**"العلاقة بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة "**

**دراسة تطبيقية في جامعة الفرات الاوسط التقنية .**

**م. مياده حياوي مهدي م . اميرة هاتف حداوي**

**الكلية التقنية الادارية /كوفة الكلية التقنية الادارية/كوفة**

[**amja.htf@jmail.com**](mailto:amja.htf@jmail.com)

**المستخلص:**

يهدف هذا البحث إلى اختبار العلاقة بين "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة " ، إذ قامت الباحثتان إلى قياس علاقات الارتباط والتأثير بين مختلف متغيرات البحث واختبارها، ولتحقيق ذلك استخدم البحث مجموعة من المقاييس الأجنبية الرصينة التي تناولت متغيرات البحث، وقد اشتملت عينة البحث على (100) فرداً من ا لعاملين في جامعة الفرات الاوسط التقنية ، في حين تمثلت الاستبانة الأداة الرئيسة لقياس متغيرات الدراسة، ثم جرى تحليل البيانات من خلال مجموعة من الأدوات الإحصائية المتقدمة، وقد اثبتت نتائج البحث صحة فرضيات البحث وعلى ضوئها صيغت مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها هناك علاقة ما بين الخدمات المركزة المعرفة وتحقيق التنمية المستدامة وكان هناك اهتمام وتقبل واضح من قبل جامعة الفرات الاوسط بخدمات الاعمال المكثفة المعرفة لتحقيق التنمية المستدامة لما لها من دور كبير في الاهتمام بالجوانب البيئية الاقتصادية والاجتماعية ، فضلا عن التوصل الى مجموعة من التوصيات كان من اهمها ضرورة الاهتمام وتعزيز الخدمات الاعمال المكثفة المعرفة كمدخل لتحسين الاستدامة وتعزيز قدراتها التنافسية في تقديم افضل الخدمات للمواطنين على كافة المستويات

**الكلمات المفتاحية**

**خدمات الاعمال المكثفة المعرفة ،التوجه نحو الزبون ،الاتصال ،الابتكار ، البيئة، الجانب الاقتصادي، الجانب الاجتماعي .**

**Abstract:**

This research aims to test the relationship between "intensive knowledge services and sustainable development". The two researchers measured the correlation and influence between the different variables of the research and testing. To achieve this, the research used a set of foreign standards that dealt with the variables of research. 100) employees of the University of the Euphrates Middle Tech, while the questionnaire was the main tool to measure the variables of the study, and then the data was analyzed through a set of statistical tools developed, and the results of the research proved the validity of the hypotheses of research, The most important of these conclusions was the relationship between the services focused and the achievement of sustainable development. There was a clear interest and acceptance by the University of the Middle Euphrates with the intensive business services that are known for achieving sustainable development because of its great role in the economic and social aspects. The most important of which was the need to focus attention and enhance the intensive business services defined as an input to improve sustainability and enhance their competitiveness in providing the best services to citizens at all levels

**key words**

**Intensive knowledge services, customer orientation, communication, innovation, environment, economic side, social aspect.**

**المقدمة**

**تعتبر خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة (KIBS)** مهمة بسبب محتواها المعرفي الذي يعطي قيمة مضافة أعلى وإنتاجية أعلى من الخدمات الأخرى ، مما يوفر أجورا أعلى ، وقدرة مالية أعلى على الرغم من خلق فرص العمل والنمو (البطيء) ، إلا أن هذا لا يوفر في الواقع قيمة مضافة أعلى لنظم الإنتاج التي توفرها الأنشطة القائمة على المعرفة أو الابتكار العديد من سياسات التنمية الحالية وضعت موضع التنفيذ حتى في الدول المتقدمة تقود على نحو خاطئ بهذه الطريقة. في اعتقادنا بأن المناطق المتخلفة يجب أن "تتقارب" أولاً مع المناطق الأكثر قدرة على المنافسة ، وبالتالي فإن الكل سوف يتطور بشكل أسرع في وقت لاحق ، يستثمر الصندوق الاجتماعي الأوروبي بشكل أساسي في التعليم العام لسكان الاتحاد الأوروبي بدلاً من الاستثمار أكثر في البحث والتطوير

فإن نظام **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** يحتمل أن يكون حيوياً للتنمية الاقتصادية أصبحت المعرفة والابتكار أمرين حاسمين لأي اقتصاد حضري أو شركة تهدف إلى التنافس والنجاح في الأسواق الإقليمية والعالمية الحالية إن العولمة وتدويل الشركات عمليات قد تظل وتقوى في الاقتصاد العالمي في المستقبل. ومن هنا ، قد نفكر في **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** كنشاطات رئيسية في اقتصادات الشبكات العالمية والحضرية التي ستحسن وضع مراكز الخدمة المتنوعة و / أو المتخصصة. على الرغم من أن المعرفة والابتكار حظيا في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد في المجال الأكاديمي ، فإن **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** ليست شيئًا جديدًا كونها موضوعًا لمواد شاسعة من الثمانينيات كانت المنتجات والخدمات مسبوقة دائمًا بأفكار وابتكارات جعلت المالك أو المنتج قادرين على التجارة وإنشاء الأعمال والتوظيف والأرباح في النظام الاقتصادي في ذلك الوقت. Serrano,2013,p 12))، ولتحقيق هدف البحث قسم البحث الى اربعة مباحث تناول المبحث الاول المنهجية العلمية واختص الثاني بعرض الاسس المفاهيمية والاطر المعرفية لمتغيرات البحث ، في حين اهتم المبحث الثالث بالجانب العملي للبحث الذي وقع الاختيار فيه على جامعة الفرات الاوسط التقنية واختص المبحث الرابع والاخير بعرض الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

**المبحث الاول : المنهجية العلمية**

**اولا: مشكلة البحث**

كانت صناعات خدمات الأعمال ذات المعرفة المكثفة (KIBS) من بين القطاعات الأكثر ديناميكية في قطاع الخدمات في البلدان الأوروبية منذ منتصف الثمانينات ، وهي واحدة من أسرع القطاعات نمواً في اقتصاد الاتحاد الأوروبي. في البداية كان ينظر إلى هذا النمو في المقام الأول على أنه ظاهرة يقودها الطلب ، مدفوعة بالتكاليف ، والاستعانة بمصادر خارجية. في التسعينات ، أصبحت المعرفة والابتكار والقرب المكاني الأبعاد الثلاثة الرئيسية التي أرشدت أبحاث KIBS اذ قد تصبح هذه الشركات المعرفية هي قائدة السوق او قائد المنافسة خلال العقود القليلة القادمة وهذا سيناريو وارد جدا لعدة اسباب لعل اهمها الطلب المتزايد على المعرفة واعتبارها المورد الرئيس لاي تميز يمكن ان تصل اليه المنظمات العالمية،  **واستنادا لما تقدم تعد مشكلة البحث محاولة لتأطير العلاقة بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة ويمكن صياغة المشكلة بالتساؤل الرئيسي التالي (غياب وعي المنظمة المبحوثة بأهمية الاعمال المكثفة المعرفة من اجل تحقيق القيمة المستدامة ) ويمكن ان تشتق بعض التساؤلات الفرعية وكالاتي:؟**

1. **ما هي الابعاد الاساسية لمفهوم خدمات الاعمال المكثفة المعرفة ؟**
2. **ماهي طبيعة العلاقة بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة ؟**
3. **ما هو اثر خدمات الاعمال المكثفة المعرفة في التنمية المستدامة ؟ .**

**ثانيا: اهمية البحث**

**ترتبط اهمية البحث بجانبين هما.**

1. **الاهمية النظرية :**
2. يعد البحث الحالي محاولة اولى وجادة لتأطير العلاقة الفلسفية بين مفهومين مهمين "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة . وفي حدود علم الباحثتان هناك ندرة في الدراسات اذا لم تكن معدومة تلك التي اهتمت بدراسة طبيعة العلاقة التي تجمع بين " الخدمات المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة " ، في انموذج فرضي والذي يسعى للتعرف على طبيعة العلاقة هذه لردم الفجوة المعرفية.
3. الاسهام في تقديم اطار نظري يستوعب متغيرات البحث من خلال عرض خلاصة افكار الباحثين والمفكرين في هذا المجال المعرفي .
4. يسعى البحث الحالي لإيجاد الاليات الملائمة للحفاظ على العمل على تشجيع خدمات الاعمال المكثفة المعرفة في تعزيز التنمية المستدامة .
5. **الاهمية التطبيقية :**
6. لا توجد دراسات تسلط الضوء على "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة وتأثيرها على التنمية المستدامة " في حدود علم الباحثتان، في المنظمات العراقية عموما وفي القطاع التعليم الاكاديمي على وجه الخصوص التي يمكن من خلالها معرفة مدى انتشار اثار العلاقة بين "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة في التنمية المستدامة "
7. امكانية الاستفادة من نتائج البحث الحالي في تطوير واقع الجامعات العراقية .
8. فتح الافاق المستقبلية لمختلف الباحثين للقيام بدراسات مستقبلية في هذا المجال.
9. الاستفادة من نتائج البحث الحالي في اتخاذ اجراءات تصحيحية مناسبة يمكن من خلالها تقديم اليات عملية تساعد الجامعة ذات العلاقة في تخطي هذا المنعطف الخطير ضمن حياتها التنظيمية .

