



عمادة البحث العلمي  
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة إدارة الجودة الشاملة

Journal homepage:  
<http://journals.sustech.edu/>



الجامعة المصرية للعلوم والتكنولوجيا

## دور رأس المال الفكري في تميز الأداء بمنظمات الأعمال

دراسة حالة البنك السعودي السوداني

أحمد عبد الحفيظ أحمد حسين

عبد المطلب إبراهيم عبد الرسول آدم

جامعة السودان المفتوحة

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

المستخلص:

هدفت الدراسة الي التعرف علي دور رأس المال الفكري في تميز الأداء بمنظمات الأعمال بالتطبيق على البنك السعودي السوداني. تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي والاستنباطي، والأسلوب الإحصائي في تحليل البيانات وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية في جمع البيانات حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين برئاسة البنك والذين بلغ عددهم 109 موظف وتم توزيع الاستبانة بطريقة العينة العشوائية علي 50 عاملا. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها وجود إهتمام واضح من قيادة البنك بزيادة المعرفة لدى العاملين وأصحاب الخبرات المكتسبة، ووجود تنمية لمهارات العاملين بصورة مستمرة، كما أظهرت الدراسة إهتمام قيادة البنك بتطوير إبداع وإبتكار العاملين. قدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها ضرورة أن يرتبط الأداء الريادي المتميز بنظام تكريم لغرض تحفيز الكوادر العلمية بشكل متميز حيث انها توفر فرصة لتحفيز العاملين الاخرين. الكلمات المفتاحية: صناعة رأس المال الفكري، الإنتاجية، الكفاءة، رضا العاملين.

### ABSTRACT:

The aim of this study was to examine the role of intellectual capital on the performance business organizations in Saudi-Sudanese Bank. The study used the descriptive, the inductive, deductive approach and statistical method to analyze the data. Data was gathered via 200 questionnaire distributed to participant. The questionnaire consisted of (27) items of close ended response type employees. The study revealed several findings; the most important one was that there is commitment to increase the knowledge of the employees and the experienced people. There is a continuous development of the skills of the employees, and the top management is committed to develop the creativity and innovation of the employees. The study recommended that: The need for the outstanding leadership performance to be linked to the system of honoring the purpose of motivating the scientific the employees cadres in a distinctive manner through a festive work. It is also an opportunity to motivate the rest and the importance of forming a permanent committee for career development, including heads of departments ,the Bank has the responsibility to develop and activate intellectual capital policies to enhance the satisfaction of the job satisfaction among the group of employees and to plan and follow up their development programs.

**Keywords:** Intellectual Capital Industry, Productivity, Efficiency, Employee Satisfaction.

#### المقدمة:

يعد رأس المال الفكري مفتاح الإدارة لنمو وإستمرارية المنظمات، وعندما تحدث الفجوة بين رأس المال الفكري وباقي رؤوس الأموال فلا بد أن ينصب الإهتمام على البشر إعداداً وتدريباً وعميقاً للخبرة ودعماً للقدرة الإدارية، وحين يتكامل الإعداد البشري يصبح من السهل زيادة القدرة التنموية في إستخدام باقي رؤوس الأموال أفضل إستخدام، لذا فإن المنظمة الناشطة في مجال تنمية قدراتها التنافسية تضع أمامها هدفاً إستراتيجياً هو تطوير كفايات رأس المال البشري.

إن القدرات والخبرات والمهارات لرأس المال الفكري غير متساوية بين الأفراد العاملين، فهناك فئة معينة منهم تمتلك المكونات المذكورة بشكل يفوق الآخرين، ويمكنهم ذلك من إنتاج أفكار جديدة تنعكس بالإيجاب على المنظمة ومنتجاتها وحصتها السوقية، وهؤلاء يمثلون -إلى حد كبير- رأس المال الفكري، والذين تنعكس إمكاناتهم وقدراتهم في كم ونوع مناسب من حالات الإبداع المختلفة التي تؤثر إيجاباً على أداء المنظمة.

ويعد السعي للتميز من أكثر المواضيع أهمية وحداثة في مجال الإدارة، حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها، في ظل التحديات العالمية الجديدة التي تواجهها المنظمات، متمثلة في سيطرة اقتصاديات السوق، وإنتشار ظاهرة الخصخصة، موجة تحرير التجارة العالمية، واشتداد المنافسة، وحدث الإندماجات والتكتلات بين البنوك والشركات، وسيطرت ثورة التكنولوجيا والمعلومات، ووضحت آثار الجودة اليابانية، وزيادة متطلبات الزبائن وغيرها.

هذه التحديات المتزايدة تتطلب مزيداً من الجهد والعمل من أجل التطور المستمر، وذلك للوصول إلى أعلى المستويات في الكفاءة والفاعلية والانتاجية، وتحقيق قدرات تنافسية تتفوق بها على المنافسين، وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، وقد قاد ذلك الباحث ان لتنفيذ هذه الدراسة الموسومة بدور رأس المال الفكري على تميز الأداء في منظمات الأعمال السودانية: بالتطبيق على البنك السعودي السوداني.

#### مشكلة الدراسة:

إن التطورات الدؤوبة والتكنولوجيا المتقدمة أدت إلى تغييرات جوهرية في معدلات نمو المنظمات في العالم، ونتيجةً للتطورات الكبيرة أصبحت المعرفة ذات دور كبير، وضاهت أو فاقت في أهميتها رأس المال النقدي والعناصر المادية الأخرى، وغدا عنصر المعرفة عنصراً مهماً في تحسين أداء المنظمات، كما أدى رأس المال الفكري دوراً إستراتيجياً في المنظمة، إذ أنه يعظم قيمة المنظمة، وهذا الدور يتطلب إدارة فاعلة لهذا العنصر النادر (رأس المال الفكري). ولكن تعاني الموارد الفكرية بالمنظمات السودانية الكثير من الإهمال وعدم معرفتها بمفهوم وأهمية رأس المال الفكري باعتباره المورد المهم المؤثر في تحقيق كفاءة وقيمة عالية للمنظمة مما انعكس سلباً على مقدرة منظمات الاعمال في تحسين أدائها وتحقيق اهدافها.بناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور رأس المال الفكري في تميز الأداء في منظمات الأعمال؟

يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

1. ما هو دور صناعة رأس المال الفكري في زيادة انتاجية العاملين في منظمات الاعمال؟
2. ما هو دور استقطاب رأس المال الفكري في تحسين كفاءة العاملين في منظمات الاعمال؟
3. ما هو دورالمحافظة على رأس المال الفكري في تعزيز رضا العاملين في منظمات الاعمال؟

**أهداف الدراسة:**

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور رأس المال الفكري على تميز الأداء بأبعاده المختلفة في منظمات الأعمال السودانية بالتطبيق على البنك السعودي السوداني.
2. تحديد واقع التخطيط الإستراتيجي لرأس المال الفكري في منظمات الأعمال السودانية.
3. إبراز أثر صناعة رأس المال الفكري و استقطابه و المحافظة عليه في تميز الأداء في منظمات الأعمال السودانية.
4. محاولة الوصول لمجموعة من النتائج لتقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن الإستعانة بها من قبل قيادات المنظمات المبحوثة وأخذها بعين الإعتبار لتنمية رأس المال الفكري وزيادة فاعلية كفاءة أدائها.

