

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة
بعنوان :

أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة في المؤسسة الخدمية

دراسة حالة المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة -
2018 - 2019

من إعداد الطالبة: نسبية قوقي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/19

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

أ / محمد الأخضر قريشي..... (أستاذ مساعد ب - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.

أ / لمياء عماني..... (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.

أ / رشيد حفصي..... (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2018/2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة
بعنوان :

أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة في المؤسسة الخدمية

دراسة حالة المديرية الجهوية موبيليس _ ورقلة _
2018 - 2019

من إعداد الطالبة: نسبية قوقي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/19

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

- أ / محمد الأخضر قريشي..... (أستاذ مساعد ب - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.
أ/ لمياء عماني..... (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.
أ / رشيد حفصي..... (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية 2018/2019

الإهداء

لقد احترمت لمن أهدي عملي هذا كون الجميع يستحق الإهداء لكن
بكل اختصار أقول:

إلى أمي الغالية التي تنتظر نجاحي بكل أمل وفخر لكي يامن لا تكفي
الكلمات عن التعبير لشكرك يا أمي الغالية حفظك الله وبارك في
عمرها

إلى أبي الغالي الذي يجاهد الحياة والصعاب ويتحمل المحن حفظه الله
وبارك في عمره

إلى إخوتي و أخواتي كل باسمه فتحية، محمد، سميرة، فردوس، داود،
شرف الدين، ايمن وإيمان

كما أهدي عملي هذا إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل وكل
من علمني حرفاً

إلى أحبتي و صديقاتي، إلى كل طالب علم.

نسيبة قوقبي

الشكر

الحمد لله الذي هداني لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله .
فلك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ولك الحمد على
خلقك ورضا نفسك وزيادة عرشك ومداد كلماتك نشكر الله تعالى
الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل

كما أتقدم بالشكر الجزيل الأستاذة لمياء عمادي على قبولها الإشراف
على مذكري ومساعدتها ودعمها الذي قدمته في إنجاز هذا العمل
كما أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة مناصرة رشيد و الأستاذة حجاج عبد
الرزوق ، كما لا يفوتني أن أشكر لأفراد العاملين بالمديرية الجمهورية
موبيليس بورقلة بالأخص نادية نصايبية
كما أتقدم بشكر كل من ساعدني سواء من قريب أو من بعيد

نسيبة قوقوي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات المساعدة للدراسة من خلال توزيع هذا الأخير على عينة عشوائية بسيطة من الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (47) استبانة. ولمعالجة البيانات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود اهتمام برأس مال الفكري في المديرية الجهوية موبيليس بوقرلة وكذلك الأمر بالنسبة لركائز خلق القيمة الاستراتيجية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلي، ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، الميزة التنافسية.

Abstract:

The objective of this study is to identify the impact of intellectual capital on the activation of pillars of strategic value creation represented on the competitive advantage in the Regional Direction of **Mobilis** company- Ouargla. Where the questionnaire was used to collect data through a sample of the employees of the company in question, the number of questionnaires reached is (47). In order to treat the data, the statistical analysis of social science (SPSS) program was used.

The most important results of the study is that Regional Direction of **Mobilis** company- Ouargla is interested by intellectual capital and has the pillars of strategic value creation, and there is a positive significant relation between the intellectual capital with its dimensions and pillars of strategic value creation.

Keywords: Intellectual Capital, Human Capital, Relations Capital, Structural Capital, Pillars of strategic value creation, competitive advantage.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية
3	المطلب الأول: رأس المال الفكري
17	المطلب الثاني: ركائز خلق القيمة الاستراتيجية
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول رأس المال الفكري وخلق القيمة
21	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
24	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
29	المطلب الأول: طريقة الدراسة
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
38	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
51	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
53	خلاصة الفصل
54	خاتمة
57	المراجع
63	الملاحق
77	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
6	الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري	1.1
9	مكونات رأس المال الفكري حسب Seveiby	2.1
10	مكونات رأس المال الفكري	3.1
25	نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	4.1
31	متغيرات الدراسة	1.2
31	الاستبيانات الموزعة و المسترجعة على العينة	2.2
31	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس	3.2
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن (العمر)	4.2
33	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	5.2
34	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	6.2
36	العبارات التي تشمل أبعاد رأس المال الفكري	7.2
36	العبارات التي تشمل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية	8.2
36	معامل الثبات الكلي	9.2
37	توزيع الإجابات في فئات	10.2
37	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكارت	11.2
38	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة لبعده رأس المال البشري	12.2
39	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة لبعده رأس مال العلاقات	13.2
41	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة لبعده رأس المال الهيكلي	14.2
42	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة	15.2
43	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة لركائز خلق القيمة الاستراتيجية	16.2
44	مصفوفة الارتباط Spearman	17.2
45	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع	18.2
46	تحليل تباين خط الانحدار	19.2

47	معاملات خط الانحدار	20.2
48	المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج	21.2
49	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	22.2
49	تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	23.2
50	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise	24.2

قائمة الأشكال البيانية

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.1	مكونات رأس المال الفكري حسب Despers & Channel	7
2.1	مكونات رأس المال الفكري حسب Tomas Stewart	8
3.1	مكونات رأس المال الفكري حسب Guthrre & Pettey	9
4.1	تأثير الميزة التنافسية على خلق القيمة	20
5.1	العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة	20
1.2	تنظيم المديرية الجهوية موبيليس ورقلة	30
2.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	32
3.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن (العمر)	33
4.2	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	34
5.2	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	35
6.2	مدى ملائمة خط الانحدار	47

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
64	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية موبيليس ورقلة	01
65	استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة	02
68	قائمة الأستاذة المحكمين	03
69	نتائج التحليل الإحصائي SPSS	04

مقدمة

أ) توطئة:

إن التطورات التكنولوجية التي تمتاز بها المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي والتي ساهمت في بروز ابتكارات جديدة لاشتداد المنافسة على مستوى القطاع الخدمي كون الكل يسعى لاكتساب حصة سوقية، نتيجة لهذا تحول الاقتصاد إلى ما يعرف بالاقتصاد المعرفي كون المعرفة شرط ضروري تعتمد عليه كل مؤسسة لكسب ميزة تنافسية، هذا ما ولد الاهتمام برأس المال الفكري كونه مورد أساسي لخلق القيمة.

يعبر رأس المال الفكري عن المعرفة المخترنة في عقول الأفراد العاملين بالمؤسسات كونها منبع للثروة الحقيقية، فهو بذلك جزء من رأس المال البشري لما له من معارف وخبرات ومهارات تقود بالمؤسسة نحو النجاح الذي لا يقتصر على اكتسابها حصة سوقية بل يتجسد في مدى قدرتها على استغلال المعارف والمهارات التي تمتلكها تجعلها تنافس المؤسسات التي تنشط في نفس القطاع والمثيلة لها، وهذا ما ينتج عنه خلق للقيمة.

خلق القيمة على مستوى المؤسسة يعني البقاء والاستمرارية، و لتحقيق البقاء والاستمرارية يجدر ذلك اكتساب ميزة تنافسية كونها ركيزة استراتيجية أساسية، تمكن المؤسسة من امتلاك مكانة جيدة في السوق من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تنافس بها المؤسسات المثيلة وتكسبها أكبر عدد من الزبائن، فمن هنا تبرز مدى أهمية رأس المال الفكري كونه ميزة تنافسية في ذاته تبنى على أساس المعارف والمهارات التي لها دور كبير في خلق القيمة، لهذا تسعى كل مؤسسة خاصة المؤسسات الخدمية على توظيف أفراد ذو مهارات وخبرات عالية وفي مقدورهم إحداث التغيير و التطوير على مستوى المؤسسة الخدمية.

أ) إشكالية الدراسة :

على هذا النحو نعمل على دراسة الموضوع المتعلق برأس المال الفكري لما له من أهمية كبيرة تتجسد من خلال تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، فمن هذا المنطلق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

هل هناك أثر لرأس المال الفكري على خلق القيمة في المؤسسة عموماً وبالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة خصوصاً؟

و للإجابة عن الإشكالية الرئيسية قمنا بطرح أسئلة فرعية التي تدور حول النقاط التالية:

1. هل هناك اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي) بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

2. هل توجد ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

3. هل توجد علاقة بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي) كمتغير

مستقل وركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الفرعية التي تتفرع عن الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

1. تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بوجود اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي)؛

2. تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بوجود ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية؛

3. توجد علاقة طردية بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع.

(ت) مبررات اختيار الموضوع:

1. معرفة الركائز التي تعتمد عليها المؤسسة في خلق القيمة؛
2. توضيح فكرة أن رأس المال الفكري يساهم في خلق القيمة من خلال تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، وتحديد الميزة التنافسية؛
3. إظهار أهمية رأس المال الفكري في المؤسسة وأثره على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، التي يمكن أن تؤدي في الأخير إلى خلق القيمة المالية؛
4. معرفة البعد الأكثر تأثيراً على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية في المؤسسة؛
5. مناقشة العلاقة بين رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية؛
6. تزايد اهتمام المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي برأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

(ث) أهداف الدراسة و أهميتها:**أولاً: أهداف الدراسة:**

يمكن الهدف من الدراسة في مناقشة دور رأس المال الفكري -باعتباره مكوناً أساسياً للأصول غير المادية- كمصدر لتفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية و توليد الثروة في المؤسسة محل الدراسة؛ ومعرفة ما إذا كانت المديرية الجهوية موبيليس بورقلة قادرة على خلق قيمة استراتيجية من خلال توظيفها لرأس المال الفكري في إيجاد ميزة تنافسية تدفع إلى خلق القيمة المالية؛ وبالتالي تهدف الدراسة إلى اختبار العلاقة التي يمكن أن تربط ركائز خلق القيمة الاستراتيجية برأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة جزءاً من سلسلة الدراسات التي تعنى بالعلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة، بحيث تحاول إظهار أن المؤسسة تملك الكثير من الخيارات لخلق القيمة من خلال ركائز استراتيجية يدعمها رأس المال الفكري. وهي القيمة الاستراتيجية التي يمكن أن تتحول إلى قيمة مالية وبالتالي تنعكس على الأداء المالي للمؤسسة. فأهمية الدراسة تكمن في البحث عن المزيد من مصادر خلق القيمة التي لا تكون ذات طبيعة مالية بحتة.

(ج) حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع أثر رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) كمتغير مستقل على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع في المؤسسة الخدمية؛
- **الحدود البشرية:** تم اختيار عينة عشوائية من الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة خلال فترة التبرص الممتدة من 2019/03/10 إلى غاية 2019/04/09؛
- **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة المؤسسة الخدمية المتمثلة في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة.

(ح) منهج البحث و الأدوات المستخدمة:

-**المنهج الوصفي:** وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة من خلال وصف النتائج وتحليلها وتفسيرها، وهذا يتجسد في الجانب النظري. أما في الجانب التطبيقي تم استخدام أساليب وأدوات إحصائية لاختبار صحة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة حيث تم الاعتماد على منهج دراسة حالة من خلال المقابلة و الاستبيان مع استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) مع الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة.

خ) مرجعية الدراسة:

تتمثل المراجع المستخدمة في البحث فيما يلي:

- الكتب، الملتقيات، مذكرات الماجستير و الدكتوراه المنشورة وغير منشورة ، مراجع أجنبية وأخرى عربية و الدراسات السابقة في الجانب النظري؛
- أما الجانب التطبيقي من خلال جمع البيانات باستخدام أداة أساسية تتمثل في الاستبيان.

د) صعوبات البحث:

- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزع؛
- قلة المراجع التي تناولت موضوع رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية؛
- ضيق الوقت خاصة في الحصول على المعلومات وجمعها؛
- صعوبة الحصول على الإجابات الكافية لاستمارات الاستبيان من طرف الأفراد العاملين أي عينة مجيبة كانت قليلة.

ذ) هيكل البحث:

من خلال تقسيم البحث إلى فصلين بحيث يتم التطرق في الفصل الأول إلى مبحثين كما يلي:

- **المبحث الأول:** يحتوي على مفهوم رأس المال الفكري أقسامه ومكوناته، خصائصه وأهميته، مفهوم خلق القيمة و أهميتها، مفهوم ركائز خلق القيمة الاستراتيجية؛

- **المبحث الثاني:** يحتوي عرض لدراسات السابقة التي تحوي متغيرات الدراسة رأس المال الفكري وخلق القيمة، مقارنة بين لدراسة الحالية والدراسة السابقة ؛

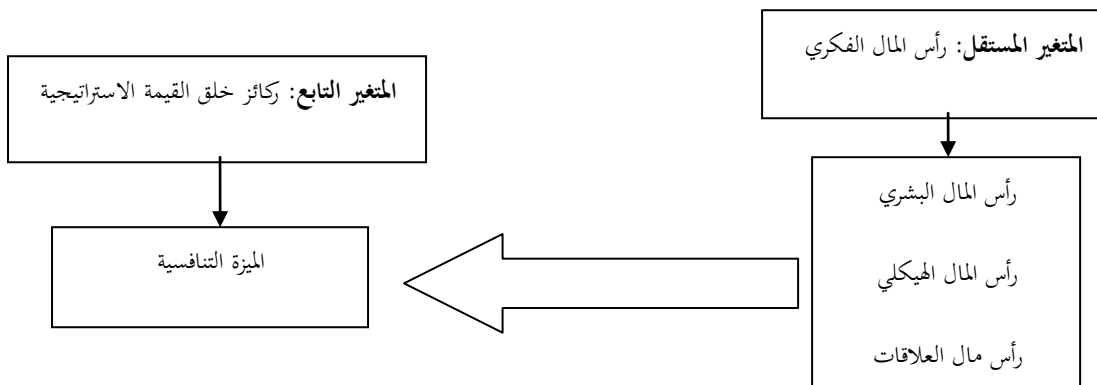
أما في الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية سنتناول فيها ما يلي:

- **المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة؛

- **المبحث الثاني:** عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

ر) نموذج الدراسة:

تقوم الدراسة على النموذج الآتي:



الشكل يوضح نموذج الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و
التطبيقية حول رأس المال الفكري
وركائز خلق القيمة الاستراتيجية

تمهيد:

لقد حظي موضوع رأس المال الفكري في الآونة الأخيرة باهتمام كبيراً خاصة في القرن الحادي والعشرين على مستوى المؤسسات الاقتصادية ، خاصة الخدمية منها، لاحتوائه على مكونات أساسية أهمها رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات، كما أن رأس المال الفكري له دور كبير في تفعيل ركائز خلق القيمة خاصة الركائز الاستراتيجية على مستوى المؤسسات الخدمية، مما يؤدي ذلك إلى زيادة نشاطها الذي تقوم به لتحقيق أهدافها التي تسعى إليها، هذا ما أثار اهتمام العديد من الباحثين و الدارسين لدراسة موضوع رأس المال الفكري وأثره في خلق قيمة استراتيجية التي يتولد عنها نتائج تعود بالإيجاب على مستوى المؤسسة الخدمية، و لتوضيح ذلك نقوم بدراسة الموضوع القائم على أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة في المؤسسة الخدمية، بحيث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين وتناول الفصل الأول مبحثين نظريين موضحين كما يلي:

1. المبحث الأول: يحتوي على مفهوم رأس المال الفكري أقسامه ومكوناته، خصائصه وأهميته، مفهوم خلق القيمة و أهميتها، مفهوم ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.
2. المبحث الثاني: يحتوي عرض لدراسات السابقة التي تحوي متغيرات الدراسة رأس المال الفكري وخلق القيمة ، مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

يملك الأفراد العاملين بالمؤسسات معارف وقدرات عقلية مختلفة تمكنهم من أداء عملهم بأكمل وجه، كما أن معارفهم تتزايد من خلال الخبرات والمهارات المتنوعة في ميدان العمل، مما يجعلهم قادرين على الإبداع والابتكار لتقديم الأحسن للمؤسسة وتحقيق أهدافها كي تتمكن من رفع حصتها السوقية من خلال تميزها على منافسيها، وهذا ما يطلق عليه برأس المال الفكري أو بالأحرى تلك الموجودات الغير ملموسة التي يصعب قياسها لكونها عنصر أساسي يعتمد عليه في خلق القيمة للمؤسسة .
ومعرفة أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة سنتطرق في المبحث الأول إلى مطلبين يتناول كل منهما ما يلي:
المطلب الأول: رأس المال الفكري.

المطلب الثاني: ركائز خلق القيمة الاستراتيجية..

المطلب الأول: رأس المال الفكري (Intellectual Capital):

يعد رأس المال الفكري موضوعا في غاية الأهمية كونه وسيلة لخلق القيمة، لدى تعمل المؤسسات على توظيف أفراد عاملين بمهارات عالية وخبرات عملية حتى يتمكنوا من إنجاز العمل بشكل جيد ومتميز بغية رفع جودة المؤسسة، فمن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المطلب إلى تحديد مفهوم رأس المال الفكري، خصائصه من خلال المقارنة بين رأس المال المادي والفكري حتى نتمكن من تحديد مكوناته وأهميته.

الفرع الأول: مفهوم رأس المال الفكري (Intellectual Capital):

قبل أن نتطرق إلى تحديد مفهوم رأس المال الفكري نقوم بتقديم نبذة مختصرة عن نشأة وتطوير رأس المال الفكري فيما يلي:

1. النشأة والتطوير:

يعد رأس المال الفكري أحد الحقول الحديثة التي بدأت البحوث والدراسات تهتم به في بداية الثمانيات من القرن الماضي حيث يمثل أحد الموارد الاستراتيجية المهمة في اقتصاد المعرفة، إن الفترة الممتدة من (1980-1990) من القرن العشرين تمثل ولادة رأس المال الفكري والبداية الحقيقية في مطلع التسعينات، إذ قام (Stewart) في عام 1991 بتطويره بصورة شمولية حيث رأى بأن مجموع الميزات في سوق معروف من قبل المنافسين ، أن مفهوم رأس المال الفكري ظهر في ظل اعتبار المصادر الطبيعية هي الثروة الحقيقية والوحيدة للمؤسسة قبل التسعينات، إذ ينظر إليه ممثلا حقيقيا للقدرة على المنافسة والمعياري الرئيسي لقياس نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها ، وبالرغم من أن مفهوم رأس المال الفكري وضع لأول مرة كإطار لتحليل إسهامات الموارد الفكرية في المؤسسات الهادفة للربح، إلا أنه تم تبنيه من قبل المؤسسات العامة وغير ربحية لأهميته الكبيرة، وقد ظهر مصطلح رأس المال الفكري لأول مرة من قبل (Senior) في عام 1836 كمصطلح مرادف لرأس المال البشري، حيث يمثل رأس المال الفكري هو مجموع ما يملكه الشخص من معرفة ومهارات.¹

2. المفهوم:

درس موضوع رأس المال الفكري من طرف عدد كبير من الباحثين والدارسين من جنسيات مختلفة سواء كانوا من دول عربية أو دول أجنبية لمعرفة أثره على خلق القيمة. وتبعاً لذلك نجد اختلافات كثيرة حول مفاهيم رأس المال الفكري ونذكر منها ما يلي:

¹ هاشم فوزي العباسي، أسامة علاء حمد الله، تأثير أبعاد رأس المال الفكري في تحقيق التفوق التنظيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 10، العدد 22، السنة 2018م، ص 199.

1. يعرف " Youndt, et. al : 1996 " : رأس المال الفكري بأنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المؤسسة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن المؤسسة من زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالمؤسسات المماثلة.¹

ويركز الباحث في تعريفه لرأس المال الفكري على القدرات التي يمتلكها الأفراد العاملين تمكنهم من إمداد المؤسسة بأفكار تجعلها قادرة على تقديم منتجات بشكل يلي متطلبات زبائنها وبجودة عالية تجعلها تتفوق على منافسيها.

2. ويعرف " المفرجي وصالح، 2003 " رأس المال الفكري على أنه: جزء من رأس المال البشري للمؤسسة، يتكون من مجموعة الأفراد العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية، وتنظيمية دون غيرهم، ولا يركزون في مستوى إداري معين دون غيره. كما أنه يتمثل في مجموعة القيم الخفية للأفراد العاملين والمؤسسات و المعاهد و التجمعات و المناطق التي تشكل المصادر الحالية والمتوقعة لتكوين الثروة. وهذه القيم الخفية تشكل الجذور لغرس الرفاهية وتغذيتها في المستقبل.²

نرى من خلال هذا التعريف أنه يركز في تعريف رأس المال الفكري على رأس المال البشري.

3. أما عند " Kristandl and Bonti,2007 " : رأس المال الفكري عبارة عن مجموعة من موارد المؤسسة الاستراتيجية التي تمكن المؤسسة من خلق قيمة مستدامة.³

نلاحظ بأن رأس المال الفكري يتمثل في موجودات المؤسسة التي تجعلها قادرة على خلق قيمة مستدامة بشرط أن تكون استراتيجية كما يوضحه " Kristandl and Bonti " من خلال التعريف.

4. ويعبر " الشمري، 2014 " : عن رأس المال الفكري بأنه محصلة التفاعلات بين خبرات الموارد البشرية ومعارفها والإجراءات التنظيمية والعلاقات المؤسسة التعاونية داخل المؤسسة وخارجها.⁴

يركز الشمري في تعريفه لرأس المال الفكري على الروابط التي تجمع بين الخبرات و المعارف لدى الأفراد وكذلك القواعد التنظيمية و التعامل بين الأفراد على مستوى المؤسسة أو خارجها.

5. والتعريف الأكثر استخداما على نطاق واسع لرأس المال الفكري هو المعرفة التي لها قيمة للمؤسسة و تتمثل عناصرها الرئيسية في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات (الزبائن)، هذا التعريف يوحي بأن إدارة المعرفة تخلق رأس مال فكري.⁵

ويعتبر هذا التعريف أشمل حيث لا يقتصر رأس المال الفكري على رأس المال البشري فحسب، وإنما يقوم على رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات كذلك.

وبالتالي ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج أن رأس المال الفكري يكمن في المعارف، القدرات والمهارات العقلية التي يمتاز بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المؤسسات تجعلهم قادرين على الابتكار والابداع من خلال توظيف مهاراتهم وخبراتهم

¹ عادل حروحش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، الطبعة غير مذكورة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، سنة 2003م، ص15.

² بشرى عبد ابراهيم، سنية كاظم تركي، أثر رأس المال الفكري في أبعاد جودة السلعة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العدد 48، سنة 2016م ص458.

³ Mariya Anatolievna, Et autres, **Enerald Article : Intellectual Capital Transformation Evaluating Model**, Journal of Intellectual Capital, university Higher school of Economie, Vol13, Iss4, 2012,p3.

⁴ حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، جزء غير موجود، ط1، دار طيبة الخضراء، مكة المكرمة، سنة 1438هـ-2017م، ص25.

⁵ Ali Talip Akpınar, Ali Akdemir, **Intellectual Capital**, Conference : First International Joint Symposium on Business Administration "Challenges for Business Administrators in the New Millennium, At Turkey, July2000,p335.

مع الدعم الذي تقدمه لهم المؤسسة من أجل خلق قيمة تؤدي إلى زيادة إنتاج المؤسسة وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة وتحقيق مكانة جيدة في السوق ومنه يمكن القول بأن رأس المال الفكري يكمن في الموجودات غير ملموسة التي يصعب قياسها وتمثل في العناصر التالية رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات.

الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري:

- يمتاز رأس المال الفكري بجملة من الخصائص المختلفة و العديدة نذكر أهمها في النقاط التالية:¹
- رأس مال غير ملموس ويزداد بالاستعمال؛
 - القدرة على التقييم العلمي وهي القدرة على تطبيق مبادئ مهنية للوصول إلى حلول فريدة وتحتاج الإدارة العليا إلى مثل هذه القدرة؛
 - يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة في نفس الوقت.
 - له تأثير كبير على المؤسسة لكونه يتسم بالاستقلالية في العمل والفكر؛²
 - يميل رأس المال الفكري نحو المبادرة والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية، الجريئة والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان؛
 - يتفاعل رأس المال الفكري أكثر في المناخ الإداري يتسم باللامركزية في إتخاذ القرار؛
 - الاستعداد الدائم لقبول التغيير من خلال قبول المخاطر المرتبطة بالتعامل مع تكنولوجيا مستحدثة والعمل في مجالات عديدة ومتنوعة.

- ويتميز رأس المال الفكري بخصائص أخرى (تنظيمية ، مهنية، شخصية، سلوكية و الخصائص الشكلية) تتجسد فيما يلي:³
- **الخصائص التنظيمية:** فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري هو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جدا، ويميل إلى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح؛
 - **الخصائص المهنية:** الاهتمام ينصب على التعليم والتدريب وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.
 - **الخصائص الشخصية والسلوكية:** يميل رأس المال الفكري إلى المخاطرة بدرجة كبيرة لدى فهو يميل للتعامل مع الموضوعات التي تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري يميل إلى المبادرة، تقديم أفكار و المقترحات البناءة، و لديه القدرة على حسم القرارات دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية و مثابرة عالية وثقة عالية بالنفس.⁴
 - **الخصائص الشكلية:** وهي خصائص الشكل العام الظاهري لرأس المال الفكري وتتضمن الغير ملموس والمرئي، حيث لا يمكن الإمساك برأس المال الفكري أو رؤيته أو تقسيمه بأثمان محددة، صعوبة وضع معايير، كثيرة من الأصول الفكرية التي تملكها

¹ نوال بوعلاق، يasmine عمارة، دور رأس المال الفكري في التغيير التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، العدد53، سنة 2017م، ص122.

² زلمط مرهم، دور رأس المال الفكري في استراتيجية المؤسسة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، سنة 2017م، ص27.

³ آيت مختار عمر، حميدي معمر، طرق و نماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، الشلف، ص64.

⁴ غني دحام تناي الزبيدي، وآخرون، تحليل أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية (SWOT)، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة و التطبيقية، بابل، المجلد25، العدد1، السنة2017م، ص226.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

المؤسسات ومهارات وخبرات العاملين بها والمعلومات المتوفرة لديهم عن العملاء والموردين يكون في شكل معرفة ذهنية غير مادية، غير مسجلة وغير متاحة لصانعي القرارات وبالتالي فإنهم يفتقدون لمعايير واضحة تمكنهم من متابعة وقياس حركة رأس المال الفكري.¹

نستنتج أن رأس المال الفكري يتميز بعدة خصائص، ويعتبر من الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها بدقة.