**ثالثا : اهداف البحث**

يهدف البحث الى

1- تحديد العلاقة والاثر بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة .

2- تحديد العلاقة والاثر بين ابتكار الموظفين في الخطوط الامامي والتنمية المستدامة .

3-تحديد العلاقة والاثر الاتصال الداخلي والتنمية المستدامة .

4- تحديد العلاقة والاثر الاتصال مع الزبون والتنمية المستدامة .

5- تحديد العلاقة والاثر توجه الزبون في الخطوط الامامية والتنمية المستدامة .

**رابعا : فرضيات البحث**

استند البحث الى فرضيتين رئيسيتين هما

ا- فرضية الارتباط : "توجد علافة ارتباط معنوية بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة ". وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية

* توجد علاقة ارتباط بين توجه الزبون في الخطوط الامامية والتنمية المستدامة .
* توجد علاقة ارتباط ابتكار الموظفين في الخطوط الامامي والتنمية المستدامة
* توجد علاقة ارتباط بين الاتصال الداخلي والتنمية المستدامة
* توجد علاقة ارتباط بين الاتصال مع الزبون والتنمية المستدامة

2- فرضية الاثر:

"توجد علافة اثر معنوية بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة ". وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية

* توجد علاقة اثر بين توجه الزبون في الخطوط الامامية والتنمية المستدامة .
* توجد علاقة اثر ابتكار الموظفين في الخطوط الامامي والتنمية المستدامة
* توجد علاقة اثر بين الاتصال الداخلي والتنمية المستدامة
* توجد علاقة اثر بين الاتصال مع الزبون والتنمية المستدامة**.**

**خامسا : انموذج البحث الفرضي**

**خدمات الاعمال المكثفة المعرفة**

**الاعمال**  المعرفة

**التنمية المستدامة**

**البيئية**

**ابتكار الموظفين في الخطوط الامامية**

ا**لاقتصادية**

**الاتصال الداخلي**

**الاجتماعية**

**الاتصال مع الزبون**

**توجه الزبون في الخطوط الامامية**

**شكل (1)**

**النموذج الفرضي للبحث**

**سادسا: مجتمع وعينة البحث**:

1. مجتمع البحث :

اختيرت جامعة الفرات الاوسط التقنية مكانا لتطبيق البحث وهي جامعة حكومية تأسست في العام الدراسي 2014-2015،تضم الكليات والمعاهد التقنية في محافظة (بابل ،النجف ،كربلاء ،القادسية ،المثنى) ، كليات ومعاهد الجامعة كانت سابقا تتبع هيئة التعليم التقني في العراق، وقد اختيرت هذه الجامعة لانها تعتبر مركز اشعاع حضاري وفكري وعلمي وفني في المجتمع وتقدم اسهامات معرفية في شتى المجالات الادارية والطبية والتقنية والتكنولوجية بما يتناسب ومتطلبات العصر الحالية وبما يؤدي الى الوصول الى مستويات علمية وتقنية وبما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة ،و نظرا لطبيعة العلاقة بين متغيرات البحث الحالي والمتمثلة ب (خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة ) ،فقد قامت الباحثتان بالاستعانة بآراء بعض الاكاديميين والعاملين في الجامعة عينة البحث لأ كمال متطلبات البحث الحالي وذلك لإدراكهم العالي لتأثيرات هذه المتغيرات المباشرة وغير المباشرة **.**

1. **عينة البحث**

يتمثل مجتمع البحث بجامعة الفرات الاوسط التقنية , حيث اختيرت عينة مكونة من مجموعة من الاكاديميين والعاملين في الجامعة وبواقع (100) فرداً ,اذا تم توزيع (110) استبانه وكانت المسترجعة (100) وبعد ان تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم واسترجاعها تبين ان (10) استمارة غير صالحة للتحليل الاحصائي وعليه تكون نسبة الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل الاحصائي هي (%90). **وكما موضح بالجدول( 1) .**

**جدول (1) وصف عينة البحث**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| المتغير | الفئة | العدد | النسبة المئوية |
| الجنس | ذكر | 70 | 70% |
|  | انثى | 30 | 30% |
| المجموع | | 100 | 100% |
| العمر | 35 فاقل | 20 | 20% |
|  | 36-45 | 30 | 30% |
|  | 46-55 | 18 | 18% |
|  | 56- فاكثر | 32 | 32% |
| المجموع | | 100 | 100% |
| التحصيل العلمي | اعدادية فاقل | 20 | 20% |
|  | دبلوم | 20 | 20% |
|  | بكالوريوس | 25 | 25% |
|  | ماجستير | 20 | 20% |
|  | دكتوراه | 15 | 15% |
| المجموع | | 100 | 100% |

**سابعا: اداة البحث :**

اعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسة في عملية جمع البيانات للبحث اذ تكونت الاستبانة من ثلاثة اجزاء، اختص الجزء الاول بالمعلومات الديمغرافية للمستجيبين واهتم الجزء الثاني بالمعلومات والاسئلة الخاصة بالمتغير الاول للبحث في خدمات الاعمال المكثفة المعرفة اما الجزء الثالث فتناول العبارات المتعلقة بالمتغير التابع للبحث التنمية المستدامة .

سابعا : مقياس البحث:

استخدم البحث الحالي مقياس ليكرت ذي التدرج الخماسي في الاستبانة لقياس مستوى الاستجابة لدى عينة البحث والمتكون من( لا اتفق تماما ، لا اتفق، محايد ، اتفق تماما ، اتفق)،لقياس متغيرات البحث ، ولغرض قياس المتغير المستقل الخدمات المكثفة المعرفة تم الاعتماد على اربع متغيرات وهي ( الابتكار في الخطوط الامامية ، الاتصال الداخلي ، الاتصال مع الزبون ، التوجه الزبون في الخطوط الامامية ) عن تطوير مقياس من قبل الباحثة بالاعتماد على الاسس الفكرية والنظرية الموجودة في دراسة(Siahtiri, 2018, p p43 )، والمتكون من ( 9 ) فقرة ، اما التنمية المستدامة فقد تم الاعتماد على مقياس كل من( Heinzle et al,2006:818 ) ومن خلال ثلاث ابعاد هي (الاقتصادي ، الاجتماعي ، البيئي )،والمتكون من ( 18 ) فقرة وكما مبين في الجدول (2).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **المتغير** | **البعد** | **عدد الفقرات** | **المصدر** |
| 1 | المتغير التفسيري (الخدمات الاعمال المركزة المعرفة ) | يتكون من اربع ابعاد | WB | Siahtiri, 2018, p p43)) |
| ابتكار الموظفين في الخطوط الامامية | 3 |
| الاتصال الداخلي | 3 |
| الاتصال مع الزبون | 3 |
| توجه الزبون في الخطوط الامامية | 3 |
|  | المتغير المستجيب التنمية المستدامة | البعد | WD | Heinzle et al,2006:818 |
| الاقتصادي | 6 |
| الاجتماعي | 6 |
| البيئي | 6 |

**ثامنا :منهج البحث :**

ان المنهج الذي يتلاءم وطبيعة البحث الحالي هو منهج الوصفي التحليلي لذا فأن تبع الباحثين قد التزموا بتطبيق هذه المنهجية بناء ادوات الدراسة وعند تطبيقها وتحليل بياناتها ونتائجها، والاسلوب الذي اتبعه وهو اسلوب منهج لتحقيق اهداف البحث والاجابة على تساؤلاته .

**المبحث الثاني: الاطار النظري للبحث**

**خدمات الاعمال المركزة المعرفة**

**أولاً: مفهوم خدمات الاعمال المركزة المعرفة**

إن تزايد كثافة المعرفة لاقتصاداتنا ومجتمعاتنا هو موضوع حظي باهتمام متزايد في الآونة الأخيرة. لقد ذكرنا بالفعل مثال مؤتمر منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي المعقود في كوبنهاغن في تشرين الثاني / نوفمبر 1994 ، والذي كان موضوعه "العمالة والنمو في اقتصاد قائم على المعرفة". الانتباه إلى المعرفة - خدمات الأعمال المكثفة (KIBS) هو مظهر آخر من مظاهر هذا. تتطلب (معاني) "المعرفة" بعض التشابك أحد الفروق المفيدة التي يشيع استخدامها في أدبيات الابتكار هو التفريق بين المعرفة الرسمية أو الصريحة والمعرفة الضمنية أو الضمنية. غالبًا ما يتم استخدام كثافة المعرفة كمرادف لمصادر المعلومات. (ومن ثم ، يُنظر إلى الاقتصاد القائم على المعرفة على أنه إعادة صياغة لفكرة "اقتصاد المعلومات وفهم دور KIBS يتطلب المزيد من النظر في التمييز بين المعرفة والمعلومات مزيد من المعلومات ليس بالضرورة أكثر معرفة غالبا ما يتم وصف المعرفة كمعلومات منظمة. هذا هو صياغة مفيدة بما فيه الكفاية. ولكنها ثابتة إلى حد ما - فالعلم ليس مجرد محتوى الكتب أو قواعد البيانات من المفيد رؤية المعرفة كعملية نشطة ويشمل القدرة على تنظيم المعلومات ، فضلا عن نتائج تطبيق تلك القدرة وبالتالي فإن المعرفة هي مسألة تعلم يمكن تطوير المعرفة بطرق متنوعة - من خلال التعلم بالممارسة والتجريب ، والاتصال ، والتدريب الرسمي ، وما إلى ذلك. يتطلب نقل المعرفة عادة تطوير قواعد المعرفة ويتطلب نقل المعرفة عادة تفاعلًا أكبر بين المشاركين أكثر من نقل المعلومات على الأقل من نوع القاسم المشترك الأدنى - بين المورد والمستخدم تنبع أهمية المعرفة من عدة مصادر غالباً ما تكون المعرفة التقنية أساس عمليات الإنتاج وهي مطلوبة ببساطة للحفاظ على تشغيلها الفعال. علاوة على ذلك ، يعتمد الابتكار الصناعي بشكل متزايد على العلوم والبحث والتطوير إن المعرفة المهنية مطلوبة من قبل مجتمع معقد بشكل متزايد - مجتمع يضم المزيد من الوكلاء والمنتجات الاقتصادية ، والمزيد من القواعد والمعايير ، وأنماط حياة أكثر تنوعا ، فالوظائف الأخرى - وظائف الخدمات مثل التصميم ، والتسويق ، والتوزيع ، وما إلى ذلك - تنمو أيضًا في كثافة المعرفة Treibich & etal, 2017, p12))

