
| | | |
|---|---|--|
| <i>Received/Geliş</i> 28 /4/2018 | <i>Article History</i> <i>Accepted/ Kabul</i> 29 /4/2018 | <i>Available Online / Yayınlanma</i> 30 /4/2018 |
|---|---|--|

**مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري
من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان**

**أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى
عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة كسلا مدير عام إدارة الاستثمار – ولاية القضارف**

(السودان)

الملخص

تتناول الدراسة موضوع إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان. تهدف الدراسة بشكل عام لرفع الوعي بأدوات تطوير وإستقطاب رأس المال البشري بمنظمات الأعمال. تبرز مشكلة الدراسة في عدم إدراك معظم شركات الاتصالات العاملة بالسودان لأهمية رأس المال الفكري كأداة لخلق الميزة التنافسية، على هذا؛ فإن أهمية الدراسة تتمحور حول تسليط الضوء على متغير هام وحيوي لخلق الميزة التنافسية بين شركات الاتصالات، كما أن الدراسة تقترح قياساً منهجياً لرأس المال البشري. تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك إعتقاداً على أسلوب دراسة الحالة بإختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لكل العاملين بشركات الاتصالات بالسودان. تم جمع بيانات البحث الرئيسة بواسطة إستبانة تم تصميمها لأغراض هذا البحث، كما إعتمدت الدراسة على الحزم الإحصائية للدراسات الإجتماعية في تحليل البيانات.

خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج تؤكد في مجملها في ضعف تفاعل شركات الاتصالات بالسودان مع مفاهيم رأس المال البشري. في الختام، قدم البحث عدداً من التوصيات والمقترحات أهمها: العمل على قياس وإدراج قيم مالية لرأس المال الفكري والبشري بميزانية المنظمات والشركات، كما قدمت الدراسة مقترحات لتطوير معايير لقياس رأس المال البشري بمنظمات الأعمال. الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، تطوير وإستقطاب رأس المال الفكري

Interest of Companies of Services in Sudan with the Intellectual Capital The Viewpoint of the Employees of Telecommunications Companies in Sudan

The study deals with the interest of companies of services in Sudan with intellectual capital from the point of view of the employees of telecommunications companies in Sudan. The main target of the study is to raise awareness of the tools of developing and attracting human capital in business organizations. The problem highlighted by this study is that most of the telecommunication companies operating in Sudan are unaware of the importance of intellectual capital as a tool for creating competitive advantage. The study shed lights on an important and vital variable for creating competitive advantage among telecommunications companies; in addition, the study proposes a methodological measurement for human capital. The study adopts the analytical descriptive method, based on the case study method adopted through selecting of simple random samples representing all employees of telecommunications companies in Sudan, data were collected through a structured questionnaire, and data obtained are analyzed with statistical packages for social studies.

The study came out with a series of results that gnerelly confirm the entire weakness of telecommunications companies in Sudan in treating the concepts of human capital. In conclusion, the study presented a number of recommendations and proposals, the most important of which are: develop quantitative assessments of human and intellectual capital, and inclusion of financial values for this capital in the budget of organizations. Finally, the study proposes a quatitative approuche for measuring human capital in business organizations.

Key Words:

Intellectual Capital, Human Capital, Development and Attraction of Intellectual Capital

1. المدخل Introduction

1.1 المقدمة : Preface

في ظل ظروف التنافس الحاد بين المنظمات الخدمية، أصبحت الحاجة ملحة لكل منظمة لإكتساب أي شكل من أشكال الميزة التنافسية في السوق المحلي والعالمي، وعلى هذا بدأت هذه المنظمات تبحث عن استراتيجيات وأدبيات فلسفية حديثة تمكنها من البقاء والتمدد في سوقها الحالي والمستقبلي ، ولعل المتتبع لمسيرة تلك المنظمات يلحظ أن قطاع الخدمات على وجه العموم وشركات خدمة الاتصالات على وجه الخصوص تعتبر الأكثر بحثاً واهتماماً في المجالات التي تكسيها ميزة تنافسية بأسواقها الحالية.

2.1 مشكلة الدراسة : Study Problem

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إستفادة معظم شركات الاتصالات العاملة بالسودان على رأس المال الفكري أو البشري كأداة لخلق الميزة التنافسية، ذلك أن هذه الشركات لا تتفهم بشكل جيد أهمية رأس المال الفكري في مستقبل حصصها السوقية، ولا تهتم كذلك بتطوير وإستقطاب رأس المال الفكري والاعتماد عليه في تعزيز قدراتها التنافسية.

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

3.1. أهمية الدراسة : Study Importance

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

1. تسليط الضوء على موضوع هام وحيوي لخلق الميزة التنافسية، من خلال دراسة أكثر القطاعات الإنتاجية تأثراً برأس المال الفكري وهو قطاع خدمة الإتصال بالسودان.
2. تتعرف الدراسة على وجهة نظر قادة هذه الشركات حول هذا المحور وكيفية التفاعل معه.
3. تستنبط الدراسة مجموعة من القياسات المنهجية لمحاور رأس المال الفكري.

4.1. أهداف الدراسة: Study Objectives

تركز الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:

1. رفع الوعي بمفاهيم رأس المال الفكري وسط شركات الخدمات العاملة بالسودان.
2. معرفة مستوى تفاعل شركات الإتصال مع عناصر رأس المال الفكري والبشري.
3. الوقوف على بعض طرق قياس وتقييم رأس المال الفكري.

5.1. فرضيات الدراسة : The Hypotheses

تشكل فرضية الدراسة من ثلاث فرضيات على النحو التالي:

1. لا تهتم أغلب منظمات الخدمات بالسودان بتطوير رأس المال الفكري.
2. أغلب منظمات الخدمات بالسودان لا تعمل على إستقطاب رأس المال الفكري.
3. لا تعتقد معظم منظمات الخدمات بالسودان في أهمية بناء رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية.

6.1. المنهجية وأساليب جمع وتحليل بيانات الدراسة The Methodology

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وفقاً لأسلوب دراسة الحالة، وقد اعتمدت الدراسة على أداة الإستبانة الموجهة بشكل رئيس في تجميع البيانات الرئيسية، إضافة للمراجع والكتب والدوريات ومواقع الإنترنت كمصادر ثانوية. إستخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي (SPSS) والمتخصص في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في أعمال التحليل والأدوات الإحصائية الأخرى لإختبار الفرضيات. تم القياس اعتماداً على رأس المال البشري بإعتبار مترادفة ممثلة لعنصر رأس المال الفكري كما جاء في أدبيات الدراسة.

7.1. مبررات إختيار قطاع الاتصالات Justification behind the Selection of the Sector

لعل المبرر الرئيس لإختيار شركات خدمة الإتصال كممثل لحالة الدراسة هو أن هذا القطاع يعد الأكثر تأثراً بمحور رأس المال الفكري والبشري، ذلك أن العنصر البشري يمثل رأس الرمح في نجاح أو فشل منظمات الخدمات بشكل عام وشركات الإتصال على وجه الخصوص.

