



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة

" دراسة ميدانية لعينة من العاملين في المؤسسة الوطنية للأشغال في الابار ENTP "

من إعداد الطالبة: صخر عزيزة

نوقشت وأوجيزت بتاريخ:2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
			رئيسا
حورية بالاطراش	أستاذ محاضر ب	قاصدي مرباح _ورقلة	مشرفا
			مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة

"دراسة ميدانية لعينة من العاملين في المؤسسة الوطنية للأشغال في الابار ENTP"

من اعداد الطالبة: صخر عزيزة

نوقشت وأوجيزت بتاريخ: 2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
			رئيسا
حورية بالاطراش	أستاذ	قاصدي مرباح - ورقلة	مشرفا
			مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا المتواضع
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله
وإلى كل من قدم لي العون والإحسان
والنصح والإرشاد من أساتذة وأصدقاء وزملاء
طيلة مشواري الدراسي.



الشكر والتقدير

إن أول الشكر والثناء وأخره لله سبحانه وتعالى
الذي أنعم علينا بكرم فضله وعظيم عطائه
وهداني بهديه إلى درب العلم والمعرفة.
واعترافا بالفضل لأهله نتقدم بالشكر والتقدير
إلى الأستاذة المحترمة " بالاطراش حورية "

لتفضلها وإشرافها على هذه الدراسة وتوجيهاتها القيمة لي
كما نتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة
مسبقا على تفضلهم بتقييم محتويات هذا العمل واثرائه.
ولا يفوتني أن أشكر كل الإطارات والعاملين بالمؤسسة
الوطنية للأشغال في الأبار ENTP بمختلف مديرياتها على ما
بذلوه في مساعدتي لإجراء الدراسة الميدانية.

إلى كل هؤلاء شكرا جزيلا لكم على حسن عونكم.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة، حيث تمت الدراسة التطبيقية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP حاسي مسعود _ ورقلة، واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بظاهرة، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا الاستبيان كأداة للدراسة، وتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة مقدار 68 من إطارات العاملة بالمؤسسة، واعتمدنا في تحليل بيانات الاستبيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS- v23) وبرنامج معالج الجداول (Excel)، وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن:

- تتبنى مؤسسة ENTP الاستثمار في رأس مال فكري بشكل كفؤ وفعال؛

- تحقق مؤسسة ENTP تنافسية عالية في قطاع المحروقات بالجودة الخدمات المقدمة؛

- لا يؤثر الاستثمار في رأس مال فكري في مؤسسة ENTP في تحقيق تنافسياتها.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقي، تنافسية المؤسسة.

Summary:

This study aims to identify the impact of investing in intellectual capital in achieving the competitiveness of the institution, as the applied study was carried out in the National Corporation for Well Works ENTP Hassi Messaoud _ Ouargla, and we adopted in this study a descriptive approach in collecting data and data related to the phenomenon, and to achieve this goal We used the questionnaire as a study tool, and the questionnaire form was distributed to a sample of 68 workers in the institution, and we relied in analyzing the questionnaires data on the statistical package for social sciences (spss v23), and the spreadsheet processor Excel program, and in the end the study concluded that:

- The ENTP Foundation adopts the investment in intellectual capital in an efficient and effective manner.
- ENTP achieves high competitiveness in the hydrocarbon sector with the quality of services provided.
- Investing in intellectual capital in ENTP does not affect its competitiveness.

Key words: Intellectual capital, human capital, structural capital, relational capital, and the competitiveness of the institution.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الآية
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
XIII	قائمة الرموز والإختصارات
أ	المقدمة
الفصل الأول: مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية للاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لتنافسية المؤسسة
10	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري
27	المطلب الثالث: العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
34	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
34	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
40	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات السابقة بدراسة الحالية
42	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية
43	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة ENTP	
حاسي مسعود_ورقلة	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