استأثرت خدمات الأعمال كثيفة المعرفة بالنمو السريع في الاقتصادات التي تمر بمرحلة انتقالية بعد عام 1989 تجاوز النمو في القيمة المضافة نمو العمالة ، مما يشير إلى زيادة إنتاجية العمل في هذا القطاع وقد أظهرت الدراسات التي تعتمد على جداول المدخلات والمخرجات أن تطوير خدمات الأعمال التجارية يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتطوير خدمات الاتصالات في الدول المتقدمة الأعضاء في الاتحاد الأوروبي عادة ما تكون خدمات الأعمال كثيفة المعرفة:

1. تؤديها شركات ومنظمات خاصة

2- الاعتماد بشكل كبير على المعرفة المهنية ، أي المعرفة أو الخبرة ذات الصلة بنظام محدد (تقني) أو مجال وظيفي (تقني)

3- توريد المنتجات والخدمات الوسيطة التي تستند إلى المعرفة

تعتبر المحاسبة ، والاستشارات الإدارية ، والخدمات الهندسية التقنية ، وأنشطة البحث والتطوير ، والتصميم ، والخدمات المتعلقة بالحواسيب وتكنولوجيا المعلومات ، والخدمات القانونية والمالية ، أمثلة نموذجية على نظام **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** وكثيراً ما يلعب دوراً هاماً في إنشاء ونشر المعرفة. الشركات التي تشارك في الأنشطة الاستشارية ، على سبيل المثال ، تسهيل تبادل المعرفة الضمنية وتمكين تبادل الخبرات التعليمية وخلق فرص التعلم. يمكن لأقسام البحث والتطوير الداخلية على وجه الخصوص ، أن تستفيد من نشر المعرفة التي يقدمها النظام القائم على أساس **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** على تقديم مساهمة كبيرة في تعزيز القدرة للنظام وأصبحت خدمات الأعمال كثيفة المعرفة أسرع القطاعات نمواً في البلدان المتقدمة الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في الثمانينات والتسعينات. في حين أن تصنيع التكنولوجيا العالية والمتوسطة يمثل حوالي 9 في المائة من إجمالي القيمة المضافة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بحلول نهاية التسعينات ، فإن الخدمات "السوقية" المستندة إلى المعرفة تستأثر بنسبة 18 في المائة من الطلب على هذه الخدمات محدودة في الاقتصادات المخططة مركزيا ، لكنه زاد بشكل ملحوظ بعد عام 1989. B A L A´ Zˇ,2004, p84-85) )

وفي هذا الصدد ، تعتبر خدمة الأعمال التجارية كثيفة المعرفة ذات أهمية خاصة. هذه هي "العناصر الأساسية" التي تتكون أنشطتها الأساسية ذات القيمة المضافة من تراكم ، أو إنشاء ، أو نشر المعرفة لغرض تطوير خدمة مخصصة أو حل منتج لتلبية احتياجات العميل. يشتمل نظام KIBS على أنشطة مثل: اﻟﺧدﻣﺎت اﻟﻘﺎﻧوﻧﯾﺔ واﻟﮭﯾﺎﮐل واﻟﺑﺣث واﻹﻋﻼﻧﺎت واﻟﺑرﻣﺟﯾﺎت واﻟﺧدﻣﺎت اﻟﺣﺎﺳوﺑﯾﺔ واﻟﮭﻧدﺳﺔ واﻻﺧﺗﺑﺎر وﺧدﻣﺎت اﻟﺑﺣث واﻟﺗطوﯾر اﻟﺗﺟرﯾﺑﻲ ﺗﻌﺗﻣد اﻟﻣﯾزة اﻟﺗﻧﺎﻓﺳﯾﺔ ﻟﮭذه اﻟﺟواﻧب ﻋﻟﯽ ﻣﻌرﻓﺗﮭﺎ وإﺑداﻋﮭﺎ واﺑﺗﮐﺎراﺗﮭﺎ بها.( Desyllas&etal,2014, p770)

ويمكن تعريف خدمة الاعمال للمعرفة المكثفة على الرغم من وجود الكثير من الجدل عند تعريف الاقتصاد القائم على المعرفة ، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً حول ما يجمعه كل مكوناته هو "أنهم يستخدمون بشكل مكثف رأس المال البشري والإبداع " على عكس المنتجات في الاقتصاد القديم والاقتصاد الجديد. تتميز المادة للمنتج الذي تم إنشاؤه وتوزيعه بوصف المعرفة على أنها "سلعة غير متجانسة" يمكن "وضعها في استخدامات متعددة" ، في أوقات متعددة (متداخلة). تعريف صناعات المعرفة معقد ، ذاتي ، وقد يتغير بمرور الوقت لاحظت منظورين حول ما هو "الاقتصاد القائم على المعرفة". أولاً ، يُنظر إليه على أنه قطاع منفصل من الاقتصاد (أي أنشطة متقدمة في العلوم والتكنولوجيا والابتكار). هذا هو المنظور السائد في السياسة ، حيث أن الجهات الفاعلة الرئيسية هي الجامعات ومراكز الأبحاث ، التي يتم تطبيق معرفتها من قبلهم و شركات الخدمات الأخرى بعد ذلك. البراءات أو الإنفاق على البحث والتطوير والابتكار متغيرين يستخدمان في قياس هذا المنظور للاقتصاد القائم على المعرفة. ثانياً ، يُنظر إليه على أنه عامل مهيمن أكثر في جميع أنحاء الاقتصاد ، حيث يتجسد الاقتصاد الخارجي في شركات **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** في اكتساب المعرفة ونشرها واستخدامها ونشرها على نحو أكثر فاعلية باعتبارها "نتيجة نهائية" لتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية أكبر. Kastrinos,1995,p24-32))

وبهذا المعنى ، يؤدي هذا المنظور المزدوج إلى تعريف مزدوج لنظام **خدمات الأعمال المكثفة للمعرفة** ، إما على أنه "خدمات تنطوي على أنشطة اقتصادية تهدف إلى خلق المعرفة أو تراكمها أو نشرها" أو "شركات الخدمات التي تتميز بكثافة معرفة عالية". الخدمات والخدمات المقدمة إلى شركات ومنظمات أخرى ، خدمة غير روتينية في الغالب "أي أن KIBS يمكن فهمها كخدمات بأنفسها أو كشركات خدمية ، فإن خصائص ودور KIBS في الاقتصادات المعاصرة هو أنها (1) تعتمد بشكل كبير على مهنية المعرفه ؛ (2) إما أنهم هم أنفسهم المصدر الرئيسي للمعلومات والمعرفة أو يستخدمون المعرفة لإنتاج خدمات وسيطة لعمليات إنتاج عملائهم ؛ (3) ذات أهمية تنافسية ومزودة في المقام الأول لرجال الأعمال توضح التعريفات الحالية لمبنى KIBS أهمية المعرفة التي يمكن اعتبارها نوعًا من الجمع الديناميكي للتجربة المنظمة والقيم والمعلومات ذات الصلة والبصيرة Shi, & Zhao,2013,p4))

**ثانياٍ: ابعاد خدمات الاعمال المكثفة المعرفة**

لقد اعتمدت الباحثتان الابعاد الأربعة الاتية لقياس فقرات الاستبانة على وفق اراء الباحث Siahtiri, 2018, p p43)) وهي كالاتي:

**1-ابتكار الموظفين في الخطوط الامامية**

أن لقاء الخدمة هو أساس للابتكار يحدد الابتكار القائم على الخدمة باعتباره "الابتكار الذي يتطور من الأفكار أو المعرفة أو الممارسات المشتقة (بطريقة أو بأخرى) من اجتماعات موظفي خدمة الخطوط الأمامية مع المستخدمين في عملية تقديم الخدمة حيث يعتقد أن الابتكار في مجال الخدمة هو احترافي حيث يتفاعل في لقاء الخدمة مع الزبون ، ويلتقط معرفة الزبون ويجمعها ويدمجها مع تجربته الخاصة لتطوير أفكار جديدة تحل مشكلة الزبون يحدث الابتكار المخصص بشكل متكرر في شركات خدمات الاعمال المعرفة المركزة لأن معظم الزبائن في لقاء الخدمة يبحثون عن حلول مخصصة تعمل على حل مشكلاتهم غير الروتينية وغير المنظمة والمعقدة. يتطلب حل مثل هذه المشاكل من دمج معارفهم وخبراتهم المهنية مع تخصصات المعرفة المتنوعة ، وتطوير الأفكار التي تتعامل مع مشاكل العملاء في لقاء الخدمة حيث يتم دمج المعرفة والخبرات لجميع الجهات الفاعلة المشاركة في عملية الخدمة لتطوير مقترحات القيمة التي تعود بالفائدة على جميع الأطراف المعنية في لقاء الخدمة يعتبر الانخراط في تكامل المعرفة والسلوك الإبداعي في لقاء الخدمة أمرًا مهمًا لأن الحلول التي تقدمها تعزز "مرح الزبون" والولاء (Stock et al, 2017:p223-245) هناك اتفاق على أن الابتكار هو مساهمة رئيسية في الابداع المخصص في لقاء الخدمة ومع ذلك ، قد تفشل الأفكار الإبداعية في حل مشاكل الزبون إذا كان يفتقر إلى الاستعداد للانخراط في السلوكيات التي تحدد وتحل مشاكل الزبون الفريدة غير المنظمة,p38-46) Madhavaram& Hunt, 2017 (

**2-الاتصال الداخلي**

يحسّن الاتصال الداخلي الابداع ويعزّز توجيه الزبون عندما يشارك الموظفون معارفهم وخبراتهم داخل الشركة ، فهم يحسنون معرفتهم الشخصية وتوعيتهم ويستفيدون منها ، وبالتالي ينتجون المزيد من الأفكار الجديدة التي يمكن استخدامها في دعم ابتكار الخدمة يزيد التواصل الداخلي من القدرات المعرفية مما يمكنهم من إظهار الإبداع في حل المشكلات المعقدة غير المحددة علاوة على ذلك ، يعزز الاتصال الداخلي توجه الزبون نحو التعلم من بعضهم البعض فيما يتعلق بالمهارات الجديدة والمعرفة المطلوبة لتحديد احتياجات الزبون كما يمكّن التواصل الداخلي من حل الغموض حول احتياجات الزبون وأولوياتهم حيث تتراكم خبرة من خلال لقاءات الخدمة (Heirati & Siahtiri, 2017:p97،). يساعد التأثير التآزري للاتصالات الداخلية على استغلال خبرات الموظفين ، والتي يمكن أن يكون لها تأثير إيجابي على الإبداع وتوجه الزبون.

**3-الاتصال مع الزبون**

عندما يكون لدى شركة خدمات الاعمال المعرفة المركزة عملية قوية للتواصل مع الزبون، يمكن تنويع واستكمال معارفهم الشخصية. على هذا النحو ، سيكون في وضع أفضل لتطوير الأفكار الإبداعية ، وفهم كيفية تحديد مشاكل الزبون ، وما هي المعارف أو الطرق الجديدة المطلوبة لتلبية احتياجات الزبون ومع ذلك ، قد يفتقر الزبون إلى الخبرة اللازمة لإيصال مشكلتهم بوضوح. يتغلب الاتصال الداخلي على مشكلة استيعاب المعرفة القادمة من الزبون حيث أنه يسمح لفلسفته بترقية وتحويل قواعد معارفهم وتبني سلوكيات جديدة(Reiter-Palmon & Illies, 2004:p55-77)

**4- توجه الزبون في الخطوط الامامية**

ضمن إعدادات الخدمة ، يعد الإبداع وتوجيه الزبون من العوامل المحورية الحاسمة للابتكار المخصص في لقاء الخدمة. يقوم الموظفون المبدعون بتوليد أفكار جديدة وقيمة في شركات KIBS غالباً ما تتعامل مع الزبون ذوي الاحتياجات المتنوعة والمميزة عندما يكونون مبدعين ، يقومون بتطوير حلول تلبي احتياجات الزبون من خلال النظر إلى المشاكل من منظور متضارب ، وتحلل المباني ، والتفكير "خارج الصندوق". القدرة الإبداعية على تكييف تجربة الخدمة مع احتياجات الزبون الفريدة من خلال الجمع بين الخبرة والمعرفة السابقة أو تطوير أفكار جديدة تخلق قيمة مضافة للزبون (Stock et al, 2017:p60) يتم توجيه الزبون ، الذين سيكونون أكثر نجاحًا في تقديم حلول مخصصة كمهتمين للزبون إذا كانت حالتهم النفسية وسلوكياتهم موجهة نحو اكتشاف وتحديد احتياجات الزبون ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات الموجهة للزبائن من أجل توسيع معرفتهم وتعلمهم مهارات جديدة لتوفير الحلول التي تحل مشاكل الزبون تمكن هذه المعرفة وتطوير المهارات من تحقيق فهم أفضل لاحتياجات وتصميم وتقديم حلول مع ميزات مبتكرة ، وخصوصية أكبر ، وجودة تحل مشاكل الزبون في لقاء الخدمة. لذلك ، إذا كان كلاهما مبدعًا وموجّهًا نحو الزبون ، فهما قادران بشكل أفضل على تطوير الحلول التي تحل مشكلة الزبون في لقاء الخدمة(Deichmann & Stam, 2015:p204-219) .

**ثانيا :التنمية المستدامة**

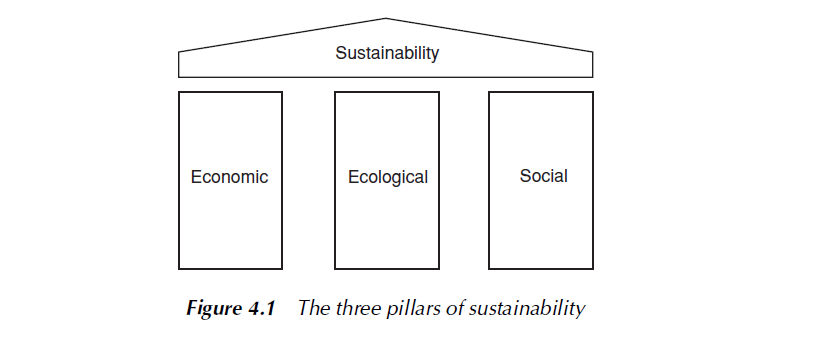
**1: مفهوم الاستدامة والتنمية المستدامة**

تُعرف التنمية المستدامة Sustainable developmentبأنها التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بنمو وازدهار الأجيال القادمة ، وتنطوي على النظر في الموارد الاجتماعية والبيئية والاقتصادية (Brundtland,1987). وبالتالي ، يمكن تصور الاستدامة على أنها عمليات مستمرة للتنظيم عبر الكيانات الحكومية وغير الربحية والربحية لتمكين التنمية المستدامة. ومن الناحية النظرية ، فإن الاستدامة والتنمية المستدامة تهتمان بالإدارة طويلة الأجل للموارد البشرية وغير البشرية ، بدلاً من الأولويات قصيرة الأجل (على سبيل المثال ، ارباح المساهمين) ، وتوفير إطار تنظيم بديل للتدبير العمومي. في حين أن الإصدارات "الضعيفة" من الاستدامة تتوخى إدراج المنطق الطويل الأجل في الرأسمالية السائدة (Mitra,2017:1)، في حين أن مفهوم التنمية المستدامة موجود منذ أكثر من عقدين ، فإن المصطلح لا يزال يعاني من صعوبات في الاكتشاف المعرفي (عدم وجود توافق في الآراء). التعريف الأكثر شيوعاً للتنمية المستدامة هو التعريف الذي قدمته اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية والذي رعى تقرير Brundtland وعرّفه بأنه "التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة، وفي إطار التعريف الأوسع ، توفر التنمية المستدامة إطارًا لإدارة تنمية المجتمعات والدول والأقاليم ، وفي الواقع الكوكب بأكمله لضمان الاستخدام الكفء للموارد ، وإنشاء بنية تحتية فعالة ، وحماية وتعزيز جودة الحياة ، وإنشاء أعمال جديدة لتعزيز الاقتصادات. غالباً ما ينظر إلى الاستدامة على أنها استجابة مجتمعية أو مؤسسية للتهديدات ضد بقاء البشر والكواكب (Presley et al,2007:4596).