الفرع الثالث: المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري.

هناك اختلافات عديدة يمكن من خلالها التفريق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري وتميز كلا منها عن الآخر نذكر البعض منها في الجدول رقم (1-1):²

الجدول رقم (1-1) : الفرق بين رأس المال المادي و رأس المال الفكري.

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس ومنظور	غير مادي، أثري، غير ملموس و غير منظور
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للمنظمة	في عقول الأفراد العاملين في المنظمة
التمثيل النموذجي	الألات ، معدات و المباني	أفراد ذوي المعارف و الخبرات
العوائد	متناقصة	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام (موارد)	بالتركيز والانتباه و الخيال الواسع
الأفراد	العمال اليدويين	عمال ومهنيو المعرفة
القيمة	قيمة الاستعمال و قيمة تبادلية	قيمة التبادل عند الاستعمال
القوة و الضعف	دورة تقادم (ضعف)	دورة توليد وتعزيز الذاتي (قوة)
الأهمية في الوقت الحاضر	تناقص الأهمية	تزايد الأهمية

المصدر: محمد زبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في الاقتصاديات منظمات الأعمال الاقتصادية الحديثة، 13 و14 ديسمبر 2014م، الشلف، ص(6-7).

من خلال الجدول (1-1) نلاحظ أن هناك فروقات عديدة بين رأس المال الفكري و رأس المال المادي من حيث العناصر المذكورة في الجدول، ومنه يكتسب رأس المال أهمية نسبية متزايدة مقارنة مع رأس المال المادي وبإمكانه أن يسهم في خلق القيمة.

الفرع الرابع: تقسيمات ومكونات رأس المال الفكري:

إن تحديد عناصر ومكونات رأس المال الفكري يعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه وبالتالي تحديد القيمة الحقيقية للمؤسسات الصناعية في العصر الحديث، كما أن التعرف على مكونات رأس المال الفكري يمثل أحد العناصر الرئيسية

¹ حسين عبد القادر، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية و تعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية المحاسبية و الإدارية، جامعة الاستقلال، فلسطين، العدد 6، السنة 2016م ص12.

² محمد زبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011م، جامعة حسيبة بن بو علي، شلف، ص(6-7).

اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المؤسسات بشكل أكثر تحديدا، لدى سنتطرق لأهم التصنيفات التي تناولت مكونات رأس المال الفكري.¹

أولا- تقسيمات رأس المال الفكري:

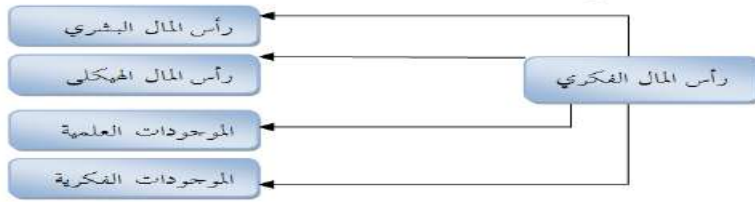
تحدد القيمة السوقية للمؤسسة من نوعين من رأس المال، الأول هو رأس المال المالي ويتكون من رأس المال المادي المتمثل في التجهيزات والممتلكات ورأس المال النقدي المتمثل في النقود وأشكالها الأخرى، أما النوع الثاني فهو رأس المال الفكري الذي يجب تحديد مكوناته بدقة لكي تستطيع المؤسسة قياسه وتقييمه، كذلك التعرف على طرق خلق القيمة للمؤسسة، والتميز في عالم الأعمال واختلقت التصنيفات التي أعطيت لرأس المال الفكري من طرف الباحثين كل حسب أسلوب تفكيره ونظريته للموضوع، وسنتطرق لأهم التصنيفات فيما يلي:²

1) تقسيم "Despres & Channvel" (2000): يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربع مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة و هذه العناصر هي:³

- أ) رأس المال البشري: ويشير إلى الموارد البشرية للمؤسسة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة، وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها المؤسسة؛
- ب) رأس المال الهيكلي: وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للمؤسسة؛
- ت) الموجودات العلمية: وهي رأس المال الهيكلي للمؤسسة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عماليتها التجارية مثل تسهيلات العاليات وشبكة التوزيع؛
- ث) الموجودات الفكرية: وهذه تعود للأصول الفكرية للمؤسسة التي بموجبها تحتاج المؤسسة إلى الحماية القانونية.

نرى من خلال التقسيم الذي قدمه "Despres & Channvel" أن رأس المال الفكري يتكون من أربع مكونات متمثلة في رأس المال البشري الذي عبر عنه بالموارد البشري المتمثل في المعرفة، أما المكون الثاني فهو رأس المال الهيكلي والذي يعبر عن البنية التحتية للمؤسسة، ويتمثل المكون الثالث في الموجودات العلمية المتمثلة في رأس المال الهيكلي، وآخر هو الموجودات الفكرية وهي تلك الأصول الفكرية، ويمكن التعبير عنها في الشكل الموالي:

الشكل (1-1): يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب Despres & Channel



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على، أيمن سليمان أبو سويح، العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، غزة، 2015، 340.

¹ دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة 2014م-2015م، ص34.

² فرجاتي لويوة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2016م، ص 69.

³ أيمن سليمان أبو سويح، العناصر و المكونات الأساسية لرأس المال الفكري، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد 1، سنة 2015م، ص 340.

2) **تقسيم " Thomas Stewart" (1997):** حيث صنف الباحث رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:¹

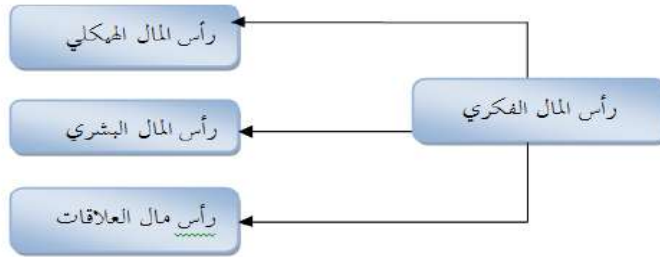
أ) **رأس المال الهيكلي:** هو قدرات المؤسسة التنظيمية التي تنظم وتلي متطلبات الزبائن وتساهم في نقل المعرفة وتعزيزها من خلال الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، براءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف ومدى حماية العلامة التجارية التي تمثل شخصية المؤسسة وقيمتها وهويتها، والتي ترجع بالفائدة للزبون وزيادة رضائه، وكذلك فائدة المؤسسة لزيادة كفاءتها وفعاليتها؛

ب) **رأس المال البشري:** هو المصدر الأساسي لتكوين وتشخيص الأفراد الذين يمتلكون المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لإيجاد الحلول العلمية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لأنهم مصدر الابتكار والتجديد في المؤسسة؛

ت) **رأس مال العلاقات:** ويشير إلى العلاقة التي تربط المؤسسة بزبائنها ومواردها وتحالفاتها الاستراتيجية

نلاحظ أن " Stewart" قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات أساسية و متمثلة في رأس المال الهيكلي والذي عبر عنه بالقدرة التنظيمية للمؤسسة، أما المكون الثاني وهو رأس المال البشري مصدر الابتكار و التجديد، والمكون الأخير رأس مال العلاقات الذي يعبر عن العلاقة بين المؤسسة وزبائنها، ويمكن التعبير عن هذا التصنيف بالشكل الموالي:

الشكل (1.2) : يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب Thomas Stewart



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على، مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية، الفلسطينية الجوال، مذكرة ماجستير، غزة، 1432هـ-2011م، ص(44-45).

3) **تقسيم Mcken & Winkelen** حيث وضعوا معادلات لتوضيح مكونات رأس المال الفكري وهي كالآتي:²

$$\text{Intellectual Capital} = \text{Human Capital} + \text{Structural Capital} \bullet$$

* رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي، حيث:

$$\text{Structural Capital} = \text{Customer Capital} + \text{Organisational Capital} \bullet$$

* رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي، حيث:

$$\text{Organizational Capital} = \text{Innovation Capital} + \text{Process Capital} \bullet$$

* رأس المال التنظيمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملية، حيث:

$$\text{Innovation Capital} = \text{Intellectual Property} + \text{Intangible Assets} \bullet$$

* رأس المال الابتكاري = الملكية الفكرية + الأصول غير ملموسة

نرى من خلال التقسيم الذي قدمه الباحثان "Mcken & Winkelen" أن رأس المال الفكري مكون من رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي حيث هذا الأخير مكون من رأس المال الزبوني ورأس المال التنظيمي ، كما أن رأس المال التنظيمي

¹ مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية الجوال ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال(غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، غزة، سنة1432هـ- 2011م ص(44-45).

² مها هشام محمد الخضري، واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، سنة 1436هـ- 2015م،ص18.

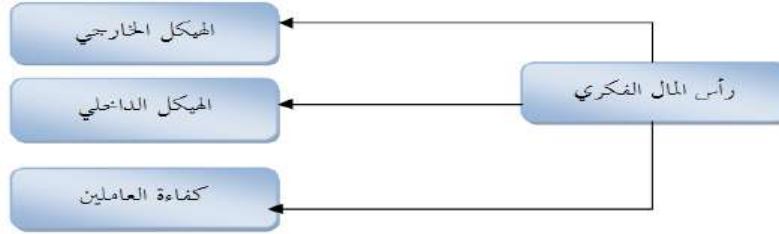
يحتوي رأس المال الابتكاري بالإضافة إلى رأس مال العملية ، حيث أن رأس المال الابتكاري مكون من الملكية الفكرية والأصول غير ملموسة.

4) تقسيم Guthrie & Petty (2000) : يتكون رأس المال الفكري حسب التقسيم الذي قدمه **Guthrie & Petty** من العناصر التالية:¹

- (أ) الهيكل الداخلي: ويتمثل برأس مال المال التنظيمي (الهيكلية)؛
 (ب) الهيكل الخارجي: ويتمثل برأس مال الزبائن (العلاقات)؛
 (ت) كفاءة العاملين: ويتمثل برأس المال البشري.

نلاحظ من خلال التقسيم الذي قدمه "Guthrie & Petty" أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات وهي الهيكل الداخلي المتمثل في رأس المال الهيكلية، و الهيكل الخارجي وهو رأس مال العلاقات، أما المكون الأخير يتمثل في كفاءة العاملين والتي تعبر عن رأس المال البشري، ويمكن التعبير عنه في الشكل التالي:

الشكل (1.3): يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب Guthrie & Petty



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على، ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، غزة، 1438هـ- 2017م، ص18.

5) تقسيم "Karl- Erik Sveiby (1997) : قدم هذا النموذج من طرف Karl- Erik Sveiby حيث قسم رأس المال الفكري إلى أصول الهيكل الداخلي، أصول الهيكل الخارجي، والبشري والجدول التالي يوضح المكونات الفرعية لهذه الأصول:²

الجدول (1-2): مكونات رأس المال الفكري حسب Sveiby

نوع رأس المال الفكري	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات و العلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون و المستثمرون الاستراتيجيون، الجماعة المحلية، وما يتعلق بالتميز والسمعة.
الهيكل الداخلي	الأنظمة و العمليات التي تحقق الرافعة التنافسية، وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، النماذج لكيفية القيام بالأعمال، قواعد البيانات، الوثائق، حقوق النشر، المعرفة المرزومة الأخرى.
رأس المال البشري	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية، قدرات حل المشكلات التي تبقى لدى أفراد المؤسسة.

المصدر: سلام عبد الرزاق، بوسهرة ندير، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى حول: استراتيجية التنظيم و مراقبة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، ورقلة، 2012م، ص7.

¹ ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، مذكرة ماجستير في الإدارة و القيادة (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، سنة 1438هـ- 2017م، ص23.

² سلام عبد الرزاق، بوسهرة ندير، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى حول: استراتيجيات التنظيم و مراقبة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 18 و 19 أبريل 2012م، ص7.

الفصل الأول..... الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-2) الذي يحوي مكونات رأس المال الفكري حسب ما جاء به "Sveiby" أنه مكون من ثلاث مكونات وهي كالتالي: الهيكل الداخلي وهو يتمثل في رأس المال الهيكلي، أما الثاني فهو عبارة عن الهيكل الخارجي ويقصد به التحالفات و العلاقات مع الزبائن وغيرها، والتقسيم الأخير رأس المال البشري وهو يشمل المعارف، الخبرات والقدرات. سيتم عرض مختلف التصنيفات التي تناولت مكونات رأس المال الفكري على النحو التالي:¹

الجدول رقم (1-3): مكونات رأس المال الفكري.

المكونات	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	رأس مال الزبوني	رأس مال العملية	رأس مال التجديد و التطوير	رأس مال الهيكل الخارجي	رأس مال الهيكل الداخلي	الموجودات الفكرية	رأس مال الأبحاث	الملكية الفكرية	الباحث
Thomas Stewart	✓	✓	✓								
Advinson & Malone		✓	✓	✓	✓						
Karl_ericsviby		✓				✓	✓				
Bernadette		✓	✓								
Malhorta		✓	✓	✓	✓						
Xera		✓				✓	✓				
Meritum		✓	✓					✓			
Sullivan		✓	✓								
Kavida & Sivakunar		✓	✓					✓		✓	
Siana Halim		✓	✓								
Davenportg & Prusak		✓						✓			
Hufang		✓							✓		
مجموع التكرارات	6	12	6	2	2	2	2	2	2	2	

المصدر: مراد كواشي، جعة شرقي، دور رأس المال الفكري في الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد8، الجزء2، الجزائر، 2017م، ص413.

نستنتج من خلال التقسيمات التي تطرقنا إليها والجدول رقم(1-3) أن أغلب الباحثين أشاروا إلى أن رأس المال الفكري مكون من ثلاث مكونات أساسية وهي عبارة عن رأس المال البشري، رأس مال العلاقات (الزبائن) ورأس المال الهيكلي، وهذا ما ينطبق مع التقسيم الأكثر استخداما والذي جاء به "Thomas Stewart" والذي سنتطرق إليه بشيء من التفصيل.

ثانيا- مكونات رأس المال الفكري حسب (Tomas Stewart) :

حسب التقسيم الذي جاء به " Stewart " لمكونات رأس المال الفكري المتمثل في رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري و رأس العلاقات (الزبائن)، يعتبر هذا التقسيم أكثر شيوعا و استخداما من قبل العديد من الباحثين والدارسين، ولأن هذا البحث تبنى هذا التقسيم لذلك يمكن عرضه بشيء من التفصيل وحسب ما يلي:

¹ مراد كواشي، جعة شرقي، دور رأس المال الفكري في الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد8، الجزء2، سنة 2017م، ص413.

أ- رأس المال البشري (Human Capital) :

يعتبر رأس المال البشري أهم مكونات رأس المال الفكري حيث شاع استخدامه في الستينات على يد "Scholtz" إذ يمكن تعريفه بأنه حصيلة تفاعل أربع عناصر تتمثل في : الإرث التاريخي، التعليم، التجارب، و مواقف الفرد خلال حياته و عمله.¹

1 - تعريف رأس المال البشري (Human Capital) :

تضمن الأدبيات العديد من المفاهيم والتعاريف المتعلقة برأس المال البشري وهذا راجع لاختلاف وجهات النظر الخاصة بكل من الباحثين و الدارسين له و حسب المفهوم الخاص لكل منهم تم تقديم عدة مفاهيم لرأس المال البشري بحيث سنتطرق لعرض بعض المفاهيم :

• تعريف " Stewart 1997": حيث عرف رأس المال البشري بأنه المصادر الأساسي لتكوين وتشخيص الأفراد العاملين الذين يمتلكون المقدرة العقلية والمهارات والخبرات لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات ورغبات الزبائن لأنهم مصدر الابتكار و التجديد.²

نلاحظ من خلال التعريف الذي جاء به "Stewart" أن المصدر الأساسي والرئيسي الذي يستمد منه أفراد ذوي المقدرة العقلية والمهارات والخبرات التكوين و التشخيص هو رأس المال البشري، حتى يتوصلوا إلى حلول عملية تناسب مع متطلبات ورغبات الزبائن كونهم مصدر الابتكار والتجديد.

تعريف " العنزي 2001": عرف رأس المال البشري بأنه المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها و استثمارها بشكل صحيح لصالح المؤسسة، و يعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد الذي لا يمكن لمسه ولا رأيته أو قياسه أو تقديره بثمن.³ نرى أن الباحث في تعريفه لرأس المال البشري أشار إلى المعرفة والفكر الذي لا يمكن لمسه ولا رأيته أو قياسه وحتى تقديره كونه متواجد في ذهن الأفراد وهو عبارة عن معارف يمكن الاستفادة منها من خلال التوظيف والاستثمار بشكل صحيح لصالح المؤسسة.

• تعريف "Royal & Donnell": حيث عرفا رأس المال البشري كجزء من رأس المال الفكري الذي يشمل المعرفة و الفهم و المهارات و الخبرات السابقة التي يمتلكها الافراد العاملون و تمثل قيم حقيقية للمؤسسة.⁴

نرى من خلال التعريف رأس المال البشري بأنه يتمثل في المعارف و الخبرات و المهارات التي تخص الأفراد العاملين ويمكن ان تكون قيم حقيقية للمؤسسة إذن هو جزء من رأس المال الفكري. نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن رأس المال البشري هو المعرفة المدركة والموجودة في أذهان الأفراد العاملين بالمؤسسة بحيث لا يمكن لمسها ولا قياسها أو حتى تقديرها، بل هي عامل يحث الأفراد على استخدام قدراتهم العقلية ومهاراتهم وكذلك خبراتهم في الابتكار ليتمكنوا من إيجاد حلول مناسبة للمشاكل التي تواجههم في العمل وتحقيق أكبر عائد للمؤسسة.

¹ ربيحة قوادرية، عيسى خليفة، مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة، مجلة البحوث و الدراسات، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد23، السنة2017م، ص346.

² غانم أوزوقي العزاوي، استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، العدد28، سنة2013، ص(56-57).

³ حاكم أحسوني مكرود الميالي، دور إدارة المعرفة في استثمار رأس المال البشري لتحقيق الأداء الاستراتيجي، الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة الكوفة، العدد21، سنة2011، ص149.

⁴ عمر ياسين محمد السابر الدليمي، دور رأس المال البشري في تحسين الأداء التسويقي، مجلة تنمية الرافدين، الموصل، المجلد36، العدد116، السنة2014م، ص110.

2. أهمية رأس المال البشري:

إن أساس نجاح المؤسسات في تحقيقها لأهدافها مرتبط ارتباطا وثيقا بالاستثمار في رأس المال البشري نظرا للأهمية الكبيرة له والتي يمكن إنجازها فيما يأتي:¹

- ✓ التقدم العلمي للدول مرتبط بتنمية الموارد البشرية بما يتماشى مع العلوم و التقنيات الحديثة؛
- ✓ الإبداع و الابتكار يكون من خلال الموارد البشرية و الذي من خلاله تحقق المؤسسات الميزة التنافسية؛
- ✓ العنصر البشري هو أساس التنسيق بين مختلف عمليات المؤسسة؛
- ✓ يعد المورد البشري كمورد أساسي لخلق الدخل ؛
- ✓ من خلال المورد البشري يمكن تنويع هيكل الاقتصاد من خلال الاعتماد على مختلف القطاعات.

نستنتج أن لرأس المال البشري أهمية كبيرة تكمن في أنه مصدر للإبداع والابتكار لدى أفراد المؤسسة كونه يساهم في الخدمات المختلفة وهو بذلك أساسي للتنسيق بين مختلف الإدارات داخل المؤسسة وهو يعمل على بناء استقرار وأمن الدول ويزيد من ولاء الوطن.

3- عناصر رأس المال البشري:

تباين آراء الكتاب و الباحثين في تحديدهم لعناصر رأس المال البشري نظرا لاختلاف اتجاهاتهم النظرية و العلمية من جهة و خبراتهم العملية من جهة أخرى، و إسنادا لذلك فإن الأبعاد الأكثر اتفاقا من قبل أغلب الباحثين سيجرى تناولها كالاتي:²

3.1. المعرفة: يتفق العديد من الباحثين في الإدارة على الرأي القائل بأن المعرفة هي حجر الزاوية للميزة التنافسية، فحسب "James 2004": " المعرفة هي المورد الرئيسي في السوق العالمية المتغيرة بسرعة، حيث يوجد طلب متزايد لتطوير حلول مبتكرة خاصة بالمنتجات والخدمات من أجل جذب الزبائن والاحتفاظ بهم و التفوق على المنافسين".
نلاحظ من خلال التعريف الذي قدمه "Jaimes" أن المعرفة تكون في السوق العالمية المتغيرة أين يتواجد الطلب على ابتكار حلول للمنتجات والخدمات لاستقطاب أكبر عدد من الزبائن والعمل على الاحتفاظ بهم لتحقيق ميزة تنافسية تفوق المؤسسات المنافسة.

3.2. خبرات العاملين: ويقصد به مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف متراكمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والوظائف السابقة حيث عرفت عند "المغربي 2004": يرى أن هناك أسباب عديدة بمجمل الخبرة ذات تأثير كبير على أداء الفرد العامل في التنظيم منها تخفيض الخبرة من التكلفة والوقت الذي يتعلق بالتدريب، كما أن الخبرة تعمل كمؤشر اجتماعي حيث يكون الفرد العامل قد تعلم في المؤسسات الأخرى التي عمل فيها نوع السلوك المطلوب:³

3.3. المهارات والقدرات: يعرف "العمرى 2013": "القدرة" هي طاقة واستعداد عام يتكون عند الفرد العامل نتيجة عوامل داخلية وأخرى خارجية تهيئ له اكتساب تلك المقدرة" أما المهارة: " هي استعداد خاص أقل تحديدا من القدرة، يتكون عند الفرد

¹ فريد خميلي، أثر تنشيط رأس المال البشري على تنمية القدرات الإبداعية، مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، جامعة أم البواقي، العدد51، سنة2015، ص 346.

² هدبل سعدون معراج، تطوير رأس المال البشري عبر ممارسات إدارته، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، المجلد23، العدد101، سنة 2017م، ص182.

³ محمد منير عودة شبير، دور أنظمة الذكاء في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال- إدارة الموارد البشرية(غير منشورة)، الجامعة الاسلامية، سنة1436هـ-2005م، ص(37-38).

نتيجة تدريبات متكررة ومتدرجة ومتصلة، تصل إلى درجة السرعة والإتقان في العمل، أو الاستعداد لاكتساب شيء معين، فالمهارة استعداد أو طاقة تساعد في امتلاك القدرة".¹

3.4. الابتكار: ويقصد به القدرة على تقديم حلول جديدة بدلا من استخدام الأساليب التقليدية بشكل مستمر إن هذا الجزء من رأس المال البشري ضروري وأساسي لإبداع ومقدرة المؤسسة لتكيف مع المواقف الجديدة.²

1. تعريف رأس المال الهيكلي:

• ينظر "Stewart,1999": إلى رأس المال الهيكلي بأنه يمثل قدرات المؤسسة التنظيمية التي تستطيع المشاركة في المعرفة ونقلها وتعزيزها عن طريق الموجودات الفكرية الهيكلية المتمثلة في نظم المعلومات، براءة الاختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامة التجارية التي تمثل شخصية المؤسسة وقيمتها وهويتها.³

• يعبر عنه "Knight,1999": بأن رأس المال الهيكلي عبارة عن استراتيجيات المؤسسة وشبكاتها الداخلية والخارجية، ومجموعة من النظم، قواعد المعلومات لديها فضلا عن الحقوق القانونية لتقنية المعلومات والعمليات والمخترعات، حقوق النشر والتأليف والعلامات التجارية.⁴

نستنتج من خلال التعاريف أن رأس المال الهيكلي يكمن في موجودات فكرية هيكلية، نظم المعلومات، براءة اختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامة التجارية وقواعد المعلومات، وكل هذا يساهم في نقل المعرفة على مستوى المؤسسة داخليا وخارجيا، وبهذا تكون للمؤسسة هوية خاصة بها.

2. عناصر رأس المال الهيكلي:

يتكون رأس المال الهيكلي من عدة مكونات نذكر أهمها فيما يلي:⁵

1. (2) رأس مال الابداعي: ويتضمن الملكية الفكرية والموجودات غير ملموسة، ويقصد بالموجودات غير ملموسة كل المواهب والقدرات والنظريات التي تشير للمؤسسة، أما الملكية الفكرية فهي حماية الحقوق التجارية كالعلامة التجارية وحقوق النشر والتأليف؛

2. (2) رأس المال التنظيمي: ويتضمن فلسفة المؤسسة والنظم الخاصة برفع مقدرتها الإنتاجية؛

3. (2) رأس المال العمليات: أساليب وإجراءات والبرامج التي تنفذ وتحسن لوجستية المعلومات والسلع والخدمات داخل النظام الاقتصاد لدى المؤسسة.⁶

¹ محمد طلال محمد أبو الروس، دور رأس المال البشري في تجنيد الأموال في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 1436هـ-2015م، ص33.

² تواتي بن علي فاطمة، نادية مفيد، فعالية رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بو علي، شلف، يومي 13 و14 ديسمبر 2011م، ص 5.

³ علي عبد المنعم مهدي، علاء عبد الكريم البلداوي، تأثير أبعاد العملية التدريجية في مكونات رأس المال الفكري، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، المجلد 12، العدد 39، سنة 2017م، ص 97.

⁴ سامي ذياب محل، أحمد ناجي أحمد، دور رأس المال الفكري في تعزيز أبعاد الاعتماد الأكاديمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و المالية، جامعة تكريت، المجلد 03، العدد 43، سنة 2018، ص 204.

⁵ ميسون عبد الله أحمد، مكونات رأس المال الفكري و تأثيرها في نجاح إعادة هندسة عمليات المنظمة، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، العراق، العدد 19، سنة 1428هـ-2007م، ص 9.

⁶ Semenova Savitlana, **Intellectual capital accounting as a component of economic systems development**, European Science, University of Infrastructure and Technology, 2017, p22.

