرة على الإبداع والإتيان بالجديد تكون لها القدرة على تقديم الخدمات الجديدة والمميزة والمبتكرة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍ من (El Talbani 2013) ودراسة (Altindag , Findanbas&Irdan 2019) ، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع . واتفقت مع دراسة (Omek&Ayas 2015) التي تناولت العلاقة بين العلاقة بين رأس المال الفكري والعمل المبتكر كانعكاس لسلوك وأداء الأعمال ، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والإبداع.

أكدت الكتابات النظرية والدراسات التجريبية والميدانية في مجال رأس المال البشري أن عوامل رأس المال البشري إذا توفرت في المنظمة فإن ذلك سيمكنها من القدرة على الإبداع والابتكار والريادة .

5.2.2.5 : أثر رأس المال البشري على جودة حياة العمل في شركات قطاع الخدمات السوداني بولاية الخرطوم :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة حياة العمل ، حيث إن امتلاك المنظمة لرأس المال البشري والعاملين الذين يبدعون ويبتكرون الجديد يتطلب توفر بيئة عمل صحية وجيدة سواءً بيئة العمل المادية الملائمة التي تتوفر فيها كافة التسهيلات اللازمة ، أو بيئة العمل الاجتماعية التي يسودها التعاون والتحفيز والتشجيع على الإبداع والابتكار.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Pour et al 2013) التي درست العلاقة بين رأس المال الفكري وجودة حياة العمل في القطاع الصحي الإيراني، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة حياة العمل.

أشارت النظرية العلمية أو نظرية دراسة الحركة والزمن Time & Movement لفردريك تايلور إلى أن توفر عوامل البيئة المادية سيؤدي إلى زيادة الإنتاج ، كما أكدت النظريات السلوكية ونظرية التوقع أن جودة بيئة العمل الاجتماعية المتمثلة في العلاقات الاجتماعية الجيدة في بيئة العمل ستؤدي إلى زيادة الإنتاج ورفع كفاءة الموارد البشرية.

3.5 : تأثيرات الدراسة النظرية والتطبيقية :

بعد أن تمت دراسة أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين في شركات قطاع الخدمات السوداني ، والتعرف على أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين، وبناءً على نتائج الدراسة فإن الدراسة توصلت إلى التأثيرات التالية :

1.3.5 : التأثيرات النظرية:

قامت هذه الدراسة باختبار الدور المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين، وتأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال معرفة الدور الذي يسهم به رأس المال الفكري وأداء العاملين في شركات قطاع الخدمات السوداني والتعرف على متغيرات الدراسة ، والدور الذي تلعبه أخلاقيات العمل بين رأس المال الفكري وأداء العاملين ، والمؤثرات التي تنصب عليها ، وقد أظهرت النتائج أن (رأس مال العلاقات) له تأثير إيجابي على أداء العاملين بأبعاده (الأبداع ، جودة حياة العمل ، الكفاءة) على التوالي ، كما أظهرت النتائج أن (رأس المال البشري) له تأثير إيجابي على أداء العاملين في بعدي (الأبداع ، وجودة حياة العمل) . وأظهرت النتائج أن أخلاقيات العمل في بعد (الشفافية) يعدل العلاقة بين رأس مال العلاقات والإبداع ، كما تعدل الشفافية العلاقة بين رأس المال البشري والكفاءة .

2.3.5 : التأثيرات التطبيقية :

لتوفير وامتلاك رأس مال فكري مناسب وداعم للأداء في منظمات قطاع الخدمات السوداني فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة :

شكّل كلٌّ من رأس مال العلاقات ورأس المال البشري التأثير الأكبر من أبعاد رأس المال الفكري على أداء العاملين ، مما يشير إلى أهمية السعي لتوفير وامتلاك رأس مال العلاقات من خلال العمل على حسن إدارة علاقات العملاء ، وكذلك العمل على توفير وامتلاك رأس المال البشري من خلال تهيئة بيئة العمل لجذب العمالة ذات الخبرات والمعارف النادرة والعمل على نشر ثقافة الإبداع والابتكار ، بالإضافة إلى اتباع أساليب التدريب الحديث لخلق عمالة كفؤة وفعالة.

توضح هذه الدراسة لمتخذي القرار في منظمات قطاع الخدمات السوداني مدى أهمية توفير وامتلاك رأس المال الفكري وأثره على أداء العاملين ، بما يحقق ميزة تنافسية للمنظمة ويزيد من قدرتها التنافسية وقدرتها على الريادة وقيادة السوق.

هناك أهمية كبيرة وضرورة حتمية لتبني الإدارة العليا في منظمات قطاع الخدمات السوداني تبني فلسفة توفير وامتلاك رأس مال بشري مناسب من خلال فتح الباب للإبداع والابتكار ونشر ثقافة المبادرة والمبادرة ، والعمل على توفير المعرفة ونشرها وتبادلها.

ضرورة اهتمام الإدارة العليا في منظمات قطاع الخدمات السوداني بتحسين جودة بيئة العمل بما يساعد على رفع كفاءة العاملين وفعاليتهم وقدرتهم على الإبداع والابتكار ، وذلك من خلال توفير كافة التسهيلات المادية المطلوبة في بيئة العمل المادية وتحسين بيئة العمل الاجتماعية.

ضرورة الاهتمام بكافة متغيرات رأس مال العلاقات لكونه ذو التأثير الأكبر على أداء العاملين ، وكذلك الاهتمام برأس المال البشري لتأثيره على أداء العاملين وضرورة إيلاء إدارة منظمات قطاع الخدمات السوداني أهمية كبرى لأبعاده.