2. الإطار النظري Literature Review

1.2. التعريف بمفهوم رأس المال الفكري

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

يمكن تعريف رأس المال الفكري بناءً على التعريف الذي قدمته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية 1999 بأنه "القيمة الاقتصادية لرأس المال التنظيمي ورأس المال البشري". أما T.Stewart فقد عرّفه في كتابه الذي يحمل عنوان (رأس المال الفكري) بأنه الثروة الجديدة للمنظمات ويتمثل في المعرفة، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتنشئ الثروة، كما يصفه بأنه القوة الذهنية التي تحقق للمنظمات التميز والتفوق التنافسي وصنف توماس ستوارت رأس المال الفكري في ثلاث فئات: رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري و رأس المال الزبائني.¹

يمكن التعبير عن مفهوم رأس المال الفكري بالآتي : (وهو ما عملت به هذه الدراسة)

"هو عبارة عن صفوة العاملين الذين يمتلكون قدرات عقلية ومهارات بحيث يكونون قادرين على الإبداع وإنتاج أفكار جديدة قادرة على المحافظة على وضع المنظمة التنافسي، وزيادة إنتاجيتها، وتقليل الكلف، وتعظيم نقاط قوه داخل المنظمة". ولا يُشترط توفر شهادة أكاديمية في رأس المال الفكري ولا تتحدد في مستوى أداري معين، ساعين من خلال ذلك لاقتناص الفرص والمحافظة على العملاء.²

2.2. تطور رأس المال الفكري

تطور رأس المال الفكري من خلال مراحل مختلفة وحقب متعاقبة من الزمن، إلا إنه يمكن تحديد ثلاثة مراحل مهدت لظهور وتطور هذا

المفهوم، وهي علي النحو الآتي :

المرحلة الأولى: إضاءات البداية وتوجهات الاهتمام بالقابليات البشرية

بدأت هذه الفترة خلال القرن السابع عشر وحتى نهاية سبعينات القرن العشرين، وكان ذلك علي يد بعض الاقتصاديين، حيث أكد الاقتصادي William Petty فكرة اختلاف نوعية العمالة وطرح موضوع قيمة العاملين Value of Workers في حساب الثروة بطريقة إحصائية وشكل هذا الجهد مبادئ ما عرف لاحقاً برأس المال البشري Human Capital، كما أشار Adam Smith في كتابه ثروة الأمم في عام 1776 إلي تأثير مهارات العاملين في العملية الإنتاجية وجودة المخرجات وطالب بان تحدد الأجور وفق ما يبذل من وقت وجهد وكلفة لكسب المهارات.³

المرحلة الثانية: تلميحات المفهوم وتوجهات الاهتمام بالقابلية الذهنية

شهدت البدايات المبكرة لتسعينات القرن العشرين تنوياً لجهود هذه المرحلة تمثل بثلاث حوادث، أولها عام 1990 عندما أطلق Ralph Stayer لأول مرة مصطلح رأس المال الفكري، وثانيها عندما نشر Stewart مقالة بعنوان " القوة الذهنية " (Brain Power) وثالثها عام 1991 أيضاً وهو تعيين أول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة (Skandia) السويدية للخدمات المالية والتأمين.⁴

المرحلة الثالثة: تكثيفات الجهود البحثية وولادة نظرية رأس المال الفكري

تركزت الجهود في منتصف التسعينات من القرن العشرين بشكل أساسي علي إيجاد نظرية لرأس المال الفكري تقوم علي مجموعة من الفروض

التي يمكن عن طريقها استنباط مجموعة من القوانين أو المبادئ التجريبية . وفيما يلي استعراض لأدلة نظرية رأس المال الفكري :

1. اعتمد مصطلح نظرية رأس المال الفكري Intellectual Capital Theory من قبل عدد من الكتاب المعروفين أمثال

Nerdurm & Erikson Nahapiet ,& Ghshal¹

¹ إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، نجم عبود نجم، (2008)، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الأردن

² http://www.ao_academy.org/docs/master_degree_letter_by_salah_hadi_al_hussaini_2807009.doc

³ Are Companies Thinking Smart, Guthrie, J., and R. Petty, "(2000)," Australian CPA, 19 July 2000, pp. 15-31

⁴ Intellectual Capital, Stewart, T., (1999) London: Nicholas Brealey Publishing,

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

2. اتفقت الشركات المهتمة باستخراج القيمة من موجوداتها غير الملموسة والمشاركة في اجتماع إدارة رأس المال الفكري.²
3. صيغت افتراضات النظرية علي النحو الآتي :³
 - أ- قيمة رأس المال الفكري كموجود غير ملموس يتجاوز قيمة الموجودات الملموسة.
 - ب- رأس المال الفكري هو المادة الأم التي تتولد منها النتائج المالية .
 - ت- المقياس المالي لرأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية للشركة.
 - ث- رأس المال الفكري يعد أداة تحليل استراتيجي.
 - ج- رأس المال الفكري هو دالة تحديات المعرفة المعومة مع مظلة المعرفة .
 - ح- رأس المال الفكري إذا تراكم يزيد من إنتاجية المنظمات.
4. حددت مبادئ رأس المال الفكري بما يأتي:⁴
 - أ- حركية المفهوم: أن مفهوم رأس المال الفكري مفهوم غير ثابت ، بل حركي متجدد، لأنه يمثل قوة فاعلة التكيف مع متغيرات البيئة .
 - ب- الأداء الواقعي: يكشف ناتج رأس المال الفكري من خلال الأداء الميداني في الواقع.
 - ت- الالتزام الحقيقي: الدور الجوهرى لرأس المال الفكري هو الالتزام العالي في الأداء والإبداع والتحديد.
 - ث- تكامل المقومات: يعامل رأس المال الفكري كوحده واحده متكاملة ذات تفاعل مستمر.
 - ج- الفائدة المتعددة: يمكن الإفادة من رأس المال الفكري في مراحل وعمليات مختلفة في الوقت نفسه.
 - ح- التقويم والقياس: توليد القيمة للمنظمة وتعظيمها يعتمد علي القياس والتقويم المستمر.
5. اجترت مصطلحات رأس المال الفكري العديد من المصطلحات المعاصرة تدور حول المصطلح الأساسي وهو رأس المال الفكري (IC) Intellectual Capital أو تتخذ أساس لمعالجة فكرة أو موضوع جديد، ومن هذه المصطلحات الأتي :

3.2. أهمية رأس المال الفكري

إستحوذ رأس المال الفكري Intellectual Capital على إهتمام كبير في الوقت الحاضر من حيث المفهوم والعناصر وتحديد قيمته وذلك إلى عدة أسباب منها:⁵

1. مساهمته في رفع قيمة وكفاءة منظمة الأعمال وتحقيق الميزة التنافسية.
2. يساهم في إستمرارية امتلاك القدرة التنافسية، والاستفادة منها في تعزيز قدرة الأنشطة.
3. يلعب رأس المال الفكري دوراً هاماً في نجاح المنظمات في الوقت الحاضر.
4. يستمد رأس المال الفكري جزء كبير من أهميته من كون أن رأس المال البشرى يعتبر أحد مكوناته الهامة.
5. قياس الأصول غير الملموسة يساعد الإدارة على أن تركز إهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري.

¹¹ إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، سعد علي العنزي وصالح احمد علي ، (2009) دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن

² Profiting From Intellectual Capital Learning From Leading Companies, Harrison, S & Sullivan, P, , Journal Of Intellectual Capital , 2000, Vol:1 , No:1 .

³ أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، سعد علي العنزي، (2001)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد العدد (28) لسنة 2001

⁴ The power Of Mind At Work: Organizational Intelligence in Action, Albrecht , K ., (2003) , McGraw-Hill , , New York

⁵ Intellectual Capital Thinking ahead, Sveiby, K. , (2001), CAP, Australian

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

6. إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري تكون لها القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة وتدعم الاستخدام العلمي للمعلومات، بما يؤدي إلى تعزيز الأداء المنظمي والتكيف مع البيئة.
7. تبرز أهمية رأس المال الفكري من كونه يمثل ميزة تنافسية للمنظمة.
8. يمثل رأس المال الفكري لمنظمات اليوم العنصر الرئيس لما تشتريه وتبيعه والمادة الخام التي تعمل بها المنظمة. عموماً أن المنظمات تتعرض إلى إحدى المشكلات التالية أو كلها إذا لم تصنع إستراتيجية مناسبة للمحافظة على رأس المال الفكري:¹
 1. قد يتأثر رأس المال الفكري بشكل سالب مما يؤدي إلى تخفيض القيمة السوقية للمنظمة.
 2. قد يهاجر رأس المال الفكري إلى منظمات أو دول أخرى، مما يؤثر على شكل المنافسة.
 3. قد يعرقل رأس المال الفكري المنظمة إذا أخفقت المنظمات في معرفة رغباته وحاجاته.