46	المطلب الأول :الطريقة المتبعة في الدراسة
52	المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في الدراسة
56	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية
56	المطلب الأول :عرض وتحليل نتائج الدراسة
74	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
77	خلاصة الفصل الثاني
79	الخاتمة
83	قائمة المراجع
90	الملاحق
105	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13	المقارنة بين رأس المال التقليدي ورأس المال الفكري	1-1
17	مكونات رأس المال الفكري حسب بعض الباحثين	2-1
20	يلخص عناصر مكونات رأس المال الفكري	3-1
40	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	4-1
48	البطاقة الفنية للمؤسسة ENTP	1-2
51	توزيع الاستبيانات في المؤسسة ENTP محل الدراسة	2-2
53	مقياس الإجابة لسلم ليكارت الخماسي	3-2
54	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى	4-2
55	قيم معامل ألفا كرونباخ	5-2
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	6-2
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	7-2
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	8-2
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية	9-2
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الحالي	10-2
59	إجابات العاملين حول بعد رأس المال البشري في مؤسسة ENTP	11-2
60	إجابات العاملين حول بعد رأس المال الهيكلي في مؤسسة ENTP	12-2
61	إجابات العاملين حول بعد رأس مال العلاقات في مؤسسة ENTP	13-2
62	إجابات العاملين حول بعد الاستثمار في رأس المال الفكري بمؤسسة ENTP	14-2
63	إجابات العاملين حول بعد الجودة بمؤسسة ENTP	15-2
64	إجابات العاملين حول بعد الابداع بمؤسسة ENTP	16-2
64	إجابات العاملين حول بعد المرونة بمؤسسة ENTP	17-2
65	إجابات العاملين حول بعد الكلفة بمؤسسة ENTP	18-2
66	إجابات العاملين حول بعد الاستجابة بمؤسسة ENTP	19-2
67	إجابات العاملين حول تنافسية المؤسسة بمؤسسة ENTP	20-2

68	نتائج تحليل العلاقة بين المتغيرين (معامل الارتباط بيرسون)	21-2
69	نتائج الارتباط الخطي بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة	22-2
69	نتائج تحليل تباين خط الانحدار	23-2
70	نتائج تحليل قيمة معاملات خط الانحدار	24-2
71	نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير الجنس	25-2
71	نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير السن	26-2
72	نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي	27-2
73	نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير الاقدمية	28-2
73	نتيجة تحليل التباين الأحادي لمتوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير المنصب الحالي	29-2

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة المقترح	1-1
16	الأدوار الدفاعية والهجومية لرأس المال الفكري.	2-1
18	مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر(Stewart)	3-1
29	نموذج منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للاستثمار في الامللموس	4-1
33	العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة	5-1
49	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الابار ENTP	1-2

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق 1	استمارة الاستبيان
الملحق 2	قائمة الأستاذة المحكمين للاستبيان
الملحق 3	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP
الملحق 4	الشهادات المتحصل عليها من طرف المؤسسة ENTP
الملحق 5	مخرجات برنامج SPSS

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار أو الرمز	الدلالة
ENTP	المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار
SONATRACH	الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات (سوناطراك)
ENAGIO	المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء
ENAFOR	المؤسسة الوطنية للتنقيب
ENSP	المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار
D-S-P	مديرية خدمات الآبار
D-T-P	مديرية أشغال الآبار
IADC	الجمعية الدولية لمقاولي الحفر
ISO	المواصفة العالمية للتقييم
ISO9001	شهادة الأيزو في إدارة الجودة
ISO14001	شهادة الأيزو في الإدارة البيئية
OHSAS18001	معايير السلامة والصحة المهنية
OECD	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
CRM	إدارة علاقات الزبون
SCM	إدارة سلسلة الإمداد
Smart PLS	أداة تحليل البيانات بطريقة المربعات الصغرى الجزئية

مقدمة

توطئة:

يشهد عالم اليوم وخاصة عالم المال والأعمال تغيرات جذرية غيرت كثير من الثوابت والأسس التي يقوم عليها الاقتصاد، ولا عجب، فنحن نعيش الجيل الجديد من الاقتصاد أو ما يسمى بالاقتصاد المبني على المعرفة، الذي غير الكثير من المفاهيم السائدة خاصة مع التطورات الراهنة، فبعد أن كان رأس المال المادي هو عنصر الإنتاج الأساسي في المجتمعات الصناعية، تغير الوضع في عصر المعلوماتية والمعرفة، وأصبح تحقيق الريادة والتفوق فيه لمن يملك المعلومة ويحقق السبق انشاءها والحفاظ عليها، وأضحت المؤسسات المالكة للمعرفة هي السيدة، ومن لا يملك المعرفة يخرج من سوق المنافسة.

