

دور اللاملموسات في تحقيق الأداء المتميز بحث ميداني في كليات جامعة كربلاء

أ.د. علاء فرحان طالب الدعي علي عبد الأمير عبد الحسين كمونة

المقدمة :-

في العقد الأخير من القرن العشرين هناك بعض المنظمات صنعت تاريخاً بينما الأخرى أصبحت تاريخاً ، وذلك لإهتمام الأولى باللاملموسات بينما الثانية أهملتها وأعتمدت على الموارد الملموسة فقط ، فضلاً عن ذلك وفي المدة نفسها إنبثقت أفكار تدعو الى أن الموارد الملموسة (المادية) هي ليست كل شئ في المنظمة وإنما أساساً ناتجة عن تداخلات لموارد اخرى هي الموارد غير الملموسة .

ونظراً للأهمية التي يحتلها موضوع اللاملموسات في المنظمات الإدارية والنتائج التي تتركها على الفرد والمنظمة فقد حظي بأهتمام الكتاب والباحثين على المستوى العالمي ، ولكنه لم يجد الإهتمام نفسه على المستوى العربي فالدراسات حوله قد تكون نادرة أو غير موجودة ويعود هذا الى قصور مازال يعايش منظماتنا . ومن هذا المنطلق فإن البحث الحالي يهدف الى التعرف على اللاملموسات ومعرفة مدى تأثيرها في تحقيق الأداء المتميز من خلال إستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة . وقد تم هيكلة البحث في أربعة مباحث :-

* تناول المبحث الأول منهجية الدراسة .

* تناول المبحث الثاني (الإطار النظري للبحث) وقد تالف من فقرتين ، الأولى اللاملموسات في حين تناولت الثانية الاداء المتميز بأستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة .

* تناول المبحث الثالث (وصف متغيرات البحث وأختبار فرضياته) من خلال وصف متغيرات البحث وتشخيصها وقياس علاقات الأثر بين متغيرات البحث بأستخدام تحليل الانحدار .

* تناول المبحث الرابع (الاستنتاجات والتوصيات) .

المستخلص :-

يسعى هذا البحث الى تحديد وتناول اللاملموسات (المتغير المستقل) والتي شملت كل من (المعرفة ، العلاقات ، الإبداع ، براءة الإختراع) ودورها في تحقيق الأداء المتميز باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة بأبعاده المتمثلة بـ (المنظور المالي ، منظور الزبون ، منظور العمليات الداخلية ، منظور التعلم والنمو) . وقد إنطلقت مشكلة البحث من واقع كليات جامعة كربلاء حول مدى إهتمامها باللاملموسات وما دور ذلك في تحقيق الأداء المتميز . وسعى البحث الى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها :-

١- معرفة مدى إهتمام الكليات المبحوثة بمفهوم اللاملموسات وتوظيفها لتحقيق الأداء المتميز ومدى تباين تلك الكليات بمستوى إهتمامها .

٢- تقديم مجموعة من التوصيات لكليات جامعة كربلاء والمنظمات المماثلة عن مدى إسهام اللاملموسات في تحقيق الأداء المتميز . ونظراً لأهمية الجامعات كونها المؤسسات الفكرية والثقافية الرئيسة المعنية ببناء الإنسان وتزويده بالعلم والمعرفة وصقل شخصيته ، وتطوير مواهبه ، وزيادة إمكانياته الإبداعية والفكرية فقد جرى البحث في كليات جامعة كربلاء والبالغ عددها (١٦) كلية ، إذ تم الحصول على المعلومات اللازمة للجانب الميداني من خلال إستمارة الإستبانة التي أعدت لهذا الغرض ، إذ بلغ عدد أفراد العينة (١٠٠) شخص من العمداء ومعاونين العمداء ورؤساء الأقسام . وقد توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات منها ان هناك تأثير للاملموسات بشكل مباشر في تحقيق الاداء المتميز في الكليات المبحوثة عينة الدراسة . ثم اختتم البحث بمجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيراته .

وقد تضمن البحث عدة توصيات منها :-

- ١- ضرورة قيام إدارة الكليات المبحوثة بوضع إستراتيجية مناسبة لإدارة وترسيخ مفاهيم اللاملموسات بأبعاده (المعرفة ، العلاقات ، الإبداع ، براءة الإختراع) والأداء المتميز بأبعاده (المنظور المالي ، منظور الزبون ، منظور العمليات الداخلية ، منظور التعلم والنمو) وإبراز أهميتها من خلال برامج التنمية والندوات والمؤتمرات .
- ٢- على إدارة الكليات المبحوثة أن تضع الخطط والسياسات الكفيلة بتطوير ملاكها التدريسي بالنسبة لمهاراتهم ومعارفهم وعلاقاتهم الإنسانية وبشكل مستمر .

Abstract

This study seeks to identify and address Intangibles (independent variable), which included all of the (knowledge , relationships,innovation , patent) and its role in achieving excellent performance using balanced scorecard dimensions of (financial perspective,customer perspective, internal processes perspective ,learning and growth perspective). And the problem of the study was launched

from the reality of the University of Karbala on the extent interest Intangibles and role in achieving excellent performance.

Given the importance of universities as institutions of intellectual and cultural main concerned building the human and providing education and knowledge and refine his character, and develop his talents, and increase its potential creative and intellectual has conducted the study in the colleges of the University of Karbala's (16) College, as was access to the information necessary for the field through form questionnaire prepared for this purpose, as the number of respondents (100) people from deans, associate deans and department heads. The search had reached a set of conclusions that there is the effect of directly intangibles in achieving excellent performance in colleges examined, the study sample. Then conclude Find a set of recommendations on Bmngarath.

المبحث الأول
منهجية البحث

- ١- مشكلة البحث :- يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس " هل هنالك دور للاملموسات في تحقيق الأداء المتميز " وينبثق منه التساؤل الآتي :-
- هل توجد علاقة تأثير للاملموسات في تحقيق الأداء المتميز ؟

٢- أهمية البحث :- تتجسد أهمية البحث في المكانة التي تحتلها اللاملموسات في الوقت الحاضر كونها معياراً أساسياً في نجاح أغلب المنظمات العالمية ، وتتجسد أيضاً في أهمية تحقيق الأداء المتميز كونه الوسيلة التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق نجاحها ومن خلال ذلك يمكن توضيح أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

(١) أهمية قطاع التعليم العالي ودوره في تطوير المجتمع وبناء الإنسان وتزويده بالعلم والمعرفة مما يتطلب السعي لتطوير هذا القطاع المهم وتعزيز دوره .

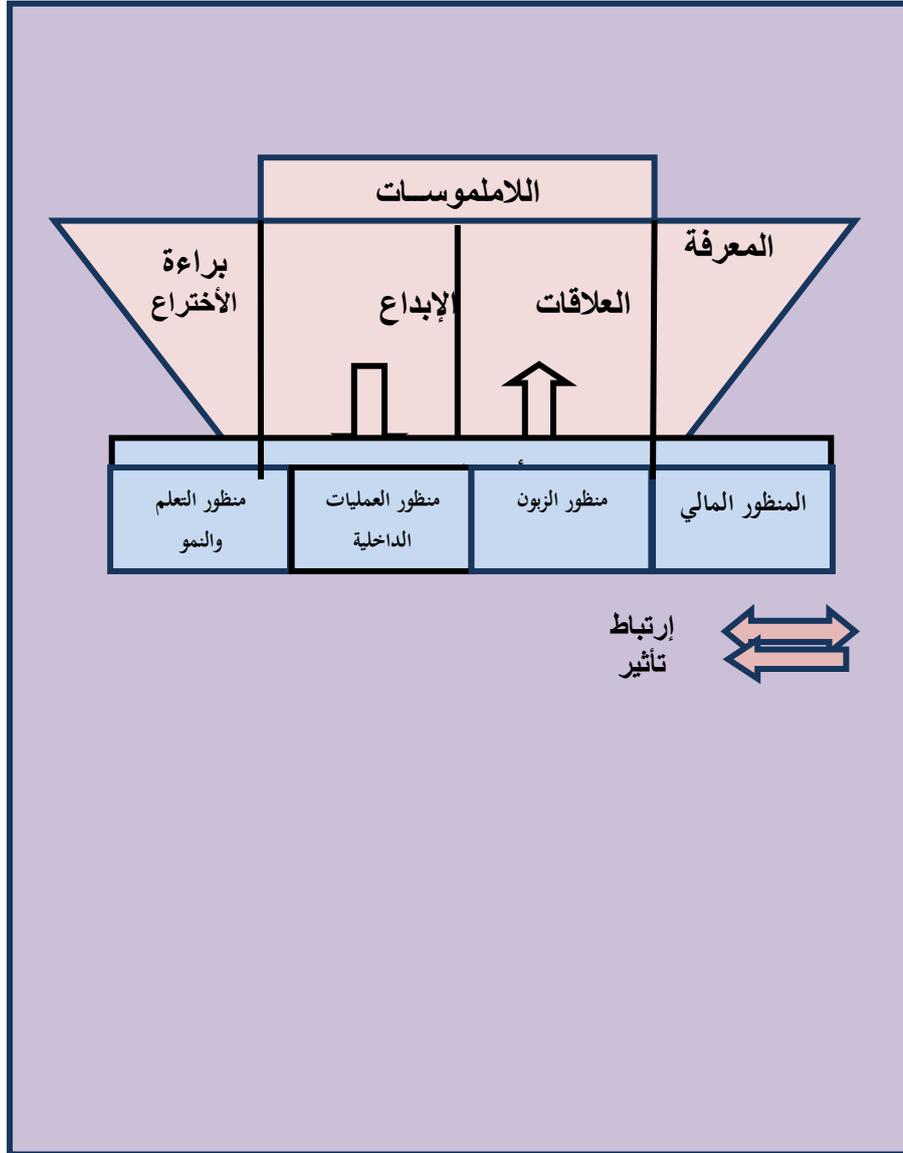
(٢) يتميز متغيري البحث (اللاملموسات والأداء المتميز) بأهمية خاصة كونهما من المتغيرات الحديثة في أدب الإدارة المعاصرة ، وإن دراستهما تسهم في تعريف الجامعات العراقية بصورة عامة وجامعة كربلاء بصورة خاصة بأهمية هذين المتغيرين ودورهما في نجاح المنظمات العلمية .