**أهمية الدراسة:**

تتبع أهمية البحث العلمية والعملية من خلال:

- 1- أهمية موضوع دور رأس المال الفكري في تميز الأداء في منظمات الأعمال السودانية بالتطبيق على البنك السعودي السوداني.
- 2- مواكبة هذا البحث للمداخل الإدارية الحديثة، ما يُمكنه من تقديم مادة علمية للدارسين والباحثين والأكاديميين في هذا المجال.
- 3- قد يساعد البحث القائمين على إدارة المنظمة على فهم العلاقة التي تربط بين رأس المال الفكري وتميز الأداء.
- 4- قد يساعد البحث في وضع البرامج والخطط لبناء رأس المال الفكري وتوضيح أهمية الاستثمار فيه لما له من دور جوهري في تحسين الأداء.

**فرضيات الدراسة:**

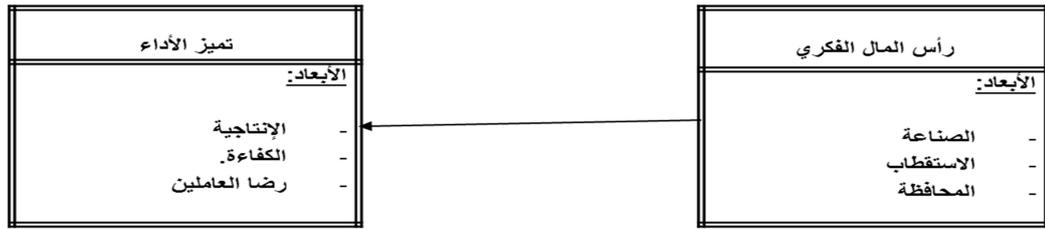
إستناداً على تساؤلات البحث يسعى الباحث لإختبار الفرضية الرئيسة التالية:

يؤدي الاهتمام برأس المال الفكري الي تميز الأداء بأبعاده المختلفة في منظمات الاعمال. وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يقود التركيز على صناعة رأس المال الفكري الي زيادة انتاجية العاملين في منظمات الاعمال.
2. يساهم استقطاب رأس المال الفكري في تحسين كفاءة العاملين في منظمات الاعمال.
3. تؤدي المحافظة على رأس المال الفكري الي تعزيز رضا العاملين في منظمات الاعمال.

**نموذج الدراسة:**

من أجل دراسة دور رأس المال الفكري في تميز الأداء في منظمات الأعمال وبعد مراجعة شاملة للأدبيات والدراسات السابقة وضعت الدراسة الحالية إطاراً مفاهيمياً يوضح العلاقة بين الابعاد المختلفة لرأس المال الفكري من جهة وابعاد تميز الأداء في منظمات الأعمال من جهة اخري كما هو موضح في الشكل (1)



شكل (1) نموذج البحث

المصدر: إعداد الباحثان 2018م

**منهجية الدراسة:**

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي والمنهج الإستقرائي والمنهج الإستنباطي لتحديد فرضيات البحث، كما يتبع أيضا المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة، والأسلوب الاحصائي للخروج بنتائج توضح العلاقة بين متغيرات البحث.

**حدود الدراسة:**

تتحدد الحدود المكانية للبحث في رئاسة البنك السعودي السوداني بالخرطوم اما الفترة الزمانية للبحث فهي العام 2018م حيث اقتصر البحث على موضوع رأس المال الفكري ودوره في تميز الأداء بمنظمات الأعمال، ويتناول البحث المنافسة، والإبداع والإبتكار كمتغيرات بسيطة.

**الدراسات السابقة:**

إطلع الباحثان على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية، ويمكن سرد بعض الدراسات في هذا المجال على النحو التالي:

**1- دراسة (مالك, 2018م)**

تناولت الدراسة دور رأس المال الفكري في تحقيق استراتيجية قيادة التكلفة للمنشآت الصناعية السودانية: دراسة ميدانية على مجموعة السالمة للتنمية والاستثمار. تمثلت مشكلة الدراسة في تحديد الاستراتيجية التي تتبناها المؤسسات السودانية وبالتحديد صعوبة تطبيق إستراتيجية قيادة التكلفة، وكذلك عدم تناول البحوث السابقة لرأس المال الفكري كأحد المناهج التي يمكن استخدامها لتحقيق إستراتيجية قيادة التكلفة حيث تمثلت المشكلة الرئيسية في كيفية تأثير رأس المال الفكري على إستراتيجية قيادة التكلفة. هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (الزبائني والبشري والهيكلية)، واستراتيجية قيادة التكلفة. إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتحليل البيانات ومعرفة العلاقة وذلك بتوزيع 60 نسخة إستبانة على مجموعة شركات السالمة استردت جميعها بنسبة 100% وكانت كلها صالحة. اختبرت الدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري واستراتيجية قيادة التكلفة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن الاهتمام برأس المال البشري يساعد في تحقيق إستراتيجية قيادة التكلفة، وأن الاهتمام برأس المال الهيكلية يساعد في تحقيق إستراتيجية قيادة التكلفة، كذلك الاهتمام برأس المال الزبائني يساعد في تحقيق إستراتيجية قيادة التكلفة. قدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها: تكثيف الجهود من قبل الباحثين لترسيخ أهمية رأس المال الفكري لدى المؤسسات وإيجاد طرق مثلى لعرضه في

القوائم المالية لتمكين متخذ القرار من اتخاذ القرار المناسب بإستخدام القوائم المالية كمؤشر، وكذلك نشر الوعي التكاليفي بين العاملين والنظر إلى التكاليف بنظرة أكثر عمقاً من ذي قبل.