ونتيجة للضغوطات التي فرضتها هذه الأحداث كان على المؤسسات ضرورة التحول نحو أنماط تسيير جديد تكون مرنة، وترتكز على المعرفة، وتحقق تنافسية عالية جدا في القطاع الذي تنتمي اليه، حيث أصبحت المؤسسات اليوم تسعى للحفاظ على مكانتها لفترة أطول من خلال تحقيق الاستدامة في الميزة التنافسية، وهذه الأخيرة التي لا يمكن تحقيقها الا بالاعتماد على الموارد المتميزة التي تخلق قيم مضافة ويصعب تقليدها واستبدالها، وهو ما يضمن تنافسية عالية ودائمة للمنظمات العالمية، ومن أبرز الموارد التي تحقق للمنظمات هذه الغاية هو رأس المال الفكري، لما له من تصاعد تأثيرها في عملية خلق القيمة، حيث زاد الاهتمام برأس المال الفكري، وأصبح ينظر اليه باعتباره المؤشر الفعال لنجاح المؤسسات والمساعد على تحقيق المنافسة والتفوق في ظل عصر المعرفة.

ولقد سعت الجزائر لمواكبة التغيرات السريعة، من خلال تنمية البنى التحتية للمعرفة لتوفير البيئة المناسبة للقطاعات وللمؤسسات للنهوض بالاقتصاد الوطني، وذلك من أجل الرفع من تنافسية الدولة وتنافسية القطاعات الوطنية، وخاصة ذات التأثير الكبير على تواجد الدولة واستقلالية ومكانتها، والتي أبرزها قطاع المحروقات الذي يعتبر من القطاعات الحساسة، والذي تولي له الدولة أهمية كبيرة جدا للرفع من تنافسيته.

حيث تعد المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار من بين أبرز المؤسسات الجزائرية الناشطة في قطاع الخدمات البترولية بالجزائر، ومن أهم المؤسسات المساهمة بشكل كبير في الدخل الوطني، والتي تعتبر ذات التنافسية العالية في قطاع المحروقات، وذلك وفقا لمؤشرات العديد من التقارير والتي تبرز ذلك، وحرصا من المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP للحفاظ على مكانتها في قطاع المحروقات وطنيا ودوليا، تسعى لتفعيل كل مواردها وجعلها متميزة تقدم قيم مضافة، اذ عمدت المؤسسة الى الاهتمام بكيفية اكتساب و الاحتفاظ على المكانة التي تسمح لها بالبقاء والاستمرار في السوق في ظل التنافس الذي يميز ذلك القطاع، لتحقيق رضا عملائها حاليا والتطلع الى متطلباتهم مستقبلا، ومن أبرز استثماراتها في هذا الشأن هي الاستثمار في رأسمال الفكري، و من هنا تظهر أهمية تناول هذا الموضوع بالدراسة والتحليل.

بناء على كل ما تقدم تتضح أماننا معالم إشكالية الدراسة التالية:

إشكالية الدراسة:

تتلور إشكالية الدراسة حول إمكانية مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة، حيث حدا بالطالبة الى حصر مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

"ما مدى مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP

حاسبي مسعود - بورقلة في الرفع من تنافسيتها في قطاع المحروقات؟"

ولالإحاطة بمختلف جوانب الإشكالية تم استخراج التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي الركائز الأساسية لتنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في قطاع المحروقات؟
2. إلى أي مدى تفعل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP استثمارها في رأس المال الفكري؟
3. ما هي أهم ركائز الاستثمار في رأسمال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP؟
4. هل يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في تدعيم تنافسيتها في قطاع المحروقات؟
5. ما مدى تأثير رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP؟
6. ما هي أكثر أسس الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تأثيرا في دعم تنافسيتها؟

فرضيات الدراسة:

صيغت وصممت مجموعة من الفرضيات العامة التي نرى أنها تشكل أكثر الإجابات احتمالا على الإشكالية المعتمدة وعلى التساؤلات الفرعية المدرجة سلفا، حيث كانت الفرضيات كالتالي:

الفرضية الأولى: تعتبر الجودة من الركائز الأساسية لتنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في قطاع المحروقات.