4.2. مكونات رأس المال الفكري

- أختلف المفكرون والمهتمون بقضايا رأس المال الفكري في تحديد مكوناته ، حيث يرى البعض بأنه يتكون من رأس المال الهيكلية ورأس المال البشري، ويقصد برأس المال الهيكلية المعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو بشكل نهائي ، ويكون مخزناً في قواعد بيانات ، ومستندات ، وبرامج جاهزة ، ومكون مادي للحاسب الآلي Hardware وهياكل تنظيمية.
- أما رأس المال البشري فيقصد به العاملون وما يملكونه من معارف.
- وقد قدم Sveiby تقسيم آخر لرأس المال الفكري بالمنظمة على النحو التالي:²
1. كفاءة العاملين Competence (التعليم والخبرة).
 2. الهيكل الداخلي (الشكل القانوني للمنظمة، الإدارة ، النظم وثقافة المنظمة والبرامج الجاهزة).
 3. الهيكل الخارجي (العلاقات التجارية ، العلاقات مع العملاء ، العلاقات مع الموردين).
- أما Brooking فقد قسم رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر رئيسية هي:³
- أصول السوق غير الملموسة، الأصول البشرية، أصول الملكية الفكرية، أصول البنية التحتية.

5.2. خصائص رأس المال الفكري

- تتمثل خصائص رأس المال الفكري فيما يلي:⁴
1. الخصائص التنظيمية: والمتمثل في الهيكل التنظيمي العضوي المرن ولا مركزية الإدارة.
 2. الخصائص المهنية: ويقصد به التعليم المنظمي والتدريب الإثاري وليس الأكاديمي فقط.
 3. الخصائص السلوكية والشخصية: يعني به المبادرة والثقة بالنفس في ظروف عدم التأكد.

6.2. طرق قياس رأس المال الفكري

¹ العنزي وصالح، 2009 (مرجع سابق)

² Sveiby, (2001) (Obcit)

³Intellectual Capital: Core Asset for the third Millennium enterprise, Brooking, Thomsen Business Press Chicago, 2002, Vol: 2, No: 72

⁴ الخصائص السلوكية للطلبة المتميزين: دراسة عملية ، مجلة مركز البحوث التربوية، عفاف شكري حداد واديا هابل السور، (1999)، العدد 15 السنة الثامنة، قطر .

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

تضاربت الآراء في عملية تحديد طرق قياس رأس المال الفكري ، فهناك من يؤيد عملية قياسه مباشرة كأصل غير ملموس ، وهناك من يرى ضرورة قياسه من خلال مدخل قياس قيمته كمورد بشري ، وفيما يلي استعراض لهذه الآراء:

أولاً: طريقة قياس رأس المال الفكري كأصل غير ملموس: ويتم ذلك من خلال:¹

1. القيمة السوقية والقيمة الدفترية للشركة: يمكن احتسابه وفق ما يأتي: رأس المال الفكري = القيمة السوقية - القيمة الدفترية للشركة. ورغم أهمية هذه الطريقة وواقعيتها إلى حد كبير، إلا أنها تواجه بعض الانتقادات فمثلاً إن بعض الشركات لا تتعامل مع أسواق الأوراق المالية و بالتالي ليس لها قيمة سوقية يمكن تحديدها بسهولة. ومثل هذه الشركات يصعب قياس رأس مالها الفكري وفق هذه الطريقة.
2. أسلوب الاستبعاد: ويعتمد هذا الأسلوب على إستبعاد الدخل المتوقع من الأصول المالية والأصول الملموسة، من العوائد السابقة والمتوقعة للحصول على عوائد المعرفة في الشركات.
3. أسلوب نماذج التكلفة: يفترض أسلوب نماذج التكلفة أنه لفهم قيمة المعرفة لا بد من حساب تكلفتها أو قيمتها السوقية، وأن القيمة السوقية لمعرفة الفرد تمثل أحد المقاييس بقيمة المعرفة لدى هذا الفرد.
4. أسلوب التركيز على المخرجات: حيث أن المعرفة غير ملموسة وغير مدرجة أو مرئية وأن المعرفة مسئولة عن المخرجات لذلك يتم قياس تأثيرات المعرفة فقط.

ثانياً: طريقة قياس رأس المال الفكري من خلال مداخل قياس قيمته كمورد بشري:² ويتم ذلك بعدة طرق للقياس منها:

1. مدخل التكلفة التاريخية لقياس قيمة الموارد البشرية:

يرى هذا المدخل أن التكلفة اللازمة للحصول على الموارد البشرية هي التي تحدد قيمتها بمعنى أن التكاليف اللازمة لتعيين أفراد مؤهلين تعتبر أساس تطبيقي عملي للتكاليف التاريخية.

2. مدخل تكلفة الإحلال كمقياس قيمة الموارد البشرية:

يقصد بتكلفة الإحلال التضحية التي ستحملها المنظمة اليوم لإحلال موارد بشرية بدلاً من الموجودة الآن، ويتم قياس تكلفة الإحلال كما يلي:

تكلفة الإحلال = تكلفة الاستقطاب + تكلفة الاختيار + تكلفة التعيين + تكلفة التوظيف + تكلفة التدريب والتوجيه الرسمي + تكلفة التدريب أثناء العمل + وقت المدرب + الإنتاجية الضائعة أثناء التدريب + تكاليف الانفصال + تكاليف الإنتاج المفقود أثناء الانفصال + تكاليف الفرصة للوضع الحالي.

3. مدخل العوائد المستقبلية لقياس قيمة الموارد البشرية:

يحاول هذا المدخل قياس قيمة الموارد البشرية بالتنبؤ وتقدير العوائد المستقبلية التي يمكن الحصول عليها من هذه الموارد.

4. مدخل النموذج المقترح لتحديد قيمة رأس المال البشري:

يحاول الباحثون في هذا المجال تغطية كل جوانب القصور من خلال تقديم نموذج متكامل مقترح لقياس قيمة رأس المال البشري على مستوى المنظمة .

وتتمثل العوامل المؤثرة في مساهمات الأفراد في هذا الشأن في الآتي:¹

¹ نجم 2008 (مرجع سابق)

² الاتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة ، محمد عواد الزيدات، (2008) دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ،

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

- درجة توافق التعليم من حيث المستوى والنوع مع احتياجات الوظيفة.
 - درجة توافق الخصائص الشخصية للفرد مثل القيم والاتجاهات مع الوظيفة والمنظمة.
- بناءً على ما سبق يمكن تطوير النموذج المقترح لقياس رأس المال البشرى على النحو التالي:
- قيمة رأس المال البشرى = دالة في (تكاليف الاستقطاب + تكاليف الاختيار + تكاليف التعويضات + تكاليف التدريب والتنمية + تكاليف الميزات الإضافية + قيمة الرضا الوظيفي + قيمة دافعية العمل + قيمة الاندماج الوظيفية + قيمة الالتزام التنظيمي + قيمة سلوك المواطنة التنظيمي).²

7.2. التعريف بعينة البحث:

أولاً: شركة زين للاتصالات

كانت الشركة الوحيدة للهاتف السيار في السودان، بدأت هذه الشركة العمل في السودان في فبراير 1997 كأول موفر لخدمات الهاتف السيار في السودان. وكانت الشركة تعمل في السابق كجزء من الشركة السودانية للاتصالات المحدودة " سودا تل " عبر مساهمين من القطاعين العام والخاص حتى العام 2006 ، عندما آلت ملكيتها كاملةً إلى مجموعة الاتصالات المتنقلة MTC .