### 2- دراسة (هالة، 2015م):

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية، وإلى دراسة مفاهيم ومبادئ التميز المؤسسي بالتركيز على النموذج الأوروبي بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري المحدودة، من خلال المشاكل والمعوقات التي تعترض التطبيق، وتقديم مقترحات وتوصيات تسهم في حلها. تمثلت مشكلة الدراسة في إلتزام القادة والتوجه الاستراتيجي والمحافظة على الموارد وخاصة المورد البشري في عدم وجود عمليات مترابطة ومتناسقة تحقق القيمة المضافة مما أثر سلباً في العلاقة المتبادلة والمستدامة مع الأطراف المعنية. تكمن أهمية الدراسة في أنها إحدى المحاولات لدراسة مدى إلتزام المؤسسات الخدمية الحكومية في السودان بمعايير التميز المؤسسي كمنهجية علمية في تطوير وتحسين الأداء. إفتترضت الدراسة عد من الفرضيات منها: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إلتزام القادة بالتوجه الاستراتيجي وبين تطوير الأداء بالشركة، وتوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تبني الشركة لإستراتيجية تركز على أصحاب المنفعة وبين تطور الأداء بالشركة. قامت الباحثة بإختبار الفرضيات بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة بين كل من المعايير (إلتزام القيادة، التوجه الاستراتيجي، كفاءة العاملين، العمليات والموارد، وطبيعة العلاقة مع الشركاء والموردين) وتطور الأداء بالشركة، كأن أكثر المعايير تأثيراً على تطور الأداء هو العلاقة مع الشركاء والموردين، وأقلها تأثيراً هو إلتزام القيادة، أما العمليات والموارد، والتوجه الاستراتيجي وكفاءة العاملين كانت ذات تأثير متوسط. قدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها: تبني أساليب وتقنيات التميز المؤسسي وأنظمة الجودة عموماً من خلال القيادة الرشيدة الملهمه، والتوجه الاستراتيجي الواضح، والعمل بنظام إداري متكامل يضمن الوصول للرؤية المنشودة بالإستخدام الأمثل للموارد بكفاءة وفاعلية عالية، والاهتمام بالمورد البشري، مع دعم ثقافة التميز المؤسسي، وتثمين العلاقات مع الأطراف المعنية، كما أوصت الدراسة بتصميم نموذج وطني للتميز وأنشاء جوائز محلية تحاكي النماذج والجوائز العالمية.

### 3- دراسة (مؤيد، 2009م)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في إنجاز إستراتيجية الزبائن للمنظمة وتحقيق القيمة المقترحة الهادفة إلى خلق القيمة، وقد أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (78) مصرف موزعة على دول الخليج العربي باستخدام البيانات المالية للسنوات 2004-2006م. وقد جاءت النتائج رافضة لفرضيات الدراسة، مؤكدة في ذلك أهمية مقاييس رأس المال الفكري في تقويم أداء المنظمات، وأن قيمة المنظمة لا تخلق من موجوداتها الملموسة فحسب وإنما من تفاعل وتكامل كل من الموجودات الملموسة وغير الملموسة. وعلى أساس ذلك تدعم الدراسة استخدام مقياس معامل القيمة المضافة الفكرية للتعبير عن الأداء الشامل للمنظمة بدلاً من معايير الربحية، خاصة في الصناعات المصرفية التي يعتمد بقاءها ونموها على استمرار رضا الزبائن وكسب زبائن جدد. وحاولت الدراسة في الوقت نفسه، أن تناقش بالاختبار والتحقق الإحصائي المقاييس المالية التي تستخدم في تقويم أنشطة المنظمة في مجال رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث (البشري، والهيكلية والزبائنية)، وكيف تساهم في هذه الأنشطة في خلق القيمة للمنظمة. وعلى الرغم من الاهتمام الملحوظ في دراسة رأس المال

الفكري من قبل المعنيين بالفكر المحاسبي الغربي، إلا أن الدراسة أوصت بتكثيف الهد البحثي في مجالات رأس المال وأثره في خلق القيمة.

تختلف هذه الدراسة عن دراسة الباحث في أنها قد تناولت إبراز دور رأس المال الفكري في أنجاز إستراتيجية الزبائن للمنظمة وتحقيق القيمة المقترحة الهادفة إلى خلق القيمة، أما دراسة الباحث فقد تناولت دور رأس المال الفكري على تميز الأداء في منظمات الأعمال السودانية.

#### 4- دراسة (ميشيل ونوري, 2007)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري بوصفه قوة تنافسية مؤثرة في أداء الشركات المؤسسي. حيث تناولت نموذجاً من شركات تعمل في الشرق الأوسط لإختبار خمسة عوامل تربط أداء الشركات المؤسسي بإدارة المعرفة، وهذه العوامل هي: معرفة العنصر البشري ونموه، معلومات السوق، التحالفات الإستراتيجية، إنسياب المعرفة لإتخاذ القرار، المعلوماتية. توصلت الدراسة إلى أن جميع هذه العوامل هي مناسبة ويقترح اعتمادها لتحسين الأداء المؤسسي والمعرفي للشركة وتعتبر معرفة العنصر البشري ونموه والتحالفات الإستراتيجية وإنسياب المعرفة لإتخاذ القرار أهم شروط نجاح الأداء المؤسسي على مختلف الأصعدة.

#### تحليل الدراسات السابقة:

يستخلص الباحث مما سبق أن الدراسات السابقة قد تناولت المتغير المستقل للدراسة الحالية (رأس المال الفكري)، مرة متغيراً مستقلاً وتارةً تابعاً، وكذلك المتغير التابع (الأداء)، وقد تباينت الدراسات السابقة في طرح موضوعاتها، وفي النتائج التي توصلت إليها، وفي توقيت إجرائها ما بين عامي (2007-2018م)، وفي بيئات تطبيقها الأجنبية والعربية والسودانية، حيث إختلاف الثقافات والعادات والتقاليد وأيضاً إختلاف مستويات التعليم والتكنولوجيا المستخدمة، ويوجد إختلاف على مستوى العينات المبحوثة وعددها في مختلف القطاعات والمنظمات.

ويرى الباحثان أنه برغم أن متغيرات دراسته قد تطرق لها الباحثون من قبل، وفي دراسات عديدة، إلا أن موضوع هذه الدراسة يختلف عن سابقتها في أنه لم تتوفر للباحث دراسة تناولت دور رأس المال الفكري على تميز الأداء في منظمات الأعمال السودانية، مما شكل مبرراً كافياً لدى الباحث لسد هذه الفجوة البحثية.