٣- أهداف البحث :- في ضوء مشكلة البحث وأهميته فإن الهدف الرئيس لهذا البحث يتمثل بتعريف الدور الذي تلعبه اللاملموسات في تحقيق الأداء المتميز في الكليات ، وذلك من خلال الاهداف الفرعية الآتية :-

بناء قاعدة معلوماتية لمتغيري البحث (اللاملموسات والأداء المتميز) من خلال تحديد مفاهيم كل منهما وأهميتهما وأبعادهما .

معرفة مدى إهتمام الكليات بمفهوم اللاملموسات وتوظيفها لتحقيق الأداء المتميز.

٤- مخطط البحث الفرضي :- في ضوء مشكلة وأهداف البحث وضمن إطاره النظري والتطبيقي تم تصميم مخطط فرضي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات البحث وكما في الشكل (١) ، ويشير هذا المخطط الى نوعين من المتغيرات .



شكل (١)
مخطط البحث الفرضي

٥- فرضية البحث :- من أجل تحقيق أهداف البحث وإختبار مخططه الفرضي فقد أعتمد البحث على الفرضية الآتية :- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للملاموسات بأبعادهها في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده .

٦- حدود البحث :-

١- الحدود البشرية للبحث :- تتمثل الحدود البشرية للبحث بأعداد مختارة من القيادات في كليات جامعة كربلاء من شاغلي المناصب الوظيفية الآتية (عمداء الكليات ، معاونو العمداء للشؤون العلمية ، معاونو العمداء للشؤون الإدارية ، رؤساء الأقسام) .

٢- الحدود المكانية للبحث :- تتمثل الحدود المكانية للبحث بكليات جامعة كربلاء والبالغ عددها (١٦) كلية وهي كلية الإدارة والإقتصاد ، كلية التربية للعلوم الصرفة ، كلية التربية للعلوم الإنسانية ، كلية القانون ، كلية العلوم ، كلية الطب ، كلية الزراعة ، كلية الصيدلة ، كلية الهندسة ، كلية الطب البيطري ، كلية العلوم الإسلامية ، كلية التربية الرياضية ، كلية العلوم الطبية التطبيقية ، كلية طب الأسنان ، كلية السياحة الدينية وإدارة المؤسسات الفندقية ، كلية التمريض .

٣- الحدود الزمانية للبحث :- تمتد الحدود الزمانية من تاريخ ١٠ / ١١ / ٢٠١٢ إلى تاريخ ١٠ / ١ / ٢٠١٣

٧- أدوات البحث :- من أجل أن تحقق هذه الدراسة غاياتها فقد تم الإعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات على الأدوات الآتية :-

١- مراجع الإطار النظري :-

من أجل إغناء الجانب النظري للدراسة فقد تم الإعتماد على إسهامات الكتاب والباحثين التي تم جمعها من المصادر المتمثلة بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والأطاريح والبحوث والدراسات العلمية وباللغتين العربية والأجنبية ، ذات الصلة بموضوع الدراسة ، فضلاً عن الإستعانة بخدمات الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) .
أدوات الإطار الميداني :-

تم الإعتماد في تغطية الجانب الميداني للدراسة على عدد من الوسائل الضرورية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الجانب من الدراسة وهي :-
المقابلة الشخصية :-

تم الإعتماد على إجراء عدد من المقابلات الشخصية (ملحق رقم ٢) مع أفراد عينة الدراسة في الكليات المبحوثة من أجل اخذ نظرة عامة عن آرائهم حول متغيرات الدراسة ، وفي الوقت نفسه توضيح فقرات الإستبانة من خلال الإجابة عن التساؤلات التي تطرح من قبل عينة الدراسة لأجل ضمان الحصول على إجابات دقيقة عن أسئلة الإستبانة.

أ- إستمارة الإستبانة :-

تم تصميم إستمارة الإستبانة (ملحق رقم ٣) كأداة رئيسة للدراسة في الحصول على البيانات والمعلومات ، وقد روعي في صياغة هذه الإستمارة البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات الدراسة ، إذ تم عرض الأنموذج الأولي على عدد من الخبراء المتخصصين (ملحق رقم ١) للتعرف على ملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة على إستمارة الإستبانة لسد الثغرات أو الصعوبات التي يمكن أن تواجه أفراد عينة الدراسة عند وضع إجاباتهم الخاصة بأسئلة الإستبانة ، وقد تم إعتماد مقياس رتبي يتضمن إحدى عشرة رتبة (٠% - ١٠٠%) ، وتضم إستمارة الإستبانة المحاور الآتية وكما مبينة في الجدول (١) :-

جدول (١)
محاوير الإستبانة

ت	المحاور	المتغيرات الأساسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	المصادر
المحور الأول	المعلومات الخاصة بمجيبى إستمارة الإستبانة		الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمى ، اللقب العلمى ، المنصب الإدارى الحالى ، عدد الدورات التدريبية ، عدد سنوات الخدمة الإجمالية	٧	
			المجموع	٧	
المحور الثانى	أولاً :- أبعاد اللاملموسات		١- المعرفة	٥	(Kidwell , 2000 : 28) (Smith, 2000 : 1)
			٢- العلاقات	٥	(Daft, 2001 : 357)
			٣- الإبداع	٥	(Chandler, 2007 : 226)
			٤- براءة الإختراع	٥	
	المجموع			٢٠	
المحور الثانى	ثانياً :- أبعاد الأداء المتميز		١- المنظور المالى	٥	(Kaplan & Norton,2000: 87)
			٢- منظور الزبون	٥	(Atkinson,2006:144)
			٣- منظور العمليات الداخلية	٥	(Horngren,etal.,2009:493)
			٤- منظور التعلم والنمو	٥	(Alshaikh,2007:47)
	المجموع			٢٠	
	المجموع الكلى			٤٧	

المصدر :- إعداد الباحثان اعتماداً على إستمارة الإستبانة

٨- توزيع إستمارة الإستبانة :- يشير الجدول (٢) إلى عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة الإسترجاع ، إذ كان عدد الإستمارات الموزعة (١١٤) إستمارة ، وعدد الإستمارات المسترجعة (١٠٠) إستمارة ، وهذا يعنى أن نسبة الإسترجاع كانت (٨٧%) .

جدول (٢)
عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة

الإستمارات			مجتمع البحث
نسبة الإسترجاع	المسترجعة	الموزعة	
%٨٧	٧	٨	كلية الإدارة والإقتصاد
%٨٣	٥	٦	كلية التربية للعلوم الصرفة
%٨٧	٧	٨	كلية التربية للعلوم الإنسانية
%٨٠	٤	٥	كلية القانون
%١٠٠	٧	٧	كلية العلوم
%٨٦	١٣	١٥	كلية الطب
%٨٥	٦	٧	كلية الزراعة
%٨٨	٨	٩	كلية الصيدلة
%١٠٠	٦	٦	كلية الهندسة
%٨١	٩	١١	كلية الطب البيطري
%٨٣	٥	٦	كلية العلوم الإسلامية
%١٠٠	٥	٥	كلية التربية الرياضية
%٨٠	٤	٥	كلية العلوم الطبية التطبيقية
%١٠٠	٦	٦	كلية طب الأسنان
%١٠٠	٥	٥	كلية السياحة الدينية وإدارة المؤسسات الفندقية
%٦٠	٣	٥	كلية التمريض
%٨٧	١٠٠	١١٤	المجموع

المصدر :- إعداد الباحثان

٩- وصف عينة البحث :- تم تحديد عينة البحث بصورة قصدية ، حيث شملت عدداً من العمداء ومعاوني العمداء الاداريين والعلميين ورؤساء الاقسام ، والجدول (٣) يوضح خصائص عينة هذا البحث.

جدول (٣)
وصف عينة البحث حسب استمارة الاستبانة

المتغيرات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	الذكور	٩٥	%٩٥
	الإناث	٥	%٥
المجموع		١٠٠	%١٠٠
الفئة العمرية	٣٠ - ٢١	٢	%٢
	٤٠ - ٣١	٢٢	%٢٢
	٥٠ - ٤١	٣٩	%٣٩
	٦٠ - ٥١	٢٧	%٢٧
	٦١ فأكثر	١٠	%١٠
المجموع	العينة	١٠٠	%١٠٠
المؤهل العلمي	دكتوراه	٨١	%٨١
	ماجستير	١٩	%١٩
	دبلوم عالي	٠	%٠
المجموع	العينة	١٠٠	%١٠٠
اللقب العلمي	أستاذ	١٥	%١٥
	أستاذ مساعد	٥٤	%٥٤
	مدرس	٢٨	%٢٨
	مدرس مساعد	٣	%٣
المجموع	العينة	١٠٠	%١٠٠
المنصب الإداري	عميد	١٤	%١٤
	معاون عميد	٢٧	%٢٧
	رئيس قسم	٥٩	%٥٩
المجموع	العينة	١٠٠	%١٠٠
إجمالي مدة الخدمة في الكلية	٥-١	٨	%٨
	١٠-٦	١٥	%١٥
	١٥-١١	٢٠	%٢٠
	٢٠-١٦	١٧	%١٧
	٢٥-٢١	٢٣	%٢٣
	٣٠-٢٦	٧	%٧
	٣١ فأكثر	١٠	%١٠
المجموع	العينة	١٠٠	%١٠٠
عدد الدورات التدريبية	لا يوجد	١٤	%١٤
	٣-١	٤١	%٤١
	٦-٤	٢٧	%٢٧
	٩-٧	١٠	%١٠
	١٠ فأكثر	٨	%٨
المجموع		١٠٠	%١٠٠

المصدر : إعداد الباحثان اعتماداً على استمارة الاستبانة

١٠- أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في البحث :-
 من أجل اختبار فرضيات البحث ، فقد تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية ، فضلاً عن توظيف البرنامج الإحصائي الجاهز للعلوم الاجتماعية (SPSS12 for windows) والأساليب الإحصائية المستخدمة هي (التكرارات والاوراسط الحسابية ونسبة شدة الاجابة ، الانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، معامل الارتباط ، الانحدار البسيط ، معامل التحديد R2 ، اختبار F) .