ثانياً: شركة سودانيا للاتصالات:

انبثقت هذه الشركة كواحدة من شركات مجموعة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) والتي أنشئت (سوداتل) في سبتمبر 1993م كشركة مساهمة عامة. تشارك الحكومة فيها بنسبة 60% من رأس المال المدفوع ، إلى جانب مستثمرين سودانيين وأجانب. بدأ العمل الانتقالي للشركة مع المؤسسة العامة للمواصلات السلوكية واللاسلكية في يوم 13 | 9 | 1993م ، وبدأت العمل كشركة ناقلة للحركة وذات نشاط فعلي في يوم 1 | 2 | 1994م. (سودا تل، 1999)

ثالثاً: شركة MTN للاتصالات :

بدأت بإسـم شركة أريـبا في العام 2006م وتحوّلت في يونيو 2007 إلى شركة MTN سودان (MTN) Mobile Telephone Network Group

3. إجراءات الدراسة The Study Procedures

1.3. أدوات جمع بيانات الدراسة

تم اعتماد على إستبانة خماسية الإستجابة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة لقياس الجوانب التالية:

1. مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان بتطوير رأس المال الفكري.

¹ Costing Human Resources: The Financial Impact of Behavior in Organizations, Cascia, W., Boston: PWS-Kent, 1998

² <http://ahmedkordy.blogspot.com/2011/04/intellectual-capital.html>

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري
من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

2. إستقطاب رأس المال الفكري.

3. أهمية بناء رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

2.3. المعالجات الإحصائية

تم تفرغ وتحليل بيانات البحث باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.
2. اختبار الفاكرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة ومعامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات
3. اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات ومقياس ليكرت الخماسي وذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب كما في الجدول (1).

جدول (1) أوزان مقياس ليكرت الخماسي

| الوزن | الرأي |
|-------|-----------------|
| 1 | أوافق تماما |
| 2 | أوافق |
| 3 | لا أرى |
| 4 | لا أوافق |
| 5 | لا أوافق إطلاقا |

المصدر: التحليل الإحصائي

تم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح لكل مستوى أو رأى ، الجدول (2)
يوضح ذلك :

جدول (2) قيم المتوسط المرجح لإستجابات عينة البحث

| المتوسط المرجح | المستوى |
|----------------|-----------------|
| من 1- 1.79 | أوافق تماما |
| من 1.80 – 2.59 | أوافق |
| من 2.60 – 3.39 | لا أرى |
| من 3.40 – 4.19 | لا أوافق |
| من 4.20 – 5.00 | لا أوافق إطلاقا |

المصدر: التحليل الإحصائي

3.3. مجتمع وعينة الدراسة :

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع موظفي شركات الاتصالات بالسودان (زين - سوداني - MTN)، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بحجم 10.2% من إجمالي مجتمع البحث والتي يبلغ 1,763 موظف وبلغ عدد العينة المختارة 180 موظف وتم توزيع الاستبانة عليهم وتم استرداد 150 استبانة أي بنسبة استرداد تبلغ 83%. الجدول (3) يبين خصائص عينة الدراسة، حيث وجد أن 14% من العينة من فئة الموظفين، و18% من رؤساء أقسام، و35% من العينة مدراء وحدات، و28% منهم مدراء قطاعات، و5% مدراء عامين.

جدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

| الوظيفة | | | | | | | Total |
|---------|-------|-------|----------|-----------|-----------|----------|--------|
| الشركة | | موظف | رئيس قسم | مدير وحدة | مدير قطاع | مدير عام | |
| زين | Count | 7 | 10 | 17 | 14 | 2 | 50 |
| | % | 4.7% | 6.7% | 11.3% | 9.3% | 1.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 6 | 8 | 18 | 15 | 3 | 50 |
| | % | 4.0% | 5.3% | 12.0% | 10.0% | 2.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 8 | 9 | 18 | 13 | 2 | 50 |
| | % | 5.3% | 6.0% | 12.0% | 8.7% | 1.3% | 33.3% |
| Total | Count | 21 | 27 | 53 | 42 | 7 | 150 |
| | % | 14.0% | 18.0% | 35.3% | 28.0% | 4.7% | 100.0% |

المصدر: الدراسة الميدانية

4. تحليل بيانات البحث Data Analysis

أولاً: الإستجابة لعبارات المحور الأول الإهتمام بتطوير رأس المال الفكري.

الفقرة (1): تعمل الشركة على إستكشاف الكوادر البشرية التي تتمتع بقدرات عقلية متميزة

أغلب مفردات عينة الدراسة لا يوافقون علي أن الشركة تعمل علي إستكشاف الكوادر البشرية التي تتمتع بقدرات عقلية متميزة (46% لا

يوافقون إطلاقاً، و27% لا يوافقون). الجدول (4)

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

جدول (4) التوزيع التكراري للفقرة (1) من المحور الأول

| استكشاف الكوادر البشرية التي تتمتع بقدرات عقلية متميزة | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 3 | 7 | 11 | 10 | 19 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 7.3% | 6.7% | 12.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 1 | 7 | 17 | 24 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.7% | 11.3% | 16.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 2 | 7 | 14 | 26 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 4.7% | 9.3% | 17.3% | 33.3% |
| Total | Count | 5 | 10 | 25 | 41 | 69 | 150 |
| | % | 3.3% | 6.7% | 16.7% | 27.3% | 46.0% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (2): تعمل الشركة على تدريب كوادرها البشرية التي يتوقع تميزها في المستقبل

أغلب مفردات عينة الدراسة لا يوافقون على أن الشركة تقوم بتدريب الكوادر البشرية التي يتوقع تميزها في المستقبل (49% لا يوافقون

إطلاقاً، و30% لا يوافقون). الجدول (5)

جدول (5) التوزيع التكراري للفقرة (2) من المحور الأول

| تدريب الكوادر البشرية التي يتوقع تميزها في المستقبل | | | | | | | Total |
|---|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 17 | 25 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 11.3% | 16.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 2 | 6 | 16 | 25 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 4.0% | 10.7% | 16.7% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 5 | 9 | 12 | 23 | 50 |
| | % | .7% | 3.3% | 6.0% | 8.0% | 15.3% | 33.3% |
| Total | Count | 3 | 8 | 21 | 45 | 73 | 150 |
| | % | 2.0% | 5.3% | 14.0% | 30.0% | 48.7% | 100.0% |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (3): تعمل الشركة على إدماج القدرات البشرية المتميزة في اللجان المتخصصة في معالجة مشاكل الشركة

معظم مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن الشركة تعمل على إدماج القدرات البشرية المتميزة في اللجان المختصة بمعالجة مشاكل الشركة

(47% لا يوافقون إطلاقاً، و29% لا يوافقون). الجدول (6)

جدول (6) التوزيع التكراري للفقرة (3) من المحور الأول

| إدماج القدرات المتميزة في اللجان المختصة بمشاكل الشركة | | | | | | | Total |
|--|-------|--------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | أوافق تماماً | أوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 3 | 7 | 12 | 11 | 17 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 8.0% | 7.3% | 11.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 4 | 0 | 2 | 18 | 26 | 50 |
| | % | 2.7% | .0% | 1.3% | 12.0% | 17.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 2 | 5 | 14 | 28 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 3.3% | 9.3% | 18.7% | 33.3% |
| Total | Count | 8 | 9 | 19 | 43 | 71 | 150 |
| | % | 5.3% | 6.0% | 12.7% | 28.7% | 47.3% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (4): تعمل الشركة على التحفيز المادي والمعنوي للكوادر البشرية المتميزة

معظم مفردات عينة الدراسة لا يوافقون على أن الشركة تعمل على التحفيز المادي والمعنوي للكوادر البشرية المتميزة (51% لا يوافقون

إطلاقاً، و35% لا يوافقون). الجدول (7)