ضرورة الاستفادة من النظريات العلمية والأدب النظري الخاص برأس المال الفكري لتوضيح أهمية الموارد غير الملموسة على وجه الخصوص ودورها في رفع كفاءة الأداء بمنظمات قطاع الخدمات السوداني.

4.5 : محددات الدراسة :

تمثلت محددات الدراسة في الآتي :

١- تناولت الدراسة مفهوم رأس المال الفكري مركزةً على أبعاد رأس المال الفكري المتمثلة في (رأس

المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات) ، إلا أن هذه الأبعاد قد لا تمثل كل أبعاد

رأس المال الفكري المختلفة التي جاءت في أدبيات الدراسات السابقة .

٢- ركزت عينة الدراسة على قطاعات متنوعة من منظمات قطاع الخدمات السوداني إلا أنها لم تشمل

جميع القطاعات الخدمية في السودان مما يحد من إمكانية تعميم نتائج البحث.

- ٣- اختارت الدراسة أخلاقيات العمل كمتغير معدل للتعرف على دوره في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني ولم تدرس العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع فقط.
- ٤- ركزت الدراسة على معرفة دور أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني دون غيره من القطاعات الأخرى.

5.5 : مقترحات لبحوث مستقبلية :

- في ضوء محددات البحث يمكن التوصية بإجراء البحوث التالية مستقبلاً :
- ١- دراسة رأس المال الفكري من خلال دراسة أبعاد أخرى غير التي تناولتها الدراسة الحالية والتعرف على أثرها على أداء العاملين .
- ٢- العمل على إجراء الدراسة نفسها مع توسيع دائرة عينة الدراسة لتشمل جميع القطاعات الخدمية في السودان.
- ٣- إجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بمعرفة أثر أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين بقطاعات أعمال أخرى غير قطاع الخدمات
- ٤- إجراء الدراسة الحالية على نفس القطاع من غير دراسة أخلاقيات العمل كمتغير معدل للعلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين.

6.5 : خلاصة الدراسة :

تناولت الدراسة مدى تأثير رأس المال الفكري على أداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني باختبار أخلاقيات العمل كمتغير معدل ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين في قطاع الخدمات السوداني على النحو التالي :

- هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والابداع.
 - هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات وجودة حياة العمل.
 - هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والكفاءة.
 - هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والابداع.
 - هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وجودة حياة العمل.
- تعديل أخلاقيات العمل العلاقة الإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين على النحو التالي :
- أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس مال العلاقات والابداع بشركات قطاع الخدمات السوداني.
 - أن الشفافية تعدل العلاقة الإيجابية بين رأس المال البشري والكفاءة بشركات قطاع الخدمات السوداني.

وبينت الدراسة التأثيرات النظرية والتطبيقية ، وخرجت بعددٍ من التوصيات المهمة التي يجب على منظمات قطاع الخدمات السوداني أن يهتم بها . كما اقترح عددٍ المقترحات لبحوث يمكن إجرائها في المستقبل القريب. تمت مناقشة نتائج الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث الاختلاف والاتفاق ، كما تناولت التأثيرات النظرية والتأثيرات التطبيقية للدراسة ، بالإضافة إلى عرض مجموعة من التوصيات العامة للدراسة ، بالإضافة إلى تحديد أوجه القصور للدراسة أي محددات الدراسة ثم اقترح مجموعة من البحوث المستقبلية في ضوء محددات الدراسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية :

أولاً : القرآن الكريم

أ / الكتب

١. إسماعيل ، زكي مكي (٢٠٠٩) ، "إدارة الموارد البشرية" ، الخرطوم : شركة مطابع السودان للعملة المحدودة .
٢. بن سعد ، محمد (٢٠٠٢) ، "كتاب الطبقات الكبير" ، تحقيق ، علي عمر محمد ، القاهرة : مكتبة الخانجي ، (١/١٩٣) .
٣. جاد الرب ، سيد محمد (٢٠٠٩) ، "إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء" ، بدون ناشر .
٤. حريم ، حسين ، 1997م ، "السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في المنظمات" ، الأردن ، عمان : دار زهران للنشر والتوزيع .
٥. حسن ، راوية (٢٠٠٢) ، " إدارة الموارد البشرية " ، القاهرة : مجموعة النيل العربية
٦. الطجم ، عبد الله بن عبد الغني والسواط ، طلق بن عوض الله (٢٠١٥) ، "السلوك التنظيمي : المفاهيم النظرية التطبيقات" ، جدة: دار جافظ للنشر والتوزيع.
٧. الزيات ، محمد عواد (٢٠٠٨) ، "اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة في منظمات الأعمال" ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.
٨. سيكاران، أوما (2010م) طرق البحث في الإدارة : مدخل لبناء المهارات البحثية، دار المريخ للنشر.
٩. سيكاران، أوما(2006)، طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية، تعريب إسماعيل علي بسبوني، دار المريخ للنشر، الرياض.
١٠. العنزي ، سعد و صالح ، أحمد علي (٢٠٠٩) ، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال" ، عمان: دار اليازوري للنشر.
١١. الغامدي ، سعيد بن ناصر (٢٠١٠) ، "أخلاقيات العمل - ضرورة تنمية ومصلحة شرعية" ، سلسلة دعوة الحق (كتاب علمي محكم) ، العدد، ٢٤٢ ، السنة ، ٢٥ ، الإدارة العامة للإعلام والثقافة برابطة العالم الإسلامي ، مكة المكرمة .
١٢. الفيروز أبادي ، محي الدين (٢٠٠٨) ، "القاموس المحيط" ، القاهرة ، دار الحديث .
١٣. الكرخي ، مجيد محمد (٢٠١٠) ، "تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية" ، عمان : دار المنهج للنشر والتوزيع .
١٤. نجم ، عبود نجم (٢٠٠٨) ، " إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات " ، ط٢ ، عمان : مؤسسة دار الوراق للنشر والتوزيع .
١٥. الهيجان، عبد الرحمن (1999): "المدخل الإبداعي لحل المشكلات"، ط١، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض.
١٦. البطرأوي ، تامر(٢٠١٨) ، "مبادئ إدارة الأعمال" ، ط١ ، الاسكندرية: دار السلام للطباعة والتجليد.
١٧. الشميمري، أحمد عبد الرحمن و هيجان، عبد الرحمن بن أحمد و الغنام، بشرى بنت بدير المرسي (٢٠١٩) ، "مبادئ إدارة الأعمال الأساسية والاتجاهات الحديثة" ، ط٤ ، الرياض: العبيكان للنشر.