المبحث الثاني

الاطار النظري للبحث

أولاً :- اللاملموسات:-

١- مفهوم اللاملموسات :-

يعد مصطلح اللاملموسات من المصطلحات الحديثة والتي ما تزال غير مكتملة الملامح مما يصعب الوقوف على مفهوم متكامل لها ، وعلى الرغم من ذلك فإن إستعراض بعض الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع يشير الى وجود مساهمات من قبل بعض الباحثين الأمر الذي يساعد على الخروج بمفهوم شامل لهذا الموضوع (يوسف ، ٢٠٠٥ : ٣١) ، إذ تعد اللاملموسات من جانب الأفراد هي تجميع للذكاء والقدرة على التخيل والابتكار (Rudyard,2003:2) ، كما عرفها (Vickery,2012:1) بأنها الموجودات غير المادية والتي تتمثل بالإمتيازات والعلامات التجارية وبراءات الإختراع وحقوق النشر والملكية الفكرية التي تمنح المنظمة القدرة في الحصول على الميزة التنافسية فضلاً عن إمكانية تحقيق المنافع الاقتصادية لتلك المنظمة وكذلك بين (Eustace,2012:4) اللاملموسات بأنها الموجودات التي تتمثل في حقوق الملكية التي يمكن شراؤها أو بيعها أو تخزينها أو توزيعها مثل التراخيص ، الإمتيازات ، براءات الإختراع ، حقوق التأليف ، العلامات التجارية ، الأسرار التجارية .

وعند النظر بتمعن لتلك المفاهيم السابقة يتضح أن كل باحث قد ركز على بعض الجوانب دون غيرها ، ولكن أغلبها وفقاً لرأي الباحث تصف اللاملموسات بأنها (الثروة الحقيقية غير الملموسة التي لا يمكن تقديرها بثمن والتي تنبثق منها كافة المعارف والإبداعات المؤدية الى تعظيم قيمة المنظمة والأرتقاء بأدائها) .

٢- أهمية اللاملموسات:-

مما لا شك فيه أن الموجودات الملموسة هي الموجودات المعترف بها والتي تم التركيز عليها في الإقتصاد ومنظمات الأعمال وعلى الرغم من أن اللاملموسات كانت موجودة منذ البداية في النشاطات كافة إلا أنها ضئيلة ولا تحظى إلا بالأهتمام الثانوي وذلك لعدم إمكانية قياسها وعدم التأكد من قيمتها مما يؤدي الى ضعف إمكانية إدارتها ، وقد أظهرت الحاجة الى التعامل بعيد الأمد مع الموجودات اللاملموسة بأننا قد نكون غير راغبين أو حتى غير قادرين على تحقيق التعامل الكفوء والفعال مع اللاملموسات ، ولذلك فنحن بحاجة الى خلق نظرة جديدة ومغايرة للاملموسات خصوصاً بعد أرتقاء العلوم الطبيعية وإتجاهها للتكنولوجيا وتطوراتها لذلك أصبح من الضروري التأكيد على قيمة اللاملموسات ودورها في إنشاء القيمة وتعظيمها (نجم ، ٢٠١٠ : ١٩) .

٣- مكونات اللاملموسات :-
 يتفق مجموعة من الكتاب والباحثين على ان مكونات اللاملموسات تتمثل في الاتي (mertins,2001:65) ،
 ، (Smith&Parr,2005:114-115) ، (Michel & Nouri,2007:155) ، (كردي ، ٢٠١٠ : ٤٥) ،
 (الزعيبي ، ٢٠١١ : ٢) .

١- المعرفة (Knowledge) :-

تتمثل المعرفة في كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لإتخاذ قرارات صائبة
 (الكبيسي ، ٢٠٠٢ : ٤٨) في حين بين (Kidwell , 2000 : 28) في تعريفه للمعرفة على أنها المستوى الذي
 يفوق البيانات والمعلومات وهي أكثر ارتباطاً بالتصورات والمهارات والخبرات التي يمتلكها العنصر البشري ، في
 حين أشارت اليها (الجومرد ، ٢٠٠١ : ١٤٥) بأنها القدرة على إستعمال التقنية لربط أجزاء لا تحصى من
 المعلومات بطريقة مفيدة ، ويرى (محجوب ، ٢٠٠٢ : ٢٠) أن المعرفة هي مجموعة معاني ومفاهيم ومعتقدات
 وتصورات ذهنية للإجابة عن تساؤلات الفرد مشبعة طموحاته ومحقة إبداعاته لما يريد أن يعرفه ، وفي هذا
 الصدد ذكر (Nickols, 2000:10) أن المعرفة تشير الى ثلاث معاني :-
 أ- مجموعة من الحقائق والمعارف التي تميز عن طريقها المبادئ والسبل .
 ب- إنها طاقة للفعل .
 ج- نحن نستخدم مصطلح المعرفة للتنسيق وتراكم الحقائق .

ويشير (الكبيسي ، ٢٠٠٢ : ٥٥) الى أن المعرفة تصنف الى أربع أنواع هي :-

- (١) معرفة - ماذا (Know - what) :- تعبر عن المعرفة حول الحقائق التي يمكن ترميزها .
- (٢) معرفة - لماذا (Know - why) :- تعبر عن المعرفة حول المبادئ والقوانين .
- (٣) معرفة - كيف (Know - how) :- هي المهارات القابلة لتنفيذ مهمة معينة بنجاح.
- (٤) معرفة - من (Know - Who) :- هي المعلومات حول من يعرف - ماذا أو من يعرف كيفية أداء - ماذا .

وفي الصدد نفسه فقد صنف (Daft, 2001 : 259) المعرفة الى :-

- المعرفة الظاهرة (Explicit Knowledge) :- هي المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها الى الآخرين بواسطة الوثائق والإرشادات العامة .
- المعرفة الضمنية (Implicit Knowledge) :- هي المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الإستدلالية والحدس والحكم الشخصي .

٢- العلاقات (Relationships) :-

يمكن توضيح العلاقات بأنها ذلك النشاط المخطط الذي يهدف الى تحقيق الرضا والتفاهم المتبادل بين
 المنظمة وجمهورها من خلال سياسات وبرامج تستند في تنفيذها على الأخذ بمبدأ المسؤولية الاجتماعية (علي ،
 ٢٠٠٠ : ٣٣٦) ، أما (الخطيب ، ٢٠٠٠ : ٢٧) فقد أوضح بأنها وظيفة الإدارة التي تقوم بموجبها بالتنبؤ بالآراء
 والإتجاهات و ردود الأفعال المتوقعة من الجمهور والتي تتحكم في عملية الإتصال بين المنظمة وجمهورها ، وفي
 السياق نفسه يرى كل من (عقيلي وآخرون ، ١٩٩٦ : ٢٨٥) (حجاب و وهبي ، ١٩٩٧ : ٣٧) أن هناك

مجموعة من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها العلاقات والتي يمكن تحديدها من خلال إستعراض ما جاء في قسم من أدبيات العلاقات وكما يأتي :

(١) مبدأ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية :- ويعني إهتمام المنظمات بتأثيرات ما تتخذه من قرارات على المجتمع المحيط ، فتلك المنظمات تستمد وجودها ونجاحها من المجتمع الذي يوفر لها فرص الربح والنمو والتقدم وهي بالمقابل تلتزم بخدمة إحتياجات ذلك المجتمع .

(٢) إحترام رأي الفرد :- يجب أن تركز فلسفة العلاقات على مبدأ الإيمان بقيمة الفرد وعلاقاته في المجتمع وأن تسعى لترجمة تلك القيمة في تعاملها مع الفرد وإهتمامها بحقوقه الأساسية .

(٣) إحترام رأي الجماعة والإيمان بقوة الرأي العام :- المنظمة هي عبارة عن نظام صغير يعمل ضمن نظام أكبر هو المجتمع ولكي يحافظ هذا النظام الصغير (المنظمة) على وجوده ضمن ذلك المجتمع عليه أن يعمل ضمن مبدأ التوازن مع النظام الأكبر (المجتمع) مما يفرض على المنظمة ضرورة إستخدام الوسائل والأساليب العلمية الحديثة لأستطلاع الرأي العام ومعرفة ردود أفعاله تجاه المنظمة ونشاطاتها .

(٤) إرتكاز العلاقات على مبادئ أخلاقية :- حيث تقوم على أساس الأبتعاد عن كافة أساليب الغش والخداع والتظليل والدعاية المزيفة ، وأن تكون صلة الجماهير بالمنظمة قائمة على أساس تقديم الحقائق للجماهير من أجل كسب ثقتها وتأييدها وإحترامها ومساندتها.

(٥) إحترام عادات وتقاليد المجتمع :- من الضروري احترام المنظمة للعادات والتقاليد التي يقرها المجتمع الذي تتواجد فيه .

(٦) سياسة كشف المعلومات :- إن سياسة التكتّم في التعامل مع الجماهير لا تبعث على الأرتياح بل الشك وعدم الطمأنينة في النفوس وتهز الثقة بين المنظمة وجماهيرها ، مما يلزمها بعدم حجب المعلومات التي تعد ضرورية في التعامل مع الجمهور .

٣- الإبداع (Innovation) :-

هناك مفاهيم عديدة للإبداع والتي وردت ضمن مداخل عديدة للباحثين في الأدبيات الإدارية إذ يعرف الإبداع على أنه أنظمة وعمليات وظيفية تستخدمها المنظمات لرفع مستوى خدماتها وعملياتها الموجودة مع خلق وتقديم الخدمات والعمليات الجديدة (العناني ، ٢٠٠٨ : ١٩١) ، فسي حـيين ذكـر (Keegan&Green,2011:353) أن الإبداع هي عملية تطابق المصادر مع الطاقة الجديدة لخلق القيمة ، وقد ذكر (Daft, 2001:357) بأن الإبداع هو تبني فكرة أو سلوك جديد لصناعة المنظمات بينها العامة . ويشير (الصرن ، ٢٠٠١ : ٨) الى أن الإبداع هو جملة من الأفكار المفيدة الجديدة والتي تتصل بحل المشكلات وإعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة ، أما (Terziovski,2007:3) فقد بين أن الإبداع هو إستغلال الموارد لخلق قيمة للزبائن والمنظمة بواسطة تطوير وتحسين المنتجات والخدمات والعمليات الحالية والجديدة ، وقد أشار (حسن ، ٢٠٠٠ : ٣٣١) الى أن الفرد المبدع هو الفرد الذي يمتلك مهارات إضافية للإبداع مثل القدرة على تحمل الغموض وعدم الحكم المبكر على الأشياء فضلاً عن المهارات الشخصية والخبرات المتنوعة وروح المجازفة والقدرة على التغيير وحل المشكلات ، وفي الصدد نفسه فقد ذكر (اللامي ، ٢٠٠٧ : ١٢٧) أن الإبداع هو

الأهتمام بإيجاد طرق جديدة لتقديم الخدمات وتعميق أساليب عمل خلاقة تستند عليها المنظمات لتشخيص مستويات التغيير التكنولوجي من أجل تحسين الأداء .