جدول (7) التوزيع التكراري للفقرة (4) من المحور الأول

| التحفيز المادي والمعنوي للكوادر البشرية المتميزة | | | | | | | Total |
|--|-------|--------------|-------|---------|----------|------------------|-------|
| الشركة | | اوافق تماماً | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 17 | 25 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 11.3% | 16.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 1 | 6 | 15 | 27 | 50 |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

| | | | | | | | |
|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|--------|
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.0% | 18.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 1 | 4 | 20 | 24 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 2.7% | 13.3% | 16.0% | 33.3% |
| Total | Count | 3 | 3 | 16 | 52 | 76 | 150 |
| | % | 2.0% | 2.0% | 10.7% | 34.7% | 50.7% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (5): تعمل الشركة على توفير فرص الترقى للكوادر البشرية المتميزة

أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن الشركة توفر فرص الترقى للكوادر البشرية المتميزة (51% لا يوافقون إطلاقاً، و 22% لا

يوافقون). الجدول (8)

جدول (8) التوزيع التكراري للفقرة (5) من المحور الأول

| توفير فرص الترقى للكوادر البشرية المتميزة | | | | | | | Total |
|---|-------|--------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماماً | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 1 | 4 | 9 | 14 | 22 | 50 |
| | % | .7% | 2.7% | 6.0% | 9.3% | 14.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 2 | 5 | 7 | 9 | 27 | 50 |
| | % | 1.3% | 3.3% | 4.7% | 6.0% | 18.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 2 | 6 | 4 | 10 | 28 | 50 |
| | % | 1.3% | 4.0% | 2.7% | 6.7% | 18.7% | 33.3% |
| Total | Count | 5 | 15 | 20 | 33 | 77 | 150 |
| | % | 3.3% | 10.0% | 13.3% | 22.0% | 51.3% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

ثانياً : الإستجابة لعبارات المحور الثاني إستقطاب رأس المال الفكري

الفقرة (1): تعمل الشركة على متابعة الوسائط الإعلامية للحصول علي الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات إدارية متميزة.

جدول (9) التوزيع التكراري للفقرة (1) من المحور الثاني

| متابعة الوسائط الإعلامية للحصول علي الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات عقلية وإدارية متميزة | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 0 | 2 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .0% | 1.3% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 2 | 9 | 10 | 11 | 18 | 50 |
| | % | 1.3% | 6.0% | 6.7% | 7.3% | 12.0% | 33.3% |
| Total | Count | 3 | 12 | 22 | 43 | 70 | 150 |
| | % | 2.0% | 8.0% | 14.7% | 28.7% | 46.7% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

يبين الجدول (9) أن أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق علي أن الشركة تقوم بمتابعة الوسائط الإعلامية للحصول علي الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات عقلية وإدارية متميزة (47% لا يوافقون إطلاقاً، و29% لا يوافقون).

الفقرة (2): تعمل الشركة على خلق فرص جاذبة لتوظيف المتميزين بغض النظر عن أماكن وجودهم .

يبين الجدول (10) أن أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق علي أن الشركة تعمل على خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن أماكن وجودهم (51% لا يوافقون إطلاقاً، و31% لا يوافقون).

جدول (10) التوزيع التكراري للفقرة (2) من المحور الثاني

| خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن أماكن وجودهم | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|-------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

| | | | | | | | |
|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|--------|
| MTN | Count | 1 | 1 | 9 | 15 | 24 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 6.0% | 10.0% | 16.0% | 33.3% |
| Total | Count | 3 | 3 | 21 | 47 | 76 | 150 |
| | % | 2.0% | 2.0% | 14.0% | 31.3% | 50.7% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (3): تعمل الشركة على خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن إهتمامهم الإثني أو الديني أو السياسي.

جدول (11) التوزيع التكراري للفقرة (3) من المحور الثاني

| خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن إهتمامهم الإثني أو الديني أو السياسي | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 3 | 7 | 11 | 11 | 18 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 7.3% | 7.3% | 12.0% | 33.3% |
| سوداني | Count | 3 | 7 | 11 | 11 | 18 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 7.3% | 7.3% | 12.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 2 | 6 | 6 | 9 | 27 | 50 |
| | % | 1.3% | 4.0% | 4.0% | 6.0% | 18.0% | 33.3% |
| Total | Count | 8 | 20 | 28 | 31 | 63 | 150 |
| | % | 5.3% | 13.3% | 18.7% | 20.7% | 42.0% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الجدول (11) يبين أن أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن الشركة تعمل على خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن إهتمامهم الإثني أو الديني أو السياسي (42% لا يوافقون إطلاقاً، و 21% لا يوافقون).

الفقرة (4): تعمل الشركة على التخلي التدريجي عن العمالة البيروقراطية .

بالنظر للجدول (12) نجد أن أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن الشركة تعمل على التخلي التدريجي عن العمالة التي تتسم بالبيروقراطية. (45% لا يوافقون إطلاقاً، و 29% لا يوافقون).

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

جدول (12) التوزيع التكراري للفقرة (4) من المحور الثاني

| التخلي التدريجي عن العمالة التي تتسم بالبيروقراطية | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 3 | 8 | 11 | 12 | 16 | 50 |
| | % | 2.0% | 5.3% | 7.3% | 8.0% | 10.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 2 | 7 | 15 | 25 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 4.7% | 10.0% | 16.7% | 33.3% |
| Total | Count | 5 | 11 | 24 | 43 | 67 | 150 |
| | % | 3.3% | 7.3% | 16.0% | 28.7% | 44.7% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (5): تركز الشركة على توظيف الأفراد الذين يمتلكون القدرة على الإبداع

بالنظر للجدول (13) نجد أن أغلب مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن الشركة تركز على توظيف الأفراد الذين يمتلكون القدرة على

الإبداع. (49% لا يوافقون إطلاقاً، و28% لا يوافقون).

جدول (13) التوزيع التكراري للفقرة (5) من المحور الثاني

| التركيز على توظيف الأفراد الذين يمتلكون القدرة على الإبداع | | | | | | | Total |
|--|-------|-------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 0 | 2 | 5 | 16 | 27 | 50 |
| | % | .0% | 1.3% | 3.3% | 10.7% | 18.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 7 | 12 | 10 | 20 | 50 |
| | % | .7% | 4.7% | 8.0% | 6.7% | 13.3% | 33.3% |
| Total | Count | 2 | 10 | 23 | 42 | 73 | 150 |
| | % | 1.3% | 6.7% | 15.3% | 28.0% | 48.7% | 100.0% |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

ثالثاً: الإستجابة لعبارات المحور الثالث أهمية بناء رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية

الفقرة (1): إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمة.

الجدول (14) يبين أن معظم مفردات عينة الدراسة لا توافق علي أن إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمة. (53% لا يوافقون إطلاقاً، و29% لا يوافقون).

جدول (14) التوزيع التكراري للفقرة (1) من المحور الثالث

| إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمة | | | | | | | Total |
|---|-------|--------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماماً | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 16 | 26 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.7% | 17.3% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 2 | 5 | 13 | 29 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 3.3% | 8.7% | 19.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 3 | 7 | 14 | 25 | 50 |
| | % | .7% | 2.0% | 4.7% | 9.3% | 16.7% | 33.3% |
| Total | Count | 3 | 6 | 18 | 43 | 80 | 150 |
| | % | 2.0% | 4.0% | 12.0% | 28.7% | 53.3% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (2): امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية الكلية للشركة

الجدول (15) يبين أن معظم مفردات عينة الدراسة لا توافق علي أن إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية الكلية للشركة (41% لا يوافقون إطلاقاً، و22% لا يوافقون).