ت : رأس مال العلاقات (Relation Capital) :

1. تعريف رأس المال العلاقات:

● ينظر " Stewart, 1997" أن : " رأس مال الزبائن ذا قيمة كبيرة لدى المؤسسة من خلال كسب رضا وثقة الزبائن وولائهم والاحتفاظ بهم من خلال الاهتمام بمقترحاتهم ومعالجة شكواهم وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم بالسرعة الممكنة ومشاركتهم في أعمالهم وصفقاتهم ومد جسور التعاون معهم." ¹

من خلال التعريف الذي قدمه " Stewart" فإن رأس مال العلاقات له أهمية كبيرة لدى المؤسسة حيث يقوم على ثقة الزبون، ولاء الزبائن، رضا الزبون، والاحتفاظ بهم، كما يكمن في الاهتمام بمقترحاتهم والعمل على حل المشاكل التي تواجههم مع تلبية رغباتهم واحتياجاتهم في الوقت المناسب، والعمل على مشاركتهم في أعمالهم وصفقاتهم مد يد العون لهم.

● ويعبر عنه "Knight,1999": بأن هذه العلاقة يمكن فقد إدارتها، إلا أنها لا يمكن أن تخضع لسيطرة المؤسسة، وإن إجراء أي تحسينات لرأس المال الخارجي إنما يتضمن البحث خارج حدود أي مؤسسة عن أشياء مثل تطوير العلاقات وزيادة الثقة مع الزبائن والموردين والمجتمعات المحيطة بالمؤسسة. ²

من خلال التعريف فإن رأس مال العلاقات عبارة عن علاقة يمكن تسييرها دون أن تخضع لسيطرة المؤسسة وبغية أحداث تحسينات لرأس مال العلاقات لأبد من البحث أولاً خارج حدود المؤسسة عن تطوير العلاقات، زيادة الثقة مع الزبائن والموردين والمجتمعات المحيطة بالمؤسسة.

● أما عند "Hakan,2001": "رأس مال العلاقات هو انعكاس كامل لقوة رأس المال البشري والهيكلية في إيجاد المعرفة المطلوبة في العلاقات مع الزبائن لإكمال رأس المال الفكري." ³

من خلال التعريف فإن الباحث أشار إلى رأس المال العلاقات بأنه البحث عن المعرفة المطلوبة في علاقات مع الزبائن من خلال مجموع قوى رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية وبذلك يتحقق رأس المال الفكري.

نستنتج من خلال التعاريف أن رأس المال العلاقات يكمن في كسب رضا الزبائن وولائهم مع زيادة الثقة فيما بينهم والاحتفاظ بهم كونه جزء مكمل لرأس المال البشري والهيكلية سواء لتكوين رأس المال الفكري للمؤسسة وبذلك يتم زيادة إنتاجية المؤسسة وتقوية صلتها بالزبائن.

2. مكونات رأس المال العلاقات : يحتوي رأس مال العلاقات على مكونات عديدة نذكر منها رضا الزبون، ولاء الزبائن مع الاحتفاظ بالزبون كما يلي:

أ- رضا الزبون: يعرف "المصطفى، 2013": " رضا الزبون عبارة عن الشعور الشخصي بالسرور الناتج عن المنفعة التي حصل عليها من استخدام المنتج مع التضحيات التي قدمها للحصول على المنتج" ⁴

● ويعرف " حوا، 2013": " رضا الزبون على أنه درجة إدراك العميل لمدى فعالية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلي حاجته ورغباته، بالإضافة إلى أنه الشعور الذي يوحي للزبون السرور الذي ينتج عندما تكون الخدمة مطابقة لتوقعات الزبون."

¹ وجدان حسن حمودي، رأس المال الفكري ودوره في تطوير المنتج، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد34، العدد 106، سنة2012م، ص5.

² ليت سعد الله حسين، رم سعد الجميل، رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد31، عدد93، سنة2009م، ص189.

³ لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة و الأثر، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، مجلد10، العدد02، سنة2008م، ص151.

⁴ عاصم رشاد محمد أبو فزع، اختبار العلاقة بين جودة الخدمات رضا الزبون و قيمة الزبون، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، سنة2015م، ص19.

نلاحظ من خلال التعريفين السابقين أن الباحثان عرفا رضا الزبون بأنه ذلك الشعور الذي يتجسد لدى الفرد من جراء تحقيقه للمنفعة التي حصل عليها من خلال استخدام منتج وتقديم تضحيات، بحيث تكون هذه المنفعة تتوافق مع توقعات الزبون حتى يتولد لديه ذلك الشعور.

ومنه نستنتج أن رضا الزبون هو ذلك الإحساس لدى الزبون نتيجة حصوله على منتج يتوافق مع متطلباته ورغباته وإدراكه لمدى أهمية المؤسسة في تقديمها منتجات توافق ومتطلبات زبائنها لإدخال الفرحة والسرور لهم.

ب- ولاء الزبون: إن من مستلزمات نجاح أي مؤسسة سوء إنتاجية أو خدمية يعتمد على مدى قوة العلاقة مع الزبائن المواليين لها، حيث يعرف ولاء الزبون كما يلي: ¹

❖ يعرف "Fournir, Yao, 1997": " ولاء الزبون بأنه الالتزام بإعادة الشراء أو إعادة الاقتناء المنتج أو الخدمة المفضلة بشكل مستمر في المستقبل بالرغم من تأثير العوامل والجهود التسويقية."

نلاحظ أن الباحث أشار إلى ولاء الزبون بأنه التزام سواء كان إعادة الشراء أو اقتناء لمنتج أو خدمة مفضلة لدى الزبون، حيث يكون مستمر في المستقبل دون مراعات للتأثيرات والجهود التسويقية في ذلك.

❖ وأضاف "Sparks, Etal, 2001": " تعريف شامل للولاء بأبعاده المختلفة على أنه ارتباط نفسي دائم من الزبائن اتجاه مقدمي الخدمة، والذي يؤدي بالنتيجة إلى عدم تحول زبائن المؤسسة نحو المنافسين مع التوافق مع مقدم الخدمة، ووجود تفضيل لمقدم الخدمة على المنافسين الآخرين." ²

و نلاحظ أن "Sparks, Et" ركز على الولاء بأنه ارتباط يكون نفسي ينشأ من الزبون إلى مقدم الخدمة ، مما يؤدي إلى عدم تحول زبائن المنظمة لمنافسين وهذا يكون بالتوافق مع مقدمي الخدمة ويفضل في ذلك مقدمي الخدمة بدل المنافسين. نستنتج من خلال التعاريف أن ولاء الزبون عبارة عن التزام وارتباط يكون بين الزبون ومقدم الخدمة.

الاحتفاظ بالزبون: أكد بعض الباحثين أن الاحتفاظ بالزبائن مبني على أساس الموازنة بين نوع القيمة التي يبحث عنها الزبون و بين المزيج الذي تعرضه المؤسسة، ويقول في ذلك "Steven Brwo" أستاذ محاضر بجامعة "Houston" عندما تحدث هذه الموازنة فليس هناك حاجة ضرورية لاستخدام المؤسسة لمحفزات لتحفيز الزبائن على الشراء منها، فمزيج القيمة يتحدد من خلال ما يريده الزبائن فمثلا بالسعر، الجودة ، درجة الابتكار في المنتج فضلا عن التوزيع أي مدى تواجد المنتج في أماكن تواجد الزبائن، وبذلك يتحقق إشباع الزبائن من المنتج الذي يتقدمه المؤسسة مقارنة بالبدائل الأخرى المتاحة في السوق، مما يجعله راضيا عنها ومواليا لها وراغبا في استمرار التعامل وإقامة علاقات إيجابية معها." ³

الفرع الخامس: أهمية رأس المال الفكري:

يكتسب رأس المال الفكري أهمية متزايدة بوصفه النشاطات أو العمليات التي تساعد على اكتشاف أو تدعيم القدرات المعرفية والتنظيمية للأفراد، والتي تمكنهم من إنتاج منتجات جديدة للمشروعات ومن ثم توسيع حصتها السوقية من جهة، وتعظيم نقاط

¹ حسين علي عبد الرسول، افتخار جبار عبد، دراسة محددات ولاء الزبون في القطاع الفندقي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد6، العدد2، سنة2016، ص12.

² حاكم جبوري خفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمات وولاء الزبون، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإداري، جامعة الكوفة، بغداد، العدد25، سنة2012، ص(86-87).

³ عواطف بونس إسماعيل، إدارة الجودة الشاملة و أثرها في رأس مال الزبائن، مجلة تنمية الرافدين، جامعو الموصل، العراق، المجلد32، العدد101، سنة 2010، ص 164.

قوتها من جهة أخرى وتكسبها ميزة تنافسية لتفادي المنافسة الشديدة. وأشار "Sviby,1997" إلى أهمية رأس المال الفكري بكونه يعد أهم حقيقة في الحياة الاقتصادية، فهو العنصر الرئيسي لما نشتره ونبيعه والمادة الخام التي نعمل بها.¹

- يعرف رأس المال الفكري بأنه القدرة العقلية والثروة الحقيقية للمؤسسات التي لم يبتاعها المحاسبون مثلما يبتاعون النقد والموجودات وغيرها؛²

- رأس المال الفكري هو المعرفة الخارجة إلى حيز التطبيق والتي يتم استثمارها لصالح المؤسسة لأن المعرفة تعد بمثابة مزايا تنافسية في عصرنا هذا.

وقدم فرحان والعبادي في سنة 2006 أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:³

- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمؤسسة في عالم اليوم وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية تمثل القوة الحصينة التي تضمن البقاء للمؤسسة؛

- يعد وجوده في المؤسسة بمثابة ميزة تنافسية نتيجة ما تقدمه هذه الرؤوس في معرفة مفيدة وقدرة المؤسسة على استثمار تلك المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية؛

- إن المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري فريدة وغير متاحة وتقدم إسهامات فكرية تمكن المؤسسة من زيادة إنتاجها مقارنة بمنتجاتها؛

- يعد رأس المال الفكري مصدر جوهري للميزة التنافسية، فالمؤسسات تتنافس على أساس المعرفة والميزة للمعلومات وبذلك غدا رأس المال الفكري مسؤولاً عن عملية تحويل مورد ومعرفة متميزة إلى مساهمة ذات قيمة اقتصادية في السوق.

نستنتج أن لرأس المال الفكري أهمية كبيرة تجلت في كونه المعرفة المخترنة في العقول التي تؤدي إلى خلق قيمة لدى المؤسسة من خلال القدرات الأفراد العقلية مما يمكن المؤسسة من المحافظة على مكانتها وتعزيزها مع زيادة قدرتها على المنافسة وكذا مضاعفة إنتاجها بشكل يناسب قدراتها.

المطلب الثاني: ركائز خلق القيمة الاستراتيجية :

إن من الضروري تحديد مفهوم مصطلح كثيراً ما يتردد في كتب الإدارة الاستراتيجية بصفة عامة وفي المباحث السابقة بصفة خاصة ألا وهو خلق القيمة، ونشير إلى أن مفهوم خلق القيمة يختلف باختلاف التخصصات، فمفهوم القيمة في التسويق يختلف عنها في المالية، كما يختلف باختلاف طبيعة الدراسة وهدفها فقد يستعمل بصفة دقيقة ومضبوطة أو يستعمل بصفة عامة وواسعة.⁴

تعتبر كل من الميزة التنافسية وعمليات النمو الداخلي والخارجي والحكومة ركائز لخلق القيمة ذات طبيعة استراتيجية، ولكن تركيزنا في العمل أو الدراسة يقوم على **الميزة التنافسية** بشكل خاص، وعلى دور رأس المال الفكري (الأصول غير مادية) في إيجاد الميزة التنافسية التي تعد رافعة لخلق القيمة.

¹ صلاح الدين عواد كرم الكبيسي، اناس خضير عباس، دور رأس المال الفكري في أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، المجلد 18، العدد 69، السنة غير موجودة، ص 48.

² أسهمان ماجد الطاهر، إدارة المعرفة Knowledge Management، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر، عمان، سنة 2012م، ص 44.

³ ناظم جواد، ندى إسماعيل، تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، بغداد، المجلد 5، العدد 14، السنة 2009م، ص(134-135).

⁴ هلاي وليد، الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة 2008م-2009م، 70.

الفرع الأول: مدخل إلى خلق القيمة:

أولاً: مفهوم خلق القيمة:

1. تعريف "البرزنجي، 2016": "إن مفهوم خلق القيمة برز بوضوح في عقد التسعينات من القرن العشرين وأصبح بمثابة مسار استراتيجي لعدد كبير من المنشآت الاقتصادية، ونعني دائماً بمصطلح خلق القيمة إيجاد قيمة للسهم انطلافاً من ذلك هذا المفهوم يكرس وضع المساهم في خدمة استراتيجية المؤسسة."¹

نلاحظ من خلال التعريف الذي قدمه "البرزنجي" أن مفهوم خلق القيمة انتشر أكثر في القرن العشرين، ويقصد بيه إيجاد قيمة السهم وبذلك يكون المساهم في خدمة الاستراتيجية للمؤسسة.

2. "Cappellati et Khouatra, 2002": "خلق القيمة الاقتصادية هو في قلب نشاط كل مؤسسة و في محور عملها و هو هدف وجودها واستراتيجيتها"²

3. خلق القيمة: وتعني أنه يمكن الحكم على التنافسية اعتماداً على ما تخلقه من قيمة مضافة للعميل، الذي يجب أن يدرك هذه القيمة، وهذا يجعله مستعداً لاقتناء منتجات المؤسسة وتفضيله باستمرار حتى ولو تطلب الأمر أن يدفع أكثر مادامت القيمة المحققة لفائده وتعوّض الزيادة المحتملة في السعر.³

4. القيمة الاستراتيجية: القيمة الاستراتيجية هي نتيجة لعلاقات المؤسسة مع بيئتها وخلق قيمة هنا يتم من خلال اختيار تركيب الأنشطة بهدف خلق ميزة تنافسية. اقترح بورتر سنة (1986) استخدام مفهوم سلسلة القيمة أو سلسلة النشاطات للحصول على ميزة تنافسية. حيث الأنشطة الأساسية (النقل و الإمداد الداخلي، الإنتاج، والخدمات اللوجستية الصادرة عمليات التسويق والبيع، الخدمات) وأنشطة الدعم (البنية التحتية، إدارة الموارد البشرية، تطوير التكنولوجيا، والمشتريات) تستهلك موارد من أجل التوصل إلى الهامش الأقصى. ووفقاً لبورتر، الشركة تخلق قيمة من خلال خبرتها ودرائتها. ولذلك فهي لديها مصلحة لتقييم ورصد كل حركة في سلسلة القيمة من أجل تعزيز مزاياها التنافسية أو تطويرات أخرى جديدة.⁴

ثالثاً: أهمية خلق القيمة:

رغم أهمية خلق القيمة للمساهمين إلا أن التركيز على هذا الهدف سيؤدي إلى إهمال الأطراف الأخرى بالمؤسسة، لاسيما أن التجارب الميدانية أظهرت أن المؤسسات التي تأخذ بعين الاعتبار جميع الأطراف الآخذة في خلق القيمة أكثر نجاحاً من تلك التي لا تهتم إلا بخلق قيمة للمساهمين وعلى. هذا الأساس اقترح عدد من الباحثين منظوراً آخر يأخذ بعين الاعتبار كافة أطراف المؤسسة أو ما يعرف بأصحاب المصالح (Stackholder)⁵؛

استعملت عبارة أصحاب المصالح لأول مرة سنة 1963 ويقصد بها: الأفراد أو مجموعات الأفراد الذين يؤثرون في مدى تحقيق أهداف المؤسسة ويتأثرون بها؛

¹ عماد عبد الحسين دلول، محمد فوزي مهدي، تقييم الأداء المالي باستخدام بعض مؤشرات خلق القيمة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد 23، العدد 99، السنة 2017، ص 469.

² بوديسة محمد، عشوي نصر الدين، رأس المال البشري و إشكالية خلق القيمة في المؤسسة مقارنة فكرية، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، المجلد 4، العدد 1، سنة 2013م، ص 93.

³ شيراز حايك سي حايك، إعادة هندسة العمليات الإدارية، جزء غير موجود، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2018م، ص 18.

⁴ بوليمة مريم، البعد المعنوي لإشكالية خلق القيمة، مذكرة الماجستير في البنك وهندسة مالية (غير منشورة)، جامعة باجي مختار، عنابة، السنة 2011م-2012م، ص (60-61).

⁵ نوال عبداوي، مساهمة المرونة الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية و الوطنية في خلق قيمة للزبون، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة 2016-2017م، ص (48-49).

و ينقسم أصحاب المصالح حسب الأدبيات الأنجلو- سكسونية إلى خمس أطراف، وكل طرف يساهم بشكل أو بآخر في خلق القيمة وهذه الأطراف هي:

-**العمال:** الذين يجلبون معهم معارفهم، مهاراتهم و طاقاتهم؛

-**المؤسسات المالية:** مصدر الأموال؛

-**المجتمع المدني:** الذي يضم العدالة، التعليم والنظام الاجتماعي.

-**المساهمون:** الذين يجلبون مدخراتهم للمؤسسة؛

-**الزبائن:** وهم الأطراف الذين يشترون منتجات المؤسسة.

ومنه يمكن استنتاج أن خلق القيمة هي عملية ضرورية لكل المؤسسة وهو السبب الذي تتواجد من أجله لكي تستمر في نشاطها وتضمن البقاء والاستمرارية لتتفوق على منافسيها، حيث أن هناك أطراف يمكن أن تستفيد من خلق القيمة وتمثل في الزبائن، المساهمين، العمال، المؤسسات المالية، الشركاء وباقي المجتمع، لهذا يمكن القول أن عملية خلق القيمة ذات أهمية كبيرة للمؤسسة وللأطراف المعنية بها.

الفرع الثاني: الميزة التنافسية:

إن أهم ما يميز المؤسسات في الوقت الحالي هو وقوعها تحت هاجس التنافس سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي بالنسبة للدولة الموجودة فيها والتي تنشط بها، وأصبحت المؤسسات تعمل في بيئة تنافسية، مما يتطلب ضرورة تكثيف جهودها والعمل بجدية أكثر لمواجهة منافسيها الحاليين، وتحسين قدرتها التنافسية التي تمكنها من ممارسة نشاطها مستقبلاً.¹

لقد أحدثت العولمة تغييرات جذرية في ديناميكية المنافسة، فقد أصبح العميل قادراً على طلب احتياجاته من أي مكان في العالم مع مراعاته لدرجة تطور المنتجات وجودتها والتكلفة المناسبة، واستجابة لتلك الظروف بدأت المؤسسات العالمية تركز على مفهوم الميزة التنافسية. باعتبارها عنصراً أساسياً في خلق القيمة للعميل، لدى بادرت المؤسسات بإجراء الاستراتيجية للصناعة والأطراف المؤثرة فيها، ثم التركيز على صياغة استراتيجياتها التنافسية المتميزة.²

1. تعريف الميزة التنافسية:

(أ) تعريف "المغربي، 1999": حيث " تعرف الميزة التنافسية بأنها المجالات التي يمكن للمؤسسة أن تنافس الغير من خلالها بطريقة أكثر فاعلية، وبهذا فهي تمثل نقطة قوة تتسم بها المؤسسة دون منافسيها في أحد أنشطتها الإنتاجية أو التسويقية أو التمويلية أو فيما يتعلق بمواردها البشرية أو الموقع الجغرافي لها لدى تعتمد الميزة التنافسية على نتائج فحوص وتحليل كل من نقاط القوة والضعف الداخلية إضافة إلى الفرص والمخاطر المحيطة والسائدة في بيئة المنظمة مقارنة بمنافسيها في السوق".³

(ب) ويرى "Kotler Philip" بأن الميزة التنافسية " هي القدرة على أداء الأعمال بأسلوب ما أو مجموعة من الأساليب التي تجعل المؤسسات الأخرى عاجزة عن مجاراتها حالياً أو في المستقبل".⁴

¹ بلقمة براهيم، براهيمية ابراهيم، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسنية بن بو علي، الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011م، ص (7-8).

² هلاي الوليد، الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة 2008م-2009م، ص 10.

³ معن وعد الله المعاضدي، إسهامات نظرية الاستراتيجية القائمة على الموارد في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، الموصل، العدد 15، السنة 1427هـ-2002م، ص 23.

⁴ حرق خديجة، دور التسيير الاستراتيجي للكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في تسيير الموارد (غير منشورة)، جامعة ابو بكر بالقائد، تلمسان، السنة 2016م-2017، ص 30.

نستنتج من خلال التعاريف أن الميزة التنافسية عبارة عن نقطة قوة تميز المؤسسة عن غيرها من المنافسين في مجالاتها المختلفة التي تنشط فيها، فهي تمثل إمكانية المؤسسة في أداء الأعمال بأسلوب مخالف للمؤسسات الأخرى بحيث لا يمكنهم مجاراتها.

2. العلاقة بين رأس المال الفكري و الميزة التنافسية:

إن المؤسسة التي لا تحتاج في إشباع حاجاتها أو الرد على تطلعات عملائها أو عمالها أو المساهمين فيها..... من غير المحتمل أن تحقق ميزة تنافسية على منافسيها، ولذلك تتوقف تنافسية المؤسسة بشكل أو بآخر على مدى خلقها للقيمة لزبائنها خاصة ولبقية الشركاء عامة وفيما يلي بيان مختصر لذلك:¹

(أ) تأثير خلق القيمة للزبائن على التنافسية: عرف البعض أن التنافسية هي القدرة على إنتاج السلع والخدمات بالتنوع الجيدة، والسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وكأن الكاتب من خلال ما ذكره من محددات القيمة الثلاثة: السعر، الجودة والأجل، يود القول بأن التنافسية هي القدرة على خلق قيمة للزبائن أفضل من المنافسين؛

(ب) تأثير خلق القيمة للأفراد على التنافسية: خلق قيمة للأفراد عامل أساسي لتحسين التنافسية ، لأن ذلك كفيل بتحفيزهم وضمان وفائهم وتنمية مهاراتهم التي تعتبر من أهم عوامل نجاح المؤسسة وأفضل مصادر مزاياها التنافسية والمنبع الحقيقي لخلق القيمة؛

(ت) تأثير خلق القيمة للمساهمين على التنافسية: يعتبر خلق القيمة للمساهمين ضروريا هو الآخر لتحسين التنافسية باعتبار أنهم مصدر تمويل للمؤسسة، وأصحاب رؤوس الأموال التي بدونها تشل كل أنشطتها؛

(ث) تأثير خلق القيمة للموردين على التنافسية: يعتبر الموردون طرفا مهما للمؤسسة خاصة كبريات المؤسسات الصناعية، ذلك أن جودة منتجاتها وأسعارها آجال تسليمها للزبائن تعتمد بشكل كبير على جودة أسعار المواد الأولية وآجال الحصول عليها من الموردين. وذلك فإن خلق قيمة للزبائن يتأثر إلى حد بعيد بنوعية علاقة المؤسسة بمورديها.

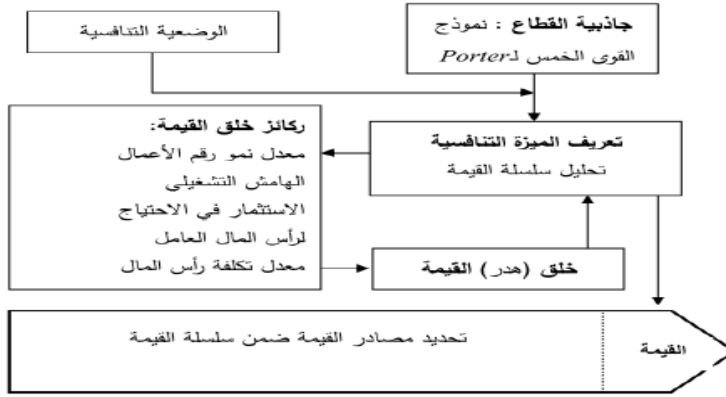
3. العلاقة بين الميزة التنافسية وخلق القيمة:

خلق القيمة مرتبط بالميزة التنافسية حسب " Rappaport 1987"، يتم التركيز على جاذبية القطاع وعلى موقع المؤسسة التنافسي في القطاع، بالاعتماد على النموذج المقترح من طرف "Porter"، حيث تؤثر القوى الخمس وهي المنافسين، الزبائن، الكيانات الجديدة، المنتجات البديلة، والموردين على سيورة خلق القيمة من خلال التأثير على الأسعار، الكميات المباعة، مستوى الاستثمار المحقق، ودرجات الخطر الموافقة. ويبين الشكل (1-4) أن خلق القيمة ناتج عن أثر القرارات الاستراتيجية (جاذبية القطاع، الموقع التنافسي، والميزة التنافسية) بشكل مباشر، معبرا عنه بنمو رقم الأعمال والهوامش التشغيلي، الاستثمار في الأصول الثابتة ورأس المال العامل، ومعدل التكلفة الوسطية المرجحة لرأس المال، حيث تؤثر جودة هذه الركيزة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية على التدفقات النقدية التي تولدها المؤسسة، وبالتالي تؤثر تباعا على خلق القيمة الاستراتيجية والمالية²

¹ هاشمي عباس، الدور المحوري لتسيير الموارد البشرية في خلق القيمة لجميع الأطراف الآخذة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد3، السنة2008م، ص (108-109).

² المياء عماني، عائشة سلمى كحلي، خلق القيمة واقتصاد الأصول غير الملموسة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد12، السنة 2017م، ص332.

الشكل رقم (1-4): تأثير الميزة التنافسية على خلق القيمة.

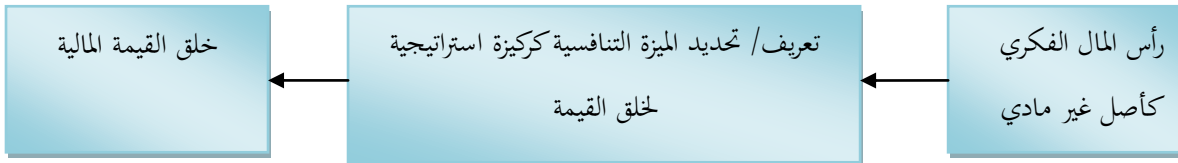


المصدر: لمياء عماني، عائشة سلمى كحلي، خلق القيمة واقتصاد الأصول غير مادية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد 12، السنة 2017م، ص332. (بالتصرف).

4. العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة:

يعتبر رأس المال الفكري المحرك الرئيسي لخلق القيمة والميزة التنافسية المستدامة ، وهذا يشير على وجود علاقة بين رأس المال الفكري وخلق قيمة المؤسسة. حيث هذا الرابط يكمن في قدرة المؤسسة على بنائها باستمرار لقاعدة رأس المال الفكري من خلال توليد المعرفة الجيدة. توليد المعرفة هو عملية خلق قيمة من خلال إعادة مزج المعرفة السابقة من خلال الابتكار. عندما يكون هذا المزج مبني على أساس رأس المال الفكري القائم بالفعل يكون له تأثير إيجابي على الأداء المؤسسة المتوقع. الفكرة الأساسية هي يتم إنشاء قيمة من خلال تسيير تدفق المعرفة عبر المؤسسة. ويتم تحويل المعرفة إلى قيمة الناتجة في رأس المال البشري والهيكلي و العلاقات، وبالتالي فمن المهم التركيز على توضيح الأنشطة (التدفقات) التي تحول هذه إلى موارد (الأشهر) إلى نتائج ، وقد تبين هذه تدفقات أسهم الارتباط الوثيق بين التعليم التنظيمي أداء المؤسسة.¹

الشكل رقم (1-5): العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة.



المصدر: من إعداد الطالبة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول رأس المال الفكري وخلق القيمة.

في الوقت الحالي أصبح الاهتمام برأس المال الفكري موضوع في غاية الأهمية كونه يقوم على المعرفة الموجودة لدى الأفراد العاملين فأصبح حديث الساعة لتزايد أهميته في الوقت الحاضر، فهناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع رأس المال الفكري و أثره في تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية ، وأخذ الاهتمام به يتزايد أكثر فأكثر كون الأصول الفكرية مصدر أساسي لخلق القيمة في المؤسسات، لدى لجأ العديد من الباحثين والدارسين بدراسة هذا الموضوع و على هذا النحو نقوم بعرض بعض الدراسات التي تناولت موضوع رأس المال الفكري وخلق القيمة.

¹دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة أبي بكر بالفايد، تلمسان، السنة 2014م-2015م، ص69.

المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة (العربية و الأجنبية):

إن الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها تعالج موضوع العلاقة بين رأس المال الفكري و خلق القيمة، إما بشكل مباشر أو من خلال مساهمة رأس المال الفكري في تفعيل إحدى ركائز خلق القيمة كالميزة التنافسية التي تم بناء هذا البحث عليها. وقد قمنا بترتيب هذه الدراسات حسب تقاربها مع موضوعنا وليس حسب اللغة التي حررت بها.

1. دراسة (مؤيد محمد علي الفاضل، 2009) بعنوان " العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي":¹

سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في إنجاز استراتيجية الزبائن للمؤسسة ، تم إجراء الدراسة على عينة مؤلفة من (78) مصرف موزعة على دول الخليج العربي و باستخدام البيانات المالية للسنوات 2004-2006 حيث خلصت النتائج إلى تأكيد أهمية رأس المال الفكري في تقويم أداء المؤسسات ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستثمار في أنشطة رأس المال الفكري و أداء الاستثمار مقاس بإنتاجيته؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معدل العائد على الاستثمار و مقاييس رأس المال الفكري؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيمة غير ملموسة للمؤسسة و معامل القيمة المضافة الفكرية.

2. دراسة (كامل محمد يوسف الحواجرة، 2007) بعنوان " أثر إدارة مخاطر استثمار في رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات التأمين الأردنية".²

هدفت الدراسة إلى تحليل اختبار العلاقة وقياس أثر إدارة مخاطر الاستثمار في رأس المال الفكري بأبعاده (التعليم، المعرفة، التكامل المعرفي و توظيف المعرفة)، و المزايا التنافسية الأربعة (الربحية، نمو المبيعات، معدلات الأداء، الابتكار و الابداع)، اعتمدت الدراسة على الاستبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من المدربين، العاملين في مؤسسات التأمين الأردنية في الإدارة العليا و الذين يمتلكون المراكز الوظيفية، تكونت عينة الدراسة من (240) مدير وتم اختيار عينة عشوائية من (50) مدير و موظف من خمس بنوك تم تحليل الدراسة باستخدام الطرق الاحصائية المناسبة من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة نذكر ما يلي:

- وجود علاقة قوية بين استثمار في رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة وبين تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات التأمينية الأردنية؛
- وجود علاقة ارتباط بين إدارة مخاطر الاستثمار في رأس المال الفكري و تحقيق المزايا التنافسية؛
- الإدارة الكفؤ و الفاعلة لرأس المال الفكري سواء لما يمتلكه الأفراد من مهارات وخبرات أو ما تمتلكه المؤسسة من علاقات، سمعة وشهرة أو خطط.

3. دراسة (Al- Zaytoonah و آخرون 2016): بعنوان "The impact of intellectual capital on the competitive Applied study in Jordanian telecommunication companies"³:

تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في مؤسسة الاتصالات الأردنية و معرفة ما إذا كان رأس المال الفكري ومكوناته (البشري، الهيكلي و العلاقات) تفسر الميزة التنافسية وللإجابة على الاشكالية تم اختيار قطاع الاتصالات الاردنية لتطبيق الدراسة و العينة المستهدفة مكونة من جميع المدربين والاستشاريين والمهنيين ، حيث كانت عينة

¹ مؤيد محمد علي الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري و خلق القيمة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، القادسية، المجلد 11، العدد 3، السنة 2009م.

² كامل محمد يوسف الحواجرة، أثر إدارة مخاطر استثمار في رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات التأمين الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع: إدارة المخاطر و الاقتصاد المعرفي، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، الزيتونة، أفريل 2007م.

³ Saad G Yaseen and others, **The impact of intellectual capital on the competitive Applied study in, Jordanian telecommunication companies**, journal Compaters in Human Behaviour, Jordan, 2016.

البحث حوالي(199) استبانة و السكان المستهدفين حوالي (297)، تم استخدام برنامج(spss) لتحليل النتائج و البيانات مع استخدام معامل ألفا كرومباخ و النتائج المتحصل عليها نذكر أهمها:

- يوجد تأثير لرأس مال العلاقات على الميزة التنافسية بحسب الجنس و العمر؛
- يؤثر رأس المال البشري بشكل غير مباشر وملحوظ على الميزة التنافسية؛
- يوجد تأثير لرأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية بحسب الجنس؛
- رأس المال الفكري له تأثير إيجابي على الميزة التنافسية

4. دراسة (Flavol Richier and others) بعنوان « Intelactual Capital and Greation of Value in Brazilan Companies¹ »

تهدف الدراسة إلى قياس و تقييم تأثير رأس المال الفكري للمؤسسات البرازيلية استخدامه و قدرته في خلق القيمة و الأداء المالي، كما يتم استفادة من القيمة غير ملموسة و المحسوبة لكفاءة رأس المال الفكري لقياس تدفقاته ومخزونه، حيث طبقت الدراسة على(1000) مؤسسة في البرازيل من قاعدة المسح السنوي وفقا للمعايير التي اعتمدها الطبعة 33 من كتاب السنوي Melhores و Maiores تم اختيار عينة الاحتمالية تحتوي على (628) من استبانة لحوالي (237) مؤسسة خلال الفترة (2000) إلى (2005)، تم استخدام نموذج البيانات لبعض المؤسسات كون تقييمها لم يكن متاحا لبعض السنوات و بناء ثلاثة لوحات غير متوازنة لكل نموذج الحدار خطي و من أهم النتائج :

- يوجد فرق في قدرة خلق قيمة بين المؤسسات الأكثر وأقل كفاءة في استخدام رأس المال ؛
- رأس المال الفكري له القدرة على خلق القيمة في المؤسسات البرازيلية.

5. دراسة (Li Zhicheng و آخرون 2016) بعنوان « The impact of intellectual capital on companies performance : Astudy based on MAKE award winners and MAKE award winner companie » :²

الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف ما إذا كانت المؤسسات الحاصلة على جائزة إدارة المعرفة ذات أداء أفضل من تلك المؤسسات التي لم تحصل على الجائزة و قياس رأس المال الفكري من خلال القيمة المضافة ، تم اختيار عينتين متكونتين من (59) من المؤسسات الفائزة بالجائزة و (59) من المؤسسات فائزة و غير قابلة للمقارنة وفقا لقيمتها السوقية لتحديد أوجه التشابه و الاختلاف اقتصرت الدراسة على حجم العينة الصغيرة للاستبانة مع صعوبة تحديد شريكات المقارنة، اعتمدت على التحليل الكمي من خلال برنامج (spss)، و الاعتماد على جمع البيانات المالية للشركة البالغ عددها(118) قائمة في الفترة(2009) إلى (2015) و النتائج المتحصل عليها كالآتي:

- يرتبط كل من رأس المال البشري ورأس المال الفكري و القيمة المضافة سلبا في المؤسسات غير فائزة بالجائزة؛
- تظهر كفاءة رأس المال قوة توضيحية أعلى بكثير في الانحدار بين الفائزين.

¹ Flavol Richier and others, Intelactual Capital and Greationo Value in Brazilan Companies, Brazilan,Electronic Copy available at: <http://ssm.Com/abstract:1081849>.

²Li Zhicheng and others, The impact of intellectual capital on companies performance : Astudy based on MAKE award winners and MAKE award winner companie, International Conference on Knowledge Management, Vinna Austria, 2016.

6. دراسة (Mahdi Salehi و آخرون 2014) بعنوان " **The relationship between intellectual**

capital with economic value added and financial performance » :¹

تسعى الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين كفاءة رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي و العلاقات) و القيمة الاقتصادية المضافة للمؤسسات المدرجة في برصة طهران، شملت الدراسة على عينات منهجية متكونة من (39) مؤسسة بالاعتماد على جمع البيانات المالية للمؤسسات من موقع البرصة من سنة 2007 إلى سنة 2010 وكذلك الاستبانة، ولتحليل النتائج من خلال الانحدار الخطي تم الاعتماد على برنامج (spss) و كانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي للمؤسسات و القيمة المضافة الفكرية و كفاءة رأس المال الفكري بأنواعه الثلاثة؛
- وجود علاقة للأداء المالي للمؤسسات و جميع المتغيرات المستقبلية باستثناء كفاءة رأس المال الهيكلي و القيمة الاقتصادية المضافة.
- الجوائز فعالة في إدارة رأس مالها و تخلق قيمة كبيرة .

7. دراسة (Seddaq Nassar,2018) بعنوان " **The impact of intellect capital on firm**

performance of the Turkish real estat companies befor and after the crisis » :²

تهدف الدراسة إلى إيجاد تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسات العقارية المدرجة في برصة إسطنبول، تم الاعتماد على (27) مؤسسة خلال الفترة (2004) إلى (2007) قبل الأزمة و الفترة الثانية (2010) إلى (2015) بعد الأزمة، تم استخدام طريقة معاملات القيمة المضافة لقياس رأس المال الفكري أما المنهجية المتبعة في تحليل هي الانحدار الخطي باستخدام برنامج (spss) لقياس تأثير رأس المال الفكري وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة إيجابية كبيرة للقيمة السوقية و العائد على حقوق الملكية قبل الأزمة أما بعد الأزمة كانت العلاقة بين العائد على الأصول و العائد على حقوق الملكية؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لكفاءة رأس المال البشري مع العائد على الأصول و العائد على حقوق الملكية قبل الأزمة بعد الأزمة وجود ارتباط سلبي كبير مع القيمة السوقية و تحويل الأصول؛
- وجود أثر إيجابي للقيمة المضافة للعائد على الأصول و العائد على حقوق الملكية قبل الأزمة و بعد الأزمة؛
- كفاءة رأس المال الهيكلي لها دور اساسي في خلق القيمة في المؤسسات العقارية.

8. دراسة (Vladimir Dzenoplj, Stevo Janosevic,2016) بعنوان " **The impact of intellectual**

capital on companies markat value and financial performanc » :³

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد إمكانية نمو رأس المال الفكري و تأثيره على الأداء المالي للمؤسسات المدرجة في برصة بالغراد الموجودة في صربيا كونه مصدرا للميزة التنافسية للمؤسسات في اقتصاد المعلومات، مع البحث على العلاقة الموجودة بين رأس المال الفكري و سوق الأداء المالي للمؤسسات المدرجة في البرصة تشمل عينة الدراسة حوالي (42) مؤسسة محققة لمؤشرات برصيه خلال الفترة (2010) إلى (2014)، (83%) مؤسسة تعمل في القطاع الحقيقي للاقتصاد المصرفي كما يشمل القطاع

¹ Mahdi Salehi, Gholamreza Enayati, Parisa Javadi, **The relationship between intellectual capital with economic value added and financial performance**, Iranian Journal of Management Studies (IJMS),Iran, Vol17, N2,july2014.

²Seddaq Nassar, **The impact of intellect capital on firm performance of the Turkish real estat companies befor and after the**,European Scentific Jorna,Turkey,Vol14, No1,January2018.

³ Vladimir Dzenoplj, Stevo Janosevic , **The impact of intellectual capital on companies markat value and financial performanc**,2015.

المصري (12%) من مؤسسات عينة البحث و (3%) من المؤسسات تم تحليلها تنتمي إلى قطاع التأمين، البنية التحتية، القطاع المالي و الحقيقي، و قام الباحثان بإجراء مقابلة وتحليل النتائج باستخدام برنامج (SPSS) برنامج التحليل الإحصائي ومن أهم النتائج المتحصل عليها نذكر ما يلي:

- رأس المال الهيكلي لا يؤثر على أداء المالي إلا في حالة إنتاجية الموظف؛
- يؤثر رأس المال الفكري على الأداء المالي و أداء السوق للمؤسسات المدرجة؛
- الأداء المالي يؤثر على رأس المال البشري و بشكل كبير على العائد على حقوق الملكية و العائد على الأصول.

9. دراسة (بن عوايق شرف الدين أمين، 2017-2018) بعنوان " استثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول النامية دراسة حالة الدول المغاربية (الجزائر، تونس، المغرب):"¹

هدفت الدراسة إلى تقديم دراسة نظرية وإحصائية تفسر العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري الوطني و العمليات الاستثمارية فيه و دورها في تحقيق القدرات التنافسية الوطنية للدول النامية عموما و المغاربية الثلاثة (الجزائر، تونس، المغرب) على وجه التحديد، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي لسرد ووصف الجوانب النظرية و التطبيقية، وكذلك تم الاعتماد على المنهج التاريخي لاحتواء الدراسة على تطور واقع متغيرات الدراسة خلال فترات زمنية مختلفة بالإضافة على المنهج المقارن لمقارنة واقع الاستثمار في رأس المال الفكري الوطني و التنافسية الوطنية في الدول المغاربية (الجزائر، تونس، المغرب) و ماليزيا، حيث تم الاعتماد على البيانات الإحصائية الصادرة عن المؤسسات والجهات الرسمية المختصة لهذه الدول، و التقارير الدولية و الصادرة عن هيئات و منظمات دولية، و لقياس العلاقة و الفرق بين متغيرات الدراسة تم الاعتماد على معامل الارتباط الرتي (Spearman) و التباين الأحادي (ANOVA) و ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، أهم النتائج المتحصل عليها كما يلي:

- وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين مكونات رأس المال الفكري و الجوانب المتعلقة بالتنافسية الوطنية على مستوى مؤسسات الدول؛

- وجود علاقة إيجابية بين مؤشرات التي تعبر عن مكونات رأس المال الفكري و مؤشرات التنافسية في الدول المغاربية مع وجود فروق في كل متغير من هذه المتغيرات بين ماليزيا و هذه الدول.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية.

● نقاط التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة: توجد نقاط تشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة تكمن فيما يلي:

1. التشابه من حيث أداة جمع المعلومات: في جمع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد في الدراسات السابقة و الدراسة الحالية على أداة أساسية و رئيسية متمثلة في الاستبيان.

2. التشابه من حيث المنهج المستعمل: بالنسبة للمنهج تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي في كل من الدراسة الحالية و الدراسات السابقة وهذا لتوضيح المفاهيم وتحليل البيانات و المعلومات.

3. التشابه من حيث أداة تحليل المعلومات: لتحليل النتائج و اختبار صحة الفرضيات في كل من الدراسة الحالية و الدراسات السابقة تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS لإيجاد الفروقات و حساب معاملات الارتباط و الانحدار.

¹ بن عوايق شرف الدين أمين، استثمار في رأس المال الفكري و دوره في تحقيق القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول النامية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة فرحات عباس، سطيف، السنة 2017م-2018م.

• نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم(1-4) : نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
من حيث الزمان والمكان	تمت الدراسة في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة في سنة 2019/2018م	تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية خلال الفترات الآتية: 2007، 2009، 2014، 2016، 2017، 2018 حيث الأماكن التالية: دول الخليج، الأردن، البرازيل، إسطنبول، بلغراد، دول المغاربية، طهران.
من حيث العينة	تناولت الدراسة عينة عشوائية قدرها (66) فرد عامل بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة.	تناولت عينات مختلفة أكبر من الدراسة الحالية موجهة إلى المصرف، منظمات التأمين، المؤسسات العقارية، المديرين، مؤسسات مدرجة في البورصات، مؤسسات محققة لمؤشر البرصة، مؤسسات عقارية، المؤسسات الحاصلة على جائزة المعرفة
من حيث المتغيرات	هدفت الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.	تناولت متغيرات مختلفة مثل الأداء المال، الميزة التنافسية الأداء التنظيمي، أداء العمليات، القيمة المضافة.
من حيث القطاع	تستهدف الدراسة القطاع الخدمي يتمثل في المؤسسة الخدمية المديرية الجهوية موبيليس ورقلة أي القطاع العام	تستهدف قطاعات مختلفة خاصة وعمامة مثل (خدمائية، مصرفية، عقارية، تأمينية)

المصدر: من إعداد الطالبة.

• الدراسات السابقة التي تتقاطع مع الدراسة الحالية: كما نرى أن هناك دراسات تتقاطع مع الدراسة الحالية و تتمثل هذه

الدراسة لـ (Al- Zaytoonah و آخرون 2016) بعنوان **The impact of intellectual capital on the competitive(Applied study in Jordanian telecommunication companies**

وهي تهدف لدراسة تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية حيث استهدفت القطاع الخدمي المؤسسة الاتصالات الأردنية مثل الدراسة الحالية استهدفت القطاع الخدمي المديرية الجهوية موبيليس ورقلة و تهدف لدراسة أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية حيث تناولت كل من الدراسة الحالية و الدراسة السابقة نفس متغيرات الدراسة من حيث المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده) رأس المال البشري، رأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي) و كما هو الحال بالنسبة للمتغير التابع الميزة التنافسية أي يمكن القول أن هذه الدراسة مطابقة للدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم عام للمفاهيم الخاصة بالمتغير المستقل رأس المال الفكري و المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية بالإضافة إلى تحديد أقسام ومكونات رأس المال الفكري و أهميته مع الخصائص التي يمتاز بها أما فيما يخص المتغير التابع فقد قمنا بتحديد مفهوم لخلق القيمة مع ذكر الركائز الاستراتيجية لخلق القيمة المتمثلة الميزة التنافسية التي ركزنا عليها في الدراسة مع ذكر أهمية خلق القيمة والعلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة وكذلك مع الميزة التنافسية ، وعلاقة الميزة التنافسية مع خلق القيمة ، ومنه يمكن القول أن رأس المال الفكري عامل له أثر على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية في المؤسسة كونه يقوم على المعارف الفكرية والابداعية لدى أفراد العاملين تمكنهم من تقديم حلول مبتكرة تخص جودة منتجات والخدمات المقدمة من طرف أفراد المؤسسة للحصول على أكبر عدد ممكن من الزبائن من خلال التواصل الاجتماعي معهم و العمل على إرضائهم والاحتفاظ بهم لتحقيق حصة سوقية والتفوق على المنافسين، وهذا نعمل على معرفته من خلال الدراسة الميدانية التي سنقوم بها لدى المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
حول أثر رأس المال الفكري على
خلق القيمة.

تمهيد :

بعد عرضنا في الفصل الأول للجانب النظري الذي يحتوي أهم المفاهيم الخاصة برأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية و كذلك الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، نعمل في الفصل الثاني على مطابقة الجانب النظري مع الجانب التطبيقي من خلال القيام بدراسة حالة في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة"، و لتوضيح الدراسة بشكل جيد وبشيء من التفصيل قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين كما يلي:

1. **المبحث الأول:** يتضمن الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

2. **المبحث الثاني:** يتضمن عرض النتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

المطلب الأول: طريقة الدراسة:

سنوف نعمل في هذا المطلب على القيام بعرض منهج الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة لجمع بيانات الدراسة ومعالجتها كما سنتطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة المتمثلة في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة".

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يظهر ويوضح منهج الدراسة للباحث الخطوات والمراحل التي يعتمد عليها ويسير وفقها ويتخذها منهجا ودليلا لبحثه تمكنه من إيجاد الاهداف والنتائج المسطرة والموضوعة من قبل، فمن هذا المنطلق يعد المنهج الوسيلة التي يجب على كل باحث السير وفقها ليتمكن من دراسة ظاهرة ما أو موضوع ما بهدف متمثل في الوصول إلى معرفة أسباب الظاهرة و إيجاد حلول لها بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة اعتمدت الباحثة في دراستها على المناهج التالية :

أولاً: المنهج الوصفي: يعد هذا المنهج الوسيلة التي نجمع من خلالها البيانات و المعلومات التي تخص الموضوع المدروس بدءا بوصف النتائج المتحصل عليها ثم تحليلها بعدها يتم تفسيرها، و لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية تم اعتماد على أدوات إحصائية متمثلة في الاستبيان ومقابلة.

ثانياً: المنهج الإحصائي: حتى تتمكن من إيجاد أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية نستخدم المنهج الاحصائي، وذلك لأجل اختبار صحة أو بالأحرى صدق الفرضيات التي تقوم عليهم دراستنا وهذا باستعمال أساليب و أدوات إحصائية مختلفة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

عينة الدراسة متمثلة في الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" أي المؤسسة الجزائرية للهاتف النقال و التي كانت في البداية فرعا من فروع مؤسسة اتصالات الجزائر ثم انفصلت عنها نتيجة لكبر حجم الالتزامات واشتداد المنافسة في القطاع، بحيث يعتبران مؤسستين اقتصاديتين عموميتين تنشطان في مجال خدمات الاتصال الإلكترونية، وذلك في ظل محيط تنافسي مضطرب ومعقد خاصة من طرف شركتي جازي Djezzy و نجمة Nedjma يمكن بمؤسسة محل الدراسة فيما يلي:¹

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

أنشئت المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في سنة 2004، وتتفرع منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005 و 2006 وكانت كالأتي ورقلة، الأغواط، غرداية، حاسي مسعود، تمنراست و إليزي. و ابتداء من الفصل الثالث من سنة 2006 كان مشروع إنشاء ثمانية وكالات فرعية تدريجيا بهدف توحيد وتنظيم الوكالات التجارية و تحقيق النجاح في الميدان التجاري وتمثلت هذه الفروع في تقرت، أفلو، المغاير، طولقا، المنبعة، عين أمناس، حاسي مسعود وعين صالح.

● **قيم ومبادئ المديرية الجهوية لموبيليس:** لدى مؤسسة موبيليس مجموعة من القيم و مبادئ تقوم عليها يمكن تلخيصها في نقاط التالية:²

- العمل على خلق ثروة وتحقيق النمو؛
- حماية المستهلك الجزائري والدفاع عن خصوصياته،
- التضامن، الجودة وروح الفريق؛
- النزاهة والشفافية، احترام العهود و الوفاء؛

¹ الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

² الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

– الابتكار والامتياز مع إتقان العمل؛

– الجدارة والاستحقاق، الثقة، الصدق والأمانة.

● **تنظيم المؤسسة:** تعمل المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة تحت إدارة مدير جهوي والذي يقوم بتسييرها بالتكاليف و قسم الأمانة ومديريات فرعية، وذلك بتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف الموجودة وهي منظمة ويمكن توضيح ذلك في الشكل رقم (1-2) الآتي:¹

الشكل رقم (1-2) : تنظيم المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة.

المدير الجهوي	الأمانة	مهام مسؤول الجودة
<ul style="list-style-type: none"> ○ تنظيم وتنشيط ومراقبة مهام المديرية. ○ السعي إلى تطوير ورفع رأس المال التجاري للمديرية. ○ السهر على تطبيق الإجراءات الإدارية. ○ السهر على حسن سير وظائف العمال. ○ التنسيق بين النشاطات الإدارية. ○ السهر على تكوين وإعلام و تطوير كفاءات الموارد البشرية 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تنظيم المواعيد وحفظ الأسرار. ○ تحليل الوثائق الإدارية. ○ تسجيل البريد الوارد وتوزيعه على المصالح. ○ استقبال و إرسال الفاكس. ○ استقبال و إرشاد الزوار. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ متابعة وتنفيذ التوجيهات. ○ تسيير وثائق ومستندات إدارة الجودة، والتي ترد من خارج المؤسسة ولها علاقة بالجودة. ○ التحكم في أجهزة القياس و الاختبار. ○ المتابعة والتحكم من عدم المطابقة. ○ متابعة و تنفيذ التدقيق الداخلي للجودة. ○ إدارة التحسين.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

● **الهيكلة التنظيمية للمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة:**

تم تصميم الهيكل التنظيمي بما يعكس طبيعة نشاط المؤسسة و المتمثل في مجموعة من الوظائف المتخصصة وهي وظائف أساسية تشكل القوى الضاربة لنشاطها و الوظائف الأساسية مع وجود تكامل بين هذه الوظائف الأساسية و الفرعية لتحقيق انسجام التنظيم وفعاليتته و الذي يتوقف بالدرجة الأولى إلى فعالية أداء كافة الوظائف وهو يتميز بالمرونة بما يعني قدرته على الاستجابة للتغيرات واستعادة التعديلات المختلفة دون التأثير على جوهر التنظيم وأهداف المؤسسة والملحق رقم (01) يبين الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث يوضح توزيع المديريات الفرعية والمصالح والذي يعطينا صورة أوضح للبيئة الداخلية لهته المؤسسة وكذا النظام الداخلي.²

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة:

(1) مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس Mobilis "ورقلة" و البالغ عددهم 86 عامل.