وقد ذكر (Stamm,2008:8) بأن الإبداع في المنظمات يتكون من أربع أنواع هي :-

(١) الإبداع الهيكلي (Architectural innovation) :-

يختص الإبداع في هذا النوع بالقواعد الأساسية الخاصة بالمنتجات والخدمات والعمليات في المنظمة وأسس عملياتها التقنية والتسويقية التي تلعب دوراً كبيراً في بناء التطور للمنظمة .

(٢) إبداع البيئة التسويقية (Market niche innovation) :-

هذا النوع من الإبداع يركز على إفتتاح أسواق جديدة وفرص تسويقية جديدة من خلال إستخدام التكنولوجيا المتوفرة في المنظمة .

(٣) الإبداع المنظم (Regular Innovation) :-

يتضمن هذا النوع من الإبداع التغيير في المقدرات التقنية ، ويتم تطبيقه على الأفراد العاملين والهدف من ذلك هو تحسين وترسيخ المهارات والموارد الحالية والمتوفرة في المنظمة وتعزيزها .

(٤) الإبداع الجذري (Ravolutionary innovation) :-

في هذا النوع يتم إزالة المقدرات والتقنيات الحالية وتغييرها بالكامل وبشكل تام وتطبيق الجديد منها في المنظمة .

٤- براءة الإختراع (Patent) :-

براءة الإختراع هي وثيقة رسمية صادرة من جهة رسمية مخولة ، تمنح لصاحب البراءة حق الاحتكار لمدة زمنية معينة في إستخدام إختراعه وتطبيقه ، وهذه البراءة توفر لصاحب الإختراع الحماية القانونية من الأستخدام غير المرخص من قبل الآخرين ، وفي الوقت نفسه فهي تسمح للمخترع أن يحافظ على أفكاره الجديدة من الأستخدام التجاري من قبل الآخرين دون موافقة المخترع ، إذ تمتد مدة الحماية الممنوحة من (١٠ - ٢٠ سنة) وهذه المدة كافية لكي يسترجع المخترع أمواله المستثمرة في البحث والتطوير من أجل التوصل الى الإختراع ومكافأة المخترع على إختراعه مما يمكن الآخرين أن يحصلوا على ترخيص من صاحب الإختراع باستخدام ذلك للإختراع مقابل رسوم معينة (Elise&Stim,2003:226) وحسب نظام براءات الإختراع لدول مجلس التعاون الخليجي الصادر عام ١٩٩٢ وإعتماداً على المادة الثانية من النظام يكون الإختراع قابلاً للحصول على البراءة طبقاً لأحكام هذا النظام ولوائحه إذا كان جديداً ومنطوياً على خطوة إبتكارية ، أو قابل للتطبيق ولا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية أو النظام العام لدول المجلس وقد عبر النظام عن هذه الشروط بالآتي : (الخطيب ، ٢٠٠٣ : ٦) .

أ- يعد الإختراع جديداً إذا حقق تطوراً عن التقنية السابقة .

ب- أن يكون الإختراع منطوياً على خطوة إبتكارية نسبة الى حالة التقنية السابقة .

ج - يعد الإختراع قابلاً للتطبيق إذا كان بالإمكان إنتاجه وإستعماله في أي نوع من أنواع الصناعة أو الزراعة أو الخدمة .

وقد بين (Renzulli&Reis,2008:39) وجود ثلاث أنواع من براءات الإختراع وحسب تصنيف مكتب البراءة والعلامة التجارية الأمريكي وهي :-

(١) براءة المنفعة (Utility Patent) :-

ويقصد بها الإبداعات المفيدة التي تؤهل من أجل براءة المنفعة والتي تلائم على الأقل واحد من أربع فئات : العملية ، الآلة ، تركيب المادة ، تحسين الفكرة الحالية التي تقع بين هذه الفئات.

(٢) براءة التصميم (Design Patent) :-

وفق التأهيل للبراءة في ظل الإختبار الفني ، فإن التصميم يجب أن يكون جديداً وأصيلاً ، وأن يحسن تصميم شكل المادة .

(٣) براءة المنظمة (Organization Patent) :-

إن البراءات قد تصدر لأي منظمة ، وتعد البراءات الممنوحة من المؤشرات الأساسية لتقييم مستوى الإبداع في كل بلد ولاسيما البراءات الممنوحة للمقيمين فيه ، والإبداع الحقيقي يحصل على إعتراف رسمي به من خلال منحه براءة إبتكار تعطيه الحق الحصري في إستخدامه لمدة معينة .

ثانياً :- الاداء المتميز :-

١ - مفهوم الاداء المتميز :-

أرتبط مفهوم الاداء أرتباطاً وثيقاً بعلم الإدارة منذ البدايات الأولى لظهوره فقد كان الاداء وما يزال أحد المحاور الرئيسية التي ينصب عليها إهتمام علماء الإدارة وتركيزهم لأن من خلاله يمكن إعطاء صورة شاملة عن سير أنشطة المنظمة وأعمالها ، ونظراً للأهمية الكبيرة للاداء سوف يتم التطرق الى آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم الاداء بصورة عامة ومن ثم سيتم الدخول في تفاصيل الاداء المتميز فقد ذكر (Haag.,etal,2008:70) أن الاداء هو مقياس لكيفية تادية المنظمة لعملية معينة ، في حين أوضح (Wheelen&Hunger,2010:380) بأنه النتيجة النهائية لأنشطة وفعاليات المنظمة ، وفي السياق نفسه أكد (البغدادى والعبادي ، ٢٠١٠ : ٣٥٩) أن الاداء هو إنعكاس لكيفية إستخدام المنظمة لمواردها وإستثمارها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها . أما مفهوم الاداء المتميز فقد تم تعريفه بأشكال متعددة منها هو ناتج النشاطات التنظيمية المختلفة التي تقوم بها المنظمة فضلاً عن أنه ناتج إدارة موارد المنظمة (Wheelen &Hunger,2004:16) أما (يوسف ، ٢٠٠٥ : ٤٦-٤٧) فقد عرف الاداء المتميز على انه الاداء الذي تنفرد به المنظمة دون سواها ، ويشير هذا المفهوم الى أن الاداء المتميز هو حصيلة الجهود الفردية للقوى العاملة في المنظمة لذا فإن وجود أفراد مبدعين في المنظمة يجعلها مبدعة ومتميزة عن المنظمات الأخرى ، في حين بين (Armstrong,2009:113) الاداء المتميز هي الإجراءات المتمثلة بعمليات التحسين والتحفيز وإحتواء العاملين ، وفي السياق نفسه فقد أكد (Pakwihok,2010:32) بأن الاداء المتميز هو الاداء الأعلى عند مقارنته مع المنافسين أو مع المنظمات ضمن المجال نفسه وإن إستدامة الاداء المتميز هي قدرة المنظمة على إستدامة أدائها المتفوق خلال مدة من الزمن لا تقل عن ثلاث سنوات .

ومن التعاريف السابقة يرى الباحث أن الاداء المتميز (هو أعلى مستوى من مستويات الاداء الذي تنفرد به المنظمة والذي يحقق بناء معرفي تراكمي وشامل يعكس مستوى نجاح المنظمة وقدرتها على التكيف مع البيئة) .

٢- أهمية الاداء المتميز :-

احتل موضوع الأداء المتميز في الفكر التنظيمي أهمية حاسمة تبرز من خلال النقاط الآتية :-
(David,2000:10) ، (الجبوري ، ٧٧:٢٠١٢) .

- ١- إن الأداء المتميز يساعد المنظمة على وضع المعايير اللازمة لتطوير رسالتها .
- ٢- يؤدي الى الكشف عن العناصر الكفوءة ووضعها في المواقع المناسبة وكذلك تحديد العناصر التي تحتاج الى دعم وتطوير للنهوض بأدائها .
- ٣- التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أقسام المنظمة .
- ٤- تشخيص الأخطاء والانحرافات وإتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها .
- ٥- تحقيق الشمولية والعقلانية في عمليتي التخطيط وإتخاذ القرار .
- ٦- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر .
- ٧- تحسين المشاركة والمسؤولية الجماعية .

٣- مكونات بناء الأداء المتميز :-

إن عملية التميز لا تبني بالإعتماد على أمر واحد وإنما هناك العديد من المكونات التي تجمع معاً حتى يمكن وصف الأداء المتميز ، وقد ذكر (Copyright,2008:8) أن المكونات الأساسية لبناء الأداء المتميز هي :-

١- القدرات المتميزة (Distinctive Capabilities) :- تعد القدرات المتميزة المكون الرئيس لتحقيق الأداء المتميز ويتبين ذلك بالتفاعل الحاسم بين القدرات وخلق القيمة فهي علاقة تدخل في صلب بحث عمليات الأداء المتميز إذ تعمل القدرات المتميزة على خلق مجموعة فريدة من العمليات المنظماتية المترابطة والموارد القيمة والتي تعمل على تحقيق الأداء المتميز .

٢- استقلالية الأداء (Performance Anatomy) : ويقصد بها الطريقة الفريدة من نوعها للوصول الى عناصر العمليات المشتركة المرتبطة بالثقافة والقيادة وقوة العمل والتي تعد من أهم مسببات الأداء المتميز في المنظمات .