ب / الدوريات والمجلات والمقالات والمؤتمرات والندوات :

١. أحمد ، حسام قرني (٢٠٢٠) ، "أخلاقيات العمل ودورها في تعزيز مظاهر الإبداع الوظيفي لدى العاملين في المنظمات : دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية - جمهورية مصر العربية" ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد ٤٠ ، العدد ٤ .
٢. بورحومة، عبد الحميد و أبودراع ، أمنية (٢٠١٦) ، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين : دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، ع ١٠ .
٣. حسن ، مصطفى حميد (٢٠٢٠) ، "أثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة اللجنة الأولمبية الوطنية العراقية" . متاح على الرابط:

[https://doi.org/10.37359/JOPE.V32\(4\)2020.10939](https://doi.org/10.37359/JOPE.V32(4)2020.10939) Dou

٤. حمود ، سعد علي و نعمة ، نغم حسين (٢٠٠٩) ، "منطق في فلسفة السلوك الأخلاقي بمنظمات الأعمال" ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ن جامعة بغداد ، المجلد ١٥ ، العدد ٥٤ .
٥. درويش ، عيد محمد يوسف (٢٠١٨) ، "العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بهيئة قناة السويس" ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية - جامعة قناة اسويس - كلية التجارة بالإسماعيلية ، المجلد ٩ ، العدد ٣ .
٦. زيتوني وكريم (٢٠١١) ، "أخلاقيات رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز إدارة المعرفة في منظمات الأعمال العربية" ، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، الجزائر: جامعة الشلف .
٧. سلام ، عبد الرزاق و بصاشي هدر، (٢٠١٨) ، "دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين : دراسة حالة مستشفى بنى سليمان بمحافظة المدية" ، دراسات، العدد ٧٠ ، جامعة عمار تليجي بالأقواط . رابط :

<https://search.mandumah.com.Record/925275>

٨. الشعباني ، صالح إبراهيم يونس (٢٠١١) ، "أثر تنمية رأس المال الفكري على الإتيقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي (ش.م) مختلطة نينوى" ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مجلد ٤ ، عدد ٧ .
٩. الشمري ، ناصر ساجد (٢٠١٧) ، أثر رأس المال الهيكلية في أداء الأعمال لقطاع الاتصالات : دراسة تطبيقية في دولة الكويت ، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال ، المجلد ١٣ ، العدد ٣ .

١٠. طريح ، عادل محمود (٢٠٠٥) ، "الالتزام بأخلاقيات التسويق وأثره في الوضع التنافسي للشركة - وجهة نظر مدير التسويق الوطني (دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بجمهورية مصر العربية) ، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، الجلد السادس، العدد، الأول.
١١. الظفيري ، عواد (٢٠٠٤) ، "أخلاقيات الأعمال العربية" مجلة الاقتصاد والمحاسبة - جامعة الكويت ، ريم سعد الجميل و ليث سعد الله حسين (١٠١٢) ، "المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاساتها على أخلاقيات الأعمال" ، مجلة بحوث مستقبلية ، المجلد ٣ ، العدد ٣٨ ، كلية الحدباء الجامعية / مركز الدراسات المستقبلية ،

١٢. عباسية ، هاشمي أحمد و عبود ، سعاد الحاج (٢٠١٦) ، " دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين : دراسة حالة مركب تكرير الملح بمنطقة الوطاية - بسكرة - الجزائر" ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد ٤٣ ، ملحق ١ .

١٣. عبد الستار ، رجاء رشيد (٢٠٢٠) ، "تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية" مجلة كلية مدينة العلم ، المجلد ١٢ ، العدد ١ .

١٤. عبد العال ، فراج مخيمر (٢٠١٠) ، "دور رأس المال الفكري في تحسين الأداء في بيئة الأعمال المصرية - دراسة تطبيقية" ، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي ، جامعة الأزهر ، العدد التاسع والثلاثون .
١٥. العدوان ، عاطف و سليمان ، سحر (٢٠١٢) ، "رأس المال ودوره في تحقيق الإبداع المنظمي - دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية" ، دراسات للعلوم الإدارية ، المجلد ، ٣٩ ، العدد ، ٢ .
١٦. عطيان ، مراد سليم و أبو سلمى ، عبد الله جميل (٢٠١٤) ، "أثر ممارسة لأخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين (دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن)" ، دراسات ، العلوم الإدارية ، المجلد ، ٤١ ، العدد ، ٢ - عمادة البحث العلمي ، الجامعة الأردنية .
١٧. مرزوق ، عبد العزيز علي (٢٠١٧) ، "علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي - دراسة تطبيقية على العاملين بوحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة جامعة كفر الشيخ ، العدد الأول ، مجلد ٣ .