فقد عرفت "الاستدامة هي القدرة على الاستمرار في سلوك أو عملية محددة إلى أجل غير مسمى" "التنمية المستدامة هي التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المقبلة على تلبية احتياجاتها الخاصة". هذا التعريف هو محور الإنسان جدا بقدر ما لا يهتم بالطبيعة في حد ذاتها. وقد تم انتقادها: "إن الخلل في تعريف برونتلاند للاستدامة نشأ في جهد قصير الأمد لجعل الركيزة الاجتماعية أقوى كأولوية عليا في العالم. ومع ذلك، يتطلب ذلك إعطاء الركيزة البيئية أولوية قصيرة الأجل. ، وضع التعريف التالي بالاشتراك بين الاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة والموارد الطبيعية، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة والصندوق العالمي للطبيعة: "التنمية المستدامة هي" تحسين نوعية الحياة البشرية في الوقت الذي تعيش فيه القدرة الاستيعابية لدعم النظم الإيكولوجية " (Helge,2017:5)

**ابعاد التنمية المستدامة**

لقد اتخذت الشركات المبادرة لتحديد القيمة والاستفادة منها من مفهوم الاستدامة (McMullen,2001:4). أصبحت الاستدامة حتمية استراتيجية بالنسبة لجميع الأعمال تقريبًا في القرن الواحد والعشرين وتطورت لتصبح قوة سوقية أساسية تؤثر على الجدوى المالية طويلة الأجل والنجاح. في هذا التطور ، صنف البعض الاستدامة إلى ثلاثة مكونات أساسية يشار إليها غالبًا باسم "الخط الثلاثي الأساسي": المكونات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية (Robins 2006). تدرك المنظمات بشكل متزايد أن الخيارات التي يتم اتخاذها بشأن المنتجات والعمليات يمكن أن يكون لها انعكاسات بيئية واجتماعية عميقة (Sarkis 2001). ضمن هذا السياق المتطور ، غمر صناع القرار التنظيميين مجموعة كبيرة من قضايا أصحاب المصلحة ، والضغوط من جانب الوكالات البيئية ، وزيادة الوعي الاجتماعي تجاه العمال والمستهلكين والمجتمعات ، والتي يجب أن تكون متوازنة مع ضمان عائد معقول على الاستثمار والمؤسسة طويلة الأجل. جدوى للمساهمين التنظيمية. يجب أن يتغلب التغيير التنظيمي القائم على الاستدامة على الحواجز الداخلية والخارجية الهامة مثل مواقف الموظفين والإدارة العليا ، وثقافات الشركات في نهاية المطاف ، والتوافر التكنولوجي ، والمعرفة ، والمعلومات ، والقيود التنظيمية (Epstein and Wisner 2001). إن التفاعل والطبيعة المتعارضة في كثير من الأحيان لهذه الضغوط والحواجز يجعل عملية صنع القرار المستندة إلى الاستدامة التي تعتمد على التنظيم عملية معقدة. بالإضافة إلى ذلك ، تمتد متطلبات الاستدامة والعلاقات إلى ما وراء حدود مؤسسة واحدة. ويجب النظر أيضاً في دورات حياة المنتج والعمليات الممتدة وأبعاد سلسلة التوريد ، مما يزيد من تعقيد استجابة المنظمة للاستدامة. والشكل (2) يوضح ابعاد الاستدامة الثلاث والتي ستكون محور تركيز الدراسة الحالية والتي سيتم تناولها بايجاز : Heinzle et al,2006:818



1. **البعد الاقتصادي:** يعمل البعد على تطوير التنمية الاقتصادية مع الاخذ بالحسبان التوازنات البيئية على المدى البعيد ، باعتبار البيئة هي الاساس والقاعدة للحياة البشرية وتمثل العناصر الاتية محور البعد الاقتصادي .( Carlson, S, 2008,122)
2. حصة الاستهلاك الفردي من الموارد البشرية .
3. ايقاف تمديد الموارد الطبيعية .
4. مسؤولية البلدان المتقدمة عن التلوث ومعالجته .
5. المساوة في توزيع الموارد والمداخيل بين الشعوب .
6. تقليص تبعية البلدان النامية للبلدان الصناعية .
7. **البعد الاجتماعي** :يركز البعد الاجتماعي بشكل مباشر على الانسان فهو جوهر التنمية وهدفها النهائي ويهتم بالعدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر وتوزيع الموارد على قدر المساوة في الكم والنوع ، كما يعد الاهتمام بالجوانب الثقافية اساسا لا يمكن اهماله في عملية التنمية ، فعملية التنمية تتطلب عملية تفسير جوهرية في الحياة الثقافية ، واهم عناصر البعد الاجتماعي : Kloepffer, W. 2008,118))

* الصحة والتعليم .
* اهمية التوزيع السكاني
* ضبط النمو والتوزيع السكاني .

1. **البعد البيئي للتنمية المستدامة** : وهو اسلوب تنمية ومحاولة حماية الموارد الطبيعية الضرورية لضمان حماية البشر كالماء والهواء والارض والتنوع البيولوجي بحيث لا يقود الى تدهورها بشكل محسوس عن طريق التلوث وتراكم ثاني اوكسيد الكاربون اي يترجم هذا البعد مفهوم رعاية البيئة والاعتناء بها لتحقيق ما يسمى بالكفاءة البيئية التي تؤدي الى خلق القيمة وجودة الحياة ورعاية البيئة ،ونظافة العمليات وتوزيع الاستهلاك القابل للاستمرار والتطور ان النظام المستدام بيئيا يجب ان يحافظ على قاعدة ثابتة من الموارد الطبيعية وحماية التنوع وحماية التنوع الحيوي من خلال الاستخدام الامثل ويتحدد البعد البيئي للتنمية المستدامة حول مجموعة من العناصر تتمثل فيما يأتي :

* الاراضي
* البحار والمحيطات والمياه
* حماية المناخ من الاحتباس الحراري الذي يسبب في ارتفاع درجات الحرارة
* حماية التنوع الحيوي والاستخدام الامثل للموارد البيولوجية 20 .( Mitra, R. 2017

**المبحث الثالث**

**الجانب التطبيقي للبحث**

اولا: **الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي**: تعرض هذه الفقرة الوصف الاحصائي لقياس مستوى الفقرة والبعد والمتغير من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الاهمية, اما الجانب الاخر سنعرض اختبار التوزيع الطبيعي لفقرات البحث وهي كالاتي:

1. **الوصف الاحصائي لخدمات المعرفة المركزة:** اذ يتكون المتغير المستقل خدمات المعرفة المركزة من اربع ابعاد وهي الاتصال الداخلي واتصال بالزبون وابتكار الموظف وتوجيه الزبون, وحسب جدول () يتضح ان الخدمات المركزة المعرفة بشكل عام حصلت على مستوى اهمية (73%) وبانحراف معياري (88%), اما اعلى بعد حقق مستوى اهمية هو بعد اتصال الزبون اذ حقق مستوى اهمية (77%) وبانحراف معياري (80%) وحققت الفقرة (I4) على اعلى مستوى اهمية المتعلقة ب(المناقشات التي يتم اجرائها بشكل وجه لوجه لاتخاذ القرار), اما الترتيب الثاني كان الاتصال الداخلي (74%) بانحراف معياري (85%) وكانت الفقرة (I1) اعلى فقرة في المستوى الاهمية التي تتعلق ب(بتقديم تقارير وملخصات بشكل رسمي ودوري عن حاجات الزبون), والترتيب الثالث حققه بعد ابتكار الزبون بمستوى اهمية (72%) وبانحراف معياري (83%) وحققت الفقرة (i7) على اعلى مستوى اهمية والتي تتعلق ب(بالتركيز دائما على حل المشاكل والخروج بأفكار جديدة), اما الترتيب الاخير كان توجيه الزبون الذي كان (70%) وبانحراف معياري كبير (1.03) اذ الفقرة (i11) حققت على اعلى مستوى اهمية وهي تتعلق ب(بوجود المهارات الازمة لتحقيق رغبات الزبائن). اما التوزيع الطبيعي فان جميع فقرات ابعاد خدمات المعرفة المركزة حققت قيم تراوحت بين +- 1.96 لذا تعد جميع الفقرات موزعة توزيعا طبيعيا.

**جدول (3)الوصف الاحصائي والتوزيع الطبيعي لفقرات الايذاء في مكان العمل**

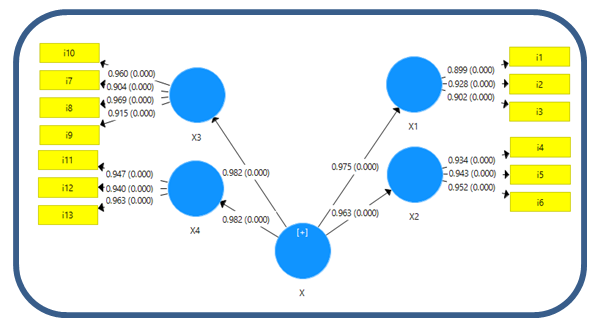
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الفقرات** | **الوسط الحسابي** | **مستوى الفقرة** | **الانحراف المعياري** | **التفلطح** | **الالتواء** |
| **Mean** | **Median** | **Standard Deviation** | **Excess Kurtosis** | **Skewness** |
| i1 | 3.70 | 0.74 | 0.89 | -0.24 | -0.67 |
| i2 | 3.46 | 0.69 | 0.98 | -1.08 | -0.40 |
| i3 | 4.00 | 0.80 | 0.66 | -0.70 | 0.00 |
| الاتصال الداخلي | 3.72 | 0.74 | 0.85 |  |  |
| i4 | 4.06 | 0.81 | 0.60 | -0.17 | -0.02 |
| i5 | 3.67 | 0.73 | 0.86 | -0.29 | -0.54 |
| i6 | 3.78 | 0.76 | 0.94 | -0.15 | -0.85 |
| اتصال الزبون | 3.84 | 0.77 | 0.80 |  |  |
| i7 | 3.90 | 0.78 | 0.54 | 0.38 | -0.08 |
| i8 | 3.49 | 0.70 | 0.89 | -0.73 | -0.45 |
| i9 | 3.39 | 0.68 | 1.04 | -0.06 | -0.84 |
| i10 | 3.60 | 0.72 | 0.86 | -0.34 | -0.65 |
| ابتكار الموظف | 3.60 | 0.72 | 0.83 |  |  |
| i11 | 3.63 | 0.73 | 1.14 | 0.24 | -1.05 |
| i12 | 3.52 | 0.70 | 0.84 | -0.49 | -0.73 |
| i13 | 3.39 | 0.68 | 1.11 | -0.67 | -0.65 |
| توجيه الزبون | 3.51 | 0.70 | 1.03 |  |  |
| خدمات المكثفة المعرفة | 3.67 | 0.73 | 0.88 |  |  |