(2) متغيرات الدراسة: المتمثلة في الجدول رقم (1-2) أدناه.

¹ الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

² وثائق المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم(2-1): متغيرات الدراسة.

المتغيرات	
المتغير التابع	ركائز خلق القيمة الاستراتيجية
المتغير المستقل	رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الطالبة.

3) عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 66 فرد عامل من أصل 86 مجموع الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة، تم توزيع 66 استمارة استبيان على الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة"، بلغ عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل والمسترجعة(47)استبانة بنسبة (71%)، أما الاستثمارات الغير مسترجعة كان عددها يساوي (10) استثمارات بنسبة (15%)، وبالنسبة للاستبيانات التي كانت غير صالحة للتحليل بلغ عددها(09) استثمارات بنسبة (14%) ن ويمكن توضيح ذلك في الجدول رقم(2-2) يوضح توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة.

الجدول رقم (2.2): الاستبيانات الموزعة و المسترجعة على عينة الدراسة.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غير مسترجع	غير صالحة للتحليل
العدد	66	47	10	09
النسبة المئوية	100%	71%	15%	14%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لتوزيع استثمارات الاستبيانات.

4) خصائص عينة الدراسة:

بغرض التعرف على الخصائص أو المتغيرات الديمغرافية التي يمتاز بها أفراد عينة الدراسة و المتمثلة في (الجنس، السن، مستوى الخبرة و المؤهل العلمي) سنقوم بتوضيحها فيما يلي:

4-1 متغير الجنس: يمكن توضيح الإجابات المتحصل عليها من طرف الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" حسب الجنس ذكر أو أنثى كما هو موضح في الجدول رقم (2-3) التالي:

الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	37	78.7%
أنثى	10	21.3%
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS.

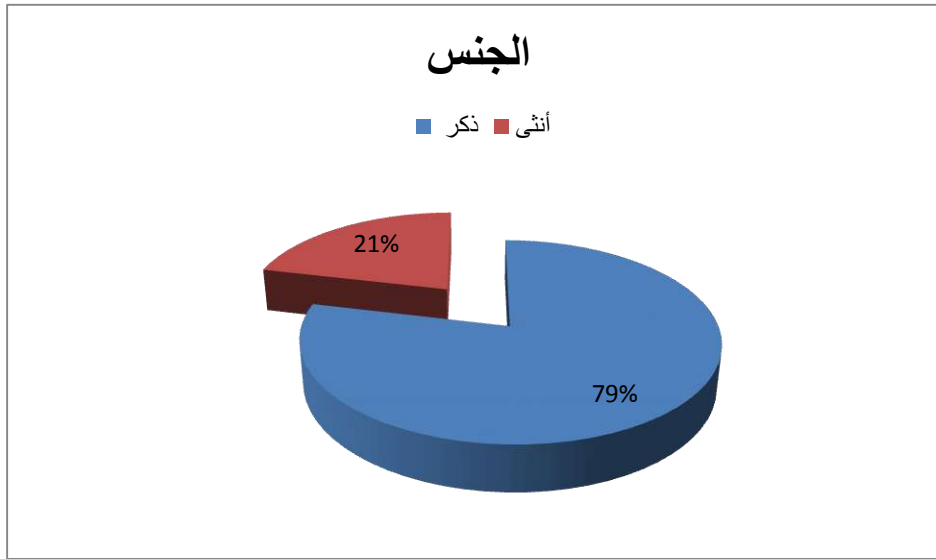
يوضح الجدول (2-3) توزيع لأفراد العينة المدروسة حسب متغير الجنس ومن خلال قراءة الجدول كانت الملاحظة كما يلي:

- أن المستجوبين ذكور بلغ عددهم (37) مستجوب بنسبة (78.7%)؛

- أما بالنسبة للمستجوبين إناث فكانت عددهم (10) مستجوبة بنسبة (21.3%) وهي أقل من نسبة المستجوبين

ذكور دليل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على الذكور في مجال العمل بدل الإناث وهذا يرجع إلى طبيعة النشاط وكذا نظام العمل السائدين في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" يحتاج إلى الذكور أكثر من الإناث وهذا ما تم ملاحظته ، ويوضح ذلك الشكل البياني رقم (2-2) أدناه.

الشكل رقم (2-2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج Excelle.

2. 4 - متغير العمر (السن):

تختلف إجابات عمال المديرية الجهوية لموبيليس "بورقلة" باختلاف سنهم ويمكن توضيح ذلك في الجدول رقم (2-4):

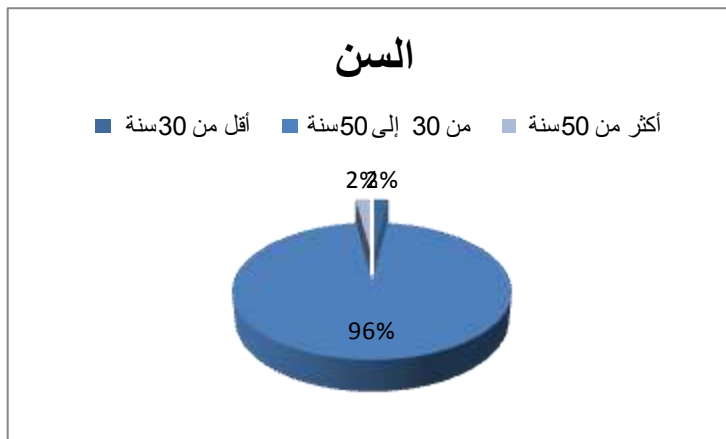
الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن (العمر).

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
2.1%	01	أقل من 30 سنة
95.7%	45	من 30 إلى 50 سنة
2.1%	01	أكثر من 50 سنة
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-4) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر للأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة المستجوبين والذي يبلغ سنهم أقل من (30) سنة قد بلغ مستجوب واحد بمتوسط حسابي (2.1%) وكما هو الحال بالنسبة للمستجوبين الذي بلغ سنهم أكثر من (50) سنة أي أدنى نسبة، على عكس الأفراد العاملين الذين يتراوح سنهم أكثر من (50) سنة قد بلغ عددهم (45) مستجوبا أي بمتوسط حسابي (95.7%) وهي أعلى نسبة، وهذا إن دل فإنما يدل على أن هذه الفئة أكثر نشاطا من غيرها وهي التي تعمل على خلق القيمة من خلال المعرفة و الابتكار، الابداع و غيرهم من الأفكار، كما أنها تعد الفئة القادرة على خلق التطوير و التغيير في المؤسسة. ويمكن توضيح ذلك بالشكل البياني رقم (2-3).

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج Excelle.

4.3- مستوى الخبرة:

تعتبر نسبة الخبرة على مدى إمكانية أداء الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لعملهم بشكل يوافق قدراتهم الابداعية وهذا يرجع إلى مستوى الخبرة وكما يمكن أن يوضحه الجدول رقم (2-5) أدناه:

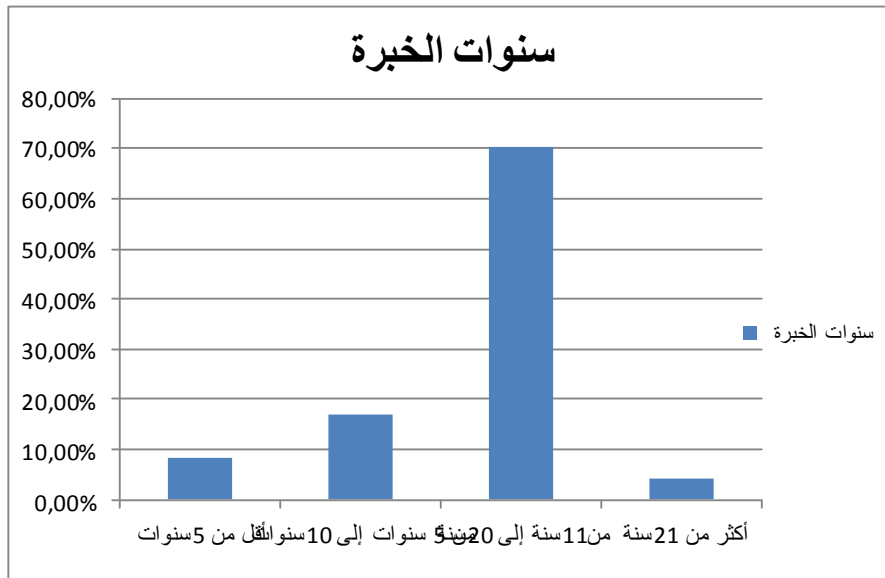
الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	8.5%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	8	17.0%
من 11 سنة إلى 20 سنة	33	70.2%
أكثر من 21 سنة	2	4.2%
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-5) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، عدد الأفراد العاملين بالمؤسسة المستجوبين الذين لديهم خبرة "أقل من 5 سنوات" قد بلغ عددهم (4) مستجوبين بنسبة (8.5%) أي نسبة متدنية، وتليها الفئة التي لديها "أكثر من 21 سنة" خبرة بتكرار (2) و نسبة (4.2%) وهي أقل من سابقتها وهذا يدل على عدم امتلاكهم هتين الفئتين خبرة كبيرة في مجال العمل، أما بالنسبة للأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" الذين يمتلكون سنوات خبرة من "5 سنوات إلى 10 سنوات" بتكرار (8) ونسبة قدرها (17%) أكبر من سابقتها، ثم تليها الفئة من "11 سنة إلى 20 سنة" التي حصلت على تكرار قدره (33) بنسبة (70%) وهي أكبر نسبة وهذا يدل على أن المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" تملك أفراد عاملين لهم خبرات عريقة في مجال عملهم ويعملون على تطوير المؤسسة وازدهارها و المحافظة على بقائها واستمراريتها لأن الإدارة العليا للمؤسسة تعمل على تقدير قيمة رأس المال الفكري من خلال توظيف إطارات ذوي مهارات عالية وخبرة مهنية في مجال لهم القدرة على خلق التغيير و التطوير وهذا ما تم الإجابة عليه من خلال المقابلة. ويمكن الإشارة إلى ذلك بمنحنيات بيانية توضح مستوى الخبرة لدى أفراد العينة المدروسة:

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج Excell.

4.4- المؤهل العلمي:

المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" بحسب المؤهل العلمي، أي بحسب المستوى التعليمي الذي يمتلكه كل الأفراد العاملين في المؤسسة، ويوضح الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي:

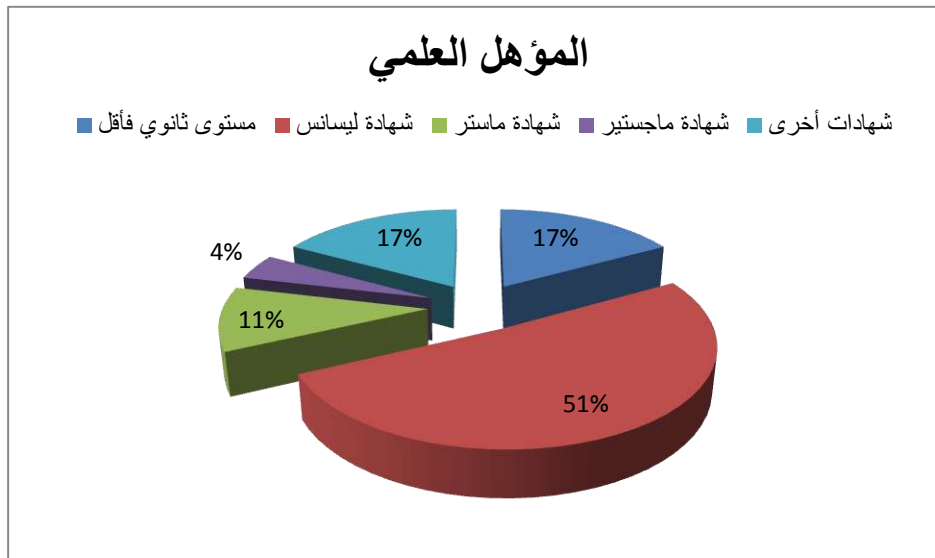
الجدول رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
مستوى ثانوي فأقل	8	17.0%
شهادة ليسانس	24	51.1%
شهادة ماستر	5	10.6%
شهادة ماجستير	2	4.3%
شهادات أخرى	8	17.0%
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (2-6) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي نلاحظ أن الأفراد العاملين الذين يمتلكون "مستوى ثانوي فأقل" و "شهادات أخرى" لديهم نفس النسبة وهي (17%) وتكرار (8)، أما بالنسبة للمستجوبين المالكين "الشهادات الليسانس" بلغت نسبتهم (51.1%) وهي أكبر نسبة وتكرار (24)، أما الأفراد المستجوبين الذين يمتلكون "شهادات ماستر" فكانت نسبتهم (10.6%) وتكرار (5) وأدنى نسبة كانت للمستجوبين الذين يملكون "شهادات ماجستير" وهي (4.3%) و أقل تكرار (2)، هذا يدل على أن المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" تمتلك أفراد بمهارات عالية ويختلفون من حيث المؤهل العلمي وهذا يرجع لطبيعة العمل الذي يعمل فيه كل فرد في المؤسسة بحسب مؤهلاته و قدراته العملية. ويمكن توضيح ذلك في الشكل البياني رقم (2-5) فيما يلي:

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطلبة باستخدام برنامج

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام أدوات إحصائية مختلفة في بحثنا هذا وتمثلت في الاستبيان كونه أداة أساسية تبنى عليها الدراسة ويعتمد عليه في جمع ما يلزمنا من بيانات للدراسة، كما أنه تم إجراء مقابلة وذلك من خلال الإجابة على بعض الأسئلة تم طرحها وكذلك تم الاعتماد على الوثائق التي تخص المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة كمصدر للحصول على المعلومات اللازمة و الضرورية المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة، و التي أفادتنا معرفة الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة و تنظيمها.

أولاً: أداة الدراسة:

حتى تتمكن من معرفة مدى وعي و إدراك أفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لمفهوم رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية، وكيفية خلق قيمة من خلال رأس المال الفكري تم وضع هذه الأداة المتمثلة في الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة و اعتبرت أداة رئيسية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير وفيما يلي عرض لما محتوى الاستبيان.

الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء معلومات عامة حول البيانات الشخصية لعينة الدراسة و المتمثلة في عمال المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" والمتمثلة في الجنس، السن، و مستوى الخبرة و الذي يمثل سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

الجزء الثاني: يتضمن هذا الجزء المتغير المستقل وهو رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال العلاقات، و رأس المال الهيكلي)، واشتمل على (38) عبارة قسمت وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي و أخذت العبارات الترتيب من (1 إلى 38).

الجزء الثالث: وهو خاص بالمتغير التابع وهو ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، وذلك بالتركيز على الميزة التنافسية كركيزة استراتيجية تسمح بخلق القيمة، و اشتمل كذلك على (13) عبارة قسمت وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وأخذت العبارات الترتيب من (39 إلى 51).

الجدول رقم (2-7): العبارات التي تمثل أبعاد رأس المال الفكري.

العدد	رقم العبارة
رأس المال البشري	(1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13)
رأس مال العلاقات	(14-15-16-17-18-19-21-22-23-24-25)
رأس المال الهيكلي	(26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38)

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول رقم (2-8): العبارات التي تمثل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

العدد	رقم العبارة
ركائز خلق القيمة الاستراتيجية	(38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51)

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة.

ثانيا: صدق أداة الدراسة (صدق المحكمين): بغية التأكد من أن الاستبيان تم بناءه وفق المنهجية المطلوبة ويحتوي عبارات واضحة وسليمة خالية من الأخطاء مع معرفة ما إذا كان يقيس ما صمم لقياسه، تم اختبار مدى صدق الاستبيان من خلال عرضه على الأساتذة المشرفة ، وكذلك عرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين في الموضوع لتحكيمه وتم الأخذ بأراء المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة من حذف أو تعديل أو إضافة فقرات وفي الأخير تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبيان وأصبح أداة جاهزة وصالحة للبحث و التوزيع.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس معامل الثبات ألفا كرونباخ و الموضح في الجدول رقم (2-9) أدناه، فكانت الملاحظة أن معامل الثبات لعبارات الاستبيان يقدر ب(95%) وهي نسبة مرتفعة ومقبولة للدراسة، إذا هي نسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتصلح للدراسة لأنها لا تقل عن نسبة (62%) حتى نتمتع على النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

الجدول رقم (2-9): معامل الثبات الكلي للاستبيان

المؤسسة	المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة"
معامل الثبات ألفا كرونباخ	95%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول (2-9) أن نسبة الثبات ألفا كرونباخ هي (95%) وهي نسبة أكبر من النسبة المقبولة (62%) ، هذا يدل على أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة من جديد وفي نفس الظروف نحصل على نفس النتائج لوجود استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان و عدم تغيرها بشكل كبير.

رابعا: أساليب المعالجة الإحصائية:

اعتمدنا في الدراسة على أساليب الإحصاء الوصفي كي تتمكن من اختبار صدق الفرضيات القائمة عليهم الدراسة، وذلك من خلال إعطاء ترميز لمعطيات الدراسة ثم إدخالها إلى الحاسوب كي يطبق عليها البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، و بغرض اختبار صحة الفرضيات مع التحقق من ثبات الاستبيان تمثلت الأساليب الإحصائية في ما يلي:

- معامل الثبات من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة أي عبارات الاستبيان؛
- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة و إظهار خصائصها، و هذه الأساليب هي المتوسط الحسابي و الانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة و ترتيب عبارة كل متغير تنازليا؛

- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى وذلك لقياس علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) و المتغير التابع (ركائز خلق القيمة الاستراتيجية)؛
 - مصفوفة الارتباط لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة؛
 - تحليل الانحدار المتعدد (المتدرج) لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وذلك لقياس تأثير المتغير المستقل (رأس المال الفكري) على المتغير التابع (ركائز خلق القيمة الاستراتيجية)؛
- للإجابة على عبارات الاستبيان المتعلقة بالجزء الثاني(رأس المال الفكري وأبعاده) والجزء الثالث (ركائز خلق القيمة الاستراتيجية) تم استخدام مقياس لكارث الخماسي (Five Point Likert Scale)، كما هو موضح في الجدول أدناه: ¹

الجدول رقم (2-10): توزيع الإجابات في فئات.

الفئة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	05	04	03	02	01

المصدر: وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، السنة 1430هـ، ص 07. (بالتصرف)

وحسب الدراسات السابقة يمكن تقسيم مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي:

يتم استخدام الترجيح لخيارات مقياس "ليكارت الخماسي" في تحديد اتجاه إجابات عمال المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة"، حيث يتم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات المستجوبين أي إجابات عينة الدراسة من خلال الاعتماد على المعادلة التالية:

طول الفئة أو المدى يكون كما يلي (4=1-5) أي لدينا عدد الخيارات = (5) و عدد المجالات = (4)، نقوم بقسمة النتيجة المتحصل عليها و المتمثلة في عدد المجالات على عدد المستويات و المتمثلة في الخيارات للحصول على طول الفئة، ومنه (5/4)=0.8، نقوم بإضافة طول الفئة (0.8) إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وبهذا نحصل على أول فئة (1 إلى 1.79) ونقوم بنفس الشيء للحصول على بقية الفئات الأخرى ومنه يصبح طول الفئات كما يلي (من 1 إلى 1.79 غير موافق بشدة) ومن (1.80 إلى 2.59 غير موافق)، ومن (2.60 إلى 3.59 محايد)، ومن (3.40 إلى 4.19 موافق)، ومن (4.20 إلى 5 موافق بشدة)، ويمكن توضيح ذلك في الجدول أدناه الذي يعبر عن مجال المتوسط الحسابي المرجح:

الجدول رقم (2-11) مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت).

الفئة	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
مجال المتوسط الحسابي المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.4 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5
المستوى الموافق له	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

نعمل على عرض لنتائج الدراسة في هذا المبحث و سنقوم بتحليلها و مناقشتها لنصل في الأخير إلى معرفة مدى صدق الفرضيات المبنية عليهم الدراسة وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية.

¹ وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، السنة 1430هـ، ص 07، (بالتصرف).

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

سنقوم في هذا المطلب بدراسة نتائج الدراسة الميدانية حول مساهمة رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" و التي تحصلنا عليها من خلال إجابات الأفراد العاملين بالمؤسسة على الاستبيان، ونقوم بتحليلها تم تأتي مرحلة مناقشة هذه النتائج بعد اختبار الفرضيات.

أولا: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

للاختبار الفرضية الأولى (تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بوجود اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي)) ، يجدر حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية التي تخص إجابات عمال المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" على عبارات الجزء الثاني المتمثل في رأس المال الفكري.

البعد الأول: رأس المال البشري:

يحتوي بعد رأس المال البشري على 13 عبارة تم الإجابة عليها من خلال أفراد العينة المدروسة وفقا لمقياس "ليكارث الحماسي" و التي سنقوم بعرض و تحليل نتائجها فيما يلي.

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لبعده رأس المال البشري.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	يملك الأفراد في المؤسسة مهارات عالية.	3.68	1.002	3	موافق
02	تعمل المؤسسة على الاستفادة من الأفراد ذوي المهارات المتميزة.	3.40	0.970	5	موافق
03	تمكن قدرات الأفراد داخل المؤسسة من أداء المهام بكفاءة وفعالية.	3.55	0.974	4	موافق
04	يملك الأفراد القدرة على تقديم حلول مبتكرة للمشاكل تواجههم.	3.30	1.159	7	محايد
05	يعمل الأفراد بإخلاص في أداء مهامهم تجاه المؤسسة.	3.36	0.942	6	محايد
06	تمكن المؤسسة الأفراد من المساهمة في اتخاذ القرارات.	2.96	1.083	10	محايد
07	تتوافق مؤهلات الأفراد مع الوظائف التي يعملون فيها.	2.64	1.150	12	محايد
08	تمنح المؤسسة حوافز مقابل العمل الجيد و المتميز.	2.47	1.316	13	غير موافق
09	توظف المؤسسة أفراد بمؤهلات تتناسب مع وظائفهم.	2.87	1.154	11	محايد
10	تتبنى المؤسسة نظام فرق العمل.	3.09	1.060	9	محايد
11	تستفيد المؤسسة أكثر كلما كان أداء الأفراد كفريق عمل واحد.	4.06	0.763	1	موافق
12	يؤدي أفراد المؤسسة عملهم كفريق واحد.	3.21	1.122	8	محايد
13	يستخدم الأفراد في المؤسسة وسائل التكنولوجيا.	3.74	0.943	2	موافق

محايد	--	0.63357	3.2570	المتوسط العام لبعد رأس المال البشري
-------	----	---------	--------	-------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: يتضح من الجدول رقم (2-12) الذي يمثل عرض لنتائج بعد رأس المال البشري الموجود بمستوى إجابة محايد في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" وبتوسط حسابي قدر ب (3.2570) وانحراف معياري يقدر ب(0.63357)، كما يتضح أن أهم العبارات التي حصلت على درجة موافق كانت أول عبارة " تستفيد المؤسسة أكثر كلما كان أداء الأفراد كفريق عمل واحد" بمتوسط حسابي (4.06) و انحراف معياري (0.763) وهذا يدل على أن أفراد المؤسسة يعملون كفريق عمل واحد، ثم تليها عبارة " يستخدم الأفراد في المؤسسة وسائل التكنولوجيا" متوسط حسابي(3.74) و انحراف معياري (0.943) دليل على أن أفراد المؤسسة لهم القدرة على استخدام وسائل تكنولوجيا، تم تأتي عبارة " تمتلك المؤسسة أفراد بمهارات عالية" بمتوسط حسابي (3.68) و انحراف معياري (1.002) فهي بذلك تؤكد وجود أفراد يتميزون بمهارات عالية داخل المؤسسة أي أن رأس المال البشري يقاس من خلال المؤهلات والخبرات والمهارات وهذا ما تم التأكيد عليه من خلال المقابلة . أما العبارات التي حصلت على مستوى محايد و غير موافق فكانت على التوالي العبارات رقم (7،8،9) و التي توحي أن المؤسسة لا تمنح حوافز من خلال الأداء الجيد أي انها لا تربط الحوافز بالأداء، و أن الأفراد لا يعملون في وظائف تتناسب مع مؤهلاتهم، كما أن المؤسسة لا توظف وفق هذا المبدأ.

إذ نقول أن إجابات أفراد العينة اتجهت نحو الحيادية بسبب تأثير العبارات التالية: "يملك الأفراد القدرة على تقديم حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجههم"، " يعمل الأفراد بإخلاص في أداء مهامهم تجاه المؤسسة"، "تمكن المؤسسة الأفراد من المساهمة في اتخاذ القرارات"، تتوافق مؤهلات الأفراد مع الوظائف التي يعملون فيها"، "توظف المؤسسة أفراد بمؤهلات تتناسب مع وظائفهم"، "تتبنى المؤسسة نظام فرق العمل"، "يؤدي أفراد المؤسسة عملهم كفريق واحد".

البعد الثاني: رأس مال العلاقات :

يحتوي بعد رأس مال العلاقات على 12 عبارة تم الإجابة عليها من خلال أفراد العينة المدروسة وفقا لمقياس "ليكارث الخماسي" و التي سنقوم بعرض و تحليل نتائجها فيما يلي.