الفرضية الثانية: تفعل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP استثمارها في رأس المال الفكري ضمن استراتيجيتها.

الفرضية الثالثة: يعتبر رأس المال البشري أهم ركائز الاستثمار في رأسمال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

الفرضية الرابعة: يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في تدعيم تنافسيتها في قطاع المحروقات.

الفرضية الخامسة: يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري بشكل كبير في تنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

الفرضية السادسة: أكثر أسس الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تأثيرا في دعم تنافسيتها هو رأس مال بشري ورأس مال العلاقات.

مبررات اختيار الموضوع:

لم يكن اختيارنا لموضوع الدراسة بمحض الصدفة، وإنما كان نتيجة لعدة اعتبارات موضوعية وأخرى ذاتية، وأهم هذه الاعتبارات نذكر:

1. الرغبة الشخصية للطلبة في البحث حول الموضوع باعتباره مثيرا وجديدا نسبيا؛
2. قابلية الموضوع للبحث فهو حديث وافاق البحث فيه واسعة بشكل كبير وواضح؛
3. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم إدارة الأعمال؛
4. الاهتمام المتزايد بهذا النوع من المواضيع على الصعيد العالمي والرغبة في طرحه واسقاطه على واقع إحدى المؤسسات الجزائرية؛
5. اعتماد المنظمات العالمية على الموارد الغير ملموسة لتحقيق تنافسيتها في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة؛
6. حرص منظمات الأعمال على اكتساب والحفاظ على مكائنها من خلال امتلاكها للميزة التنافسية المستدامة؛
7. تعدد المؤسسات الاقتصادية الناشطة في مجال المحروقات بالجزائر من أهم المؤسسات التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني؛
8. مكانة مؤسسة ENTP في الاقتصاد الوطني كونها أحد فروع مؤسسة سوناطراك التي تمثل المؤسسة الاقتصادية رقم واحد في الجزائر، هذا ما يحتم على مؤسسة ENTP المعروفة بكونها أكبر حجمها وتعدد عملياتها على امتلاك البيات فعالة من شأنها التحكم وبشكل جيد في تسيير مواردها، وعلاقتها بالمتعاملين الخارجين الذين يتوزعون على القارات الخمس، والداخلين الذين يمثلون أغلب النسيج الاقتصادي الوطني، ولن يتسنى لها هذا دون امتلاك رأس مال فكري قوي ومتجانس ومتماسك والعمل على الاستثمار فيه للبقاء والاستمرار في سوق المنافسة.

أهداف الدراسة:

إن العمل البحثي يحتم على كل من يتخذه وسيلة أن يحدد أهدافا يتبغى تحقيقها من وراء عمله، لذا وعملا بهذه القاعدة، فأنا نرمي من خلال الدراسة الحالية الي تحقيق جملة من الأهداف ومن أهمها نذكر الآتي:

- ✓ تحليل واقع تنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في القطاع الذي تنشط فيه؛
- ✓ الاطلاع على واقع الاستثمار في رأس المال الفكري في مؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار؛
- ✓ تحليل وتفسير واقع الاستثمار في رأس المال الفكري وواقع تنافسية في مؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار؛
- ✓ البحث عن أهم الركائز الأساسية لتنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في القطاع المحروقات؛
- ✓ معرفة الركائز التي يقوم عليها الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP؛

✓ بيان مدى مساهمة وتأثير الاستثمار في رأسمال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في تدعيم تنافسيتها في قطاع المحروقات؛

✓ توضيح أكثر أسس الاستثمار في رأسمال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تأثير في تعزيز تنافسيتها؛
✓ تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القرار في المؤسسة التي يعتقد بأنها ستسهم في تعزيز وتحقيق تنافسية المؤسسة، وتصحيح اهتماماتهم برأس المال الفكري.