المصدر: من اعداد الباحثتان بالاستناد على مخرجات SMART PLS

2. **الوصف الاحصائي التنمية المستدامة:** اذ يتكون المتغير التابع التنمية المستدامة من ثلاث ابعاد وهي الاستدامة البيئية والاستدامة الاقتصادية والاستدامة الاجتماعية, وحسب جدول () يتضح ان التنمية المستدامة بشكل عام حصلت على مستوى اهمية (71%) وبانحراف معياري (1.02), اما اعلى بعد حقق مستوى اهمية هو بعد الاستدامة الاقتصادية اذ حقق مستوى اهمية (72%) وبانحراف معياري (95%) وحققت الفقرة (i23) اعلى مستوى اهمية المتعلقة ب(باستخدام اقل موارد وتحقق اعلى الموارد), اما الترتيب الثاني كان الاستدامة الاجتماعية (72%) بانحراف معياري (1.01) وكانت الفقرة (i30) محققه اعلى مستوى اهمية التي تتعلق ب(باستمرارية البحث عن رغبات وحاجات الزبائن المتغيرة), اما الترتيب الاخير كانت الاستدامة البيئية اذ حققت مستوى اهمية (71%) وبانحراف معياري كبير (1.09) وكانت الفقرة (i18) اعلى فقرة في المستوى الاهمية التي تتعلق ب(باستخدام المنظمة المبحوثة المعلومات العامة والبرامج البيئية). اما التوزيع الطبيعي فان جميع فقرات ابعاد التنمية المستدامة حققت قيم تراوحت بين +- 1.96 لذا تعد جميع الفقرات موزعة توزيعا طبيعيا.

**ثانيا**: **التحليل العاملي التوكيدي**: من خلال التحليل العاملي التوكيدي يتم قياس تناسق اجابات العينة على فقرات المقياس وان هذا التناسق يعد شرط من شروط التحليل الاحصائي لمعرفة مدى اختيار العينة للإجابة على فقرات الاستبانة فضلا عن مدى وضوح الفقرات للعينة المستجيبة, اذ تم استخدما البرنامج التطبيقي (SMART PLS) لاستخراج معامل التشبع ومستوى معنويتها والنتائج كالاتي:

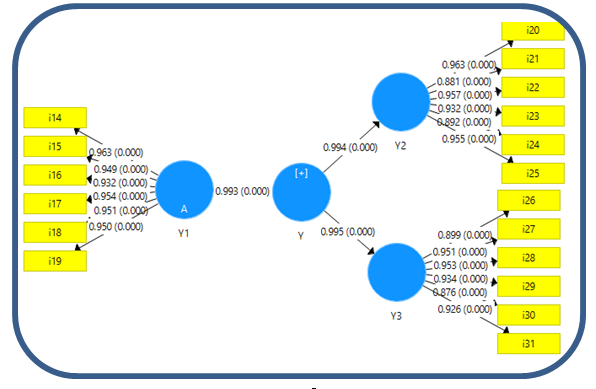
1. **التحليل العاملي للخدمات المركز المعرفة** : تكون المتغير المستقل خدمات المعرفة المركزة من اربع ابعاد وتضمن (13) فقرة موزعة على (3) فقرة لبعد الاتصال الداخلي, و(3) فقرة للاتصال بالزبون, و(4) فقرة لابتكار الموظف و(3) لتوجيه الزبون, ويعرض شكل (3) معاملات التشبع ومستوى المعنوية لكل فقرة من فقرات الابعاد.



**الشكل (3) التحليل العاملي التوكيدي لفقرات لخدمات المركزة المعرفة**

على وفق الشكل () تبين ان جميع فقرات ابعاد خدمات المعرفة المركزة كانت ذو مستوى معنوية مقبولة وهذا يدل على ان اجابات العينة على فقرات الاستبانة التي تخص خدمات المعرفة المرتكزة كانت متناسقة لأنها حققت مستوى معنوية اقل من (5%).

2. **التحليل العاملي للتنمية المستدامة**: تالف المتغير التابع التنمية المستدامة من ثلاث ابعاد فرعية التي تضمنت (18) فقرة موزعة على (6) فقرة لبعد الاستدامة البيئية, و(6) فقرة لاستدامة الاقتصادية, و(6) فقرة للاستدامة الاجتماعية, ويعرض الشكل (4) معاملات التشبع ومستوى معنويتها.

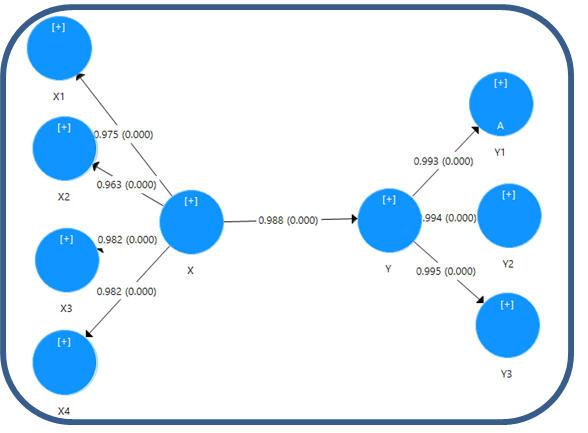


**الشكل (4) التحليل العاملي لفقرات ابعاد التنمية المستدامة**

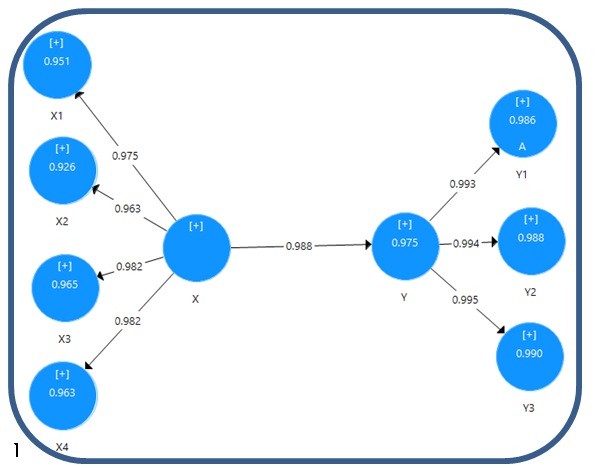
على وفق الشكل (4) تبين ان جميع فقرات ابعاد التنمية المستدامة كانت ذو مستوى معنوية مقبولة وهذا يدل على ان اجابات العينة على فقرات الاستبانة التي تخص فقرات ابعاد التنمية المستدامة كانت متناسقة لأنها حققت مستوى معنوية اقل من (5%).

**ثالثا: تحليل فرضيات التأثير :** تهتم هذه الفقرة في التعرف على طبيعة ومقدار علاقة التأثير لخدمات المعرفة المركزة في التنمية المستدامة, والتي يجري اختبارها حسب ورودها في منهجية البحث وعلى وفق الانحدار البسيط للمتغيرات الرئيسة والانحدار المتعدد بين ابعاد الخدمات المعرفة المركزة في التنمية المستدامة من خلال تقدير معامل (Beta) التي توضح مقدار التغير الذي يحدثه المتغير او البعد المستقل في المتغير التابع و, اما اختبار قيمة (beta) يعتمد على معيارين الاول معيار (t) المحسوبة, والثاني مستوى المعنوية التي تفترضها الباحثة باقل او يساوي من(5%) ومخرجات الاختبار هي كالاتي:

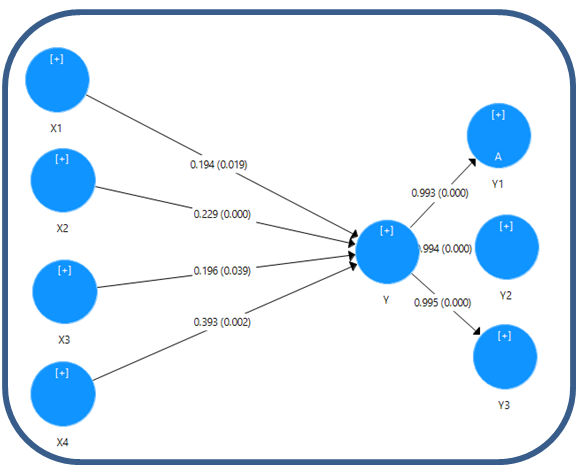
**اولا: الفرضية الرئيسة:** افادة هذه الفرضية على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لخدمات المعرفة المركزة في التنمية المستدامة, اما الفرضيات الفرعية افادت بوجود علاقة موجبة بين ابعاد خدمات المعرفة المركزة (الاتصال الداخلي واتصال بالزبون وابتكار الموظف وتوجيه الزبون) في التنمية المستدامة, وتعرض الاشكال (5) و(6) وجدول () مخرجات التأثير ونوعه وهو كالاتي:



**الشكل (5) نتائج تأثير خدمات المركزة المعرفة في التنمية المستدامة**



**الشكل (6) نتائج معامل التحديد لخدمات المركزة المعرفة في التنمية المستدامة**



**الشكل (7) نتائج تأثير ابعاد خدمات المركزة المعرفة في التنمية المستدامة**

**جدول (4) معاملات علاقات التأثير خدمات المركزة المعرفة في التنمية المستدامة**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **التنمية المستدامة** | | | | | | |
| **المتغير المستقل** | | **معامل التأثير** | **قيمة T** | **معامل التحديد** | **قيمة F** | **مستوى المعنوية** |
| **خدمات المعرفة المركزة** | | 0.98 | 37.31 | 0.97 | 316.01 | 0.000 |
| **خدمات المعرفة المركزة** | **الاتصال الداخلي** | 0.19 | 2.348 | 0.019 |
| **اتصال الزبون** | 0.23 | 4.248 | 0.000 |
| **ابتكار الموظف** | 0.20 | 2.067 | 0.039 |
| **توجيه الزبون** | 0.40 | 3.048 | 0.002 |

المصدر: من اعداد الباحثتان بالاستناد على مخرجات SMART PLS

حسب شكل (7) وجدول(4) اظهرت ان علاقة التأثير لخدمات المعرفة المركزة في التنمية المستدامة كانت موجبة وذات دلالة معنوية وان مقدار التأثير هو (98%) وتحت مستوى معنوية (0.000) وهي اصغر من (5%) وكانت قيمة (t) المحسوبة (37.31) وهي اكبر من (1.96),اما معامل التحديد الذي يعني المقدار الذي يفسره المتغير خدمات المعرفة المرتكزة من المتغير التابع التنمية المستدامة قد حقق نسبة عالية وهي(97%) اما المعيار (f)المحسوبة لقبول هذه النسبة كان (631) والتي هي اكبر من قيمتها (f) الجدولية التي مقدارها (4.33), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

**اما اختبار الفرضيات الفرعية هي كما يلي**:

1. **الفرضية الفرعية الاولى** : اظهرت النتائج ان علاقة التأثير للاتصالات الداخلية في التنمية المستدامة كانت موجبة وذات دلالة معنوية وان مقدار التأثير هو (19%) وتحت مستوى معنوية (0.019) وهي اصغر من (5%) وكانت قيمة (t) المحسوبة (2.348) وهي اكبر من (1.96), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.
2. **الفرضية الفرعية الثانية** : اظهرت النتائج ان علاقة التأثير لاتصال مع الزبون في التنمية المستدامة كانت موجبة وذات دلالة معنوية وان مقدار التأثير هو (23%) وتحت مستوى معنوية (0.000) وهي اصغر من (5%) وكانت قيمة (t) المحسوبة (4.248) وهي اكبر من (1.96), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.
3. **الفرضية الفرعية الثالثة** : اظهرت النتائج ان علاقة التأثير لابتكار الموظف في التنمية المستدامة كانت موجبة وذات دلالة معنوية وان مقدار التأثير هو (20%) وتحت مستوى معنوية (0.039) وهي اصغر من (5%) وكانت قيمة (t) المحسوبة (2.067) وهي اكبر من (1.96), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.
4. **الفرضية الفرعية الرابعة** : اظهرت النتائج ان علاقة التأثير لتوجيه الزبون في التنمية المستدامة كانت موجبة وذات دلالة معنوية وان مقدار التأثير هو (40%) وتحت مستوى معنوية (0.002) وهي اصغر من (5%) وكانت قيمة (t) المحسوبة (3.048) وهي اكبر من (1.96), وحسب هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

**المبحث الرابع** : **الاستنتاجات والتوصيات**

اولا: الاستنتاجات : في هذه الفقرة سيتم عرض اهم الاستنتاجات للبحث الحالي وكما يأتي.

1. اتضحت اهمية خدمات الاعمال المكثفة المعرفة ودورها في تشكيل وتحقيق التنمية المستدامة في الجامعة المبحوثة وتجسيد ذلك في اثر خدمات الاعمال المكثفة المعرفة كمتغير مستقل في التنمية المستدامة كمتغير تابع .
2. لخدمات الاعمال المكثفة المعرفة مكانة كبيرة في المنظمات كونه يرتبط بالموارد البشرية التي تعد المورد البشري الاكثر قيمة في المنظمات .
3. تعد خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة من الموضوعات الساخنة والحيوية في المنظمات اذا ان لهما دور كبير في الارتقاء بأداء المنظمات .
4. اظهرت نتائج الدراسة بأن هناك علاقة ارتباط قوية بين خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة.
5. اظهرت نتائج الدراسة بان هناك علاقة اثر خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة.

ثانيا: التوصيات :

في هذه الفقرة سيتم عرض اهم التوصيات للبحث الحالي وكما يأتي.

1. توصي الدراسة باعتماد النموذج المقترح من الباحثتين لتحديد مكونات خدمات الاعمال المكثفة المعرفة لقياس وتقيم وتطوير التنمية المستدامة لا نه يشمل على المكونات الاكثر تكرارا واتفاقا ما بين الباحثين ،والاكثر ملاءمة لطبيعة عمل المؤسسة الحكومية ومنظمات الاعمال وبما يؤثر في تحقيق القيمة المستدامة .
2. ضرورة التركيز على عملية صناعة خدمات الاعمال المكثفة المعرفة من خلال اعطاء الفرصة امام الافراد لتبادل المعرفة الضمنية من خلال تحويلها الى معرفة ظاهرة من خلال تحفيزهم لا ظهار قدراتهم العقلية والذهنية وتحويلها الى معرفة موثقة .
3. ضرورة الانفتاح على العالم من حيث تدريب وتطوير العنصر البشري وراس المال الحقيقي داخل الجامعة وتبادل الخبرات من اجل التوسع بانشاء قطاع خدمات الاعمال المكثفة المعرفة وتخديمها بالبنى التحتية الملائمة التي تسمح بزيادة الاستثمار فيها .
4. الاهتمام بالبحث العلمي واعتماد التكنولوجيا الجديدة بما يضمن تحسين القدرات ورفع مستويات المعيشة وتخفيف خط الفقر .
5. توصي الدراسة الحكومات والمجالس المحلية بإقامة برا مج خاصة لتقليل كمية النفايات مثل برامج اعادة التدوير واعادة تصنيع كميات كبيرة منها ، وضمن اختصاصات الهيئات المحلية ،واقامة العمل على عقلنة استخدام الموارد وبالتالي تحسين نوعية حياة السكان ،خاصة وان برامج ومشاريع تدوير النفايات بالإضافة الى دورها في البيئة فأنها توفر مئات من فرص العمل الجديدة .

**المصادر**

1. 1- Brundtland, G. H. (1987). Report of the World Commission on environment and development:" our common future.". United Nations
2. Stock, R.M., A.D. Jong, and N.A. Zacharias. 2017. Frontline employees' innovative service behavior as key to customer loyalty: Insights into FLEs' resource gain spiral. Journal of Product Innovation Management 34(2
3. Reiter-Palmon, R. and J.J. Illies. 2004. Leadership and creativity: Understanding leadership from a creative problem-solving perspective. The Leadership Quarterly 15(1):
4. Madhavaram, S. and S.D. Hunt. 2017. Customizing business-to-business (B2B) professional services: The role of intellectual capital and internal social capital. Journal of Business Research 74(4)
5. Mitra, R. (2017). Sustainability and Sustainable Development. The International Encyclopedia of Organizational Communication.
6. Carroll, A., & Buchholtz, A. (2014). *Business and society: Ethics, sustainability, and stakeholder management*. Nelson Education.
7. Heinzle, E., Biwer, A. P., & Cooney, C. L. (2006). Sustainability assessment. Development of sustainable bioprocesses: Modeling and assessment, 81-117.
8. Presley, A., Meade, L., & Sarkis, J. (2007). A strategic sustainability justification methodology for organizational decisions: a reverse logistics illustration. International Journal of Production Research, 45(18-19), 4595-4620.‏
9. 4- McMullen, C. A. (2001). Firms push sustainability. Waste News, 7(4), 4-4.
10. - Heirati, & Siahtiri, ,2017. Driving service innovativeness via collaboration with customers and suppliers: Evidence from business-to-business services. Industrial Marketing Management. http/doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.09.008
11. Deichmann, D. and D. Stam. 2015. Leveraging transformational and transactional leadershipto cultivate the generation of organization-focused ideas. The Leadership Quarterly 26(2):.

12- shi, & zhao,2013, knowledge intensive business services and their impact on innovation in china, DISCUSSION PAPER 13.19 .