جدول رقم(2-13): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لبعد رأس مال العلاقات.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
14	تعمل المؤسسة على كسب رضا الزبون.	3.66	0.731	9	موافق
15	تعمل المؤسسة على الاستجابة لمقترحات زبائنها.	3.45	0.746	11	موافق
16	تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالزبون.	3.70	0.931	7	موافق
17	لدى أفراد المؤسسة القدرة على رفع ثقة الزبون بالمؤسسة.	3.57	0.744	10	موافق
18	تقدم المؤسسة عروض مختلفة للزبائن.	4.02	0.872	2	موافق
19	تقدم المؤسسة خدمات اتصال عن بعد لزبائنها.	4.02	0.675	2	موافق
20	تمنح المؤسسة عروض خاصة لزبائنها من خلال شرائح الهاتف المحمول.	4.13	0.536	1	موافق

21	تمتلك المؤسسة معلومات كافية حول شبكة الموزعين الذين تتعامل معهم.	3.85	0.659	5	موافق
22	تقوم المؤسسة بتخريج بعض الأنشطة لصالح الموزعين.	3.89	0.634	4	موافق
23	تسعى المؤسسة إلى تكوين علاقة جيدة بمورديها من خلال الاهتمام بالمشاكل التي تواجههم.	3.77	0.840	6	موافق
24	تعمل المؤسسة على تسديد كل مستحقات مورديها.	3.68	0.862	8	موافق
25	تساهم المؤسسة في بناء علاقات جيدة مع مؤسسات أخرى.	3.91	0.775	3	موافق
المتوسط العام لبعد رأس مال العلاقات		3.8050	0.46113	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: يتضح من الجدول رقم (2-13) الذي يمثل عرض لنتائج بعد رأس العلاقات (الزبائن) الموجود بدرجة موافق في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" و بمتوسط حسابي قدر ب (3.8050) و انحراف معياري يقدر ب(0.46113)، يمكن أن نلاحظ كذلك من خلال القراءة للجدول أن أغلب عبارات حصلت على درجة موافق، حيث تحصلت العبارة رقم (20) " تمنح المؤسسة عروض خاصة لزبائنها من خلال شرايح الهاتف المحمول" على الترتيب الأول بمتوسط حسابي يقدر ب(4.13) و انحراف معياري (0.536) فهذه العبارة توضح علاقة المؤسسة بزبائنها من خلال التعامل معهم كأن تمنحهم عروض موسمية بشكل مستمر لتدعيم رأس مال العلاقات من خلال الاعلانات و الخدمات التي تخص الزبون و التعامل معها بعلاقة مباشرة من خلال الوكالات التجارية لموبيليس، ثم تليها العبارتين رقم (18) و (19) تحملان نفس الترتيب بمتوسط حسابي (4.02) و انحراف معياري مختلف لكلا العبارتين فهذه العبارتين توضحان مدى اهتمام المؤسسة بتقديم عروض و خدمات لزبائنها خاصة من خلال الاتصال عن بعد، و تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (25) بمتوسط حسابي (3.91) و انحراف معياري (0.775) التي تبين أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على بناء علاقات جيدة مع منافسيها أو مؤسسات أخرى تنشط في نفس المجال، بعد ذلك تأتي العبارة رقم (22) بمتوسط حسابي (3.89) و انحراف معياري (0.634) فهي تدل على الأنشطة التي تقوم المؤسسة بتخريجها لصالح الموزعين، أما العبارة رقم (21) ذات المتوسط الحسابي (3.85) و انحراف معياري (0.659) التي تبين قدرة المؤسسة على امتلاكها معلومات تخص شبكة الموزعين الذين تتعامل معهم، تم تأتي العبارة رقم (23) بمتوسط حسابي (3.77) و انحراف معياري (0.840) التي تبين أن المؤسسة تعمل على حل المشاكل التي تواجه الموردين و تحافظ على علاقتها معهم، أما العبارة رقم (15) التي تحصلت على أدنى ترتيب بمتوسط حسابي (3.45) و انحراف معياري (0.746) التي تدل على مدى استجابة المؤسسة لمقترحات زبائنها، ومنه يمكن القول أن تصميم المنتجات و الخدمات وفق مقترحات الزبون هو مسعى غير محقق بعد. من خلال متوسط البعد يمكن القول أن لدى المؤسسة رأس مال علاقات (زبائن، موزعين، موردين، شركات منافسة) حيث جاءت العبارات الخمس الأولى من حيث الترتيب موزعة على الأطراف المختلفة ذات العلاقة مع المؤسسة دون تركيز على فئة معينة (العبارات 20، 18، 19، 25، 22، 21). وجود رأس مال من العلاقات و تحديدا من العلاقات مع الزبائن من شأنه ان يساهم في خلق قيمة مستدامة من خلال تفعيل الركائز الاستراتيجية لخلق القيمة.

البعد الثالث: رأس المال الهيكلي :

يحتوي بعد رأس المال الهيكلي على 13 عبارة تم الإجابة عليها من خلال أفراد العينة المدروسة وفقا لمقياس "ليكارث الخماسي" و التي سنقوم بعرض و تحليل نتائجها فيما يلي.

جدول رقم(2-14): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة
بعد رأس المال الهيكلي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
26	يسهل الهيكل التنظيمي عملية نقل المعرفة داخل المؤسسة.	3.64	0895	2	موافق
27	تعتمد المؤسسة في تحقيق أهدافها على القدرات التنظيمية.	3.40	1.116	5	موافق
28	يتشارك الأفراد في أداء مهامهم.	3.64	0.819	2	موافق
29	تمتلك المؤسسة نظام معلومات فعال.	3.79	0.690	1	موافق
30	يعمل الهيكل التنظيمي على التنسيق بين مختلف العمليات داخل المؤسسة.	3.60	0.681	3	موافق
31	تعمل المؤسسة على التطوير في شبكات الاتصال الخاصة بها.	3.60	1.035	3	موافق
32	تشجع إدارة المؤسسة الأفراد على الابتكار.	3.06	1.131	8	محايد
33	تمتلك المؤسسة قسم خاص بالابتكار.	2.91	1.060	10	محايد
34	تعمل إدارة المؤسسة بمقارنة أدائها مع مؤسسات أخرى مماثلة لها.	2.91	1.060	10	محايد
35	تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع الأفراد على الابتكار و الابداع	3.57	1.175	4	موافق
36	تخصص المؤسسة ميزانية للمورد البشري.	2.94	1.223	9	محايد
37	تنتهج المؤسسة في أداء عملها سياسات واجراءات لتسهيل أداء الأفراد.	3.19	1.035	6	محايد
38	تعمل المؤسسة على وضع نظام فعال لمكافحة و تحفيز المبدعين.	3.17	0.985	7	محايد
	المتوسط العام بعد رأس الهيكلية	3.3322	0.67311	--	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: يتضح من الجدول رقم (2-14) الذي يمثل عرض لنتائج بعد رأس المال الهيكلي الموجود بمستوى إجابة محايد في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" و بمتوسط حسابي قدر ب (3.3322) و انحراف معياري يقدر ب(0.67311)، حيث يتضح أن العبارات التي كانت ذات أهمية و تحصلت على ترتيب بدرجة موافق أولها العبارة رقم (29) بمتوسط حسابي (3.79) و انحراف معياري (0.690) التي تدل على أن المؤسسة محل الدراسة لها نظام معلومات فعال، ثم تليها العبارتين رقم (26) و (28) التي لهما نفس المتوسط الحسابي (3.64) و انحراف معياري مختلف حيث يدلان على مدى أهمية الهيكل التنظيمي في نقل المعرفة من خلال التشارك الموجود بين الأفراد في أداءهم لعملهم داخل المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة ، تم تليهما العبارتين رقم (30) و (31) كذلك لهما نفس المتوسط الحسابي المقدر ب(3.60) و انحراف معياري مختلف حيث يدلان على وظيفة الهيكل التنظيمي التي تكمن في تنسيق بين العمليات مما ينتج عنها تطوير في شبكة الاتصالات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، أما العبارتين رقم (33) و رقم (34) فقد تحصلتا على أدنى ترتيب بمتوسط حسابي يقدر ب (2.91) و انحراف معياري مختلف التي تدلان على أن المؤسسة محل الدراسة لا تملك قسم خاص بالابتكار و لاتقوم بمقارنة أدائها مع مؤسسات أخرى بشكل دوري.

ومنه يمكن القول أن هناك اتجاه نحو القول بوجود نظام فعال للمعلومات و الاتصال و التنسيق داخل المؤسسة للقدرات التنظيمية و ثقافة التشارك من خلال العبارات التي حصلت على أعلى ترتيب، في حين يغيب الاهتمام بالابتكار الذي يعد محركا أساسيا للاستفادة من الأصول غير مادية، وتحديد رأس المال الفكري.

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد رأس المال الفكري:

يوضح الجدول رقم (2-15) مجموع المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات عمال المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لأبعاد رأس المال الفكري كما يلي:

الجدول رقم (2-15) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لأبعاد رأس المال الفكري.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	رأس المال البشري	3.2570	0.63357	3	محايد
02	رأس مال العلاقات	3.8050	0.46113	1	موافق
03	رأس المال الهيكلي	3.3322	0.67311	2	محايد
	المتوسط العام لرأس المال الفكري وأبعاده	3.4647	0.47830	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: يتضح من خلال الجدول رقم (2-15) أن المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة تمتاز بوجود اهتمام برأس مال فكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) بمستوى موافق و بمتوسط حسابي عام (3.4647) و انحراف معياري عام (0.47830)، حيث نرى من خلال الجدول أن بعد رأس مال العلاقات يحتل الترتيب الأول بمستوى إجابة موافق و متوسط حسابي (3.8050) و انحراف معياري (0.46113) فهو يعد البعد الأكثر تأثيرا في مكونات رأس المال الفكري حيث من خلال المقابلة تأكدنا أن رأس مال العلاقات نموذج لقياس سلوك العامل في محيط العمل ، على عكس بعد رأس المال الهيكلي الذي جاء بمستوى إجابة محايد ذو المتوسط الحسابي (3.3322) و انحراف معياري (0.67311)، وكما هو الحال بالنسبة لبعد رأس المال البشري الذي جاء بمستوى إجابة كذلك محايد و يقدر بمتوسط حسابي (3.2570) و انحراف معياري (0.63357).

وبهذا يمكن تأكيد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة تتميز بوجود اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) بمستوى مرتفع، وهذا ما اتضح من خلال المتوسط العام لبعد رأس المال الفكري الذي جاء بدرجة موافق.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لاختبار الفرضية الثانية (تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بوجود ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية) و التأكد من صدقها أو عدم صدقها يكون من خلال حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية التي تخص إجابات أفراد العينة المدروسة على العبارات الخاصة بالجزء الثالث المتعلق بركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

جدول رقم(2-16): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد العاملين بالمديرية الجهوية لموبيليس بورقلة لركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
39	تتميز المؤسسة على أساس الابتكار.	2.72	1.117	12	محايد
40	تتميز المؤسسة على أساس التكنولوجيا التي تمتلكها.	3.17	1.090	11	محايد
41	تحصل المؤسسة على جوائز عن الأداء (النتائج).	3.30	1.020	9	محايد
42	تحصل المؤسسة على حصة سوقية متزايدة باستمرار.	3.64	0.819	7	موافق
43	تقدم المؤسسة منتجات ذات جودة تلي حاجات الزبون.	3.79	0.977	3	موافق
44	تحوز منتجات المؤسسة على رضا الزبون	3.77	0.758	4	موافق
45	تحقق المؤسسة رقم أعمال متزايد بشكل مستمر.	3.70	0.976	5	موافق
46	تتمكن المؤسسة من تخفيض تكاليفها بشكل مستمر.	3.66	0.788	6	موافق
47	استطاعت المؤسسة تقديم عروض تنافسية.	3.87	0.969	1	مرتفع
48	يتم اختيار المؤسسة في حملات توعية لصالح المجتمع.	3.77	1.047	4	موافق
49	تعزز المؤسسة سمعتها في السوق من خلال المساهمة في الفعاليات الاجتماعية.	3.83	1.049	2	موافق
50	تتواصل المؤسسة مع عملائها على أساس أهم محور تصميم المنتجات.	3.49	0.804	8	موافق
51	يساهم العملاء في تصميم المنتجات عبر التفاعل في وسائل التواصل الاجتماعي.	3.21	1.062	10	محايد
	المتوسط العام لركائز خلق القيمة الاستراتيجية (الميزة التنافسية)	3.5319	0.68368	--	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: توضح من الجدول رقم (2-16) الذي يمثل عرض لنتائج ركائز خلق القيمة الاستراتيجية الموجود بدرجة موافق في المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" وبتوسط حسابي قدر ب (3.5319) وانحراف معياري يقدر ب(0.68368)، ومن خلال قراءة للجدول نجد أن مستوى الإجابة لأغلب العبارات كان بدرجة موافق وترتيبها كالاتي: العبارة رقم (47) هي الأولى بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.969) ودلت العبارة على إمكانية المؤسسة محل الدراسة من تقديم عروض تنافسية في سوق الاتصالات ، ثم تأتي العبارة رقم (49) بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.049) التي تظهر مدى أهمية الفعاليات الاجتماعية في المحافظة على سمعة المؤسسة محل الدراسة في السوق من خلال مشاركة المجتمع في العديد من المناسبات، كما أن المؤسسة تعمل على تقديم حملات توعية لصالح المجتمع لامتلاكها وسائل تكنولوجيا متطورة وحديثة، ثم تأتي بعدها العبارة رقم (45) بمتوسط حسابي (3.70) و انحراف معياري (0.976) تدل على أن المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة تعمل على الرفع من رقم أعمالها بشكل مستمر وذلك يكون من خلال المنتجات الجديدة التي تقدمها تجعلها تدخلها حيز المنافسة، بعده تكون العبارة رقم (46) ذات المتوسط الحسابي (3.66) و انحراف معياري (0.788) وتدلل على الاستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة

لتخفيض التكاليف بشكل يكون مستمر وليس دوري، العبارات التي تحصلت على مستوى إجابة محايد وهم أربع عبارات وهي العبارة رقم (51) بمتوسط حسابي (3.21) و انحراف معياري (1.062) و التي دلت على أهمية التواصل الاجتماعي بين العملاء و المؤسسة محل الدراسة حتي يتسنى للعملاء المساهمة في تصميم المنتجات وهذا العنصر لا يحظى بأهمية في المؤسسة لحد الآن، تم تأتي العبارة رقم(40) بمتوسط حسابي (3.17) و انحراف معياري(1.090) التي تدل على تصنيف المؤسسة يكون على أساس التكنولوجيا وهذا ليس شرط ضروري فقد يمكن أن تصنف على أساس العروض أو المنتجات المقدمة، أما العبارة رقم (39) " تحصل المؤسسة على تصنيف على أساس الابتكار" التي تحصلت على أدنى ترتيب فكان المتوسط الحسابي لها(2.72) و انحراف معياري (1.117) أي أن المؤسسة لا تحصل على تصنيف على أساس الابتكار وهذا يتوافق مع الإجابات السابقة في بعد رأس المال الهيكلي حول عدم الاهتمام بالابتكار.

قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لركائز خلق القيمة الاستراتيجية:

لاحظنا من خلال الجدول السابق رقم (16-2) أن المتوسط الحسابي العام لركائز خلق القيمة الاستراتيجية مرتفع أي بدرجة موافق ذو متوسط حسابي (3.5319) و انحراف معياري (0.68368) ، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك ركائز خلق قيمة ذات الطبيعة الاستراتيجية التي تمنحها ميزة تنافسية يمكن تمييزها في خلق القيمة المالية أو السوقية خاصة إذا فكرت المؤسسة في الدخول إلى السوق المالي مستقبلا، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة تتميز المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" بوجود ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لاختبار الفرضية الثالثة (توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلي) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع) يمكن استخدام مصفوفة الارتباط، و لإيجاد تأثير رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة على ركائز خلق القيمة الاستراتيجية يكون من خلال معاملات الانحدار البسيط و المتعدد (المتدرج).

1. العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: يوضح الجدول أدناه رقم (17-2) مصفوفة الارتباط التي تبين العلاقة الارتباطية بين

جميع متغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل بأبعاده و المتغير التابع فيما يلي:

جدول رقم (2-17): مصفوفة الارتباط (Spearman).

النموذج		المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية	
معامل الارتباط سبيرمان (Spearman)	رأس المال البشري	معامل الارتباط	0.683**
		مستوى الدلالة Sig	0.000
		عدد المستجوبين N	47
	رأس مال العلاقات	معامل الارتباط	0.585**
		مستوى الدلالة Sig	0.000
		عدد المستجوبين N	47
	رأس المال الهيكلي	معامل الربط	0.681**
		مستوى الدلالة Sig	0.000
		عدد المستجوبين N	47
	المتغير المستقل رأس المال الفكري	معامل الربط	0.768**

	مستوى الدلالة Sig	0.000
	عدد المستجوبين N	47

الصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-17) الذي يوضح مصفوفة الارتباط (Spearman) ما يلي:

أ. علاقة رأس المال البشري بركائز خلق القيمة الاستراتيجية: نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد رأس المال البشري و المتغير التابع ركائز خلق القيمة (الركائز الاستراتيجية) كانت قيمته تساوي (0.683) عند مستوى دلالة (Sig= 0.000) و هي أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، كما نلاحظ أن بعد رأس المال البشري هو الأول من حيث العلاقة الارتباطية لحصوله على معامل ارتباط أكب.

ب. علاقة رأس مال العلاقات بركائز خلق القيمة الاستراتيجية: نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد رأس مال العلاقات و المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كانت قيمته تساوي (0.585) عند مستوى دلالة (Sig= 0.000) و هي أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، كما نلاحظ أن بعد رأس مال العلاقات هو الأخير من حيث العلاقة الارتباطية لحصوله على معامل ارتباط أقل.

ت. علاقة رأس المال الهيكلي بركائز خلق القيمة الاستراتيجية: نلاحظ أن معامل الارتباط بين بعد رأس المال الهيكلي و المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كانت قيمته تساوي (0.681) عند مستوى دلالة (Sig= 0.000) و هي أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ وهذا ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وركائز خلق القيمة الاستراتيجية، كما نلاحظ أن بعد رأس المال الهيكلي هو الثاني من حيث العلاقة الارتباطية لحصوله على معامل ارتباط كبير.

ث. علاقة رأس المال الفكري بركائز خلق القيمة الاستراتيجية: نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل رأس المال الفكري و المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كانت قيمته تساوي (0.768) عند مستوى دلالة (Sig= 0.000) و هي أقل من $(\alpha \geq 0.05)$ وهذا ما يدل على وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

فمن خلال النتائج التي توصلنا إليها نستنتج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) وركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع، فرأس المال الفكري له دور كبير في تفعيل ركائز خلق القيمة و بالتالي خلق ثروة داخل المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة مما يؤدي ذلك إلى تعظيم قيمتها السوقية و زيادة قدرتها على المنافسة.

2. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

لاختبار العلاقة الارتباطية الموجودة بين متغيرات الدراسة من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى حيث المتغير المستقل هو رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي و رأس مال العلاقات) و المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية و الجدول الموالي رقم (2-18) يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع: الجدول رقم (2-18): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

Récapitulatif des modèles ^b				
النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.824 ^a	0.680	0.673	0.39124

a. Valeurs prédites : (constants)	المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده
b. Variable dépendante :	المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-18) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع تساوي ($R=0.824$) أي (82.4%) وهي تعبر عن ارتباط قوي، كما نلاحظ أن نسبة معامل التحديد ($R^2=0.680$) و التي تظهر مدى دقة أبعاد رأس المال الفكري في تقدير ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، ومنه يمكن القول أن (68%) من التغيرات في ركائز خلق القيمة الاستراتيجية تعود إلى التغير في قيمة رأس المال الفكري و الباقي يرجع لعوامل أخرى. ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها يمكن القول أن الفرضية المتمثلة في "توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع هي فرضية صحيحة ومقبولة.

3. تباين خط الانحدار:

تحليل تباين خط الانحدار يدرس مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات المقدمة وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" و الذي يوضحه الجدول رقم (2-19).
الجدول رقم (2-19): تحليل تباين خط الانحدار.

Anova

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية D	متوسط المربعات	قيمة D	مستوى الدلالة Sig
1 الانحدار	14.613	1	14.613	95.469	0.000 ^a
البواقي	6.888	45	0.153		
الاجمالي	21.501	46			

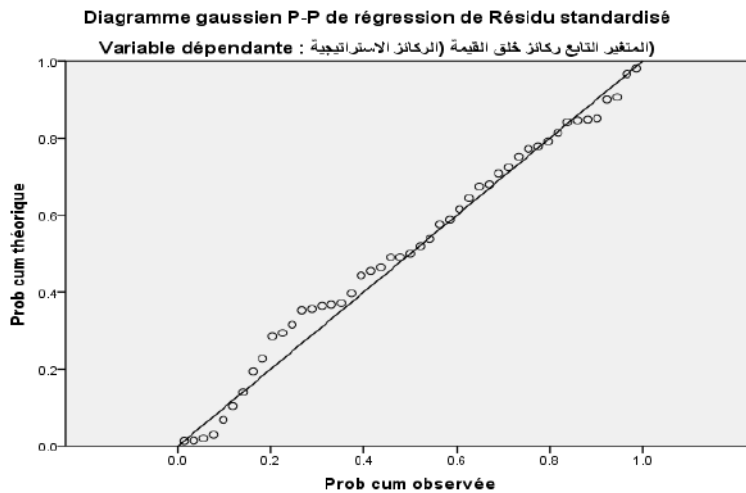
a. Valeurs prédites : (constantes) المتغير المستقل رأس المال الفكري وأبعاده
b. Variable dépendante المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية:

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: من الجدول رقم (2-19) الذي يوضح تحليل تباين الانحدار نلاحظ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار تبلغ قيمتها (14.613)، أما مجموع مربعات البواقي قيمته تساوي (6.888)، و النسبة الاجمالية للمربعات تقدر قيمتها (21.501)؛
- درجة حرية الانحدار هي (1) ودرجة حرية البواقي تبلغ (45) ومنه اجمالي درجات الحرية هو (46)؛
- متوسط مربعات الانحدار تساوي (14.613) أما قيمة متوسط مربعات البواقي كانت (0.153)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هي (95.469)؛
- مستوى دلالة الاختبار هي ($Sig=0.000$) نلاحظ أن هذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) المتعلق بالفرضية الصفرية المتمثلة في "خط الانحدار لا يلائم المعطيات" و بالتالي هذه الفرضية مرفوضة ونقبل بالبديل وهي "خط الانحدار يلائم المعطيات" وكما هو موضح في الشكل رقم (6-2) أدناه.

الشكل رقم (2-6): مدى ملائمة خط الانحدار.



المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل البياني رقم (2-6) الذي يوضح مدى ملائمة خط الانحدار نلاحظ أن النتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي ولا توجد مشكلة في توزيع النتائج.

أما فيما يخص معاملات خط الانحدار المتعلقة بالمديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" يمكن توضيحها في الجدول رقم (2-20) فيما يلي:

الجدول رقم (2-20): معاملات خط الانحدار.

Coefficients ^a					
النموذج		المعاملات غير معيارية		المعاملات المعيارية	Sig مستوى الدلالة
		A	الخطأ المعياري	Bêta	
1	الثابت	-0.551	0.422		0.198
	المتغير المستقر أبعاد رأس المال الفكري	1.178	0.121	0.824	0.000

a. Variable dépendant : المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: نلاحظ من الجدول رقم (2-20) أن: قيمة الثابت A تساوي (0.551) وقيمة مستوى الدلالة (0.198) ($\text{Sig} =$) وكما نلاحظ هي قيمة أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) وبالتالي نقول أن قيمة الثابت مرفوضة لأنها تحقق الفرضية الصفرية H_0 "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة"، كما نلاحظ أن مستوى الدلالة المتعلق برأس المال الفكري وأبعاده يساوي (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) وبالتالي يمكن القول أن هذه القيمة مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة H_1 "خط الانحدار يلائم المعطيات المقدمة"، فيما يلي نرى أن قيمة المعاملات المعيارية أي ($\text{Bêta} = 0.824$) وهي قيمة موجبة وكبيرة إذا هي تمثل وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع، هي فرضية صحيحة ومقبولة لوجود دلالة إحصائية للعلاقة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) وهي قيمة الاختبار ($T = 9.771$)، و بالتالي يعطى الشكل العام لمعادلة الانحدار كما يلي:

$$Y = a + bx$$

حيث يمثل كل من (Y, a, b) ما يلي:

(Y): المتغير التابع و يمثل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية؛

(a): مقطع خط الانحدار من معادلة الخط المستقيم، أما بالنسبة للجدول رقم (20-2) فهي تمثل قيمة الثابت (A=0.551)؛

(b): ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل (رأس المال الفكري) و التي تساوي (1.178).

وبما أن قيمة مستوى الدلالة الخاصة بالثابت A التي تساوي (Sig =0.198) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

رفضنا قيمة الثابت لأنها تحقق الفرضية الصفرية H_0 " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" كما ذكرنا سابقا، إذا معادلة

خط الانحدار تأخذ الشكل الموالي:

$$Y = bx$$

$$Y = 1.178x$$

ومنه تصبح المعادلة من الشكل التالي:

و عليه فكلما زادت قيمة رأس المال الفكري بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة ركائز خلق القيمة الاستراتيجية ب (1.178) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل و المتغير التابع أي رأس المال الفكري يؤثر على ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، ومنه الفرضية الثالثة صحيحة كما ذكرنا سابقا.

4. تحليل النتائج باستخدام الانحدار الخطي المتدرج (المتعدد):

بعد التأكد من وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري كمتغير مستقل بأبعاده ككل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كمتغير تابع، نود معرفة علاقة كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري الممثلة في (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلية) بركائز خلق القيمة الاستراتيجية و معرفة أي الأبعاد له أكبر تأثير من أبعاد رأس المال الفكري نستعمل في ذلك أسلوب الانحدار المتدرج (المتعدد).

1. 4- متغيرات النموذج:

يوضح الجدول رقم (2-21) الأبعاد التي سندرس من خلالها علاقة المتغير المستقل (رأس المال الفكري) بالمتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية كما يلي:

الجدول رقم (2-21): المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة.

Variables introduites/supprimées ^a			
النموذج	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	رأس المال الهيكلية	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq .050, Probabilité de F pour éliminer \geq .100).
2	رأس المال البشري	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq .050, Probabilité de F pour éliminer \geq .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-21) أن أبعاد رأس المال الفكري المتبقيين هما بعدين الأول متمثل في رأس المال البشري و الثاني هو رأس المال الهيكلية وتم خروج بعد رأس مال العلاقات لأنه لا يؤثر على المتغير التابع.

2. 4- تحليل الانحدار الخطي المتدرج (المتعدد):

يوضح الجدول رقم (22-2) معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية المتمثلة في رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي متفرقة وكذلك المتغير التابع المتمثل في ركائز خلق القيمة الاستراتيجية لنموذج الدراسة.