أما (Sechermerhor,etal.,2000:27) فقد ذكر أن الأداء المتميز للمنظمات يمكن أن يتحقق من خلال تفاعل خمس مكونات أساسية هي (إشترك العاملين ، الفريق الموجه ذاتياً ، إدارة الجودة الشاملة ، التعلم التنظيمي ، وتكنولوجيا الإنتاج المتكامل)

٤- منظورات بطاقة الدرجات المتوازنة :-

يتم بموجب هذه البطاقة ترجمة رسالة وإستراتيجية المنظمة الى أهداف ومقاييس تنظم في أربع منظورات مختلفة التي تعطي إجابات لأربع أسئلة ذات أهمية كبرى للمنظمة وهي :- (Kaplan&Norton,2000:87)

١- كيف تنظر المنظمة الى أصحاب المال ؟ (المنظور المالي)

٢- كيف يرى الزبائن المنظمة ؟ (منظور الزبون)

٣- ما الذي يجب أن تتفوق فيه المنظمة أو تتميز به ؟ (منظور العمليات الداخلية)

٤- هل يمكن للمنظمة الإستمرار بخلق القيمة؟ (منظور التعلم والنمو)

وفيما يلي تحليل مفصل للمنظورات المذكورة أعلاه :-

١- المنظور المالي (Financial Perspective) :-

يرى الكثير من الباحثين أن الهدف النهائي للمنظمة هو تحقيق الأهداف المالية على الرغم من أهمية الأهداف غير الملموسة وتأثيرها على الأهداف الأخرى (Alshaiikh,2007:38) كما يعد الهدف المالي حجر الزاوية للمقاييس الإقتصادية فضلاً عن ذلك فإن مقاييس الأداء المالي تشير الى إستراتيجية المنظمة وتنفيذها وكذلك تساهم في تنفيذ خطط التحسين (Kaplan&Norton,1996:25) وتشمل الأهداف والمقاييس المالية بالتركيز على إرضاء المنظمة ، مستوى الربحية ، العائد على رأس المال العامل ، صافي الدخل ، القيمة الإقتصادية المضافة ، الحصة السوقية ، ونمو التدفقات النقدية المتولدة من نشاطات التشغيل (Atkinson,2006:48) ويوفر المنظور المالي الربط بين الأهداف المالية الحالية والأهداف الأخرى التي تمد الآلية لخلق النتائج المرغوبة (Nair,2004:21) وتختلف الأهداف المالية باختلاف دورة حياة المنظمة (النمو ، البقاء ، الغلة) إذ تركز الأهداف المالية في مرحلة النمو على تنمية الإيرادات والبحث على زبائن جدد ، فضلاً عن تقديم المنتجات أو الخدمات الجديدة ، والمحافظة على مستوى من الإتقان على عمليات التحسين المستمر لأنظمة وقدرات العاملين ، أما في مرحلة البقاء فتركز على المقاييس المالية التقليدية مثل معدل العائد على رأس المال المستثمر والدخل التشغيلي وهامش الربح ، أما في مرحلة الغلة فإن الأهداف المالية تهتم بالتدفقات النقدية التي تساعد على بقاء المنظمة (الفضل ، ٢٠٠٤ : ٣٠) .

٢- منظور الزبون (Customer Perspective) :-

يرى (Hansen&Mowen,2003:408) أن التغيرات التي حدثت في بيئة الأعمال والتي أهمها المنافسة الشديدة ، قد جعلت من منظور الزبون الأساس في توليفة الإيرادات المتعلقة بالأهداف المالية للمنظمة وبالتالي نجاحها ، كما أن الكثير من المنظمات الناجحة تجد إن أهم سبب لنجاحها وبقائها في بيئة الأعمال التنافسية هو التركيز على الزبون وتلبية إحتياجاته .

وذكر (Alsheikh,2007:42) أن منظور الزبون يتضمن الإجابة عن الأسئلة الآتية : لمن تقدم المنتجات والخدمات ؟ ما هي القيمة المقترحة للزبان ؟ وكيف يمكن تحسينها ؟ ما هي الفرص المتاحة لزيادة الحصة السوقية ؟ ما هي الأساليب والتقنيات الفعالة للحصول على زبائن ذات قيمة عالية وبأقل كلفة ؟ هذه الأسئلة يجب وضعها قبل البداية بالعمل ، والتي تدور بمجملها حول الزبون والذي يعد المستخدم النهائي والمثمن الحقيقي الذي يقرر نجاح المنظمة .

فضلاً عن ذلك فإن على المدراء أن يأخذوا بنظر الإعتبار التغيرات البيئية من خلال وضع أساليب وتقنيات جديدة تتماشى مع المتغيرات التي تتناسب مع أذواق الزبائن لأن زبون اليوم أفضل من زبون أمس ، وزبون الغد أكثر تفهماً من زبون اليوم. أما عن المقاييس التي يتكون منها هذا المنظور فقد ذكر (Hansen&Mowen,2003:410) إنها تضم خدمات ما بعد البيع ، التكلفة المنخفضة ، الإستجابة لرغبات الزبائن ، إكتساب زبائن جدد ، الإحتفاظ بالزبائن ، تسليم المنتجات في الوقت المحدد ، والحصة السوقية ، أما (Atkinson,etal.,1997:28) فقد ذكر بأن مقاييس هذا المنظور تتضمن رضا الزبون ، الإحتفاظ بالزبون ،

إكتساب زبائن جدد ، وربحية الزبون ، وبهذا الصدد فقد بين (Kaplan&Norton,1996:67) مجموعة من المقاييس والتي تمثل مقاييس الأداء المتميز لنتائج الزبون ، والتي تقيس مقترحات القيمة التي تحاول المنظمات تقديمها الى الزبائن

٣- منظور العمليات الداخلية (Internal process perspective) :-

يركز هذا المنظور على العمليات الداخلية التي تعزز كلاً من منظور الزبون (بخلق قيمة للزبون) والمنظور المالي (بزيادة ثروة المنظمة) وتحديد الحلقات التي سوف تحسن الأهداف وتساعد على معالجة الانحرافات وتطوير الأداء والعمليات الداخلية لإرضاء الزبائن والمنظمة (Horngren,etal.,2009:493) وقد ذكر (Nair) مجموعة من المقاييس المستهدفة لمراقبة أداء العمليات الداخلية أهمها : مصاريف إدارية ، العوائد الكلية ، دورة حياة المنتج أو الخدمة ، عدد المنتجات أو الخدمات الجديدة ، معدل الوقت اللازم لتطوير المنتج أو الخدمة (Nair,2004:52) وفي نفس الصدد فقد ذكر (Hansen&Mowen,2003:409) أن منظور العمليات الداخلية يتضمن المقاييس الآتية : معدلات التلف ، وقت الإنتظار ، دوران المخزون ، معدلات إعادة الفحص ، النمو في جودة الخدمات المقدمة .

٤-منظور التعلم والنمو (Learning and growth perspective) :-

إن هذا المنظور ليس بعيد عن الرؤية والأهداف الإستراتيجية للمنظمة والتي تعكس أدائها المستقبلي وقدرتها على إحداث التطوير بشكل مستمر والذي يستلزم توافر القدرات والقابليات والمهارات والطاقات من أجل خلق القيمة للمنظمة (Horngren,etal.,2003:451) ويضمن منظور التعلم والنمو للمنظمة قدرتها على التجديد في المدى البعيد ويهدف هذا المنظور الى توجيه الأفراد نحو التطوير والتحسين المستمر الضروري للبقاء (Atkinson,etal.,1997:30) والسؤال الذي طرحه (Alshaikh,2007:47) هنا هو كيف يمكننا الاستمرار في خلق القيمة وتحسينها ؟ فإذا وضعت مقاييس الزبون ومقاييس العمليات الداخلية في بطاقة الدرجات المتوازنة فبالإمكان تحديد الأهداف الأكثر أهمية التي تمكن المنظمات من المنافسة بنجاح من خلال منظور التعلم والنمو كما إن قابلية المنظمة على التحسين والتعلم تؤثر بشكل مباشر في قيمة المنظمة ونجاحها من خلال تقديم المنتجات أو الخدمات الجديدة . وذكر (Kaplan&Norton,1996:127) أن منظور التعلم والنمو يصنف الى ثلاث مبادئ هي : قدرات العاملين ، قابليات أنظمة المعلومات ، والعمليات التنظيمية ، إذ يساعد التعلم في تطوير المهارات وتعزيز النظم وتغيير الإجراءات الروتينية التنظيمية لتناسب مع متطلبات بيئة العمل الحالية .

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث وأختبار فرضيته
أولاً :- وصف متغيرات البحث وتشخيصها :-

١- وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات بأبعادها

يهدف هذا البحث الى وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات التي تم إعتماها وهي (المعرفة ، العلاقات ، الإبداع ، براءة الإختراع) حيث يشير الجدول (٦) الى الوصف العام لآراء وإستجابات أفراد عينة الدراسة حول اللاملموسات بأبعادها .

جدول (٦)

وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات بأبعادها

شدة الإجابة %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجموع	0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1	الأوزان
																الأسئلة
73.5	0.208	0.153	0.735	100	0	0	0	0	5	6	17	24	25	15	8	C1
77.6	0.236	0.183	0.776	100	1	0	0	0	4	7	12	11	25	24	16	C2
75.3	0.274	0.206	0.753	100	1	0	0	4	4	8	13	9	18	30	13	C3
74.8	0.257	0.193	0.748	100	0	0	2	3	4	7	10	15	23	25	11	C4
76.8	0.224	0.172	0.768	100	0	0	0	3	5	4	8	13	34	22	11	C5
75.6	0.241	0.182	0.756	500	2	0	2	10	22	32	60	72	125	116	59	X1
80.6	0.209	0.169	0.806	100	0	0	1	1	3	4	7	10	27	29	18	C6
75.4	0.216	0.163	0.754	100	0	0	1	2	3	2	11	31	18	23	9	C7
75.1	0.212	0.159	0.751	100	0	0	1	1	4	2	12	31	18	23	8	C8
79.1	0.2	0.158	0.791	100	0	0	1	1	1	6	7	16	25	32	11	C9
79.2	0.234	0.185	0.792	100	1	0	1	2	2	2	9	13	25	29	16	C10
77.88	0.216	0.168	0.779	500	1	0	5	7	13	16	46	101	113	136	62	X2
77.8	0.233	0.181	0.778	100	0	1	1	1	3	7	5	16	21	35	10	C11
77	0.227	0.175	0.77	100	0	1	1	2	1	6	8	16	25	33	7	C12
78.9	0.218	0.172	0.789	100	0	1	1	0	3	6	3	18	24	32	12	C13
72.5	0.263	0.191	0.725	100	0	1	1	4	3	8	12	17	26	21	7	C14
72.5	0.275	0.2	0.725	100	0	0	4	4	3	6	10	19	24	22	8	C15
75.74	0.245	0.185	0.757	500	0	4	8	11	13	33	38	86	120	143	44	X3
60.1	0.466	0.28	0.601	100	6	4	5	3	8	12	12	18	7	18	7	C16
71.9	0.307	0.221	0.719	100	1	2	3	1	4	10	8	15	24	23	9	C17
65.3	0.39	0.255	0.653	100	3	3	6	2	6	8	10	18	19	20	5	C18
65.9	0.415	0.273	0.659	100	6	1	4	5	5	8	7	15	20	22	7	C19
67.8	0.42	0.284	0.678	100	5	4	3	4	5	4	9	11	22	21	12	C20
66.2	0.401	0.266	0.662	500	21	14	21	15	28	42	46	77	92	104	40	X4
73.86	0.282	0.209	0.739	2000	24	18	36	43	76	123	190	336	450	499	205	المجموع