13-Desyllas&etal,2014, Capturing Value from Innovation inKnowledge-Intensive Business ServiceFirms: The Role of Competitive Strategy.

14-Kastrinos,1995, KNOWLEDGE-INTENSIVE BUSINESS SERVICES Users, Carriers and Sources of Innovation A report to DG13 SPRINT-EIMS.

15- B A L A´ Zˇ,2004, Knowledge-intensive business services, The Service Industries Journal, Vol.24, No.4, July .

16- Treibich & etal, 2017, Causal relations between knowledge-intensive business services and regional employment

**الملاحق:**

**استمارة الاستبانة**

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الفرات الاوسط التقنية

بسم الله الرحمن الرحيم

م / استمارة استبيان

**الأستاذة الفاضلة ........ الأستاذ الفاضل .........**

**السلام عليكم ورحمته الله وبركاته .............**

نضع بين أيديكم استمارة الاستقصاء المخصصة لإنجاز البحث الموسوم (**العلاقة بين "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة)** ، دراسة تحليلية لاراء عينة من العاملين في جامعة الفرات الاوسط التقنية . وتهدف الدراسة الى تشخيص و **اختبار العلاقة بين "خدمات الاعمال المكثفة المعرفة والتنمية المستدامة)** ، لذا نرجو من حضراتكم قراءة فقرات الاستبانة بتأني وصبر ومن ثم الإجابة على فقراتها بصورة دقيقة لتحقيق اهداف الدراسة وذلك لما تمتلكونه من خبرة ودراية في اختصاصكم ومجال عملكم .

الرجاء قراءة الملاحظات التالية

* امام كل فقرة خمسة بدائل تتراوح بين ( اتفق تماماً ‘ اتفق ‘ محايد ‘ لا اتفق ‘ لا اتفق تماماً ) لذا نرجو من حضرتكم الإشارة بعلامة ( **√**) تحت الإجابة التي تختارونها .
* لا داعي لذكر الاسم او العنوان ‘ كما يرجى عدم ترك أي فقرة من دون إجابة علماً ان هذه الاستبانة موجهة لأغراض البحث حصراً .
* الباحث على استعداد كامل للإجابة على الاستفسارات حول العبارات الواردة في الاستبانة ‘ وسيكون بينكم في أي وقت تشاءون . مع فائق الشكر والتقدير لتعاونكم وإسنادكم للباحث

**المتغير الأول خدمات الاعمال المكثفة المعرفة :** هي جزء من المعرفة اللازمة لأداء مهمة واحدة (أو جزء منها) أو لحل مشكلة (أو جزء منها) استنباط المعرفة الجماعية وتعزيزها في الشركة لخلق قيمة تؤدي إلى ميزة تنافسية وتسخير رأس المال الفكري والاجتماعي للأفراد من أجل تحسين قدرات التعلم التنظيمي

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **البعد الاول :اتصال داخلي** | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 1 | تقارير ومذكرات رسمية منتظمة تلخص التعلم وتواصله. |  |  |  |  |  |
| 2 | اجتماعات تبادل المعلومات كأداة للاتصال |  |  |  |  |  |
| 3 | المناقشات وجهًا لوجه / التواصل من خلال فرق متعددة الوظائف |  |  |  |  |  |
| **البعد الثاني :اتصال للزبون** | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 4 | عندما تركز مشاريع الزبائن على حلول المشكلات الفردية ، فإننا نحفز زبائننا على تقديم مدخلات من خلال التواصل. |  |  |  |  |  |
| 5 | عندما تركز مشاريع الزبائن على الحلول الفردية ، فإننا نتأكد من أن احتياجات الزبائن الفردية يتم التقاطها بالفعل من خلال الاتصال وأخذها في الاعتبار |  |  |  |  |  |
| 6 | عندما تركز مشاريع الزبائن على حلول المشكلات الفردية ، فإننا نتأكد من وجود درجة عالية من الشفافية في عملية التعاون مع عملائنا من خلال التواصل. |  |  |  |  |  |
| **البعد الثالث:** **ابتكار الموظف نحو الخطوط الامامية** | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 7 | الخروج بأفكار جديدة وعملية لحل المشكلات. |  |  |  |  |  |
| 8 | البحث عن التقنيات الجديدة والعمليات والتقنيات و / أو أفكار الخدمة |  |  |  |  |  |
| 9 | اقتراح طرق جديدة لزيادة / تحسين الجودة |  |  |  |  |  |
| 10 | التوصل إلى حلول مبتكرة للمشاكل |  |  |  |  |  |
| **البعد الرابع** : **توجيه العملاء نحو الخطوط الامامية** | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 11 | لديهم المهارات المناسبة والميول اللازمة لتحقيق احتياجات الزبائن |  |  |  |  |  |
| 12 | معرفة جوانب الخدمة ذات الأهمية الخاصة من وجهة نظر الزبون |  |  |  |  |  |
| 13 | تتعلم باستمرار أشياء جديدة لتوفير خدمة جديدة في لقاء الخدمة التي تخدع للزبائن |  |  |  |  |  |

**المتغير الثاني**

**التنمية المستدامة** :هي عبارة عن الارتباط المتبادل والوثيق ما بين التنمية البيئية والاقتصادية والاجتماعية ،وانه لا يمكن اعادة او تطبيق اية استراتيجية او سياسة مستدامة بدون دمج هذه المكونات معا .

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| البعد الاول البيئي: هو اسلوب تنمية ومحاولة حماية الموارد الطبيعية الضرورية لضمان حماية البشر كالماء والهواء والارض والتنوع البيولوجي بحيث لا يقود الى تدهورها بشكل محسوس عن طريق التلوث وتراكم ثاني اوكسيد الكاربون اي يترجم هذا البعد مفهوم رعاية البيئة والاعتناء بها لتحقيق ما يسمى بالكفاءة البيئية التي تؤدي الى خلق القيمة وجودة الحياة ورعاية البيئة ،ونظافة العمليات وتوزيع الاستهلاك القابل للاستمرار والتطور . | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 1 | تعمل المؤسسة على التحسين المستدام لخدماتها . |  |  |  |  |  |
| 2 | توجيه الموارد البشرية لضمان ادارة بيئية سليمة |  |  |  |  |  |
| 3 | تضع المؤسسة برامج خاصة بالنشاطات ذات التأثيرات البيئية الخطيرة |  |  |  |  |  |
| 4 | تعمل المؤسسة على تخفيض التلوث باستخدام موارد نظيفة |  |  |  |  |  |
| 5 | ادخال البيئة في المعلومات العامة والبرامج التعليمية |  |  |  |  |  |
| 6 | تسعى المؤسسة الى ضمان الحماية الكافية للموارد البيولوجية والانظمة الايكولوجية والانظمة الداعمة للمياه. |  |  |  |  |  |
| البعد الثاني الاقتصادي :هو حماية القدرات الاقتصادية وتوفيرها وضمانها من جيل لأخر وبما يمكن المجتمع من ان يكتسب التنمية بشكل لا متناه سواء من جانب التقني او التكنولوجي او من جانب القدرة على ضمان مستويات دخل متنامية من جيل لأخر . | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 7 | سعي المؤسسة الى زيادة الكفاءة الاقتصادية والنمو وفرص العمل في القطاع الرسمي . |  |  |  |  |  |
| 8 | ضمان الاستعمال المستدام للموارد الطبيعية الضرورية للنمو الاقتصادي في القطاعات الرسمية وغير رسمية |  |  |  |  |  |
| 9 | متابعة التطورات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئة التي قد تصدر من السلطات العمومية والتي يكون لها تأثير على المؤسسة . |  |  |  |  |  |
| 10 | تعتمد المؤسسة على تحقيق ارباح باستخدام اقل للموارد. |  |  |  |  |  |
| 11 | تعمل المؤسسة على تقديم خدمات بتكاليف اقل . |  |  |  |  |  |
| 12 | تحرص المؤسسة على ترشيد استهلاك الطاقة . |  |  |  |  |  |
| البعد الثالث الاجتماعي :هو القدرة على توفير الموارد والحقوق التي تسمح للتشريعات بضمان الرفاهية في العيش كا الحصول على الحاجيات الاساسية من اكل وصحة وتربية وتعليم وسكن ،وكذلك الحصول على على الخدمات والسلع سواء كانت عينية او معنوية والمساهمة في الحياة السياسية وضمان حقوقهم . | | | | | | |
| رقم الفقرة | المقياس | اتفق تماما | اتفق | محايد | لاتفق | لا اتفق تماما |
| 13 | تسعى المؤسسة لتطبيق نظام المسؤولية الاجتماعية للمطابقة للمواصفة القياسية الايزو 18000 . |  |  |  |  |  |
| 14 | توفر المؤسسة متطلبات الامن المهني لعمالها . |  |  |  |  |  |
| 15 | تراعي المؤسسة العدالة في توزيع الاجور . |  |  |  |  |  |
| 16 | تضع المؤسسة استراتيجيات لتأهيل العاملين |  |  |  |  |  |
| 17 | البحث الدائم عن رغبات الزبائن المتغيرة |  |  |  |  |  |
| 18 | تسعى المنظمة الى تلبية احتياجات المجتمع الذي تنشط فيه |  |  |  |  |  |