أهمية الدراسة:

تبع أهمية الدراسة الحالية من خلال مكانة الموضوع نظريا وتطبيقيا:

1. الأهمية النظرية:

✓ الأهمية الكبيرة لرأس المال الفكري كونه المورد الأساسي في ظل اقتصاد المعرفة؛
✓ تنامي اهتمام الساحة العالمية بتنافسية المؤسسة كونها الحجر الأساس في تحقيق تنافسية الدول؛
✓ اعتماد أغلب المؤسسات في الوقت الراهن على الموارد الغير ملموسة (رأس المال الفكري) لتحقيق تنافسية وضمان البقاء والاستمرار في السوق؛
✓ التعرف على طبيعة رأس المال الفكري ووضعه في سياقه المفاهيمي؛
✓ بيان مفهوم تنافسية المؤسسة ومعرفة العوامل المؤثرة فيها.

2. الأهمية التطبيقية:

✓ التأكيد على أهمية رأس المال الفكري كمورد غير ملموس في تحقيق وتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
✓ تتبع أهميتها أيضا من خلال القطاع الذي تنشط فيه هذه المؤسسة محل الدراسة، والذي يعتبر من القطاعات المهمة في الجزائر؛
✓ شدة المنافسة بين المؤسسات المشكلة لهذا القطاع في الجزائر سواء محلية أو أجنبية؛
✓ الوقوف على أهم الصعوبات والعقبات التي تحول دون التطبيق الفعال للاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات الجزائرية؛
✓ تعزيز تنافسية المؤسسة وإبراز متطلبات نجاحها في المؤسسات الجزائرية.

حدود الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية على حدود موضوعية، مكانية، زمنية، وبشرية نفضلها كالآتي:

- أ- الحدود الموضوعية: حصرت في موضوعي الاستثمار رأس المال الفكري وفقا لنظرية (المقاربة المبنية على الموارد، وستوارت، وتنافسية المؤسسة وفقا لنظرية الميزة التنافسية لمايكل بورتر.
- ب- الحدود المكانية: اخترنا مؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP بحاسي مسعود -ورقلة صرحا لدراسة باعتبارها أحد المؤسسات المنافسة في قطاع الخدمات البترولية في الجزائر.

ت- الحدود الزمنية: فقد حصر في الفترة الممتدة من (2015 إلى 2020) وهي في اعتقادنا كافية لمعرفة واقع الاستثمار في رأس المال الفكري ورصد آثاره في تحقيق تنافسية المؤسسة.

ث- الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من إطارات المؤسسة كونها تعد الفئة الأكثر دراية بالموضوع والتي لديها الرأي الصائب بتواجدها في الواقع وعلى المستوى الاستراتيجي.

منهجية الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة لاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة وإظهار العلاقة بينهما، وهو ما يناسب تماما هذه الدراسة ويخدم الوصول لأهدافها.

أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة بوصفها أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي، من خلال إجراء الدراسة في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار مستعملين في ذلك (الملاحظة، المقابلة الشخصية، والاستبيان) واستخدام برنامج SPSS من أجل معرفة ودراسة مختلف العلاقات بين المتغيرين وتحليلها للتعرف على أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية مؤسسة ENTP محل الدراسة.

مرجعية الدراسة:

أثناء حصر المراجع لإعداد هذا البحث، وجدنا أن هناك القليل من الدراسات التي تناولت هذين المفهومين رأس المال الفكري أو تنافسية المؤسسة كل حدا سواء، إضافة إلى أنها اقتصرت على مؤسسات تابعة لقطاعات معينة بغير القطاع المراد دراسته، لذا حاولنا في هذا البحث الامام بهذه العناصر مجتمعة (رأس المال الفكري، تنافسية المؤسسة، ومؤسسة ناشطة في قطاع المحروقات) بدراسة الترابط والتأثير بينها، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة في غالب الأحيان على الكتب والمقالات والأبحاث الالكترونية المتوفرة على الشبكة العنكبوتية (الانترنت) بسبب حداثة الموضوع، خاصة تلك المتواجدة في مواقع المنظمات الدولية المتخصصة في هذه الميادين، وكذا على مواقع حكومية جزائرية بغرض إضافة صبغة رسمية على المعطيات المستعملة.