جدول (15) التوزيع التكراري للفقرة (2) من المحور الثالث

| إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية الكلية للشركة | | | | | | | Total |
|---|-------|--------------|-------|---------|----------|------------------|-------|
| الشركة | | اوافق تماماً | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 3 | 7 | 10 | 11 | 19 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 6.7% | 7.3% | 12.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 7 | 9 | 13 | 20 | 50 |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

| | | | | | | | |
|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | % | .7% | 4.7% | 6.0% | 8.7% | 13.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 2 | 7 | 9 | 9 | 23 | 50 |
| | % | 1.3% | 4.7% | 6.0% | 6.0% | 15.3% | 33.3% |
| Total | Count | 6 | 21 | 28 | 33 | 62 | 150 |
| | % | 4.0% | 14.0% | 18.7% | 22.0% | 41.3% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (3): امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى جعل الخدمة المقدمة في موقف ريادي
الجدول (16) يؤكد عدم إتفاق مفردات العينة على أن امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى جعل خدمة الشركة في موقف ريادي.
(53% لا يوافقون إطلاقاً، و26% لا يوافقون).

جدول (16) التوزيع التكراري للفقرة (3) من المحور الثالث

| إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى جعل خدمة الشركة في موقف ريادي | | | | | | | Total |
|---|-------|-------------|-------|---------|----------|------------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقاً | |
| زين | Count | 1 | 5 | 9 | 13 | 22 | 50 |
| | % | .7% | 3.3% | 6.0% | 8.7% | 14.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 0 | 1 | 6 | 14 | 29 | 50 |
| | % | .0% | .7% | 4.0% | 9.3% | 19.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 2 | 7 | 12 | 28 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 4.7% | 8.0% | 18.7% | 33.3% |
| Total | Count | 2 | 8 | 22 | 39 | 79 | 150 |
| | % | 1.3% | 5.3% | 14.7% | 26.0% | 52.7% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفقرة (4): امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تمكين الشركة من الحصول على حصة سوقية أكبر.
الجدول (17) يبين أن معظم مفردات عينة الدراسة لا توافق على أن امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تمكين الشركة من الحصول على حصة سوقية أكبر (55% لا يوافقون إطلاقاً، و27% لا يوافقون).

الفقرة (5): امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تحقيق مستوي عالي من رضا العملاء

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

جدول (17) التوزيع التكراري للفقرة (4) من المحور الثالث

| إمتلاك الشركة لقدرات بشرية نادرة يؤدي إلي تمكين الشركة من الحصول علي حصة سوقية أكبر | | | | | | | Total |
|---|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 1 | 1 | 6 | 17 | 25 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 11.3% | 16.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 1 | 1 | 6 | 15 | 27 | 50 |
| | % | .7% | .7% | 4.0% | 10.0% | 18.0% | 33.3% |
| MTN | Count | 2 | 5 | 3 | 9 | 31 | 50 |
| | % | 1.3% | 3.3% | 2.0% | 6.0% | 20.7% | 33.3% |
| Total | Count | 4 | 7 | 15 | 41 | 83 | 150 |
| | % | 2.7% | 4.7% | 10.0% | 27.3% | 55.3% | 100.0% |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

بالنظر للجدول (18) نجد أن معظم مفردات عينة الدراسة لا توافق علي أن إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تحقيق مستوى عالي من رضا العملاء (43% لا يوافقون إطلاقاً، و24% لا يوافقون).

جدول (18) التوزيع التكراري للفقرة (5) من المحور الثالث

| إمتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى تحقيق مستوى عالي من رضا العملاء | | | | | | | Total |
|---|-------|-------------|-------|---------|----------|-----------------|--------|
| الشركة | | اوافق تماما | اوافق | لا أدري | لا اوافق | لا اوافق إطلاقا | |
| زين | Count | 3 | 7 | 10 | 11 | 19 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 6.7% | 7.3% | 12.7% | 33.3% |
| سوداني | Count | 3 | 7 | 12 | 11 | 17 | 50 |
| | % | 2.0% | 4.7% | 8.0% | 7.3% | 11.3% | 33.3% |
| MTN | Count | 1 | 2 | 5 | 14 | 28 | 50 |
| | % | .7% | 1.3% | 3.3% | 9.3% | 18.7% | 33.3% |
| Total | Count | 7 | 16 | 27 | 36 | 64 | 150 |
| | % | 4.7% | 10.7% | 18.0% | 24.0% | 42.7% | 100.0% |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

5. إختبار الفرضيات Test of Hypotheses

الفرضية الأولى: لا تهتم أغلب منظمات الخدمات بالسودان بتطوير رأس المال الفكري والبشري.

بالرجوع لمقياس ليكرت بالجدول (2) وبيانات الجدول (19) نلاحظ أن المتوسط المرجح لإجمالي المحور والذي يقيس مستوى إهتمام شركات الخدمات بالسودان بتطوير رأس المال الفكري هو 4.1373 وهو ما يعني عدم الموافقة. ويعضد ذلك الانحراف المعياري (54051). وكذلك قيمة الفاكرونباخ لعبارات المحور (755).

جدول (19) نتائج تحليل واختبار فقرات الفرضية الأولى

| عبارات المحور | N | Mean | Std. Deviation | الفا كرونباخ | النتيجة |
|---|-----|--------|----------------|--------------|------------------|
| إستكشاف الكوادر البشرية التي تتمتع بقدرات عقلية متميزة | 150 | 4.06 | 1.094 | .761 | لا أوافق |
| تدريب الكوادر البشرية التي يتوقع تميزها في المستقبل | 150 | 4.18 | .997 | .759 | لا أوافق |
| إدماج القدرات البشرية المتميزة في اللجان المتخصصة لمعالجة مشاكل الشركة. | 150 | 4.07 | 1.151 | .760 | لا أوافق |
| التحفيز المادي والمعنوي للكوادر البشرية المتميزة | 150 | 4.30 | .888 | .762 | لا أوافق إطلاقاً |
| توفير فرص الترقى للكوادر البشرية المتميزة | 150 | 4.08 | 1.162 | .759 | لا أوافق |
| تحليل إجمالي المحور | 150 | 4.1373 | .54051 | .755 | لا أوافق |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

ومن خلال الوقوف على البيانات الواردة بالجدول (20) يتضح إن الوسط الحسابي يساوى (4.13) والوزن النسبي يعادل 83 % وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد 60%، وقيمة اختبار t المحسوبة تساوى (85.00) وهى أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.98) عند درجة حرية (149) ومستوى الدلالة تساوى (0.000) وهى أقل من 0.05، ويدل هذا بوضوح على قبول الفرضية الأولى التي تنص على أن: أغلب منظمات الخدمات بالسودان لا تهتم بتطوير رأس المال الفكري الخاص بها.

جدول (20) إختبار (One Sample T test) لاختبار للفرضية الأولى

| الوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمة t المحسوبة | قيمة t الجدولية | مستوى الدلالة | درجات الحرية |
|---------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|
| 4.13 | 83.00 | 85.00 | 1.98 | 0.000 | 149 |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

الفرضية الثانية: أغلب منظمات الخدمات بالسودان لا تعمل على إستقطاب رأس المال الفكري والبشري.

بالرجوع لمقياس ليكرت بالجدول (2) وبيانات الجدول (21) نلاحظ أن المتوسط المرجح لإجمالي المحور والذي يقيس مستوى إستقطاب شركات الخدمات بالسودان لرأس المال الفكري هو 4.1013 وهو ما يعني عدم الموافقة. ويعضد ذلك الانحراف المعياري (48258). وكذلك قيمة الفاكرونباخ لعبارات المحور (.754).

ومن خلال النظر للبيانات الواردة بالجدول (22) إن الوسط الحسابي يساوى (4.07) والوزن النسبي يساوى 84% وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد 60%، وقيمة اختبار t المحسوبة تساوى (83.69) وهى أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.98) عند درجة حرية (149) ومستوى الدلالة تساوى (0.000) وهى أقل من 0.05 ، وهو ما يشير صراحة إلى قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أن: أغلب منظمات الخدمات بالسودان لا تعمل على استقطاب رأس المال الفكري .