٢- المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الإلكترونية

٣- إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي لمتغير اللاملموسات (٠,٧٣٩) وإن هذا الوسط يعد أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٠,٥) ، وإن الانحراف المعياري الكلي (٠,٢٠٩) وهذا يدل على أن البيانات متجانسة ، وأن معامل الاختلاف الكلي للاملموسات (٠,٢٨٢) وأن النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول اللاملموسات بلغت (٧٣,٨٦%) . وهذا يدل على أن عينة الدراسة تعطي اهتماماً كبيراً بهذا المتغير وهذا ما انعكس إيجاباً على إجابات عينة الدراسة المبحوثة وهذا ما نراه واضحاً إذ إن الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات من (C20_C1) كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (٠,٥) وإن شدة الإجابة لعينة الدراسة

المبحوثة جميعها كانت أعلى من (٥٠ %) حيث بلغت أقل نسبة مئوية لشدة إجابات عينة الدراسة (٦٠,١%) للفقرة (C16) .

٤- وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده

يهدف هذا البحث الى وصف آراء عينة الدراسة وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده التي تم إعتماها وهي (

المنظور المالي ، منظور الزبون ، منظور العمليات الداخلية ، منظور التعلم والنمو) إذ يشير الجدول (٧) الى

الوصف العام لآراء عينة الدراسة .

جدول (٧)

وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده

شدة الإجابة %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجموع	الأوزان											الأسئلة	
					0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1		
71	0.292	0.207	0.71	100	0	0	3	5	6	7	12	16	22	20	9	C21	المنظور المالي
70.5	0.336	0.237	0.705	100	2	1	2	8	2	7	10	11	25	24	8	C22	
72.5	0.295	0.214	0.725	100	2	1	1	3	4	3	13	20	23	20	10	C23	
78	0.229	0.179	0.78	100	0	0	2	2	4	3	4	16	32	23	14	C24	
67.3	0.353	0.238	0.673	100	4	1	0	2	7	15	14	12	18	19	8	C25	
71.86	0.303	0.218	0.719	500	8	3	8	20	23	35	53	75	120	106	49	Y1	منظور الزبون
81	0.207	0.168	0.81	100	0	1	0	1	2	5	4	12	28	29	18	C26	
77.5	0.219	0.17	0.775	100	0	1	0	2	2	3	11	18	25	27	11	C27	
79.6	0.213	0.17	0.796	100	0	1	0	2	2	3	4	20	27	24	17	C28	
80	0.215	0.172	0.8	100	0	1	1	1	3	1	5	16	30	25	17	C29	
81.3	0.206	0.167	0.813	100	0	1	1	1	2	1	6	11	27	35	15	C30	
79.88	0.212	0.169	0.799	500	0	5	2	7	11	13	30	77	137	140	78	Y2	منظور العمليات الداخلية
72.8	0.263	0.192	0.728	100	0	0	3	2	4	9	11	18	23	21	9	C31	
75.7	0.249	0.188	0.757	100	0	1	1	1	4	11	6	11	26	31	8	C32	
76.2	0.224	0.17	0.762	100	0	0	1	1	4	7	11	13	25	31	7	C33	
73.5	0.257	0.189	0.735	100	0	1	2	1	2	10	13	17	25	18	11	C34	
73.6	0.259	0.191	0.736	100	1	0	0	2	6	7	16	11	21	30	6	C35	
74.36	0.25	0.186	0.744	500	1	2	7	7	20	44	57	70	120	131	41	Y3	منظور التطم والنمو
78	0.198	0.154	0.78	100	0	0	0	1	3	5	7	23	23	27	11	C36	
79.6	0.192	0.153	0.796	100	0	0	0	0	3	3	12	18	21	27	16	C37	
75.9	0.234	0.178	0.759	100	0	0	1	3	2	6	11	19	23	23	12	C38	
78.2	0.215	0.168	0.782	100	0	0	0	2	2	6	13	9	31	21	16	C39	
80.6	0.182	0.147	0.806	100	0	0	0	1	1	5	4	20	28	24	17	C40	
78.46	0.205	0.16	0.785	500	0	0	1	7	11	25	47	89	126	122	72	Y4	المجموع
76.14	0.246	0.187	0.761	2000	9	10	18	41	65	117	187	311	503	499	240		

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي للأداء المتميز (0,761) وإن هذا الوسط يعد أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (0,5) وإن الانحراف المعياري الكلي بلغ (0,187) وهذا يدل على أن البيانات متجانسة وأن معامل الاختلاف الكلي للأداء المتميز (0,246) وإن النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول الأداء المتميز بلغت (76,14%) .

وهذا يدل على أن آراء العينة تعطي إهتماماً كبيراً بهذا المتغير ولو ضمناً دون التعرف على طبيعته وهذا ما انعكس إيجاباً على إجاباتها وهذا ما نراه واضحاً إذ إن الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات من (C40_C21) كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (0,5) وإن شدة الإجابة لعينة الدراسة المبحوثة جميعها كانت أعلى من (50%) إذ بلغت أقل نسبة مئوية لشدة إجابات عينة الدراسة (67,3%) للفقرة (C25) وفيما يأتي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة المبحوثة حول الأداء المتميز بأبعاده .

ثانياً :- قياس تأثير اللاملموسات في الاداء المتميز :-

- فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاملموسات بأبعادهما في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده .

- فرضية الوجود (H1) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاملموسات بأبعادهما في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده .

ومن أجل قبول الفرضية الرئيسة أعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثان اختبار (F) لتحليل معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول (8) والذي تم بناؤه وفق الصيغة الآتية :-

$$Y = 0,212 + 0.744 * X$$

إذ إن Y تمثل المتغير المعتمد (الأداء المتميز)

وإن X تمثل المتغير المستقل (اللاملموسات بأبعادهما)

جدول (8)

أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير اللاملموسات بأبعادهما في تحقيق الأداء المتميز

معامل التفسير R^2	قيمة (F)		(X)	Constant	اللاملموسات بأبعادهما (X) المتغير المعتمد (y)
	الجدولية	المحسوبة	b	A	
0.60	6.895	147.263	0,744	0,212	الأداء المتميز y

n=100

المصدر : إعداد الباحثان اعتماداً على الحاسبة الالكترونية

ومن خلال الجدول (8) يتضح ما يأتي :-

أ- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الإنحدار الخطي البسيط لللاملموسات بأبعادها (X) والبالغة (١٤٧,٢٦٣) هي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (٦,٨٩٥) عند مستوى معنوية (١%) اي بدرجة ثقة بلغت (٩٩%). مما يدل على ثبوت معامل الإنحدار ($\beta = ٠,٧٤٤$) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا ما يدل على إن اللاملموسات بأبعادها تؤثر وبشكل كبير في تحقيق الأداء المتميز لكليات جامعة كربلاء . وهذا يدل على ثبوت معنوية أنموذج الإنحدار الخطي البسيط. ومما تقدم يتضح بأن اللاملموسات بأبعادها (X) ذات تأثير كبير في تحقيق الأداء المتميز (Y) بأبعاده ، ويعد هذا التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور أي بدرجة ثقة (١%).

ب- إن معامل التفسير (R^2) بلغت قيمته (٠,٦٠) أي إن اللاملموسات (X) تفسر ما نسبته (٦٠%) من التغيرات الكلية التي تطرأ على الأداء المتميز (Y) بشكل عام . أما النسبة المتبقية والبالغة (٤٠%) والتي لم يستطيع معامل التفسير (R^2) تفسيرها فتعود الى تأثيرات لمتغيرات أخرى غير موجودة في هذا الأنموذج.

المبحث الثالث

وصف متغيرات البحث واختبار فرضيته

أولاً:- وصف متغيرات البحث وتشخيصها :-

٥- وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات بأبعادها

يهدف هذا البحث الى وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات التي تم إعتادها وهي (المعرفة ، العلاقات ، الإبداع ، براءة الإختراع) حيث يشير الجدول (٦) الى الوصف العام لأراء وإستجابات أفراد عينة الدراسة حول اللاملموسات بأبعادها .