الجدول رقم (22-2): معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع.

Récapitulatif des modèles ^c				
الخطأ المعياري للتقدير	معامل التصحيح	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج
0.41723	0.628	0.636	0.797 ^a	1 رأس المال الهيكلي
0.38007	0.691	0.704	0.839 ^b	2 رأس المال البشري

a. Valeurs prédites : (constantes),

b. Valeurs prédites :

c. Variable dépendante :

بعد رأس المال الهيكلي

بعد رأس المال الهيكلي، بعد رأس المال البشري

المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: من خلال الجدول رقم (22-2) يتضح أن استعمال طريقة الانحدار المتدرج (المتعدد) في التحليل جعلتنا

نحتفظ بمتغيرين مستقلين هما (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي) باستثناء لمتغير مستقل واحد وهو (رأس مال العلاقات)؛

كما نلاحظ من خلال الجدول (20-2) أن معامل الارتباط الخطي بين المتغيرين المستقلين (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي) مع المتغير التابع (ركائز خلق القيمة الاستراتيجية) تساوي ($R = 0.839$) وهو ذو قيمة كبيرة يبين وجود علاقة قوية، كما نلاحظ أن نسبة معامل التحديد لبعده رأس المال الهيكلي و بعد رأس المال البشري معا تساوي ($R = 0.704$) وهي عبارة عن (70.4%) من ركائز خلق القيمة الاستراتيجية تفسره من خلال المتغيرات المستقلة المتبقية المتمثلة في (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي) و النسبة القليلة المتبقية (29.4%) ترجع لعوامل أخرى، عوامل عشوائية أو خطأ، أما نسبة معامل التحديد لبعده رأس المال الهيكلي تساوي ($R = 0.636$) وهي تبين أن بعد رأس المال الهيكلي يفسر ما قدره (63.6%) من المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

4.3- تباين خط الانحدار: لتحليل تباين خط الانحدار باستعمال طريقة Stepwise التي يمكن توضيحها من خلال الجدول

رقم (23-2) كما يلي:

الجدول رقم (23-2): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA ^c					
مستوى الدلالة Sig	قيمة D	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	البيان (مصدر التباين)
0.000 ^a	78.510	13.667	1	13.667	الانحدار
			45	0.174	البواقي
			46	21.501	الاجمالي
0.000 ^b	52.424	7.573	2	15.145	الانحدار
			44	0.144	البواقي
			46	21.501	الاجمالي

a. Valeurs prédites : (constantes), ثالثا: رأس المال الهيكلي

b. Valeurs prédites : (constantes), ثانيا رأس المال الهيكلي، ثانيا رأس المال البشري،
c. Variable dépendante : المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية : المصنوع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (15.145) ومجموع مربعات البواقي يساوي (6.356) ومنه مجموع مربعات البواقي الكلي يساوي (21.501)؛
- درجة حرية الانحدار هي درجتان (2) أما درجة حرية البواقي هي (44) درجة وبالتالي العدد الكلي للدرجات يساوي (46)؛
- قيمة متوسط مربعات الانحدار تساوي (7.573) أما قيمة متوسط مربعات البواقي هي (0.144)؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار (D= 52.424)؛
- مستوى دلالة الاختبار يساوي (Sig=0.000) حيث نلاحظ أنه أقل من مستوى دلالة الخاص بالفرضية الصفرية (0.05) "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" و بالتالي نرفض الفرضية السلفية ونقبل الفرضية البديلة "خط الانحدار يلائم المعطيات".

4.4- معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise:

حتى نتوصل إلى الصيغة النهائية للمعادلة الخاصة بخط الانحدار لابد أولا تحديد معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise و الجدول رقم (2-24) يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

الجدول رقم (2-24): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.

النموذج	المعاملات غير معيارية	المعاملات المعيارية		قيم اختبار T	Sig مستوى الدلالة
		A	الخطأ المعياري		
1	الثابت	0.833	0.311		0.010
	بعد رأس المال الهيكلي	0.810	0.091	0.797	0.000
2	الثابت	0.283	0.331		0.398
	بعد رأس المال الهيكلي	0.655	0.096	0.645	0.000
	بعد رأس المال البشري	0.327	0.102	0.303	0.003

a. Variable dépendante : المتغير التابع ركائز خلق القيمة (الركائز الاستراتيجية) :

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج spss.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول (2-24) الذي يمثل قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise أن قيمة المعاملات المعيارية الخاصة ببعده رأس المال الهيكلي تساوي (Bêta= 0.797) وهي تمثل وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، كما نلاحظ أن هذا البعد يمثل أكبر قيمة إحصائية وهي (T=8.861) و يمثل كذلك أكبر معامل ارتباط (0.797)، أما فيما يخص قيمة المعاملات المعيارية الممثلة للبعدين معا (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي) تساوي (Bêta= 0.645) و قيمة الإحصائية للاختبار تساوي (T= 6.811) عند مستوى دلالة (Sig=0.00). كما يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول (2-24) أن مستوى الدلالة الخاص بمتغيرات الدراسة (رأس المال الهيكلي و رأس المال البشري) قيمته تساوي (Sig=0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) باستثناء قيمة مستوى الدلالة الخاصة بالثابت (A=0.283) و التي تساوي (Sig=0.398) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) رفضنا قيمة الثابت

لأنها تحقق الفرضية الصفرية H_0 " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة" كما ذكرنا سابقا، إذا معادلة مقطع خط الانحدار تأخذ الشكل التالي:

$$Y = cx_1 + bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الآتي:

$$Y = 0.655x_1 + 0.327x_2$$

حيث أن :

– (Y): يمثل المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية؛

– (x1): يمثل المتغير المستقل رأس المال الهيكلي؛

– (x2): يمثل المتغير المستقل رأس المال البشري؛

و بالنسبة لقيم Sig الخاصة بمستوى الدلالة نرى أنها مقبولة بالنسبة للبعدين (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي) لأنها أقل من 0.05، ومنه يمكن أن نستنتج أن أهم الأبعاد المؤثرة في تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية وهي رأس المال الهيكلي و رأس المال البشري.

وعليه فكلما تغيرت قيمة رأس المال الهيكلي بوحدة واحدة أدى ذلك إلى التغير الإيجابي في ركائز خلق القيمة الاستراتيجية ب(0.655)، وكلما تغير رأس المال البشري بوحدة واحدة أدى ذلك إلى التغير الإيجابي في ركائز خلق القيمة الاستراتيجية ب(0.327).

المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

سنحاول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من خلال مناقشة النتائج التي توصلنا إليها فيما يلي:

أولا: اختبار صحة الفرضية الأولى:

تقوم الفرضية الأولى على ما يلي: تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بوجود اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) ، و اتضح ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية التي تخص المتغير المستقل رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلي) فكانت النتائج المتوصل إليها كما يلي: قيمة المتوسط الحسابي لبعده رأس المال البشري تساوي (3.2570) حيث حصل على درجة محايد أي أنه لا يوجد مستوى مقبول من رأس المال البشري لوجود صعوبات في قياسه على مستوى المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة"، مع وجود صعوبة تتمثل في اختيار الأشخاص ذوي المؤهلات التي تتوافق مع متطلبات الوظيفة المرجو ممارستها مع العمل على تشجيع الأفراد من خلال منحهم حوافز مقابل العمل الجيد أي مقابل الأداء كما يجب على أفراد المؤسسة تنمية رأس المال البشري من خلال الاخلاص في العمل مثل العمل كفريق عمل كون رأس المال البشري هو العنصر الأكثر أهمية من ضمن مكونات رأس المال الفكري فمن خلاله يمكن تطوير رأس المال الهيكلي و رأس مال العلاقات. أما قيمة المتوسط الحسابي لبعده رأس مال العلاقات تساوي(3.8050) حيث كان بدرجة موافق وهذا يدل على التعامل الجيد للمؤسسة محل الدراسة مع الزبائن و الموزعين و الموردين و المنافسين مع حرصها الشديد على تلبية متطلباتهم وخدماتهم وبناء علاقات جيدة معهم. وفيما يخص قيمة المتوسط الحسابي لرأس المال الهيكلي تساوي(3.3322) بدرجة محايد وهذا يلزم المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة أن تعمل على تشجيع أفرادها على الابتكار من خلال انتهاجها سياسات للاستثمار في الابتكار و البحث و التطوير وتحفيز الأفراد العاملين على الابتكار. وبالتالي بلغت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لرأس المال الفكري (3.4647) بدرجة موافق أي مرتفع وهذا يبين امتلاك المديرية الجهوية لموبيليس "ورقلة" لرأس المال الفكري بأبعاده وذلك من خلال إنفاق المؤسسة على رأس المال الفكري بتكوين أشخاص عاملين كل حسب متطلبات وظيفته داخلي و خارجي وهذا ما اتضح من خلال المقابلة، و بالتالي

الفرضية الأولى تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بوجود اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلية) بمستوى مرتفع هي فرضية صحيحة.

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الثانية:

تقوم الفرضية الثانية على ما يلي: تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بوجود ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية و اتضح ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية التي تخص المتغير التابع المتمثل في ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.5319) بدرجة موافق وهذا نتيجة تنافسية المنتجات المقدمة وتميزها، وهو الأمر الذي يكسب المؤسسة محل الدراسة رضا الزبائن مما يجعلها تحصل على حصة سوقية جيدة من خلال العروض التنافسية التي تقدمها ترفع من رقم أعمالها ، وبالتالي الفرضية الثانية تتميز المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة بمستوى مرتفع من ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية هي كذلك صحيحة.

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة:

تقوم الفرضية الثالثة على ما يلي: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلية) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع، قمنا بحساب الانحدار الخطي الذي يدرس العلاقة الارتباطية المتغير المستقل و المتغير التابع عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) حيث بلغت قيمة الارتباط ($R = 0.824$) وهو عبارة عن ارتباط قوي ونسبة معامل التحديد قدرت ب ($R^2 = 0.680$) أي أن رأس المال الفكري يفسر ما قدره (68%) من ركائز خلق القيمة الاستراتيجية و الباقي يعود لعوامل أخرى، كما أن العلاقة الارتباطية بين بعد رأس المال البشري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية تساوي (0.683)، تليها العلاقة الارتباطية الموجودة بين بعد رأس المال الهيكلية و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية تساوي (0.681)، بعدها تأتي العلاقة بين رأس مال العلاقات و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية تساوي (0.585). و بالتالي يمكن القول أن الفرضية الثالثة توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 = \alpha$) بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات، رأس المال الهيكلية) كمتغير مستقل و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع هي فرضية صحيحة.

و لكي نتمكن من معرفة أي الأبعاد الأكثر تأثيرا من أبعاد رأس المال الفكري على المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية استعملنا تحليل الانحدار المتدرج (المتعدد)؛ ومن خلال الانحدار المتدرج نلاحظ أنه بقي بعدين فقط من أبعاد رأس المال الفكري هما (رأس المال الهيكلية و رأس المال البشري) وهما البعدين المؤثرين على المتغير التابع ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بإبراز أثر رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال العلاقات و رأس المال الهيكلية) على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، وقد حددنا تلك الركائز في الميزة التنافسية، بالمديرية الجهوية لموبيليس " ورقلة". واعتمدت الدراسة على أداة رئيسية متمثلة في الاستبيان حيث بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (47) استبانة من أصل (66) استبانة موزعة، لتحليل هذه الاستبيانات استخدمنا برنامج التحليل الاحصائي SPSS من خلال تفريغ الاستبيانات الصالحة للتحليل على مستوى البرنامج، وفي الأخير قمنا بعرض النتائج و عملنا على تحليلها و تفسيرها بالإضافة لمناقشتها وتوصلنا لإثبات صحة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة:

- يوجد اهتمام برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية و رأس مال العلاقات) في المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة ؛
- توجد ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، متمثلة في الميزة التنافسية، في المؤسسة محل الدراسة؛
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، بحيث يؤثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية التي تخلق القيمة للمؤسسة؛
- رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية هما البعدين الأكثر تأثيراً في تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، أي في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة تؤدي إلى خلق القيمة.

خاتمة

يعتبر رأس المال الفكري أهم مصدر لخلق القيمة و هذا على مستوى المؤسسة الخدمية ويتجسد ذلك من خلال رأس المال البشري المتمثل في المعارف والمهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد العاملين والتي تجعلهم يتكرونها و يقدمون الأحسن للزبائن من خلال توطيد العلاقات مع الزبائن وبقية الأطراف، والعمل على حل المشاكل التي تواجه الموردين والموزعين. وكل هذه العوامل ناتجة عن ثلاثة مكونات أساسية وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات فإذا كانت مجتمعة هذه العناصر مجتمعة أنتجت ما يعرف بأس المال الفكري الذي بدوره يعمل على التأثير على ركائز خلق القيمة الاستراتيجية من خلال تحديد الميزة التنافسية، حيث هذه الأخيرة تحقق مستويات عالية من الكفاءة والتميز على مستوى المؤسسة الخدمية و يبرز ذلك في النشاطات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة تجعلها ترفع من قدرتها على المنافسة حتى تتحصل في النهاية على أكبر نسبة من الأرباح نتيجة زيادة رقم أعمالها وتوسع حصتها السوقية وهذا ما يعكس على خلق القيمة أي إنشاء الثروة. من هذا المنطلق عمدنا من خلال هذه الدراسة إلى اختبار أثر رأس المال الفكري على تفعيل ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، من خلال بناء فرضيات مناسبة لدراسة الإشكالية، والعمل على اختبارها بتحليل نتائج الاستبيان.

النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى: تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بوجود اهتمام برأس مال فكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس مال علاقات ورأس المال الهيكلي)، حيث كانت الفرضية الأولى محققة لوجود رأس المال الفكري بمستوى موافق من خلال متوسط الحسابي لإجابات الأفراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لرأس المال البشري (3.2570)، وبلغ المتوسط الحسابي لرأس مال العلاقات (3.8050) أما بالنسبة لرأس المال الهيكلي فكان يساوي (3.3322)، أما المتوسط الحسابي الإجمالي لرأس المال الفكري (3.4647)، وبالتالي يمكن الحكم على الفرضية تتميز المديرية الجهوية موبيليس ورقلة بوجود اهتمام برأس المال الفكري هي صحيحة.

الفرضية الثانية: تتميز المديرية الجهوية موبيليس ورقلة بوجود ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية، وأثبتنا صدق الفرضية من خلال حساب المتوسطات الحسابية الخاصة بركائز خلق القيمة الاستراتيجية، فكانت أغلب إجابات أفراد العينة حول توافر ركائز خلق القيمة الاستراتيجية بمستوى موافق وقدر المتوسط الحسابي ب(3.5319)، ومنه يمكن الحكم على الفرضية التي تقول تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بمستوى مرتفع من ركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية هي صحيحة.

- الفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ بين رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات) كمتغير مستقل وركائز خلق القيمة الاستراتيجية المتمثلة في الميزة التنافسية كمتغير تابع، أثبت صحة الفرضية من خلال من خلال إيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل و المتغير التابع عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ، وقدرت قيمة الارتباط ب $(R=0.821)$ وهذا ما يعبر على الارتباط القوي بين المتغيرين وقدرت نسبة معامل التحديد $(R^2=0.680)$ ، والتي تبين أن رأس المال الفكري يفسر ما قدره (68%) من ركائز خلق القيمة الاستراتيجية، وبالتالي يمكن القول أن الفرضية الثالثة صحيحة.

ولمعرفة أي الأبعاد الأكثر تأثيرا من أعداد المتغير المستقل على المتغير التابع قمنا بتحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد وخلصت النتائج إلى بقاء بعدين من أبعاد رأس المال الفكري هما (رأس الما البشري ورأس المال الهيكلي) وبلغ معامل الارتباط بينهما وبين المتغير التابع $(R=0.839)$ وهذا يبين أن الارتباط ذو قيمة كبيرة مما يظهر وجود علاقة، أما نسبة معامل التحديد فكانت تساوي (0.704) و التي تمثل (70.4%) من ركائز خلق القيمة تفسره من خلال المتغيرين المستقلين المتبقين و النسبة

المتبقية (29.4%) ترجع لعوامل أخرى. ومنه نستنتج وجود تأثير لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري و رأس المال الهيكلية على ركائز خلق القيمة الاستراتيجية.

ومن خلال المقابلة تبين أن المؤسسة تنفق على رأس المال الفكري من خلال تكوين الأشخاص العاملين في المؤسسة حسب متطلبات وظيفة كل واحد منهم، وتعمل المديرية الجهوية موبيليس ورقلة على تدعيم رأس مال العلاقات من خلال الاعلانات والخدمات التي تقدم للزبون، وبالتالي للأطراف ذات المصلحة عموماً، وفي خدمة المجتمع. و التعامل مع الزبون بعلاقة مباشرة من خلال الوكالات التجارية

- اقتراحات الدراسة:

يمكن الخروج بمجموعة من المقترحات المستوحاة من الفقرات والأبعاد التي لم تكن الإجابة عنها بالموافقة، والتي يمكن أن تعزز من وجود رأس المال الفكري لاحقاً في المؤسسة، وبالتالي تفعل ركائز خلق القيمة التي تنعكس على الأداء المالي. وعليه يمكن للمؤسسة أن تعمل على:

- التغلب على الصعوبات التي تواجهها في قياس رأس المال الفكري؛
- توظيف افراد بمؤهلات تتوافق مع الوظائف التي يعملون فيها؛
- منح حوافز على الأداء الجيد لتشجيع الأفراد على العمل؛
- عمل أفراد المؤسسة كفريق عمل واحد لتشجيع روح الفريق؛
- تخصيص قسم للابتكار.

- أفاق الدراسة:

يمكن لهذه الدراسة أن تتمن مستقبلاً وتدعم بالشق الثاني ألا وهو قياس خلق القيمة لتقييم الأداء المالي، بمعنى أن يتم اختبار أثر وجود ميزة تنافسية كركيزة استراتيجية لخلق القيمة على الأداء المالي مقاساً بخلق القيمة المالية (باستخدام مؤشرات الأداء المالي).

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية :

أولا: الكتب

- 1) أسمهان ماجد الطاهر، إدارة المعرفة Knowledge Management ، الطبعة الاولى، دار وائل لنشر، عمان، سنة 2012م.
- 2) حامد هاشم محمد الراشدي، إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية، جزء غير موجود، ط1، دار طيبة الخضراء، مكة المكرمة، سنة 1438هـ-2017م.
- 3) سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، عمان، السنة 2009م.
- 4) شيراز حايف سي حايف، إعادة هندسة العمليات الإدارية، جزء غير موجود، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2018م.
- 5) عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، الطبعة غير مذكورة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، سنة 2003م.

ثانيا: الملتقيات:

- 6) آيت مختار عمر، حميدي معمر، طرق و نماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، الشلف.
 - 7) بلقمة براهيم، براهيمية ابراهيم، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بو علي، الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011م.
 - 8) تواتي بن علي فاطمة، نادية مفيد، فعالية راس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسبية بن بو علي، شلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011م.
 - 9) كامل محمد يوسف الحواجرة، أثر إدارة مخاطر استثمار في رأس المال المعرفي في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات الأمين الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع: إدارة المخاطر و الاقتصاد المعرفي، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، الزيتونة، أفريل 2007م.
 - 10) محمد زبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011م، جامعة حسبية بن بو علي، شلف.
 - 11) وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، السنة 1430هـ.
- ثالثا: المجالات العلمية:
- 12) أيمن سليمان أبو سويح، العناصر و المكونات الاساسية لرأس المال الفكري، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، العدد 01، السنة 2015م.

- (13) بشرى عبد ابراهيم، سنية كاظم تركي، أثر رأس المال الفكري في أبعاد جودة السلعة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العدد48، سنة2016م.
- (14) بوديسة محمد، عشوي نصر الدين، رأس المال البشري و إشكالية خلق القيمة في المؤسسة مقارنة فكرية، مجلة البشائر الاقتصادية، جامعة طاهري محمد، بشار، المجلد4، العدد1، سنة2013م.
- (15) حسين عبد القادر، رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية و تعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية المحاسبية و الإدارية، جامعة الاستقلال، فلسطين، العدد6، السنة2016م.
- (16) حسين على عبد الرسول، افتخار جبار عبد، دراسة محددات ولاء الزبون في القطاع الفندقي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد6، العدد2، سنة2016م.
- (17) حاكم جبوري خفاجي، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمات وولاء الزبون، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإداري، جامعة الكوفة، بغداد، العدد25، سنة2012م.
- (18) ربيحة قوادرية، عيسى خليفة، مساهمة تنمية رأس المال البشري في إدارة المعرفة، مجلة البحوث و الدراسات، جامعة بسكرة، الجزائر، العدد23، السنة2017م.
- (19) سامي ذياب محل، أحمد ناجي أحمد، دور رأس المال الفكري في تعزيز أبعاد الاعتماد الأكاديمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و المالية، جامعة تكريت، المجلد03، العدد43، سنة2018م.
- (20) صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، اناس خضير عباس، دور رأس المال الفكري في أداء المشروعات الصغيرة و المتوسطة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، بغداد، المجلد18، العدد69، السنة غير موجودة.
- (21) علي عبد المنعم مهدي، علاء عبد الكرم البلداوي، تأثير أبعاد العملية التدريبية في مكونات رأس المال الفكري، مجلة الدراسات المحاسبية و المالية، جامعة ، بغداد، المجلد12، العدد39، سنة2017م.
- (22) عواطف يونس إسماعيل، إدارة الجودة الشاملة و أثرها في رأس مال الزبائن، مجلة تنمية الرافدين، جامعو الموصل، العراق، المجلد32، العدد101، سنة2010م.
- (23) عماد عبد الحسين دلول، محمد فوزي مهدي، تقييم الأداء المالي باستخدام بعض مؤشرات خلق القيمة، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، الجامعة المستنصرية، العراق، المجلد23، العدد99، السنة2017م.
- (24) غني دحام تناي الزبيدي، وآخرون، تحليل أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية (SWOT)، مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة و التطبيقية، بابل، المجلد25، العدد1، السنة2017م.
- (25) غانم أرزوقي العزاوي، استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، العدد28، سنة2013م.
- (26) فريد خميلي، أثر تنشيط رأس المال البشري على تنمية القدرات الإبداعية، مجلة المستنصرية للدراسات العربية و الدولية، جامعة أم البواقي، العدد51، سنة2015م.
- (27) ليت سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، رأس المال الفكري وتأثيره على أنواع فرق العمل، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد31، عدد93، سنة2009م.
- (28) لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة و الأثر، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، مجلد10، العدد02، سنة2008م.

- (29) لمياء عماني، عائشة سلمى كحلي، خلق القيمة واقتصاد الأصول غير ملموسة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، الجزائر، العدد12، السنة 2017م.
- (30) مراد كواشي، جمعة شرقي، دور رأس المال الفكري في الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد8، الجزء2، سنة2017م.
- (31) معن وعد الله المعاضبي، إسهامات نظرية الاستراتيجية القائمة على الموارد في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، الموصل، العدد15، السنة1427هـ-2002م.
- (32) ميسون عبد الله أحمد، مكونات رأس المال الفكري و تأثيرها في نجاح إعادة هندسة عمليات المنظمة، مجلة بحوث مستقبلية، جامعة الموصل، العراق، العدد19، سنة 1428هـ-2007م.
- (33) مؤيد محمد علي الفضل، العلاقة بين رأس المال الفكري و خلق القيمة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، جامعة القادسية، القادسية، المجلد11، العدد3، السنة 2009م.
- (34) نوال بوعلاق، ياسمينة عمامرة، دور رأس المال الفكري في التغير التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، العدد53، سنة 2017م.
- (35) ناظم جواد، ندى إسماعيل، تحليل رأس المال الفكري كأداة استراتيجية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، بغداد، المجلد5، العدد14، السنة2009م.
- (36) وجدان حسن حمودي، رأس المال الفكري ودوره في تطوير المنتج، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، المجلد34، العدد 106، سنة2012م.
- (37) هاشم فوزي العباسي، أسامة علاء حمد الله، تأثير أبعاد رأس المال الفكري في تحقيق التفوق التنظيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية، العراق، المجلد10، العدد22، السنة2018م.
- (38) هديل سعدون معارج، تطور رأس المال البشري عبر ممارسات إدارته، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، جامعة بغداد، المجلد23، العدد101، سنة 2017م.
- (39) هاشمي عباسية، الدور المحوري لتسيير الموارد البشرية في خلق القيمة لجميع الأطراف الآخذة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد3، السنة2008م.
- رابعاً: البحوث الجامعية:**
أ- أطروحة دكتوراه:
- (40) زلماط مريم، دور رأس المال الفكري في استراتيجية المؤسسة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، سنة2017م.
- (41) بن عوائق شرف الدين أمين، استثمار في رأس المال الفكري و دوره في تحقيق القدرة التنافسية لاقتصاديات الدول النامية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة فرحات عباس، سطيف، السنة 2017م-2018م.
- (42) حريق خديجة، دور التسيير الاستراتيجي للكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في تسيير الموارد (غير منشورة)، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، السنة2016م-2017م.
- (43) دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة أبي بكر بالقائد، تلمسان، السنة 2014م-2015م.

44) فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، اطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة 2016م.

ب- مذكرة الماجستير:

45) بوليمة مريم، البعد المعنوي لإشكالية خلق القيمة، مذكرة الماجستير في البنك وهندسة مالية (غير منشورة)، جامعة باجي مختار، عنابة، السنة 2011م-2012م.

46) عاصم رشاد محمد أبو فزع، اختبار العلاقة بين جودة الخدمات رضا الزبون و قيمة الزبون، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، سنة 2015م.

47) مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية الجوال، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 1432هـ-2011م.

48) مها هشام محمد الخضري، واقع إدارة رأس المال الفكري بالجامعات الفلسطينية الخاصة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، سنة 1436هـ-2015م.

49) ميسون علي عبد الهادي، رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي، مذكرة ماجستير في الإدارة و القيادة (غير منشورة)، جامعة الأقصى، غزة، سنة 1438هـ-2017م.