ج / الرسائل والأطروحات العلمية :

١. أبل ، ابتسام عيسى (٢٠١٣) ، "رأس المال الفكري وأثره على أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الكويتية" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، مقدمة لقسم الإدارة - كلية الأعمال جامعة عمان العربية
٢. آدم ، رابعة الزمزمي محمد (٢٠١٤) ، "أثر التخطيط الإستراتيجي على أداء العاملين : دراسة تطبيقية على هيئة أوقاف ولاية الخرطوم في الفترة من ٢٠٠٦ - ٢٠١١ م" رسالة ماجستير (غير منشورة) ، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية - الدراسات العليا - دائرة العلوم الإدارية .
٣. الجعافرة ، أحمد فلاح (٢٠٠٩) ، "أثر أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في المكونات ذات البعد الاستراتيجي للمصارف في الأردن" ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية الدراسات المالية والإدارية العليا ، عمان ، الأردن .
٤. حمدان ، خالد محمد بن (٢٠٠٢) ، "تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرهما في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية" ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
٥. شعبان ، مصطفى رجب (٢٠١١) ، "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية - غزة ، عمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال .
٦. الطراونة ، علي راتب (٢٠١١) ، "أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على المؤسسات العامة الأردنية" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة مؤتة .
٧. عليان ، ميساء نصر والجوازنة ، بهجت عيد (٢٠١٩) ، "أثر أخلاقيات العمل على أداء العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت ، الأردن .
٨. فضل ، تيسير فضل سيد أحمد وإبراهيم ، صديق بلل (٢٠١٥) ، "الدور المعدل للتوجه الريادي في العلاقة بين البيئة الخارجية والتوجه التسويقي (دراسة على الاستثمارية في السودان)" ، بحث تكميلي (غير منشور) مقدم لكلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال .

٩. فضل الله ، نسبية محمد خير (٢٠١٢) ، "أثر رأس المال الفكري على التوجه الإستراتيجي لمؤسسات الأعمال بالتطبيق على شركة زين للاتصالات" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الدراسات العليا ، العلوم الإدارية ، جامعة أم درمان الإسلامية.

١٠. مندل ، أحمد ناصر سالم وبلل ، صديق بلل إبراهيم (٢٠١٦) ، "أساليب القيادة وأثرها في العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين" ، بحث (غير منشور) مقدم لكلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال.

١١. هلال ، حمد حنيف محمد و الدوري ، جمال (٢٠٢٠) ، "أثر أخلاقيات العمل على تطوير أداء العاملين في المنظمات الحكومية القطرية" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، مقدمة لكلية الأعمال ، جامعة عمان الأهلية ، الأردن.

د / المواقع الإلكترونية :

<http://www.cbos.gov.sd>

WWW.sciencedirect.com

- بنك السودان المركزي:

<https://search.mandumah.com>

- دار المنظومة:

ثانياً / المراجع الأجنبية

A. Books :

1. Edvirsson, L. and Malone, M.(1997), "**Intellectual Capital: Realizing your Company's true value by finding its hidden brainpower**", 1st edition Harper Business, New York.
2. Mu Shun Wang (2011), "**Intellectual Capital and Firm Performance**", Annual Conference on Innovation and Business Management, UK, London

B. Periodicals:

1. Ahmed, Rizuan Raheem, VVeinhard,Jolita and Stremiikiene, Dalia, (2017), "**on Performance of Universities**", European Journal of Contemporary Education 1, Vol.10, No.4.
2. Barakat, Waseem. Beh, Loo – See, Ahmed, Adeel and Ahmed, Riaz (2018), "**The Impact of Intellectual Capital on Innovation Capability and Organizational Performance : An Empirical Innovation**", Serbain. Journal of Management 13 (2).
3. Beltramino, NicolasCiencias, Perlaz-de-Lema, Domingo Carcia and Juarez, Luis Enriqu(2021), "**The roe of Intellectual Capital on Process and Products Innovation. Empirical Study I SMSs in an emerging Country**", Journal of

Intellectual Capital, Emerald Publishing Limited
<https://www.emerald.com/insight/1469-1930 htm>.

4. Ma L, Cao Y, Jiang D, Gau Y, Du X (2020), "**Does ethics really matter to sustainability of new ventures? The relationship between entrepreneurial ethics, Firm visibility and entrepreneurial performance**" Online at : https://Doi.Org/10.1371/insight/jornal_phone.0226920.
5. Mei Fen -Wu, Yu Je Lee and Gao Liang Wang (2012), "**To Verify How Intellectual Capital Affects Organizational Performance in Listed Taiwan IC Design Companies with Considering The Moderator of Corporate Governance**", The Journal of Global of Management, Vol, 8, No,1.
6. Mehmood N, Munir M & Batool N (2020), "**ENVESTIGATING THE MODERATING EFFECT OF ISLAMIC WORK ETHICS ON THE RELATIONSHIP BETWEENs INTERPERSONAL JUSTICS AND EMPLOYEE TURNOVER INTENTION**" , Al-ADWA, Vol.35, No53.
7. M. T. Babalola . J. Stouten _ M. Euwema (2014), "**Frequent Change and Intention: The Moderating Role of Ethical Leadership**" Journal of Business Ethics, 133. <DOI/10.1007/s10551-014-2433-z>
8. Nick Bontis (2004), "**National Intellectual Capital Index A united Nation Initiative For Arab Region**" Journal of Intellectual Capital, Vol.15, No1.
9. Nick Bontis ,William Chuang Keowant & Stanley Richardson(2000), "**Intellectual Capital Business Performance in Malaysian Industrials**" Journal of Intellectual Capital, Vol.1P.8.
10. Olyinka M. Uadiale and Uwalomwa U.(2011), "**Intellectual Capital and Business Performance Evidence From Nigeria**", Interdisciplinary Journal of Research in Business, Vol.1, Issue.10.
11. Nasir Mahmood, Muhammad Munir and Noshama Batool.(2020), "**Investigating the Moderating Effect of Islamic Work Ethics on the Relationship between Interpersonal Justice and Employee Turnover Intentions Performance Evidence From Nigeria**", AL- ADWĀ', Vol.35 No 53.
- 12.