صعوبات الدراسة:

أثناء اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات سواء تعلق بالجانب النظري أو عند الدراسة الميدانية ولعل أهمها نعرضه فيما يلي:

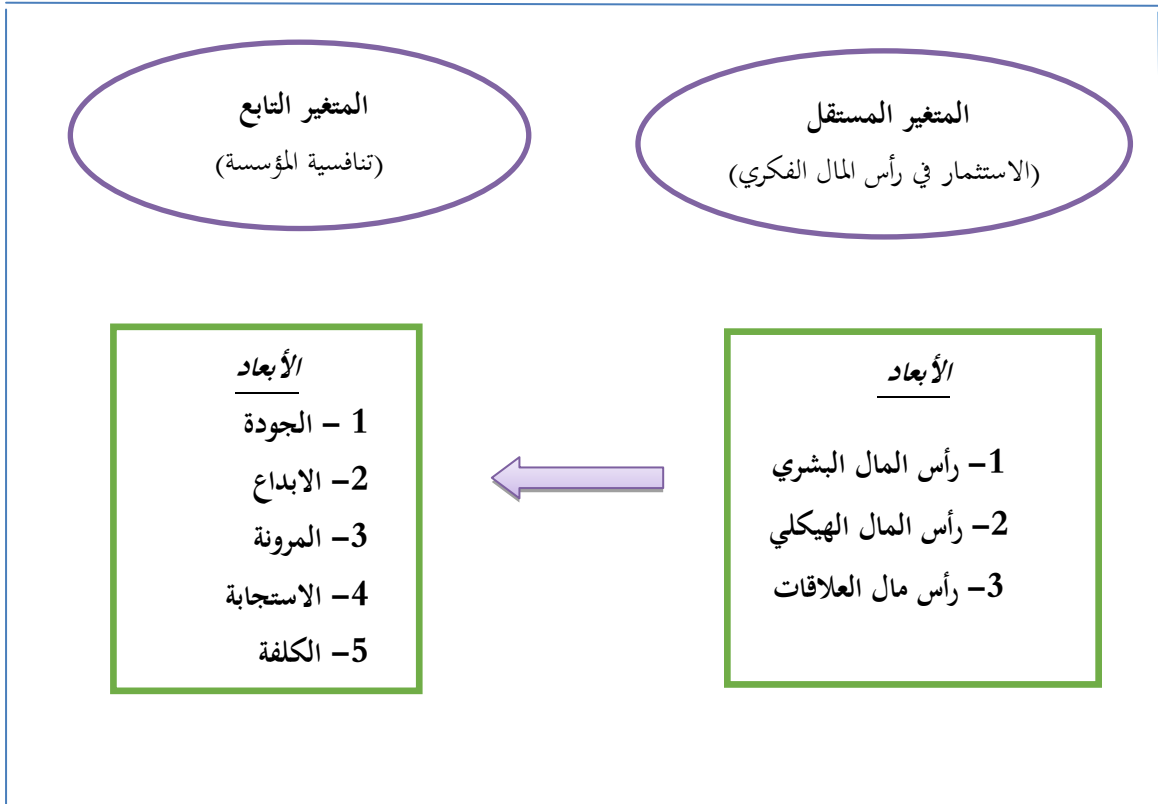
- عدم وجود اتفاق واطمئنان بين الباحثين حول مفاهيم رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة؛
- صعوبة توضيح مصطلح رأس المال الفكري للعديد من أفراد العينة لأنه يعتبر مصطلح حديث نسبيا؛
- قلة الدراسات السابقة التي طبقت في نفس نوع المؤسسة الحالية على حد اطلاع الطالبة؛
- تعسر عملية توزيع الاستبيان واسترجاعه، بسبب وجود مديريات خارج المقر الاجتماعي، وأيضا ضعف تجاوب المدراء والاطارات مع أداة الدراسة؛

- عدم وجود المكاتب للحصول على المراجع تخدم الدراسة والاعتماد على الكتب والمواقع الالكترونية في عملية البحث عن مفاهيم الموضوع؛
- العمل في ظروف استثنائية للجائحة البيولوجية التي مست العالم وإجراءات الحجر الصحي.