#### الإطار النظري:

##### مفهوم رأس المال الفكري:

يعرف رأس المال الفكري بأنه أصول غير ملموسة تتضمن مجموعة من الموارد التي تسيطر عليها المنشأة نتيجة لأحداث ماضية عن طريق الملكية أو الحقوق القانونية، ومن المتوقع أن تحقق هذه الأصول منافع اقتصادية مستقبلية تسهم في دعم القدرة التنافسية للمنشأة والابتكار والتحديث والتطوير، وما ينتج عن أداء العنصر البشري من منافع اقتصادية (شاهين, عبد الحميد 2003)

وعرفت سمية (2003) رأس المال الفكري بأنه (القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير الملموسة لمنشأة معينة هما رأس مال تنظيمي (هيكلي) ورأس مال بشري).

أن رأس المال المعرفي يتمثل "في الأصول غير الملموسة المملوكة للمنظمة، والمتعلقة بالمعرفة والتي يتوقع استخدامها في تحقيق منافع مستمرة، وتوليد وتنمية الثروة، ومن أمثلتها ما تمتلكه المنظمة من معلومات وخبرات متراكمة وملكية فكرية، وقدرات ابتكارية واستشارية وتكنولوجية ومهارات (رزق, محمود 2007)

**أهمية رأس المال الفكري:**

يرى الباحثون أن هناك عاملاً هاماً من عوامل أخرى يعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية في امتلاك القدرة التنافسية، لذلك يسعون بشكل دائم إلى معرفة كيفية الوصول إلى هذا الشيء الوحيد الذي هو في حقيقة الأمر (المعرفة).

فالمعرفة تعتبر مصدراً أساسياً للميزة التنافسية، لذلك يجب على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وما ينتج عن ذلك هو ما يعرف (برأس المال الفكري)، ويجب على المنظمة معرفة كيفية امتلاك وإدارة وقياس رأس المال الفكري لذلك هناك مكاتب إحصائية تستطيع تزويد المنظمات باستراتيجيات جديدة للإدارات في المنظمات لقياس وإدارة رأس المال الفكري وتحديد المعايير الأساسية في إبراز الكفاءات الفكرية (الشرييني، عبد العزيز 1998)

**صناعة وإستقطاب والمحافظة على وقياس رأس المال الفكري:****صناعة رأس المال الفكري:**

تمثل صناعة رأس المال الفكري أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الصناعية لأنها مصدراً مهماً للميزة التنظيمية التي تمثل تراكماً إمكانيات المؤسسة لإبتكار المعرفة والمشاركة فيها، بما يجعلها تتفوق على المؤسسات المنافسة في السوق. فعملية صناعة رأس المال الفكري تتطلب استخدام طرائق فاعلة للربط بين أدوات العمل الجديد، والأنظمة المبتكرة، والتصاميم التنظيمية الملائمة، ولخص العنزوي وآخرون (2009 ص.272) استراتيجيات صناعة رأس المال الفكري في ثلاث محاور هي خريطة المعرفة وبناء الأنسجة الفكرية والقيادة الذكية.

**استقطاب رأس المال الفكري:**

في ظل الاتجاهات السائدة في المؤسسات العالمية، التوجه نحو خدمة الزبون، التنافسية الشديدة، أخذت معظم المؤسسات الصناعية تولي إهتماماً واسعاً لموضوع استقطاب الموارد المتميزة، لا سيما بعد تنامي إدراكهم بحقيقة تغيير مهمة إدارة الموارد البشرية من كونها عامل الكلفة إلى أن تتوجه نحو عامل النجاح، وحدد العنزوي وآخرون (2009 ص. 264) بعض استراتيجيات الاستقطاب التي تمثلت في التالي:

1- شراء العقول من سوق العمل.

2- الكفايات.

3- مراجعة مؤسسات المعرفة والتعليم.

4- استقطاب القوى العاملة.

**المحافظة على رأس المال الفكري:**

ويري معهد المحاسبة الإدارية (www.cimaglobal.com.,pp4-6) أنه تكمن مشكلة العديد من الشركات في استنزاف المستخدمين عن طريق التقاعد أو الاستقالة أو النقل إلى أقسام أخرى داخل الشركة، هؤلاء المستخدمون لديهم المعرفة في أعمالهم والعمليات التجارية الخاصة بالشركة وجميع البيانات التي تدعم عملهم، ويعرفون كيف تسير الأمور في الشركة وما هو الذي يصلح أو لا يصلح للشركة، ولكن لا توجد هناك حوافز أو وسائل لتبادل المعرفة أو طرق لنقل تلك المعرفة التي يمتلكها هؤلاء المستخدمون للآخرين في داخل الشركة، وهذه المعرفة قد تكون السلاح الذي تستخدمه الشركة للرفع من قيمتها وحصتها في الأسواق المحلية والعالمية، لذلك هناك بعض من النظم والقوانين كقانون (أوكسلي) الذي يطلب ضرورة توثيق سير العمل والإجراءات داخل الشركات، بالإضافة إلى مقررات لجنة بازل التي حاولت التعرض إلى معرفة كيفية تنظيم الشركات لأدائها المعرفي.

فمديرو الموارد البشرية في كثير من الشركات العالمية متخوفون من ارتفاع معدل دوران الموظفين في شركاتهم لأن ذلك يعرضهم لتكاليف كبيرة في البحث عن الموظف البديل الذي يمتلك المعرفة المثلى لعمله، لذلك على مديري الموارد البشرية المحافظة على رأس المال الفكري لشركتهم، بالإضافة إلى ضرورة القيام أو إلزام جميع العاملين بالشركة في المحافظة على هذا الأصل الفريد غير الملموس. ويكمن التحدي الكبير في كيفية الحصول والمحافظة عليه. وقد يكون الحل في الاستيلاء على المعرفة المخزونة في عقول الموظفين وجعلهم ينقلونها إلى الموظفين الجدد أو تدريبهم على ذلك.