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم (١) : بيان بأسماء محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم	العنوان
١	د. الطاهر أحمد محمد علي	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٢	د. ميسون علي	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٣	د. عرفة جبريل	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٤	د. عبد السلام آدم حامد	كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

ملحق رقم (٢)
صحيفة الاستبيان



أختي الفاضلة : المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع : استبيان

يقوم الباحث بإعداد بحث بعنوان : (الدور المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات السوداني)، وتخص الدراسة العاملين بالقطاع المصرفي ، وقطاع التعليم العالي ، ولما كنتم أحد المعنيين بالأمر فقد توجهت لسعادتكم ، ويحدوني أمل كبير في تكرمكم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (٧) في خانة درجة الموافقة التي تعبر عن رأيكم الموقر، وأود أن أؤكد لكم أن الإجابات التي يتم جمعها تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي .

ولكم مني كل الشكر والتقدير

الباحث

ملحق رقم (3)
استبانة الدراسة
بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال



استبانة بحث مقدم لنيل درجة ماجستير العلوم في ادارة الاعم



البحث بعنوان : الدور المعدل لأخلاقيات العمل في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء العاملين
دراسة تطبيقية علي قطاع الخدمات السوداني

إشراف :
د. صديق بلل إبراهيم بلل

إعداد :
ساجدة نورين عبد الباقي نورين

أولاً: البيانات الشخصية :

- ١- النوع : ذكر () أنثى ()
- ٢- العمر : أقل من ٢٠ سنة () ٢٠ وأقل من ٤٠ سنة () ٤٠ وأقل من ٦٠ سنة () ٦٠ سنة فأكثر ()
- ٣- المستوى التعليمي : ثانوي () دبلوم جامعي () بكالوريوس () فوق الجامعي ()
- ٤- الخبرة العملية : أقل من ٥ سنوات () ٥ وأقل من ١٠ سنوات () ١٠ وأقل من ٢٠ سنة () ٢٠ سنة فأكثر ()

ثانياً: البيانات الأساسية :

العبارات التالية تقيس رأس المال الفكري : (ويقاس بثلاثة أبعاد : رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس مال العلاقات):

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
١	يؤدى العاملون مهامهم دائماً بأفضل طريقة					

٢	يتشارك العاملون في المعرفة والخبرات اللازمة للعمل				
٣	يتمتع العاملون بخبرة كبيرة في مجال أعمالهم				
٤	يستطيع العاملون ابتكار أفكار وتقديم الحلول لمشاكلهم في العمل				
٥	يتم إنجاز الأعمال في الشركة بشكل جماعي				

ب- رأس المال الهيكلي :

٦	تمتلك المؤسسة نظم معلومات وقواعد بيانات كفؤة ودقيقة				
٧	تجرى عمليات مراجعة دائمة للعمليات الإدارية لتحديد الأنشطة الضرورية وغير الضرورية				
٨	تحسن المؤسسة من نظام عملياتها بإجراء مقارنات مع المؤسسات المشابهة				
٩	يتم تبني سياسات عمل وإجراءات تضمن ضرورة خلق معرفة جديدة بصورة مستمرة				
١٠	تعتمد الإدارة أسلوب النقاش والحوار لمعالجة الصراعات التنظيمية				
١١	تشجع المؤسسة العاملين علي التعلم المستمر				

ج- رأس مال العلاقات :

١٢	تقوم المؤسسة بإجراء دراسات مستمرة للتعرف علي حاجات ورغبات عملائها المستهدفين				
١٣	تسعى المؤسسة لبناء علاقات طويلة الأجل مع عملائها				
١٤	تحافظ المؤسسة علي بناء علاقات طويلة الأجل مع الموردين				
١٥	تعقد المؤسسة تحالفات استراتيجية مع مؤسسات أخرى لإنجاز أعمالها				
١٦	تهتم المؤسسة بمشاركة المعلومات والمعرفة مع شركائها				

العبارات التالية تقيس أداء العاملين :

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
أ- الكفاءة :						
١٧	يؤدي العاملون الاعمال بالسرعة المطلوبة					
١٨	العاملون محترفون مهنياً في أداء أعمالهم بمستوى عال					
١٩	ينفذ العاملون العمليات بأفضل طريقة					
ب- الفاعلية :						