50) عمر ياسين محمد السائر الدليمي، دور رأس المال البشري في تحسين الأداء التسويقي، مجلة تنمية الرافدين، الموصل، المجلد 36، العدد 116، السنة 2014.

51) محمد منير عودة شبير، دور أنظمة الذكاء في تنمية رأس المال البشري في القطاع المصرفي الفلسطيني، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال - إدارة الموارد البشرية (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، سنة 1436هـ-2005م.

52) محمد طلال محمد أبو الروس، دور رأس المال البشري في تجنيد الأموال في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 1436هـ-2015م.

53) نوال عبداوي، مساهمة المرونة الاستراتيجية للمؤسسة الاقتصادية و الوطنية في خلق قيمة للزبون، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة 2016-2017م.

54) هلاي وليد، الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة 2008م-2009م.

ثانيا المراجع باللغة الأجنبية:

55) Ali Talip Akpınar, Ali Akdemir, **Intellectual Capital**, Conference : First International Joint Symposium on Business Administration "Challenges for Business Administrators in the New Millennium, At Turkey, July 2000.

56) Flavol Richier and others, **Intellectual Capital and Creation of Value in Brazilian Companies**, Brazilian, Electronic Copy available at: <http://ssm.com/abstract:1081849>.

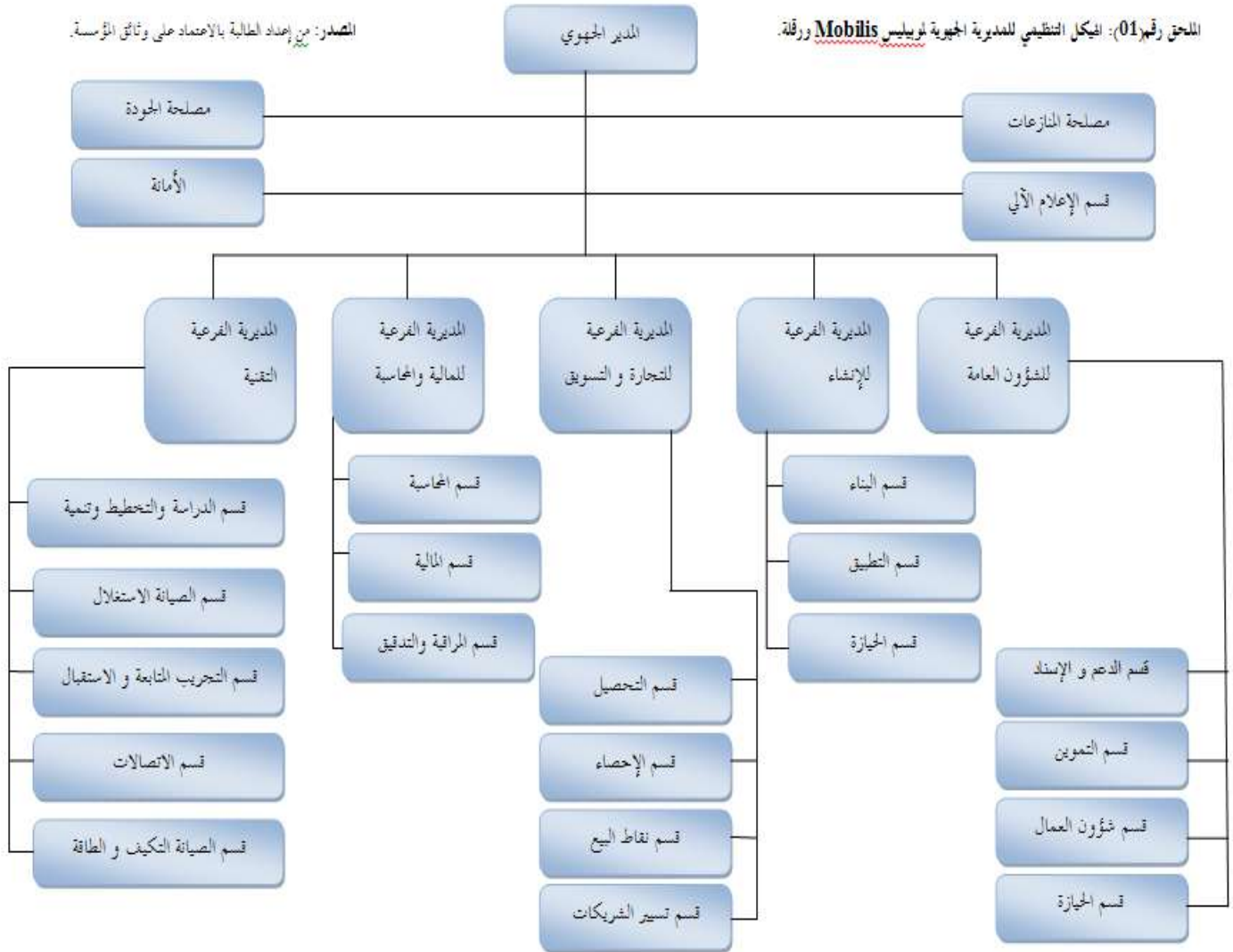
57) L Zhicheng and others, **The impact of intellectual capital on companies performance : A study based on MAKE award winners and MAKE award winner companies**, International Conference on Knowledge Management, Vienna Austria, 2016

58) Mariya Anatolievna, Et autres, **Enerald Article : Intellectual Capital Transformation Evaluating Model**, Journal of Intellectual Capital, university Higher school of Economie, Vol13, Iss4, 2012.

- 59) Mahdi Salehi, Gholamreza Enayati, Parisa Javadi, **The relationship between intellectual capital with economic value added and financial performance**, Iranian Journal of Management Studies (IJMS),Iran, Vol17, N2,july2014.
- 60) Saad G Yaseen and others, **The impact of intellectual capital on the competitive Applied study in, Jordanian telecommunication companies**, journal Compaters in Human Behavoir,Jordan,2016.
- 61) Semenova Savitlana, **Intellectual capital accounting as a component of economic systems development**, European Science, University of Infrastructure and Technology,2017.
- 62) Sedeaq Nassar, **The impact of intellect capital on firm performance of the Turkish real estat companies befor and after the**, European Scentific Jorna,Turkey,Vol14, No1,January2018.
- 63) Vladimir Dzenoplj, Stevo Janosevic , **The impact of intellectual capital on companies markaet value and financial perfformanc**, 2015.

الملاحق

ملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة:



الملحق (02) استمارة الاستبيان:



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: ماستر مالية مؤسسة

تحت إشراف الأستاذة: لمياء عماني

الطالبة: نسبية قوقي

استبيان

السادة إدارات/ موظفو المؤسسة

تحية طيبة وبعد؛

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي هو جزء من دراسة تم إعدادها لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص مالية مؤسسة.

تحت عنوان: " أثر رأس المال الفكري في تفعيل ركائز خلق القيمة في المؤسسة الخدمية - دراسة حالة: المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة" نرجو تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة من واقع خبرتكم ودرائتكم القيمة في العمل المؤسساتي، و أحيطكم علما أن إجاباتكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا و بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على حسن التعاون

ملاحظة : تكون الاجابة بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الجزء الأول: بيانات شخصية:

أنثى

1- الجنس: ذكر

من 30 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

2- السن: أقل من 30 سنة

- من 5 سنوات إلى 10 سنوات 3- مستوى الخبرة: أقل من 5 سنوات
- أكثر من 21 سنة من 11 سنوات إلى 20 سنة

4- المؤهل العلمي:

- شهادة ماستر شهادة ليسانس مستوى ثانوي فأقل
- شهادات أخرى شهادة ماجستير

5- المستوى الوظيفي:

.....

الجزء الثاني: أبعاد رأس المال الفكري

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: رأس المال البشري						
01	يملك الأفراد في المؤسسة مهارات عالية.					
02	تعمل المؤسسة على الاستفادة من الأفراد ذوي المهارات المتميزة.					
03	تمكن قدرات الأفراد داخل المؤسسة من أداء المهام بكفاءة وفعالية.					
04	يملك الأفراد القدرة على تقديم حلول مبتكرة للمشاكل التي تواجههم.					
05	يعمل الأفراد بإخلاص في أداء مهامهم تجاه المؤسسة.					
06	تمكن المؤسسة الأفراد من المساهمة في اتخاذ القرارات.					
07	تتوافق مؤهلات الأفراد مع الوظائف التي يعملون فيها.					
08	تمنح المؤسسة حوافز مقابل العمل الجيد و المتميز.					
09	توظف المؤسسة أفراد بمؤهلات تتناسب مع وظائفهم.					
10	تتبنى المؤسسة نظام فرق العمل.					
11	تستفيد المؤسسة أكثر كلما كان أداء الأفراد كفريق عمل واحد.					
12	يؤدي أفراد المؤسسة عملهم كفريق واحد.					
13	يستخدم الأفراد في المؤسسة وسائل التكنولوجيا.					
ثانياً: رأس مال العلاقات						
14	تعمل المؤسسة على كسب رضا الزبون.					

					تعمل المؤسسة على الاستجابة لمقترحات زبائنها.	15
					تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالزبون.	16
					لدى أفراد المؤسسة القدرة على رفع ثقة الزبون بالمؤسسة.	17
					تقدم المؤسسة عروض مختلفة للزبائن.	18
					تقدم المؤسسة خدمات اتصال عن بعد لزبائنها.	19
					تمنح المؤسسة عروض خاصة لزبائنها من خلال شرائح الهاتف المحمول.	20
					تمتلك المؤسسة معلومات كافية حول شبكة الموزعين الذين تتعامل معهم.	21
					تقوم المؤسسة بتخريج بعض الأنشطة لصالح الموزعين.	22
					تسعى المؤسسة إلى تكوين علاقة جيدة بمورديها من خلال الاهتمام بالمشاكل التي تواجههم.	23
					تعمل المؤسسة على تسديد كل مستحقات مورديها.	24
					تساهم المؤسسة في بناء علاقات جيدة مع مؤسسات أخرى.	25
ثالثا. رأس المال الهيكلي :						
					يسهل الهيكل التنظيمي عملية نقل المعرفة داخل المؤسسة.	26
					تعتمد المؤسسة في تحقيق أهدافها على القدرات التنظيمية.	27
					يتشارك الأفراد في أداء مهامهم.	28
					تمتلك المؤسسة نظام معلومات فعال.	29
					يعمل الهيكل التنظيمي على التنسيق بين مختلف العمليات داخل المؤسسة.	30
					تعمل المؤسسة على التطوير في شبكات الاتصال الخاصة بها.	31
					تشجع إدارة المؤسسة الأفراد على الابتكار.	32
					تمتلك المؤسسة قسم خاص بالابتكار.	33
					تعمل إدارة المؤسسة بمقارنة أدائها مع مؤسسات أخرى مماثلة لها.	34
					تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع الأفراد على الابتكار و الابداع.	35
					تخصص المؤسسة ميزانية للمورد البشري.	36
					تنتهج المؤسسة في أداء عملها سياسات واجراءات لتسهيل أداء الأفراد.	37
					تعمل المؤسسة على وضع نظام فعال لمكافئة وتحفيز المبدعين.	38

الجزء الثالث: ركائز خلق القيمة الاستراتيجية:

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
39	تتميز المؤسسة على أساس الابتكار.					
40	تحصل المؤسسة على تصنيف على أساس التكنولوجيا التي تمتلكها.					
41	تتميز المؤسسة على جوائز عن الأداء (النتائج).					
42	تحصل المؤسسة على حصة سوقية متزايدة باستمرار.					
43	تقدم المؤسسة منتجات ذات جودة تلي حاجات الزبون.					
44	تحوز منتجات المؤسسة على رضا الزبون					
45	تحقق المؤسسة رقم أعمال متزايد بشكل مستمر.					
46	تتمكن المؤسسة من تخفيض تكاليفها بشكل مستمر.					
47	استطاعت المؤسسة تقديم عروض تنافسية.					
48	يتم اختيار المؤسسة في حملات توعية لصالح المجتمع.					
49	تعزز المؤسسة سمعتها في السوق من خلال المساهمة في الفعاليات الاجتماعية.					
50	تتواصل المؤسسة مع عملائها على أساس أنهم محور تصميم المنتجات.					
51	يساهم العملاء في تصميم المنتجات عبر التفاعل في وسائل التواصل الاجتماعي.					

نشكركم علي حسن التعاون

الملحق (03) قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	عائشة سلمى كحلي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
02	أسماء يوسف	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
03	رشيد مناصرية	أستاذ مساعد - أ -	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

نتائج تحليل استبيان أثر رأس المال الفكري في تفعيل ركائز خلق

القيمة في المؤسسة الخدمية

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.950	51

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	37	78.7	78.7	78.7
أنثى	10	21.3	21.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	1	2.1	2.1	2.1
من 30 إلى 50	45	95.7	95.7	97.9
أكثر من 50 سنة	1	2.1	2.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

مستوى الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	4	8.5	8.5	8.5
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	8	17.0	17.0	25.5
من 11 سنة إلى 20 سنة	33	70.2	70.2	95.7
أكثر من 21 سنة	2	4.2	4.2	97.9

				100.0
Total	47	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	8	17.0	17.0	17.0
مستوى ثانوي فأقل				
شهادة ليسانس	24	51.1	51.1	68.1
شهادة ماستر	5	10.6	10.6	78.7
شهادة ماجستير	2	4.3	4.3	83.0
شهادات أخرى	8	17.0	17.0	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تمتلك المؤسسة أفراد بمهارات عالية.	47	3.68	1.002
تعمل المؤسسة على الاستفادة من الأفراد ذوي المهارات المتميزة.	47	3.40	.970
تمكن قدرات الأفراد داخل المؤسسة من أداء المهام بكفاءة وفعالية.	47	3.55	.974
يمتلك الأفراد القدرة على تقديم حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجههم.	47	3.30	1.159
يعمل الأفراد بإخلاص في أداء مهامهم تجاه المؤسسة.	47	3.36	.942
تمكن المؤسسة الأفراد من المساهمة في اتخاذ القرارات.	47	2.96	1.083
تتوافق مؤهلات الأفراد مع الوظائف التي يعملون فيها.	47	2.64	1.150
تمنح المؤسسة حوافز مقابل العمل الجيد و المتميز.	47	2.47	1.316
توظف المؤسسة أفراد بمؤهلات تتناسب مع وظائفهم.	47	2.87	1.154
تتبنى المؤسسة نظام فرق العمل.	47	3.09	1.060
تستفيد المؤسسة أكثر كلما كان أداء الأفراد كفريق عمل واحد.	47	4.06	.763
يؤدي أفراد المؤسسة عملهم كفريق واحد.	47	3.21	1.122
يستخدم الأفراد في المؤسسة وسائل التكنولوجيا.	47	3.74	.943
تعمل المؤسسة على كسب رضا الزبون.	47	3.66	.731
تعمل المؤسسة على الاستجابة لمقترحات زبائنهم.	47	3.45	.746
تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالزبون.	47	3.70	.931
لدى أفراد المؤسسة القدرة على رفع ثقة الزبون بالمؤسسة.	47	3.57	.744
تقدم المؤسسة عروض مختلفة.	47	4.02	.872
تقدم المؤسسة خدمات اتصال عن بعد لزبائنهم.	47	4.02	.675
تمنح المؤسسة عروض خاصة لزبائنهم من خلال شرائح الهاتف المحمول.	47	4.13	.536
تمتلك المؤسسة معلومات كافية حول شبكة الموزعين الذين تتعامل معهم.	47	3.85	.659
تقوم المؤسسة بتخريج بعض الأنشطة لصالح الموزعين.	47	3.89	.634
تسعى المؤسسة إلى تكوين علاقة جيدة بمورديها من خلال الاهتمام بالمشاكل التي تواجههم.	47	3.77	.840
تعمل المؤسسة على تسديد كل مستحقات مورديها.	47	3.68	.862
تساهم المؤسسة في بناء علاقات جيدة مع مؤسسات أخرى.	47	3.91	.775
يسهل الهيكل التنظيمي عملية نقل المعرفة داخل المؤسسة.	47	3.64	.895
تعتمد المؤسسة في تحقيق أهدافها على القدرات التنظيمية.	47	3.40	1.116
يشارك الأفراد في أداء مهامهم.	47	3.64	.819
تمتلك المؤسسة نظام معلومات فعال.	47	3.79	.690
يعمل الهيكل التنظيمي على التنسيق بين مختلف العمليات داخل المؤسسة.	47	3.60	.681
تعمل المؤسسة على التطوير في شبكات الاتصال الخاصة بها.	47	3.60	1.035
تشجع إدارة المؤسسة الأفراد على الابتكار.	47	3.06	1.131
تمتلك المؤسسة قسم خاص بالابتكار.	47	2.91	1.060
تعمل إدارة المؤسسة بمقارنة أدائها مع مؤسسات أخرى مماثلة لها.	47	3.57	1.175
تعمل إدارة المؤسسة على تشجيع الأفراد على الابتكار و الإبداع.	47	2.94	1.223
تخصص المؤسسة ميزانية للمورد البشري.	47	3.19	1.035
تنتهج المؤسسة في أداء عملها سياسات واجراءات لتسهيل أداء الأفراد.	47	3.17	.985
تعمل المؤسسة على وضع نظام فعال لمكافحة وتحفيز المبدعين.	47	2.81	1.173

تحصل المؤسسة على تصنيف على أساس الابتكار.	47	2.72	1.117
تحصل المؤسسة على تصنيف على أساس التكنولوجيا.	47	3.17	1.090
تحصل المؤسسة على جوائز من خلال الأداء (النتائج).	47	3.30	1.020
تحصل المؤسسة على حصة سوقية متزايدة باستمرار.	47	3.64	.819
تقدم المؤسسة منتجات ذات جودة تلبى حاجات الزبون.	47	3.79	.977
تحوز منتجات المؤسسة على رضا الزبون	47	3.77	.758
تحقق المؤسسة رقم أعمال متزايد بشكل مستمر.	47	3.70	.976
تتمكن المؤسسة من تخفيض تكاليفها بشكل مستمر.	47	3.66	.788
استطاعت المؤسسة تقديم عروض تنافسية.	47	3.87	.969
يتم اختيار المؤسسة في حملات توعية لصالح المجتمع.	47	3.77	1.047
تتعرز المؤسسة سمعتها في السوق من خلال المساهمة في الفعاليات الاجتماعية.	47	3.83	1.049
تتواصل المؤسسة مع عملائها على أساس أنهم محور تصميم المنتجات.	47	3.49	.804
يساهم العملاء في تصميم المنتجات عبر التفاعل في وسائل التواصل الاجتماعي.	47	3.21	1.062
أولاً: رأس المال البشري	47	3.2570	.63357
ثانياً: رأس مال العلاقات	47	3.8050	.46113
ثالثاً: رأس المال الهيكلي :	47	3.3322	.67311
المتغير المستقل أبعاد رأس المال الفكري	47	3.4647	.47830
المتغير التابع ركائز خلق القيمة (الركائز الاستراتيجية)	47	3.5319	.68368
N valide (listwise)	47		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (رأس المال الفكري) والمتغير التابع هو (خلق القيمة) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.824 ^a	.680	.673	.39124

a. Valeurs prédites : (constantes), الفكري المال رأس أبعاد المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : (الاستراتيجية الركائز) القيمة خلق ركائز التابع المتغير :

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	14.613	1	14.613	95.469	.000 ^a
Résidu	6.888	45	.153		
Total	21.501	46			

a. Valeurs prédites : (constantes), الفكري المال رأس أبعاد المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : (الاستراتيجية الركائز) القيمة خلق ركائز التابع المتغير :

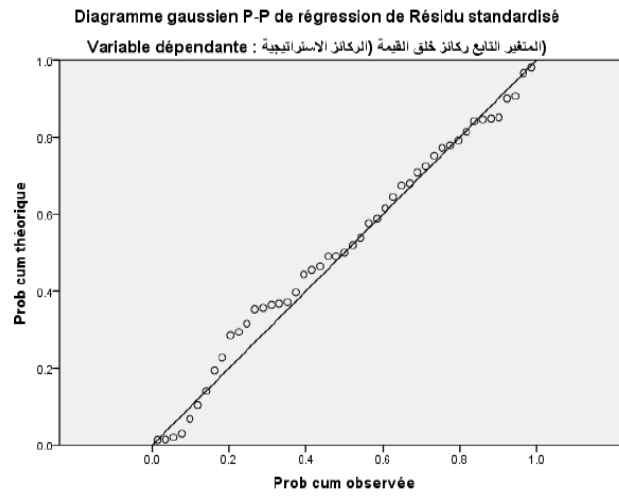
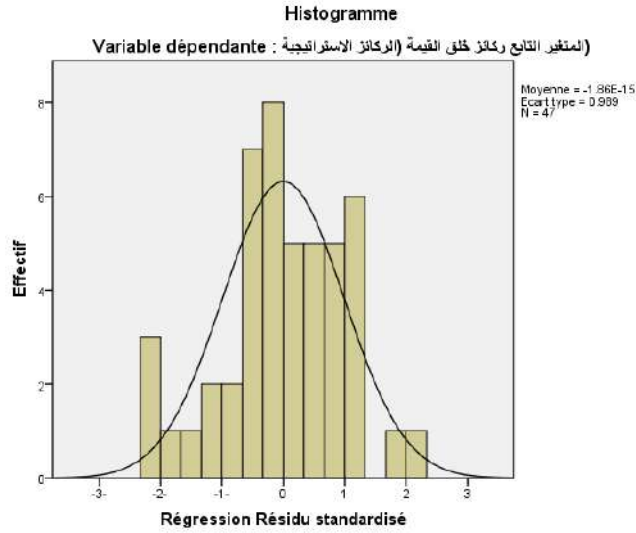
Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		

1	(Constante)	-.551-	.422	-1.306-	.198
	المتغير المستقل أبعاد رأس المال الفكري	1.178	.121	.824	9.771

a. Variable dépendante : (الاستراتيجية الركائز) القيمة خلق ركائز التابع المتغير

Diagrammes



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

مصفوفة الارتباطات Spearman:

			المتغير التابع ركائز خلق القيمة (الركائز الاستراتيجية)
Rho de Spearman	أولاً: رأس المال البشري	Coefficient de corrélation	.683**

		Sig. (bilatérale)	.000
		N	47
	ثانيا: رأس مال العلاقات	Coefficient de corrélation	.585**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	47
	ثالثا: رأس المال الهيكلي :	Coefficient de corrélation	.681**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	47
	المتغير المستقل أبعاد رأس المال الفكري	Coefficient de corrélation	.768**

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	ثالثا: رأس المال الهيكلي :	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	أولا: رأس المال البشري	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : الركائز القيمة خلق ركائز التابع المتغير : (الاستراتيجية)

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	13.667	1	13.667	78.510	.000 ^a
	Résidu	7.834	45	.174		
	Total	21.501	46			
2	Régression	15.145	2	7.573	52.424	.000 ^b
	Résidu	6.356	44	.144		
	Total	21.501	46			

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	ثالثا. رأس المال الهيكلي :	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	أولا: رأس المال البشري	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

a. Variable dépendante : الركائز القيمة خلق ركائز التابع المتغير : (الاستراتيجية)

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	13.667	1	13.667	78.510	.000 ^a
	Résidu	7.834	45	.174		
	Total	21.501	46			
2	Régression	15.145	2	7.573	52.424	.000 ^b
	Résidu	6.356	44	.144		
	Total	21.501	46			

a. Valeurs prédites : (constantes), ثالثا, الهيكلي المال لرأس. ثالطا .

b. Valeurs prédites : (constantes), الهيكلي المال لرأس. ثالطا, البشري المال لرأس: أولا .

c. Variable dépendante : الركائز القيمة خلق ركائز التابع المتغير : (الاستراتيجية)

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.833	.311	2.684	.010
	ثالثا. رأس المال الهيكلي :	.810	.091	.797	.000

2	(Constante)	.283	.331		.854	.398
	ثالثا. رأس المال الهيكلي :	.655	.096	.645	6.811	.000
	أولا: رأس المال البشري	.327	.102	.303	3.199	.003

a. Variable dépendante : القيمة خلق ركائز التابع المتغير : (الاستراتيجية الركائز)

الفهرس

الصفحة	البيان
III	الاهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول رأس المال الفكري وركائز خلق القيمة الاستراتيجية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري و ركائز خلق القيمة الاستراتيجية
3	المطلب الأول: رأس المال الفكري
3	الفرع الأول: مفهوم لرأس المال الفكري
3	1. النشأة و التطوير
3	2. المفهوم
5	الفرع الثاني: خصائص رأس المال الفكري
6	الفرع الثالث: المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري
7	الفرع الرابع: تقسيمات ومكونات رأس المال الفكري
7	أولاً: تقسيمات رأس المال الفكري
10	ثانياً: مكونات رأس المال الفكري
15	الفرع الخامس: أهمية رأس المال الفكري
16	المطلب الثاني: ركائز خلق القيمة الاستراتيجية
17	الفرع الأول: مدخل إلى خلق القيمة
17	أولاً: مفهوم خلق القيمة
17	ثانياً: أهمية خلق القيمة
18	الفرع الثاني: الميزة التنافسية
18	1. تعريف الميزة التنافسية
19	2. العلاقة بين رأس المال الفكري و الميزة التنافسية
19	3. العلاقة بين الميزة التنافسية وخلق القيمة
20	4. العلاقة بين رأس المال الفكري و خلق القيمة
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول رأس المال الفكري وخلق القيمة
21	المطلب الأول: عرض دراسات سابقة (عربية وأجنبية)
24	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
24	1. نقاط التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
25	2. نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

25	3. الدراسة التي تتقاطع مع الدراسة الحالية
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول أثر رأس المال الفكري على خلق القيمة	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
29	المطلب الأول: طريقة الدراسة
29	الفرع الأول: منهج الدراسة
29	أولاً: المنهج الوصفي
29	ثانياً: المنهج الإحصائي
29	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
29	أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
30	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
35	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
35	أولاً: أداة الدراسة
36	ثانياً: صدق أداة الدراسة
36	ثالثاً: ثبات أداة الدراسة
36	رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية
37	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة والمناقشة
38	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
38	أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
42	ثانياً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
44	ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
51	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
52	اختبار صحة الفرضية الأولى
52	اختبار صحة الفرضية الثانية
52	اختبار صحة الفرضية الثالثة
53	خلاصة الفصل
54	خاتمة
57	المراجع
63	الملاحق
77	الفهرس