#### تميز الأداء:

#### مفهوم التميز:

هو نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية الأنجاز في نتائج ملموسة منظمة لتحقيق الموازنة في إشباع إحتياجات الأطراف كافة، سواء من أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل، في إطار ثقافة من التعليم والإبداع والتحسين المستمر (الرشيد، صالح 2009م، ص 114)

#### مبادئ التميز الأساسية:

المبادئ الأساسية للتميز، وهي بشكل عام مفاهيم تقوم على مايلي:

- 1- التركيز على النتائج المستهدفة: التميز يعني تحقيق نتائج يلمس أثرها جميع الفئات المعنية، وبما في ذلك العاملون في المؤسسة، العملاء، الموردون، المجتمع بشكل عام، وهذا هو الأساس والمعيار الأهم في الحكم على تميز الإدارة.
- 2- التركيز على العملاء: التميز يعني تلبية العملاء الحاليين والمحتملين.
- 3- القيادة الفعالة والأهداف الواضحة: التميز يعني قيادة طموحة ذات رؤية ثابتة تتضمن الإستمرارية والديمومة للمؤسسة، وتتسق وإنسجام أهدافها الواضحة على كافة المستويات.
- 4- الإدارة بالعمليات والحقائق: التميز يعني إدارة المؤسسة من خلال عمليات واضحة ومحددة (حقائق) ونظم مترابطة ومتكاملة.
- 5- تطوير العاملين وإشراكهم: التميز يعني تعظيم مساهمات العاملين في المؤسسة من خلال تطويرهم وإشراكهم.
- 6- التحسين المستمر والإبداع والتعلم: التميز يعني تحدى الوضع القائم والتفاعل مع المتغيرات من خلال التعلم والإبداع لإيجاد فرص دائمة للتحسين.
- 7- تطوير الشراكات: التميز يعني تطوير والمحافظة على شراكات ذات قيمة مضافة.
- 8- تحمل المسؤولية الإجتماعية: التميز يعني قيام المؤسسة بتبنى منهج أخلاقي في العمل أبعد من مجرد إلتزام بتنفيذ القوانين والأنظمة فقط، إذ عليها أن تساهم في تحمل المسؤولية والإستجابة لتوقعات كافة الفئات المعنية، وذلك من خلال قيامها بدعم المبادرات والمشاريع التي تؤكد إلتزامها بخدمة وتنمية المجتمع المحلي.

#### مفهوم الأداء:

يعرف الأداء بأنه "أنجاز عمل ما"، وهو يقابل الكلمة اللاتينية Performare (يحياوى وأخرون. 2014م، ص 45) ويعرف الأداء بأنه "الأهداف أو المخرجات التي يسعى النظام لتحقيقها" (خطاب، عايدة 1985، ص 35) عليه يمكن تعريف الأداء: بأنه هو محصلة النتائج أو المخرجات التي حققها الفرد أو المنظمة نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسئوليات المؤكدة له في زمن محدد.

أبعاد تميز الأداء :

**الانتاجية**

أن مصطلح الانتاجية كمفهوم يعود إلى قرون عديدة حيث أشار إليه الاقتصادي آدم سميث في كتابه ثروة الأمم في عام 1776 م، وأدخله رواد الإدارة الأوائل مثل فردريك تايلور، وهنري فايول إلى الحياة العملية كمقياس مع بداية القرن العشرين لقياس الانتاجية في القطاع الخاص الصناعي، وبخاصة استخدامه في احتساب انتاجية الآلات، وتطور هذا المفهوم لاحقاً مع ظهور المدرسة السلوكية في الإدارة ليركز على انتاجية العمل.

أشارت الكثير من المراجع إلى أن مفهوم الانتاجية في الإدارة العامة له معاني وتعريف كثيرة ومتباينة، ولقد عرفت بعض أدبيات انتاجية القطاع العام الانتاجية بأنها الكفاءة والفعالية، وأضافت أدبيات أخرى إلى ذلك: تقليل التكاليف، وإعادة الابتكار، وإدارة الجودة الشاملة، وتحسين الطرائق أو الوسائل المستخدمة، وإعادة الهندسة (الهندرة)، وقياس العمل، وتقييم البرامج، والتطوير الإداري.

وتشير الأدبيات إلى وجود الكثير من المؤشرات التي تقيس الإنتاجية، وأن مؤشرات الانتاجية مركبة من مؤشري الكفاية والفاعلية في مؤشر واحد، وعرف قياس الكفاية بأنها طريقة لفحص كيفية قيام الحكومة بأعمالها في حالة قيامها في تلك الأعمال بالشكل الصحيح، بشكل خاص فإن الكفاية تشير إلى نسبة كمية الخدمات المقدمة إلى التكاليف في الدولار أو العمل اللازم لإنتاج الخدمات، وتعرف مؤشرات الكفاية بأنها المؤشرات التي تقيس التكلفة (بالدولار أو ساعات العمل للموظف) لكل وحدة مخرج من الناتج.

أما مؤشرات الفاعلية فأنها تعد من أهم المؤشرات المستخدمة في قياس أداء المنظمات الحديثة في القطاعين العام والخاص (جريسات. 1995م، ص 96)

ولقد أشارت التجارب العالمية إلى تعدد المؤشرات وإختلافها من تجربة إلى أخرى.

ويعتقد الغيث (1990م، ص 115) ان الإنتاجية ينبغي أن تعرف على مستويين:

المستوى الأول كفاءة الأداء: أي نسبة الوحدات المنتجة المحسوبة إلى وحدات المدخلات المحسوبة.

المستوى الثاني فاعلية الأداء: أي مدى تحقيق المهمة الأساسية للمنظمة

**الكفاءة:**

وتعرف الكفاءة بأنها: أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام والأموال والناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود، ويرى برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي (2013م) ان الكفاءة تعني تحقيق أعلى منفعة من خلال استخدام الموارد المخطط لها.

**الرضا الوظيفي:**

1/ مفهوم الرضا الوظيفي: تعددت واختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، ويرجع التعدد والاختلاف إلى وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم، وكان من أول التعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي بصفة عامة ما قام به كل من جينزبرغ وهيرما حيث ذكرا أن هناك ثلاثة أنواع مختلفة للرضا الوظيفي (حسين، شادي 2009م)

أ. عوامل الرضا الداخلية ومصدرها السعادة الوظيفية وإحساس الفرد وشعوره بما يحققه من مستويات اجتماعية للنجاح وتحقيقه لقدراته الشخصية فيما حققه من نجاح.

ب. الرضا المرتبط بالظروف الفيزيائية والنفسية لعمل الفرد مثل نظافة مكان العمل والتهوية والإستمتاع برفاق العمل وغيرها.

ج. الرضا الخارجي وهو المكافآت والأجور والعلاقات وليس المهم هو كم هذه المرضيات فحسب، وإنما هو علاقة هذا الكم بتوقعات الفرد باعتبارها وظيفة لقيمه وأهدافه.