					يملك العاملون القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة	٢٠
					يحقق العاملون بالمؤسسة النتائج التي تم التخطيط لها مسبقاً	٢١
					يتميز أداء العاملين في المؤسسة بأنه أداءً عالياً قياساً بالعاملين في المؤسسات الأخرى	٢٢
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا إطلاقاً	ج- جودة أداء العمل :	
					لدى العاملين المعرفة الجيدة بأحدث الأساليب الخاصة بأداء العمل	٢٣
					يؤدي العاملون المهام الموكلة لهم طبقاً لمعايير الجودة المحددة	٢٤
					يحرص العاملون على عدم وجود أخطاء عند تقديم الخدمة	٢٥
					يتفهم العاملون احتياجات العملاء بشكل دقيق	٢٦
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا إطلاقاً	د- الإبداع :	
					يسعى العاملون لإيجاد طرق جديدة ومبتكرة في العمل	٢٧
					يتبنى العاملون إحداث التغيير المطلوب لصالح العمل	٢٨
					للعاملين القدرة علي تفسير الاتصالات والمعلومات التي ترد من الإدارات والأقسام الأخرى	٢٩
					يقوم العاملون بتطبيق الأساليب المبتكرة في العمل	٣٠
					العبارات التالية تقيس أخلاقيات العمل : أ- الامانة :	
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا إطلاقاً	الرقم العبارة	
					يتحرى العاملون الأمانة في نقل الحقائق والإجابة على استفسارات العملاء للعملاء	٣١
					يحرص العاملون على الإخلاص في أداء عملهم	٣٢
					يحافظ العاملون على ممتلكات وأموال المنظمة	٣٣
					يحرص العاملون على حفظ حقوق وأسرار العملاء	٣٤

ب- العدالة :					
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	
					٣٥ يتعامل العاملون مع العملاء بعدل ودون تحيز
					٣٦ تطبق المؤسسة القوانين والأنظمة على الجميع دون تفرقة
					٣٧ يتم إنجاز الأعمال دون واسطة أو محسوبة
					٣٨ يستخدم العاملون التعابير المهذبة واللائقة في تعاملهم مع جميع العملاء
ج- الشفافية :					
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	
					٣٩ يقدم العاملون المعلومات الصحيحة للعملاء دون تزيف
					٤٠ تستجيب المؤسسة بشفافية لأي اقتراح أو شكوى ترد من العملاء
					٤١ تلتزم المؤسسة بتحمل مسؤولية أي خطأ ترتكبه
					٤٢ تسعى المؤسسة لمعالجة أخطائها بشكل سريع

ملحق رقم (٤) : المخرجات

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	11.173	--	--
DF	8	--	--
CMIN/DF	1.397	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.997	>0.95	Excellent
SRMR	0.023	<0.08	Excellent
RMSEA	0.038	<0.06	Excellent
PClose	0.596	>0.05	Excellent

Congratulations, your model fit is excellent!

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	30.924	--	--
DF	10	--	--
CMIN/DF	3.092	Between 1 and 3	Acceptable
CFI	0.972	>0.95	Excellent
SRMR	0.058	<0.08	Excellent

RMSEA	0.088	<0.06	Terrible
PClose	0.036	>0.05	Acceptable

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95
SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	45.979	--	--
DF	8	--	--
CMIN/DF	5.747	Between 1 and 3	Terrible
CFI	0.950	>0.95	Acceptable
SRMR	0.052	<0.08	Excellent
RMSEA	0.132	<0.06	Terrible
PClose	0.000	>0.05	Terrible

Unfortunately, your model fit could improve

Cutoff Criteria*

Measure	Terrible	Acceptable	Excellent
CMIN/DF	> 5	> 3	> 1
CFI	<0.90	<0.95	>0.95

SRMR	>0.10	>0.08	<0.08
RMSEA	>0.08	>0.06	<0.06
PClose	<0.01	<0.05	>0.05

	Estimate
رأس_المال_البشري <--> رأس_مال_العلاقات	.304
رأس_المال_البشري <--> الإبداع	.577
رأس_المال_البشري <--> الكفاءة	.954
رأس_المال_البشري <--> جودة_أداء_العمل	.642
رأس_المال_البشري <--> العدالة	.515
رأس_المال_البشري <--> الشفافية	.274
رأس_المال_البشري <--> الإبداع	-.127
رأس_المال_البشري <--> الكفاءة	.325
رأس_المال_البشري <--> جودة_أداء_العمل	.798
رأس_المال_البشري <--> العدالة	.378
رأس_المال_البشري <--> الشفافية	.838
الإبداع <--> الكفاءة	.530
الإبداع <--> جودة_أداء_العمل	.262
الإبداع <--> العدالة	.050
الإبداع <--> الشفافية	-.033
الكفاءة <--> جودة_أداء_العمل	.536
الكفاءة <--> العدالة	.502
الكفاءة <--> الشفافية	.283
جودة_أداء_العمل <--> العدالة	.801
جودة_أداء_العمل <--> الشفافية	.645
العدالة <--> الشفافية	.513

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	805.385	--	--
DF	61	--	--
CMIN/DF	13.203	Between 1 and 3	Terrible
CFI	0.763	>0.95	Need More DF

SRMR	0.102	<0.08	Terrible
RMSEA	0.212	<0.06	Terrible
PClose	0.000	>0.05	Terrible

Unfortunately, your model fit could improve

(Estimate)