جدول (21) نتائج تحليل واختبار فقرات الفرضية الثانية

| عبارات المحور | N | Mean | Std. Deviation | الفا كرونباخ | |
|---|-----|--------|----------------|--------------|------------------|
| تخفيض تكاليف الخدمة. | 150 | 4.27 | .962 | .759 | لا أوافق إطلاقاً |
| زيادة الإنتاجية الكلية للشركة. | 150 | 3.83 | 1.225 | .757 | لا أوافق |
| جعل الخدمة المقدمة في موقف ريادي. | 150 | 4.23 | .979 | .756 | لا أوافق إطلاقاً |
| تمكين الشركة من الحصول على حصة سوقية أكبر | 150 | 4.28 | 1.004 | .756 | لا أوافق إطلاقاً |
| تحقيق مستوي عالي من رضا العملاء | 150 | 3.89 | 1.205 | .763 | لا أوافق |
| تحليل إجمالي المحور | 150 | 4.1013 | .48258 | .754 | لا أوافق |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

جدول (22) إختبار (One Sample T test) لاختبار للفرضية الثانية

| الوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمة t المحسوبة | قيمة t الجدولية | مستوى الدلالة | درجات الحرية |
|---------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|
| 4.07 | 84.00 | 83.69 | 1.98 | 0.000 | 149 |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

الفرضية الثالثة: لا تعتقد معظم منظمات الخدمات بالسودان في أهمية بناء رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية.

جدول (23) نتائج تحليل واختبار فقرات الفرضية الثالثة

| النتيجة | الفا كرونباخ | Std. Deviation | Mean | N |
|--------------------|-----------------|-------------------|--------|-----|
| لا أوافق | .752 | 1.054 | 4.10 | 150 |
| لا أوافق إطلاقا | .757 | .917 | 4.27 | 150 |
| لا أوافق | .759 | 1.262 | 3.81 | 150 |
| لا أوافق | .764 | 1.098 | 4.04 | 150 |
| لا أوافق | .765 | 1.004 | 4.16 | 150 |
| لا أوافق | .755 | .51373 | 4.0747 | 150 |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

جدول (24) اختبار (One Sample T test) لاختبار الفرضية الثالثة

| الوسط الحسابي | الوزن النسبي | قيمة t المحسوبة | قيمة t الجدولية | مستوى الدلالة | درجات الحرية |
|---------------|--------------|-----------------|-----------------|---------------|--------------|
| 4.10 | 84.00 | 84.90 | 1.98 | 0.000 | 149 |

المصدر: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

بالنظر لمقياس ليكرت بالجدول (2) وبيانات الجدول (23) نلاحظ أن المتوسط المرجح لإجمالي المحور والذي يقيس مستوى إستقطاب شركات الخدمات بالسودان لرأس المال الفكري هو 4.0747 وهو ما يعني عدم الموافقة. ويعضد ذلك الانحراف المعياري (5.1373). وكذلك قيمة الفاكرونباخ لعبارات المحور (0.755).

البيانات الواردة بالجدول (24) تشير إلى أن الوسط الحسابي لعبارات المحور تعادل (4.10) والوزن النسبي 84% وهو أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% ، وقيمة اختبار t المحسوبة (84.90) وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوى (1.98) عند درجة حرية (149) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من 0.05 ، مما يدل على قبول الفرضية الثالثة: لا تعتقد معظم منظمات الخدمات بالسودان في أهمية آليات بناء رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية.

6. المناقشة والنتائج Discussion & Findings

من خلال تحليل بيانات البحث إستخلص البحث مجموعة من النتائج يمكن مناقشتها على النحو التالي:

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

أولاً: تشير النتائج في مجملها إلى إعتقاد معظم العاملين بضعف تفاعل شركات الاتصالات بالسودان مع مفاهيم رأس المال الفكري بشكل عام ورأس المال البشري على وجه الخصوص.

ثانياً: نشأ إعتقاد العاملين بشركات الاتصالات بالسودان بأن شركاتهم لا تهتم بتطوير وترقية رأس المال البشري، من عدم إعتقاد هذه الشركات على العنصر البشري لإحداث التطور والمواكبة بشكل أساسي، وإنما تتعامل مع هذا العنصر كعامل ثانوي يقل في مقامة عن مرتبة رأس المال المادي، وجاء هذا بسبب إهتمام هذه الشركات بحوسبة معظم عملياتها كسبا للوقت وتحسينا للجودة وهو أمر قد يعطل إعمال العقل البشري الأمر الذي يقود إلى مثل هذه الإعتقادات السالبة، بالرغم من أن معظم هذه الشركات تعمل على زيادة المال المستثمر للبحث والتطوير والتحديث وتعمل على نقل التقنية الحديثة من الخارج بشكل مستمر.

ثالثاً: يعتقد معظم العاملين أن شركات الإتصال بالسودان لا تعمل على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمبدعة والتميزة. هذا الإعتقاد ينشأ عند مقارنة الموارد المالية المخصصة لجلب التكنولوجيا مع الموارد المخصصة لإستقطاب الكوادر البشرية المتميزة، ذلك أن هذه المقارنات تأتي في غير صالح إستقطاب الموارد البشرية بالرغم من أن شركات الاتصالات بالسودان (دون غيرها من الشركات) هي الأكثر إستقطاباً للموارد البشرية المميزة بما توفره من مزايا عينية ونقدية للعاملين بها.

رابعاً: لا يعتقد العاملين بشركات الإتصال بالسودان في تفعيل شركاتهم لرأس المال الفكري والبشري لتعزيز الميزة التنافسية، وأن شركاتهم لا تستفيد من مواردها البشرية لتعزيز نقاط القوة التنظيمية وخفض التكاليف وزيادة الإنتاجية ورفع قيمة الأصول أو زيادة الأرباح بشكل عام، ذلك أنه وبالرغم من قناعة الإدارة العليا بشركات الإتصال بالسودان بدور الموارد البشرية في تطوير الشركة من خلال جلب التكنولوجيا الحديثة والتقنيات لتعزيز القدرات التنظيمية للشركة وتدريب وتأهيل الموارد البشرية محلياً وإقليمياً وعملياً لزيادة قدرات العاملين الأمر الذي يشير إلى إيمان الإدارة العليا بدور رأس المال البشري في الشأن التنافسي والتسويقي؛ إلا أن العاملين بهذه الشركات لا يعتقدون في هذا الإتجاه وهو أمر يستلزم المزيد من التقصي لمعرفة مصدر تلك الإعتقادات.

خامساً: من خلال المعلومات المتوفرة؛ لا توجد على أرض الواقع أي مشاكل أو معوقات تواجه منظمات الخدمات في السودان وتحد من قدرتها في بناء رأس مالها الفكري والبشري؛ لكن رغم ذلك فإن عمليات تطوير هذا العنصر لم تحظ بالاهتمام الكافي وذلك لعدم الوعي الكافي بالمفاهيم المتصلة برأس المال الفكري، فمن خلال الملاحظة المباشرة نجد أن معظم شركات الإتصال بالسودان تعمل على تقديم كافة الخدمات الإجتماعية والخيرية إستشعاراً منها بدورها ومسئوليتها تجاه المجتمع الذي تقوم بخدمته، وفي هذا تعزيز لقيم الولاء وحب الانتماء وهو أمر متصل بشكل مباشر برأس المال الزبائني وهو يعتبر أحد مكونات رأس المال الفكري، إضافة لما توفره هذه المساهمات من شحذ لدافعية العاملين وزيادة رضائهم وولائهم تجاه شركاتهم.