وقد عرفت الطالباني (2013م، ص 687) الرضا الوظيفي بأنه " الشعور النفسي بالارتياح والقناعة او السعادة من العمل الذي يؤديه الأنسان". بينما عرفه عبد الباقي (2004م، ص 321) بأنه " شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء تأديته لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والأنتاج".

2/ عوامل الرضا الوظيفي: يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها إلى قسمين عوامل تنظيمية، وعوامل ذاتية (الطالباني ص ص 688-689).

#### الدراسة الميدانية:

#### إجراءات الدراسة الميدانية:

تم تغريغ وتحليل الإستبانات التي تم توزيعها على المبحوثين وهم عينة عشوائية من موظفي البنك السعودي السوداني من خلال برنامج التحليل الإحصائي spss، (Statistical Package for Social Sciences) ) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ).

حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين بالبنك السعودي السوداني، والذين بلغ عددهم (109) عامل، وتكونت عينة الدراسة من 50 من العاملين بالبنك السعودي السوداني ، وذلك بغرض دراسة ومعرفة دور رأس المال الفكري على تميز الأداء بمنظمات الأعمال السودانية دراسة حالة البنك السعودي السوداني وفق معادلة ستيفن ثامبسون لتحديد العينات الدراسية.

#### أداة الدراسة:

استخدم الباحث أداة الإستبانة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة حيث قام بتصميم الإستبانة من جزئين رئيسيين يتكون الجزء الأول من البيانات العامة عن العينة مثل النوع والعمر والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة ويتكون الجزء الثاني من البيانات الأساسية مقسمة علي فرضيات الدراسة الرئيسية، لكل فرضية من فرضيات الإستبانة عدد من العبارات يجب على كل المبحوثين الإجابة عليه. كما تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart5 Scale) الذي يتراوح بين أوافق بشدة بوزن نسبي (5) ولا أوافق بشدة بوزن نسبي (1) ، كما تم تحديد 5 مستويات من الاستجابات وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) درجات الاستجابة على مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	الوزن	الوسيط
أوافق بشدة	5	4.20- 5.00
أوافق	4	3.40 - 4.19
محايد	3	2.60 - 3.39
لا أوافق	2	1.80 - 2.59
لا أوافق بشدة	1	1.00 - 1.79

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

## صدق وثبات الاستبانة:

الثبات يعني أن تعطي الإستبانة نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها أكثر من مرة في نفس الظروف وللتحقق من ذلك تم توزيع (15) إستبانة لعينة استطلاعية عن طريق الإتساق الداخلي (ألفاكرونباخ) ولقد كان معامل ألفا كرونباخ = (0.97) وهو معامل ثبات عال يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة ومعامل الصدق هو الجزر التربيعي لمعامل الثبات فبالتالي هو (0.98) وهذا يدل على أن هنالك ثبات عال للمقياس وصالح للدراسة مما يؤكد دقة الإستبانة وتمتعها بالثقة والقبول لما ستخرج به هذه الدراسة من نتائج (جدول رقم 2). ولقياس صدق أداة الدراسة تم عرض الإستبانة بعد تصحيحها على المشرف وعلى عدد من المحكمين للتأكد من دقة العبارات وصلاحيتها لتحقيق أهداف البحث وتوافق الباحث بالملاحظات التي أبرزها وتعديل بعض العبارات حذفاً أو إضافة أو صياغة ومن ثم أصبحت الإستبانة في شكلها النهائي (ملحق رقم 1)

جدول رقم (2) صدق وثبات الاستبانة

الرقم	الفرضية	الثبات	الصدق
1	صناعة رأس المال الفكري بالبنك السعودي السوداني	0.91	0.95
2	استقطاب رأس المال الفكري بالبنك السعودي السوداني	0.89	0.94
3	المحافظة على رأس المال الفكري بالبنك السعودي السوداني	0.91	0.95
4	الإنتاجية بالبنك السعودي السوداني	0.95	0.97
5	كفاءة العاملين بالبنك السعودي السوداني	0.82	0.91
6	رضا العاملين بالبنك السعودي السوداني	0.89	0.94
	الاستبانة	0.97	0.98

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

## الطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

إعتمد الباحثان على عدد من الطرق الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة (الجدول التكرارية، النسب المئوية، الأشكال البيانية، الوسيط، اختبار مربع كاي ومعامل الفاكرونباخ)

## عرض وتحليل البيانات والفرضيات:

لتحليل البيانات الخاصة بالإستبانة إستخدم الباحثان البرنامج الجاهز للتحليل الإحصائي (SPSS) (Statistical product and Service Solutions) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد قام الباحثان بإستعراض كل عبارة أو مجموعة عبارات في جدول يوضح عدد الاستجابات والنسب المئوية لكل إجابة لتحليل إجابات الاستبانة

ولتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال الإستبانة تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعالجات الإحصائية وحسب ما ماهو موضح في الجدول رقم (3)

## عرض وتحليل البيانات:

الجدول رقم (3) الوسيط الحسابي العام وقيمة مربع كاي لمتغيرات الدراسة

م	المحور	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الوسيط	درجة القياس
1	صناعة رأس المال الفكري	15.22	3.6	0.000	3.6	أوافق
2	استقطاب رأس المال الفكري	12.81	3.4	0.000	3.8	أوافق
3	المحافظة على رأس المال الفكري	22.06	3.8	0.000	3.8	أوافق
4	الإنتاجية	16.56	4.0	0.000	3.5	أوافق
5	كفاءة العاملين	31.12	3.0	0.000	4.0	أوافق
	رضا العاملين	24.0	4.0	0.000	3.8	أوافق
	أداء العاملين	15.61	3.4	0.000	3.8	أوافق
		19.62	3.6	0.000	3.8	وافق

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

اتضح للباحثان من الجدول رقم (3) والخاص بالوسيط الحسابي العام و مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات متغيرات الدراسة (صناعة رأس المال الفكري، استقطاب رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال الفكري، الإنتاجية، كفاءة العاملين، رضا العاملين، أداء العاملين) حيث كانت جميع الإجابات في المستوى أوافق بوسيط حسابي عام (3.75) و بمستوي معنوية (0.000) حيث كانت قيمة مربع كاي (19.62) لجميع متغيرات الدراسة.