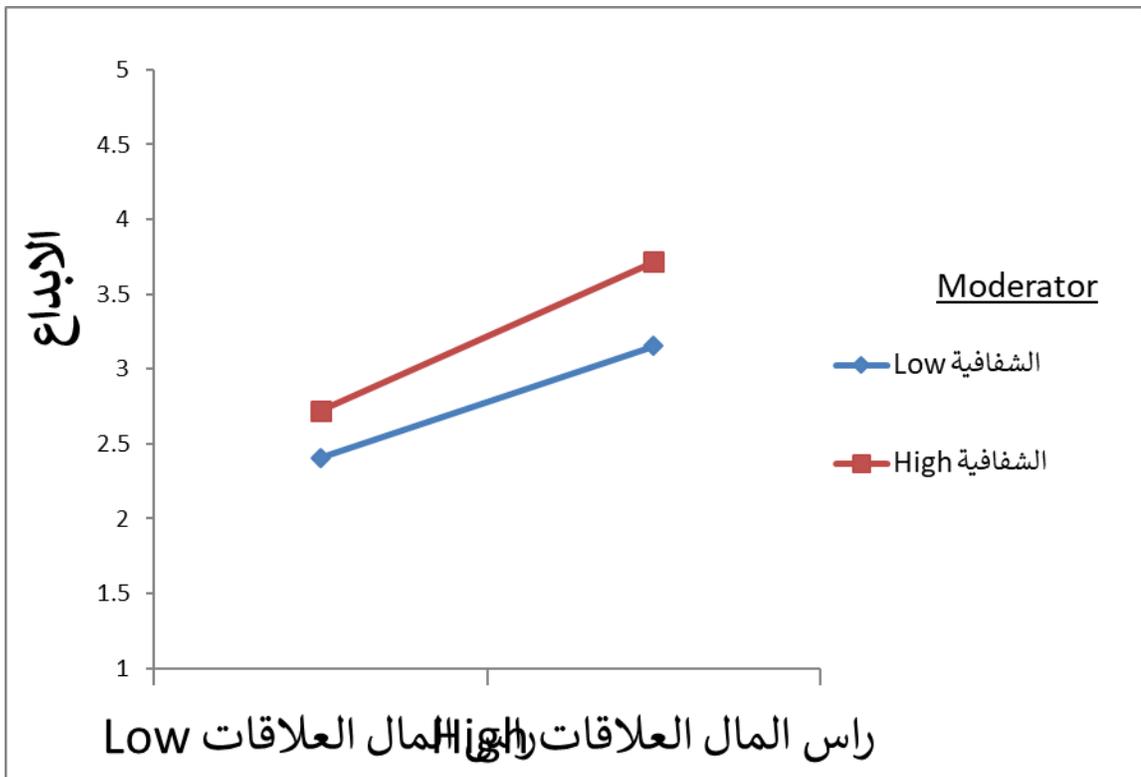
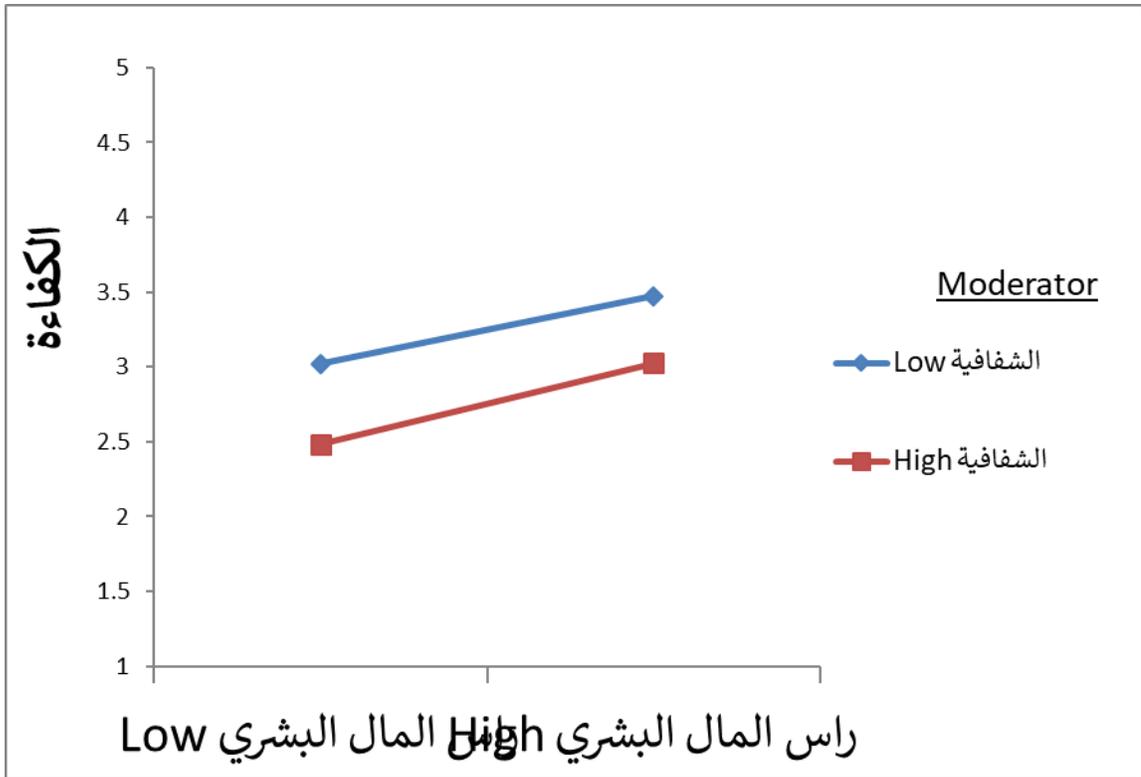
	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع <--- رأس_مال_العلاقات	.638	.079	8.091	***
جودة_أداء_العمل <--- رأس_مال_العلاقات	.408	.048	8.502	***
الكفاءة <--- رأس_مال_العلاقات	.645	.048	13.512	***
الإبداع <--- رأس_المال_البشري	-.453	.120	-3.773	***
جودة_أداء_العمل <--- رأس_المال_البشري	.754	.119	6.338	***
الكفاءة <--- رأس_المال_البشري	.044	.028	1.572	.116