جدول (٦)

وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول اللاملموسات بأبعادها

شدة الإيجابية %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجموع	الأوزان											1	الأسئلة
					0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9			
73.5	0.208	0.153	0.735	100	0	0	0	0	5	6	17	24	25	15	8	C1	المعرفة
77.6	0.236	0.183	0.776	100	1	0	0	0	4	7	12	11	25	24	16	C2	
75.3	0.274	0.206	0.753	100	1	0	0	4	4	8	13	9	18	30	13	C3	
74.8	0.257	0.193	0.748	100	0	0	2	3	4	7	10	15	23	25	11	C4	
76.8	0.224	0.172	0.768	100	0	0	0	3	5	4	8	13	34	22	11	C5	
75.6	0.241	0.182	0.756	500	2	0	2	10	22	32	60	72	125	116	59	X1	العلاقات
80.6	0.209	0.169	0.806	100	0	0	1	1	3	4	7	10	27	29	18	C6	
75.4	0.216	0.163	0.754	100	0	0	1	2	3	2	11	31	18	23	9	C7	
75.1	0.212	0.159	0.751	100	0	0	1	1	4	2	12	31	18	23	8	C8	
79.1	0.2	0.158	0.791	100	0	0	1	1	1	6	7	16	25	32	11	C9	
79.2	0.234	0.185	0.792	100	1	0	1	2	2	2	9	13	25	29	16	C10	
77.88	0.216	0.168	0.779	500	1	0	5	7	13	16	46	101	113	136	62	X2	الإبداع
77.8	0.233	0.181	0.778	100	0	1	1	1	3	7	5	16	21	35	10	C11	
77	0.227	0.175	0.77	100	0	1	1	2	1	6	8	16	25	33	7	C12	
78.9	0.218	0.172	0.789	100	0	1	1	0	3	6	3	18	24	32	12	C13	
72.5	0.263	0.191	0.725	100	0	1	1	4	3	8	12	17	26	21	7	C14	
72.5	0.275	0.2	0.725	100	0	0	4	4	3	6	10	19	24	22	8	C15	
75.74	0.245	0.185	0.757	500	0	4	8	11	13	33	38	86	120	143	44	X3	براءة الاختراع
60.1	0.466	0.28	0.601	100	6	4	5	3	8	12	12	18	7	18	7	C16	
71.9	0.307	0.221	0.719	100	1	2	3	1	4	10	8	15	24	23	9	C17	
65.3	0.39	0.255	0.653	100	3	3	6	2	6	8	10	18	19	20	5	C18	
65.9	0.415	0.273	0.659	100	6	1	4	5	5	8	7	15	20	22	7	C19	
67.8	0.42	0.284	0.678	100	5	4	3	4	5	4	9	11	22	21	12	C20	
66.2	0.401	0.266	0.662	500	21	14	21	15	28	42	46	77	92	104	40	X4	المجموع
73.86	0.282	0.209	0.739	2000	24	18	36	43	76	123	190	336	450	499	205		

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي لمتغير اللاملموسات (٠,٧٣٩) وإن هذا الوسط يعد أكبر من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٠,٥) ، وإن الانحراف المعياري الكلي (٠,٢٠٩) وهذا يدل على أن البيانات متجانسة ، وأن معامل الإختلاف الكلي للاملموسات (٠,٢٨٢) وأن النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول اللاملموسات بلغت (٧٣,٨٦%) . وهذا يدل على أن عينة الدراسة تعطي إهتماماً كبيراً بهذا المتغير وهذا ما

أنعكس إيجاباً على إجابات عينة الدراسة المبحوثة وهذا ما نراه واضحاً إذ إن الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات من (C20_C1) كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (٠,٥) وإن شدة الإجابة لعينة الدراسة المبحوثة جميعها كانت أعلى من (٥٠ %) حيث بلغت أقل نسبة مئوية لشدة إجابات عينة الدراسة (٦٠,١%) للفقرة (C16) .

٦- وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده
يهدف هذا البحث الى وصف آراء عينة الدراسة وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده التي تم إعتماها وهي (المنظور المالي ، منظور الزبون ، منظور العمليات الداخلية ، منظور التعلم والنمو) إذ يشير الجدول (٧) الى الوصف العام لآراء عينة الدراسة .

جدول (٧)

شدة الإجابة %	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المجموع	الأوزان											الأسئلة	
					0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1		
71	0.292	0.207	0.71	100	0	0	3	5	6	7	12	16	22	20	9	C21	المنظور المالي
70.5	0.336	0.237	0.705	100	2	1	2	8	2	7	10	11	25	24	8	C22	
72.5	0.295	0.214	0.725	100	2	1	1	3	4	3	13	20	23	20	10	C23	
78	0.229	0.179	0.78	100	0	0	2	2	4	3	4	16	32	23	14	C24	
67.3	0.353	0.238	0.673	100	4	1	0	2	7	15	14	12	18	19	8	C25	
71.86	0.303	0.218	0.719	500	8	3	8	20	23	35	53	75	120	106	49	Y1	منظور الزبون
81	0.207	0.168	0.81	100	0	1	0	1	2	5	4	12	28	29	18	C26	
77.5	0.219	0.17	0.775	100	0	1	0	2	2	3	11	18	25	27	11	C27	
79.6	0.213	0.17	0.796	100	0	1	0	2	2	3	4	20	27	24	17	C28	
80	0.215	0.172	0.8	100	0	1	1	1	3	1	5	16	30	25	17	C29	
81.3	0.206	0.167	0.813	100	0	1	1	1	2	1	6	11	27	35	15	C30	منظور العمليات الداخلية
79.88	0.212	0.169	0.799	500	0	5	2	7	11	13	30	77	137	140	78	Y2	
72.8	0.263	0.192	0.728	100	0	0	3	2	4	9	11	18	23	21	9	C31	
75.7	0.249	0.188	0.757	100	0	1	1	1	4	11	6	11	26	31	8	C32	
76.2	0.224	0.17	0.762	100	0	0	1	1	4	7	11	13	25	31	7	C33	
73.5	0.257	0.189	0.735	100	0	1	2	1	2	10	13	17	25	18	11	C34	التعلم والنمو
73.6	0.259	0.191	0.736	100	1	0	0	2	6	7	16	11	21	30	6	C35	
74.36	0.25	0.186	0.744	500	1	2	7	7	20	44	57	70	120	131	41	Y3	
78	0.198	0.154	0.78	100	0	0	0	1	3	5	7	23	23	27	11	C36	
79.6	0.192	0.153	0.796	100	0	0	0	0	3	3	12	18	21	27	16	C37	

75.9	0.234	0.178	0.759	100	0	0	1	3	2	6	11	19	23	23	12	C38
78.2	0.215	0.168	0.782	100	0	0	0	2	2	6	13	9	31	21	16	C39
80.6	0.182	0.147	0.806	100	0	0	0	1	1	5	4	20	28	24	17	C40
78.46	0.205	0.16	0.785	500	0	0	1	7	11	25	47	89	126	122	72	Y4
76.14	0.246	0.187	0.761	2000	9	10	18	41	65	117	187	311	503	499	240	المجموع

وصف آراء عينة البحث وتشخيصها حول الأداء المتميز بأبعاده

المصدر : إعداد الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

إذ بلغ الوسط الحسابي الموزون الكلي للأداء المتميز (٠,٧٦١) وإن هذا الوسط يعد أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (٠,٥) وإن الإنحراف المعياري الكلي بلغ (٠,١٨٧) وهذا يدل على أن البيانات متجانسة وأن معامل الإختلاف الكلي للأداء المتميز (٠,٢٤٦) وإن النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول الأداء المتميز بلغت (٧٦,١٤ %).

وهذا يدل على أن آراء العينة تعطي إهتماماً كبيراً بهذا المتغير ولو ضمناً دون التعرف على طبيعته وهذا ما انعكس إيجاباً على إجاباتها وهذا ما نراه واضحاً إذ إن الأوساط الحسابية الموزونة لجميع الفقرات من (C40_C21) كانت أعلى من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (٠,٥) وإن شدة الإجابة لعينة الدراسة المبحوثة جميعها كانت أعلى من (٥٠%) إذ بلغت اقل نسبة مئوية لشدة إجابات عينة الدراسة (٣,٦٧%) للفقرة (C25) وفيما يأتي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة المبحوثة حول الأداء المتميز بأبعاده .

ثانياً :- قياس تأثير اللاملموسات في الاداء المتميز :-

-فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاملموسات بأبعاده في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده.

-فرضية الوجود (H1) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للاملموسات بأبعاده في تحقيق الأداء المتميز بأبعاده .

ومن أجل قبول الفرضية الرئيسة أعلاه من عدم قبولها استخدم الباحثان اختبار (F) لتحليل معنوية نموذج الإنحدار الخطي البسيط وكما هو موضح في الجدول (٨) والذي تم بناؤه وفق الصيغة الآتية :-

$$Y = ٠,٢١٢ + 0.744 * X$$

إذ إن Y تمثل المتغير المعتمد (الأداء المتميز)

وإن X تمثل المتغير المستقل (اللاملموسات بأبعادها)

جدول (٨)

أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير اللاملموسات بأبعادها في تحقيق الأداء المتميز

معامل التفسير R^2	قيمة (F)		(X)	Constant	اللاملموسات بأبعادها (X) المتغير المعتمد (y)
	الجدولية	المحسوبة	b	a	
0.60	6.895	147.263	٠,٧٤٤	٠,٢١٢	الأداء المتميز y

n=100

المصدر : إعداد الباحثان اعتماداً على الحاسبة الإلكترونية

ومن خلال الجدول (٨) يتضح ما يأتي :-

ت- إن قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الإنحدار الخطي البسيط للاملموسات بأبعادها (X) والبالغة (١٤٧,٢٦٣) هي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (٦,٨٩٥) عند مستوى معنوية (١%) اي بدرجة ثقة بلغت (٩٩%).

مما يدل على ثبوت معامل الإنحدار ($\beta = ٠,٧٤٤$) عند مستوى المعنوية المذكور وهذا ما يدل على إن اللاملموسات بأبعادها تؤثر وبشكل كبير في تحقيق الأداء المتميز لكليات جامعة كربلاء . وهذا يدل على ثبوت معنوية أنموذج الإنحدار الخطي البسيط. ومما تقدم يتضح بأن اللاملموسات بأبعادها (X) ذات تأثير كبير في تحقيق الأداء المتميز (Y) بأبعاده ، ويعد هذا التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية المذكور أي بدرجة ثقة (١%).

ث- إن معامل التفسير (R^2) بلغت قيمته (٠,٦٠) أي إن اللاملموسات (X) تفسر ما نسبته (٦٠%) من التغيرات الكلية التي تطرأ على الأداء المتميز (Y) بشكل عام .

أما النسبة المتبقية والبالغة (٤٠%) والتي لم يستطيع معامل التفسير (R^2) تفسيرها فتعود الى تأثيرات لمتغيرات أخرى غير موجودة في هذا الأنموذج.