7. توصيات الدراسة: Study Recommendations

بناء على نتائج الدراسة؛ تعلي الدراسة التوصيات التالية:

1. تطوير معايير لقياس رأس المال الفكري والقدرات الإبداعية للعاملين بمنظمات الأعمال والعمل على تطوير قاعدة بيانات ملائمة تتعلق بالعاملين المبدعين فيها.
2. العمل على إدراج قيم مالية لرأس المال الفكري بميزانية المنظمات والشركات، تعزيزاً للموقف المالي للمنظمة.
3. إعطاء الأمر بعداً استراتيجياً من خلال الإهتمام بتطوير أدوات فاعلة لإستكشاف الكوادر البشرية المتميزة.
4. التعامل مع رأس المال الفكري على انه مورد رئيسي واستراتيجي من بين موارد المنظمة، والحفاظ عليه والعمل على تطويره بشكل مستمر، والتأكيد على أهمية دوره في نجاح الشركة والنظر إليه كميزة تنافسية هامة.

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

5. في ظل تزايد الاهتمام العالمي بحماية حقوق الملكية الفكرية ؛ توصي الدراسة شركات الاتصالات بالسعي لزيادة رأس المال المادي المستثمر في دعم البحث العلمي والتطوير والتوقف عن الاعتماد على التقنيات الجاهزة.
6. بالنظر للتجارب السابقة التي تم بناءها على أساس التكلفة والإحلال؛ تقترح الدراسة نموذجاً مبسطاً لقياس وتقدير رأس المال البشري على النحو الموضح بالشكل التالي:

نموذج مبسط لقياس قيمة رأس المال البشري للمفردة (X)

| القيمة الكلية | القيمة الجزئية | بيان (سنوي) |
|---------------|----------------|--|
| | | تكلفة العامل (X) أثناء مداومته للعمل: |
| | XX | المرتب والمزايا النقدية الخاصة |
| | XX | تكاليف التدريب الخاص |
| | XX | تكاليف الوقت الضائع أثناء التدريب |
| | (XX) | (-) الوفر الذي حققه العامل أثناء العمل * |
| XXXX | | التكاليف أثناء مداومة العامل للعمل |
| | | التكاليف في حال مغادرة العامل (X) للعمل: |
| | XX | التكاليف الإضافية الناتجة عن الإستعاضة بعامل بديل ** |
| | XX | التكلفة التقديرية لنقل الخبرة للشركات الأخرى *** |
| | (XX) | (-) الوفر الذي حققه العامل البديل * |
| XXXX | | التكاليف في حال مغادرة العامل للعمل: |
| XXXXXX | | القيمة التقديرية لرأس المال البشري للمفردة (X) |

- * ما قدمه العامل من قيمة إضافية خلال العام (وليس العمل الروتيني والرسمي المشار إليه بعقد العمل) مثل إستقطاب عملاء جدد بشكل مباشر، تخفيض كلفة تشغيل، تخفيض نزاعات العاملين أو بين الشركة والعملاء، إستحداث أفكار جديدة، تخفيض ساعات العمل وغيره.
- ** التكاليف المالية وغير المالية والناتجة عن زيادة الراتب أو زيادة تكاليف التدريب أو فقدان العملاء.
- *** تقدير كلفة نقل الأفكار والتقنيات وأسرار العمل الأخرى للشركات المنافسة.

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

المصادر والمراجع

أولاً : المصادر العربية

الكتب :

1. الاتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة، محمد عواد الزيادات، (2008) دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.
2. إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، نجم عبود نجم، (2008) الوراق للنشر والتوزيع ، ط2 ، الأردن.
3. إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، سعد علي العنزي واحمد علي صالح، (2009) دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

الدوريات

1. الخصائص السلوكية للطلبة المتميزين: دراسة عملية ، عفاف شكري حداد وناديا هاييل السرور، (1999)، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 15 للعام 1999، السنة الثامنة ، قطر.
2. المحاسبة عن عناصر رأس المال الفكري: دراسة تحليلية مع التطبيق علي رأس المال البشري ، سمية أمين علي، (2003) مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد الستون 2003.
3. أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، سعد علي العنزي، (2001)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد العدد (28) لسنة 2001.

ثانياً " المراجع باللغة الانجليزية :

الكتب :

1. Are Companies Thinking Smart, Guthrie, J., and R. Petty, (2000) Australian CPA, 19 July 2000, pp. 15-31.
2. Costing Human Resources: The Financial Impact of Behavior in Organizations, Cascia, W., (1998) Boston: PWS-Kent.
3. Intellectual Capital, Stewart, T., (1999) London: Nicholas Brealey Publishing,.
4. Intellectual Capital Thinking ahead , Sveiby , K . , (2001) CAP, Australian.
5. The power Of Mind at Work: Organizational Intelligence in Action, Albrecht, K., (2003) McGraw-Hill, New York.

الدوريات والمواقع:

1. Context-Specific Intellectual Capital – The Next Link In The Knowledge Chain, Singer, C., IBM System Journal, 2003 Vol: 42 , No:3 .
2. <http://ahmedkordy.blogspot.com/2011/04/intellectual-capital.html>.
3. http://www.ao_academy.org/docs/master_degree_letter_by_salah_hadi_al_hussaini_2807009.doc
4. Intellectual Capital: Core Asset for the third Millennium enterprise, Brooking, Thomsen, Business Press Chicago, 2002 Vol: 2, No: 72.

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار .د. خالد محمد عبدون خيرى

5. Profiting From Intellectual Capital Learning From Leading Companies , Harrison, S & Sullivan, P, Journal Of Intellectual Capital , 2000, Vol:1 , No:1 .

استبانة الدراسة

إسم الشركة: _____

ضع علامة صح √ أمام العبارة المناسبة لوضعك

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

| المحور الأول: الإهتمام بتطوير رأس المال الفكري | | | | | |
|--|--|-------------|-------|---------|-----------------|
| رقم | تعمل الشركة على: | أوافق تماما | أوافق | لا أدري | لا أوافق إطلاقا |
| 1 | إستكشاف الكوادر البشرية التي تتمتع بقدرات عقلية متميزة | | | | |
| 2 | تدريب كوادرها البشرية التي يتوقع تميزها في المستقبل | | | | |
| 3 | إدماج القدرات البشرية المتميزة في اللجان المتخصصة في معالجة مشاكل الشركة | | | | |
| 4 | التحفيز المادي والمعنوي للكوادر البشرية المتميزة | | | | |
| 5 | توفير فرص الترقى للكوادر البشرية المتميزة | | | | |
| المحور الثاني: إستقطاب رأس المال الفكري | | | | | |
| | تعمل الشركة على: | | | | |
| 1 | متابعة الوسائط الإعلامية للحصول على الأفراد الذين يتمتعون بكفاءات عقلية وإدارية متميزة | | | | |
| 2 | خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن أماكن وجودهم . | | | | |
| 3 | تعمل الشركة على خلق فرص جاذبة لتوظيف الأفراد المتميزين بغض النظر عن إنتمائهم الإثني أو الديني أو السياسي | | | | |
| 4 | التخلي التدريجي عن العمالة البيروقراطية . | | | | |
| 5 | توظيف الأفراد الذين يمتلكون القدرة على الإبداع . | | | | |

مستوى إهتمام منظمات الخدمات بالسودان برأس المال الفكري

من وجهة نظر العاملين بشركات الاتصالات بالسودان

أ.م.د. حسن محمد أحمد محمد مختار د. خالد محمد عبدون خيرى

| المحور الثالث: أهمية بناء رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | امتلاك الشركة لقدرات بشرية متميزة ونادرة يؤدي إلى : |
| | | | | | 1 تخفيض تكاليف الخدمة . |
| | | | | | 2 زيادة الإنتاجية الكلية للشركة |
| | | | | | 3 جعل الخدمة المقدمة في موقف ريادي |
| | | | | | 4 تمكين الشركة من الحصول علي حصة سوقية أكبر |
| | | | | | 5 تحقيق مستوي عالي من رضا العملاء |