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإبداع <--- رأس_مال_العلاقات	-.120	.226	-.532	.595
جودة_أداء_العمل <--- رأس_مال_العلاقات	-.538	.176	-3.061	.002
الكفاءة <--- رأس_مال_العلاقات	1.628	.385	4.233	***
الإبداع <--- رأس_المال_البشري	.445	.111	4.019	***
جودة_أداء_العمل <--- رأس_المال_البشري	-.121	.095	-1.265	.206
الكفاءة <--- رأس_المال_البشري	-.176	.083	-2.123	.034
الإبداع <--- العدالة	-.722	.312	-2.316	.021
جودة_أداء_العمل <--- العدالة	-1.194	.230	-5.186	***
الكفاءة <--- العدالة	1.205	.489	2.465	.014
الإبداع <--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	.396	.102	3.876	***
جودة_أداء_العمل <--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	.338	.079	4.304	***
الكفاءة <--- رأس_مال_العلاقات*_العدالة	-.431	.158	-2.721	.007
الإبداع <--- رأس_المال_البشري_x_العدالة	-.296	.055	-5.351	***
جودة_أداء_العمل <--- رأس_المال_البشري_x_العدالة	.154	.044	3.491	***
الكفاءة <--- رأس_المال_البشري_x_العدالة	.113	.041	2.732	.006

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P
<--- الإبداع	رأس_مال_العلاقات	.436	.131	3.321	***
<--- جودة أداء العمل	رأس_مال_العلاقات	.907	.110	8.269	***
<--- الكفاءة	رأس_مال_العلاقات	.543	.072	7.597	***
<--- الإبداع	رأس_المال_البشري	.002	.080	.029	.977
<--- جودة أداء العمل	رأس_المال_البشري	-.001	.076	-.007	.994
<--- الكفاءة	رأس_المال_البشري	.249	.052	4.795	***
<--- الإبداع	الشفافية	.219	.090	2.451	.014
<--- جودة أداء العمل	الشفافية	.177	.078	2.250	.024
<--- الكفاءة	الشفافية	-.245	.045	-5.413	***
<--- الإبداع	رأس_مال_العلاقات_x_الشفافية	.063	.049	1.277	.202
<--- جودة أداء العمل	رأس_مال_العلاقات_x_الشفافية	-.184	.041	-4.507	***
<--- الكفاءة	رأس_مال_العلاقات_x_الشفافية	.045	.025	1.803	.071
<--- الإبداع	رأس_المال_البشري_x_الشفافية	-.137	.040	-3.396	***
<--- جودة أداء العمل	رأس_المال_البشري_x_الشفافية	.191	.032	5.886	***
<--- الكفاءة	رأس_المال_البشري_x_الشفافية	-.023	.021	-1.097	.273



ملحق رقم (٥)

م	المؤلف/ السنة	عنوان الدراسة	هدف الدراسة	أهم النتائج	التوصيات
١	Ma L, Cao Y, Jiang D, Gau Y, Du X 2020	Does ethics really matter to sustainability of new ventures? The relationship between entrepreneurial ethics, Firm visibility and entrepreneurial performance	استكشاف ما إذا كانت أخلاقيات ريادة الأعمال يمكن أن تحسن من أداء ريادة الأعمال في مشاريع التأثير الديناميكي في الصين.	أخلاقيات ريادة الأعمال تحسن من أداء ريادة الأعمال في مشاريع التأثير الديناميكي	أوصت الدراسة بضرورة الالتزام بأخلاقيات ريادة الأعمال.
٢	Nasir, Muhammad & Noshaba 2020	Investigating The Moderating Effect of Islamic Work Ethics on the Relationship between Interpersonal Justice and Employee Turnover Intention	فحص الدور المعدل لأخلاقيات العمل الإسلامية في العلاقة بين العدالة الشخصية ودوران الموظفين في قطاع البنوك الإسلامية في باكستان	كشفت النتائج أن العدالة الشخصية لها تأثير سلبي كبير على نوايا دوران الموظفين	توصي بإيلاء نظرة ثاقبة لدمج المبادئ الإسلامية لغرس القيم الأخلاقية بين الموظفين
٣	M. T. Babalola . J. Stouten _ M. Euwema 2014	Frequent Change and Intention: The Moderating Role of Ethical Leadership	هدفت إلى دراسة كيفية تفاعل التغيير المتكرر مع القيادة الأخلاقية لتقليل نوايا تغيير الموظفين.	أن القيادة الأخلاقية خففت العلاقة بين التغيير المتكرر ونية الدوران بحيث تكون العلاقة إيجابية فقط عندما كانت القيادة الأخلاقية منخفضة	المشاركة الجماعية ، وأن يخلق القادة الأخلاقيون بيئة يشعر فيها الموظفون بأنهم ينتمون إليها ، مما يعزز احترامهم لذاتهم ، مما يقلل بدوره من نواياهم المتعلقة بالتغيير أثناء التغييرات المؤثرة والمتكررة.
٤	شعبان ، مصطفى رجب ٢٠١١	رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية	التعرف على دور رأس المال الفكري تحقيق الميزة التنافسية	هناك تفاوت بين أبعاد رأس المال في تحقيق الميزة التنافسية	ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة برأس المال

الفكري دراسة أثر رأس المال الفكري على الأداء..	رأس مال العلاقات أكثر تأثيراً ثم الهيكلي ثم البشري		لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية - جوال		
ضرورة تبني مفهوم رأس المال الفكري والعمل على الاستثمار فيه	هناك مستوى منخفض من وجهة نظر المبحوثين للاستثمار في راس المال الفكري	التعرف على مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري و أثره على الأداء المؤسسي	أثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية على المؤسسات العامة الأردنية.	الطراونة ، علي راتب ٢٠١١	٥