## إختبار الفرضيات:

تم استخدام اختبار مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة و الذي يشير الي معنوية النتائج وقد تم الإعتماد على مستوى الدلالة (0.5) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المحتمل، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أصغر من مستوى الدلالة المحتمل (0.5) والعكس صحيح و فيما يلي مناقشة إختبار الفرضيات الفرعية:

## الفرضية الفرعية الاولى:

يقود التركيز على صناعة رأس المال الفكري الي زيادة انتاجية العاملين في منظمات الاعمال

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام اختبار مربع كاي لدراسة تأثير المتغير المستقل والذي يمثله (صناعة رأس المال الفكري) والمتغير التابع (انتاجية العاملين) حيث جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) نتائج الاختبار الاحصائي للعلاقة بين صناعة رأس المال الفكري وانتاجية العاملين

المحور	العدد	الوسيط	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	التفسير	الدلالة الاحصائية
صناعة رأس المال الفكري	50	4.0	44.06	12	0.000	الموافقة	دالة إحصائياً
انتاجية العاملين	50	4.0					

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتبين من الجدول رقم (4) أن قيمة اختبار مربع كاي هي (44.06) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني أن صناعة رأس المال الفكري تؤثر على إنتاجية العاملين بالبنك السعودي السوداني وذلك لصالح الذين أجابوا بالموافقة.  
الفرضية الفرعية الثانية:

#### يساهم استقطاب رأس المال الفكري في تحسين كفاءة العاملين في منظمات الاعمال

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام اختبار مربع كاي لدراسة تأثير المتغير المستقل والذي يمثله (استقطاب رأس المال الفكري) والمتغير التابع (كفاءة العاملين) حيث جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (5).  
جدول رقم (5) نتائج الاختبار الاحصائي للعلاقة بين استقطاب رأس المال الفكري وكفاءة العاملين

المحور	العدد	الوسيط	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	التفسير	الدلالة الاحصائية
استقطاب رأس المال الفكري	50	4.0	22.10	6	0.001	الموافقة	دالة إحصائياً
كفاءة العاملين	50	4.0					

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتبين من الجدول رقم (5) أن قيمة اختبار مربع كاي هي (22.10) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني أن استقطاب رأس المال الفكري يؤثر على كفاءة العاملين بالبنك السعودي السوداني وذلك لصالح الذين أجابوا بالموافقة.  
الفرضية الفرعية الثالثة:

#### تؤدي المحافظة على رأس المال الفكري الي تعزيز رضا العاملين في منظمات الاعمال

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام اختبار مربع كاي لدراسة تأثير المتغير المستقل والذي يمثله (المحافظة على رأس المال الفكري) والمتغير التابع (رضا العاملين) حيث جاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول رقم (6).  
جدول رقم (6) نتائج الاختبار الاحصائي للعلاقة بين المحافظة على رأس المال الفكري ورضا العاملين

المحور	العدد	الوسيط	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	التفسير	الدلالة الاحصائية
المحافظة على رأس المال الفكري	50	4.0	29.51	12	0.003	الموافقة	دالة إحصائياً
رضا العاملين	50	4.0					

المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على بيانات الدراسة الميدانية 2018م

يتبين من الجدول رقم (6) أن قيمة اختبار مربع كاي هي (29.51) بقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من القيمة الاحتمالية (0.05) هذا يعني أن المحافظة على رأس المال الفكري تؤثر على رضا العاملين بالبنك السعودي السوداني وذلك لصالح الذين أجابوا بالموافقة.

**النتائج:**

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة المجمعة، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وهي على النحو التالي:

- 1- يقود الاهتمام برأس المال الفكري الي زيادة انتاجية العاملين و تحسين كفاءتهم و تعزيز رضاهم في منظمات الاعمال.
- 2- يوجد اهتمام بزيادة المعرفة لدى العاملين، وبأصحاب الخبرات المكتسبة، كما تنمي مهارات العاملين بصورة مستمرة، ويهتم بإبداع وإبتكار العاملين من قبل الإدارة.
- 3- يُوجد جذب للعقول البراقة والنادرة من سوق العمل، وتستخدم إستراتيجية شجرة الكفايات في إستقطاب رأس المال الفكري، حيث هنالك وعي لدى الإدارة بأهمية معرفة مصادر القوى العاملة، وتعتمد في ذلك على المؤسسات المعرفية والتعليمية لإكتشاف المواهب واستقطابهم.
- 4- يُوجد تخطيط لاحتياجات البنك من القوى العاملة، واستراتيجية لتحفيز العاملين.
- 5- تساعد الإدارة في ربط المسار الوظيفي للعاملين، وتعمل الادارة بإستمرار على تجديد التكنولوجيا المستخدمة.
- 6- تحافظ الإدارة على الاستقلال الذاتي للعاملين، وتهتم بقياس انتاجية العاملين، وتركز إدارة البنك على استخدام مؤشرات قياس أداء فاعلة للعاملين، وتعتمد على مؤشري الكفاية والفاعلية في قياس انتاجية العاملين، وتستخدم مؤشرات قياس النمو في انتاجية العاملين وتحليلها.
- 7- تتعرف الإدارة على التغيرات الحادثة في انتاجية العاملين بصورة مستمرة.
- 8- يساهم مبدأ التركيز على الزبائن في كفاءة أداء العاملين، حيث يُلم العاملين بكل احتياجات ورغبات الزبائن، وتشجع الإدارة العاملين على الاتصال المباشر بزبائنهم.
- 9- يوطد العاملين علاقاتهم مع العملاء بصورة مستمرة، مما يجعلهم ذلك يتميزون بتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- 10- يكون العاملين محل شكر وتقدير رؤسائهم عند قيامهم بالأعمال المتميزة.
- 11- تحرص إدارة البنك على تحقيق العدالة عند توزيع المهام بين العاملين.
- 12- تشجع إدارة البنك العاملين على تطبيق ما حصلوا عليه من معرفة عند العودة من التدريب.
- 13- يشعر العاملون بالانتماء والولاء للبنك، حيث تُوفر الوظائف الحالية بالبنك للعاملين مكانة مناسبة في المجتمع وفرصاً لكسب إحترام وتقدير الغير.

**التوصيات:**

إستناداً على الإطار النظري ونتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

- 1- ضرورة أن يرتبط الأداء المتمز بنظام تكريم لغرض تحفيز الكوادر العلمية بشكل متميز، بما يساهم في المحافظة على رأس المال الفكري بالبنك.
- 2- ضرورة أن تجرى التحسينات المستمرة على البيئة الداخلية، لا سيما برامج التطوير التي تركز على جودة حياة العمل المستندة على بناء أسس التفاعل الإيجابي بين كل من الأفراد العاملين في مختلف المواقع الوظيفية بالبنك.