المصادر العربية

أ- القرآن الكريم

ب: الكتب :-

- ١-البغدادي ، عادل هادي حسين ، العبادي ، هاشم فوزي دباس ، " التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة : السلوك التنظيمي - الذاكرة التنظيمية - إدارة المعرفة - إدارة المعلومات - الأداء التنظيمي " ، مؤسسة الوراق للنشر والطباعة ، الطبعة الأولى ، الأردن - عمان ، ٢٠١٠ .
- ٢-حجاب ، محمد منير ، وهبي ، سحر ، " المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل العام - البيئي ، الإداري البحثي " ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، مصر - القاهرة ، ١٩٩٧ .
- ٣-حسن ، راوية ، " السلوك في المنظمات " ، الدار الجامعية ، الطبعة الاولى ، مصر - الإسكندرية ، ٢٠٠٠ .
- ٤- الخطيب ، سعادة راغب أحمد ، " مدخل الى العلاقات العامة " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن - عمان ، ٢٠٠٠ .
- ٥-الصرن ، رعد ، " إدارة الأبداع والابتكار " ، دار الرضا ، الطبعة الأولى ، سوريا - دمشق ، ٢٠٠١ .
- ٦-عقيلي ، عمر وصفي ، العبدلي ، قحطان بدر ، الغدير ، حمد راشد ، " مبادئ التسويق مدخل متكامل " ، دار زهران للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن - عمان ، ١٩٩٦ .
- ٧-علي ، محمد أمين ، " أسس التسويق " ، مؤسسة الوراق للنشر والطباعة ، الطبعة الاولى ، الأردن - عمان ، ٢٠٠٠ .
- ٨-الفضل ، مؤيد عبد الحسين ، " الأساليب الكمية والنوعية في دعم قرارات المنظمة " ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الأردن - عمان ، ٢٠٠٤ .
- ٩- اللامي ، غسان قاسم ، " إدارة التكنولوجيا " ، دار المناهج للنشر ، الطبعة الأولى ، الأردن - عمان ، ٢٠٠٧ .
- ١٠-محجوب ، وجيه ، " البحث العلمي ومناهجه " ، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر ، الطبعة الثانية ، العراق - بغداد ، ٢٠٠٢ .

١١- نجم ، نجم عبود ، " إدارة اللاملموسات : إدارة ما لا يقاس " ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الأردن - عمان ، ٢٠١٠ .

ج - الأطاريح والرسائل الجامعية :-

١٢- الجبوري ، هدير خيون عاشور ، " تأثير المعرفة التسويقية والاستخبارات التنافسية في تحقيق الأداء المتميز دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة مديري المصارف العراقية الحكومية والأهلية " ، رسالة ماجستير في العلوم المالية والمصرفية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، ٢٠١٢ .

١٣- العاني ، أريج سعيد خليل ، " تقييم دور ثقافة المنظمة ونجاح إدارة المعرفة في تطوير الميزة التنافسية المستدامة دراسة تطبيقية في شركات الاتصال الخليوي العاملة في العراق " ، أطروحة دكتوراه ، فلسفة في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠٠٨ .

١٤- الكبيسي ، صلاح الدين عواد ، " إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي : دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط " ، أطروحة دكتوراه ، فلسفة في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ٢٠٠٢ .

١٥- الكرعوي ، محمد ثابت فرعون ، " البنية التحتية لإدارة الموهبة وأبعادها وأثرهما في تحقيق الأداء العالي للمنظمات : دراسة مقارنة بين جامعتي الكوفة والقادسية " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، ٢٠١٠ .

١٦- يوسف ، بسام عبد الرحمن ، " أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل " ، إطرحة دكتوراه ، فلسفة في إدارة الأعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، ٢٠٠٥ .

د : الدوريات والبحوث :-

١- الجومرد ، باحثة عبد الفتاح ، " المعرفة الى اين مداها ؟.. " ، مجلة البحوث المستقبلية ، كلية الحدباء الجامعة ، الموصل ، المجلد (٢) ، العدد (٣) ، ٢٠٠١ .

هـ : المؤتمرات :-

- ١- الخطيب ، عامر ، " أدوار المعلم في التربية الأبداعية بمدرسة الموهوبين " ، ورقة عمل منشورة مقدمة للمؤتمر العلمي العربي الثالث لرعاية الموهوبين والمتفوقين ، المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين ، الأردن - عمان ، ٢٠٠٣ .

و : الانترنت :-

- ١- الزعبي ، فريد ، " تحقيق التنمية الإقتصادية المستدامة من خلال تبني مبادئ إقتصاد المعرفة " ، الرمثا نت ، ٢٠١١ .
- ٢- كردي ، أحمد السيد ، " رأس المال الفكري " ، مدونة التنمية البشرية والتطوير الإداري ، ٢٠١٠
- المصادر الاجنبية

A- Book

- ٣- Armstrong , Michael , "Strategic human resource management : a guide to action " , 4th edition, kogan page, great Britain, Cambridge, University press, New York , U.S.A., 2009.
- ٤- Atkinson ,A.A. ,& Banker, R.D. ,& Kaplan, R.S. ,& young, M,S. "Management Accounting" 2nd edition, prentice – Hall , New Jersey, U.S.A. 1997.
- ٥- Daft, Richard L., " Organization theory and design", 7th edition, printed in the South–Western college, publishing, New York , U.S.A., 2001.
- ٦- David,W.gravens,"Strategic Management"McGraw–hill companies, Inc, New York , U.S.A. , 2000 .
- ٧- Elise, S.& Stim, R. " Patent Copyright and trade mark", Nalo and Stim , brekeley, 2003.
- ٨- Hag, Stephen, & ralyan, paige, & Phillips, amy, " Husiness driven technology " Mc Grow –Hill companies, Inc. New York,U.S.A,2008.
- ٩- Hansen,don,&Mawen,maryahne" Management Accounting", South–western college , New York, U.S.A. , 2003.
- ١٠- Horngren ,Charls ,&Foster,George&Srikant,dater, "Cost Accounting managerial emphasis " , prentice – Hall, New Jersey, U.S.A., 2003.

- Horngren ,Charls ,&Foster,George&Srikant,dater, "Cost Accounting - ١١ managerial emphasis " 13th edition, prentice – Hall, New Jersey, U.S.A., 2009.
- Kaplan, R.S., & Norton, D.P., "The balanced score card translating strategy - ١٢ into action " , Harvard business school press, Boston , U.S.A , 1996 .
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. , " The strategy focused organization " Harvard - ١٣ business school press, Boston, U.S.A. , 2000.
- Keegan, warren J. & Green, Mark C., "global marketing" 6th edition, Pearson - ١٤ prentice – Hall Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 2011.
- Mertins, "Knowledge management bost", practices in Europe, 2001.- ١٥
- Schermerhorn, John R. & hunt, Jams G. & Osborn, Richard, "Organizational - ١٦ behavior" , 7th edition, John Wiley & Sons, Inc, New York, U.S.A. , 2000.
- Smith, G.V.,& parr, R.L., "Intellectual property " , John Wiley & Sons, Inc., - ١٧ New York , U.S.A., 2005.
- Stamm,BettinaVon,"Managing innovation : design and creativity" 2nd edition , - ١٨ John Wiley & sons , ltd ., west Sussex , UK,2008.
- Terziovski, Mile , "Building innovation capability in organization" 1st edition, - ١٩ Imperial college press, London , UK, 2007.
- Wheelen , Thomas L. & Hunger, david J. , "Strategic management and - ٢٠ business policy concepts", 9th edition, Pearson practice – Hall, New Jersey , U.S.A. , 2004.
- Wheelen , Thomas L., & Hanger, David J., " Strategic management and - ٢١ business policy; Achieving Sustainability international edition " , 12th edition, Pearson education, Inc, upper Saddle River, New Jersey, U.S.A. , 2010.

B: Periodicals, Journals and Reports:-

- 1-Atkinson,Helen,"Strategy Implementation role for the balanced Scorecard " , emerald group publishtion limited , Vol (44), No(10),2006
- 2-Kidwell, Jillinda J., & Karen, M.Vanderlinde, & Sandra, L. Johnson, "Applying corporate knowledge management practices in higher education " , educause quarterly, No (4) , 2000.
- 3-Michel ,S.C. , & Nouri ,M.B., "Developing competitive advantage through knowledge management and Intellectual capital" , Aeah Journal of Administrative sciences,University of Kuwait ,Vol (14) , No (3) , 2007.

C: Thesis:-

4-Al Shaikh, Ali Mohammed, " Performance evaluation by using balanced score card Approach",study analytical and field in Palestinian telecommunication corporations – master thesis, college of commerce, the Islamic University– Gaza, 2007.

5-Pakwihok,Somanthta, "Achieving Superior corporate performance and the characteristics of managerial dimensions :the stock exchange of Thailand",doctoral thesis in philosophy(development Administration)school of public Administration national Institute of development Administration ,Thailand , 2010.

D: Internet:-

22- niekols,F.,"The knowledge in knowledge management",2000.available on <http://www.niekols/artcler-htm>.

23- Smith,R.,"Goals&Objection",2000available on www.buffalostate.edu/ran-smith.

24- Renzulli,J.,& Reis, S., "The school wide enrichment model", Retrieved feb ,1st,from the university of connecti cut–neag center for gifted education and talent development, website,2008.

available on www.gifted.uconn.edu/sem/semexec.html.

25- Jarboe, K.P., " Reporting Intangibles" working paper, 2005. available on www.atbenaaliance.org.

26- Eustace , " Magic project ", European commission information society technologies, report on work shop about intellectual capital, 2012.

available on , www.ispo.cec.be/ecommerce/issues/intangibles/2012.

27- Rudyard, kipling , " Intellectual capital and intellectual property ", No. doubt research, auck land, new– zealand, march,2003.

Available on www.utgjiu.ro/docs/analeleucb/vol1.pdf.

28- Copyright," Resource management challenges"project management solution,inc , 2008.available on www.projectmanagement-solutions.com.

29- Vickery, Forrest , AsA , " Intellectual property and intangible assets " , managing director – no rthern California , 2012 .

available on www.ehow.com › Business .

٣٠- كردي ، أحمد السيد ، " رأس المال الفكري " ، مدونة التنمية البشرية والتطوير الإداري ، ٢٠١٠ .

٣١- الزعبي ، فريد ، " تحقيق التنمية الإقتصادية المستدامة من خلال تبني مبادئ إقتصاد المعرفة " ، الرمثا نت

، ٢٠١١ .