3- ضرورة مراجعة نظام الرواتب والأجور والتعويضات المطبق في البنك، وهي تمثل أولى البنود الجاذبة لرأس المال الفكري من سوق العمل.

أن موضوع أثر رأس المال الفكري على تميز الأداء بمنظمات الأعمال يبقى مفتوحاً لدراسات أخرى يمكن أن تساهم في إثراءه. وبذلك يقترح الباحثان بعض الدراسات:

- أثر إدارة كفاءة رأس المال الفكري على تميز الأداء في البنوك.
- أثر الإدارة الاستراتيجية لرأس المال الفكري على تميز الأداء في البنوك.
- تنمية رأس المال الفكري وأهميته في تحقيق تميز الأداء في البنوك.

#### المراجع:

1. شعبان, إياد(2009), إدارة الجودة الشاملة, دار زهران, عمان, ص ص 96-97.
2. جريسات, جميل (1995), موازنة الأداء بين النظري والتطبيق, المنظمة العربية للتنمية الإدارية, ص ص 96,102.
3. العنزي, سعيد وأخرون(2009), إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, ص ص 264-272.
4. عبد الباقي, صلاح الدين (2004), الرضا الوظيفي في المنظمات, الدار الجامعية, الاسكندرية, ص 321.
5. يحيى, مغيده وأخرون(2014), المفاهيم الحديثة للإدارة الانتاج والعمليات, دار أسامة للنشر والتوزيع, عمان, ص 45.
6. إبراهيم, محمد (2008), إدارة الجودة من المنظور الإداري, الدار الجامعية, الاسكندرية.
7. خطاب, عايدة (1985), الإدارة والتخطيط الاستراتيجي, دار الفكر, القاهرة, ص 35.
8. شادي(2009), الرضا والولاء الوظيفي, جامعة دمشق, كلية الدراسات العليا, منشورة, دمشق.
9. محمد, مالك, غير منشورة, دور رأس المال الفكري في تحقيق استراتيجية قيادة التكلفة للمنشآت الصناعية السودانية: دراسة ميدانية على مجموعة السالمة للتنمية والاستثمار, كلية الدراسات العليا, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, الخرطوم, (2018).
10. جمر, هالة (2015), أثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية: بالتطبيق على الشركة السودانية للتوليد الحراري المحدودة, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, كلية الدراسات العليا, الخرطوم.
11. ميشيل ونوري,(2007), تنمية الميزة التنافسية من خلال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري, المجلة العربية للعلوم الإدارية, جامعة الكويت, المجلد (14), العدد (3), ص 135.
12. الرشيد, صالح (2009), التميز في الأداء وكيف يمكن تحقيقه في منظمات الأعمال, مركز البحوث والتوثيق, مجلة أفق, العدد (116), مجلد (29), الامارات العربية المتحدة, ص 114.
13. حسين شادي (2009), الرضا والولاء الوظيفي, جامعة دمشق, كلية الدراسات العليا, رسالة ماجستير في إدارة الأعمال, دمشق, م, ص 4.
14. الطالباني, خولة (2013), دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري, المجلد (21) المعهد التقني, العلوم الانسانية, مجلة جامعة بابل, العدد (3), بابل, ص 687-689.

15. محمد، سمية (2003)، المحاسبة عن عنصر رأس المال الفكري، دراسة تحليلية مع التطبيق على رأس المال البشري، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، العدد (60) ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
16. الغيث، محمد (1990)، الانتاجية في القطاع الحكومي: المفهوم، المعوقات، وسائل وطرق تحسين الانتاجية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد (41)، مسقط، ص 115.
17. الفضل، مؤيد (2009)، العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(11)، العدد(3).
18. رزق، محمود (2007)، إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المصرفي، المجلة المصرفية للدراسات التجارية، المجلد (31)، العدد (2) ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، المجلد (31)، العدد (2).
19. شاهين، عبد الحميد(2003) ، مدخل مقترح للقياس المحاسبي لأصول الملكية الفكرية ، مع دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،كلية التجارة ، جامعة عين شمس، ص 284-285.
20. سفيان ،عبد العزيز وأخرون(2011)، رأس المال الفكري مدخل لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، جامعة الشلف، الجزائر .
21. الشربيني ، عبد العزيز ، (حزيران1998م)، حول قدرة المنشأة على البقاء، اخبار الإدارة، نشرة فصلية تصدر عن المنظمه العربيه للعلوم الإدارية، القاهرة، العدد (23)، ص 3.
22. أحمد السيد الكردي، مقال بعنوان رأس المال الفكري، 2010م،
23. <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/189386> (2/2/2016)
24. بن زايد، الشيخ خليفة(2013)، رسالة التميز، الكفاءة والفاعلية، الانترنت برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي، دبي.
25. [www.egec.gov.ae/council-members/sheikh-khalifa-government-excellence-program](http://www.egec.gov.ae/council-members/sheikh-khalifa-government-excellence-program) (5/4/2016)
26. خضر ،مجد (٢٠١٦)، مفهوم الكفاءة، موقع مال و اعمال
27. <https://mawdoo3.com>
28. معهد معتمد للمحاسبة الإدارية، فهم قيمة الشركة ومعنى الإبلاغ أو تقديم التقارير عن رأس المال الفكري : pp4-6
29. [www.cimaglobal.com](http://www.cimaglobal.com)
30. Certified Institute of Management Accounting, 2003- Understanding Corporate Value, Meaning, reporting Intellectual Capital: [www.cimaglobal.com](http://www.cimaglobal.com).
31. Kate, G., and Stellesun, E. 2004, The Importance of Intellectual Capital and ILS effects on performance Measurement systems: [www.ssrn.com](http://www.ssrn.com).
32. Michel, S.,C., And Nouri,M.B.,2007, Developing Competitive Advantage Through Knowledge Management And Intellectual Capital. Arab journal Of Administrative Sciences, University Of Kuwait, Vol. 14, No.3.
33. Skyrme,D., 2003 Samples to Measure the Intellectual Capital,. : [www.skyrme.com](http://www.skyrme.com),

34. Singapore Administrative University 2004, Concept of Intellectual Capital:  
[www.corp-gov-russia.com](http://www.corp-gov-russia.com).