نموذج الدراسة:

في هذه الدراسة سوف نعلم على نموج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): نموذج الدراسة المقترح



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسات سابقة

هيكل الدراسة:

لتحقيق هدفنا وهو الكشف عن العلاقة القائمة بين أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة وتنافسية المؤسسة، والوقوف على مدى مساهمتها في ذلك، ارتأينا إلى إعطاء الموضوع محل ما يستحقه من بحث وتمحيص، وقصد الوقوف على النقاط المفصلية في البحث ووضعها في سياقها، وبغرض الوصول إلى نتائج تثبت أو تنفي الفرضيات التي استهلينا بها في هذا البحث قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث يتضمن:

الفصل الأول: المقاربات النظرية والتطبيقية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة من خلال مبحثين، خصص المبحث الأول للمقاربة النظرية لكل من تنافسية المؤسسة وللاستثمار في رأس المال الفكري، ليتم بعدها التطرق إلى وصف العلاقة بينهما أما المبحث الثاني فكان للمقاربة التطبيقية التي ضمت الدراسات السابقة جملة وتفصيلاً.

الفصل الثاني: وهو عبارة عن دراسة ميدانية على المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حاسي مسعود -بورقلة في فترة زمنية معينة لنسقط من خلالها النتائج النظرية على واقع الحال، وفيه تناولنا تقلص مجتمع وعينة الدراسة ومتغيرات الدراسة، ولنخلص في الأخير إلى تحليل نتائج الاستبيان الذي خصصناه لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة بالمؤسسة مستهدفة، ومناقشة والخروج بأهم النتائج والتوصيات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للاستثمار في

رأس المال الفكري وأثره في تحقيق

تنافسية المؤسسة

تمهيد:

شهد العالم فترة غير مسبوقه من التغيرات السريعة والتحديات الكبيرة والتطورات المستمرة، والتي كان سببها الأساسي بروز ظاهرة العولمة، ومن ثم تحول الاقتصاد القائم على العوامل المادية الى الاقتصاد المبني على المعرفة، كل هذا استدعى من منظمات الأعمال استغلال امكانياتها ومواردها المختلفة ومن ضمنها رأس المال الفكري من أجل تحقيق تنافسية تضمن لها البقاء في ظل البيئة المتغيرة.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: الادبيات النظرية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة،

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية لرأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرض للأدبيات النظرية لكل من الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتنافسية المؤسسة

إن أهم ما يميز منظمات الأعمال في الوقت الحالي هو وقوعها تحت هاجس التنافس سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، حيث أصبحت تعمل في بيئة تنافسية، مما يتطلب ضرورة تكثيف جودها والعمل بجدية أكبر لمواجهة منافسيها الحاليين وتحسين قدرتها التي تمكنها من مواصلة نشاطها مستقبلا، لذا سنتطرق في هذا المطلب الى توضيح مفهوم التنافسية وذكر كل من أهميتها وأهدافها وأنواعها في منظمات الأعمال وكذا مؤشرات قياس التنافسية.

الفرع الأول: ماهية تنافسية المؤسسة

لقد أصبحت عبارة التنافسية متداولة بكثرة وذات وقع متزايد الأهمية في عالم اليوم، كما باتت حاجة ملحة للمنظمات الأعمال قصد المحافظة على بقائها في السوق، ومحاوله النمو والتوسع بصورة أفضل مما هي عليه، ويمكن ضبط بعض المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالتنافسية والتي لها علاقة بها، وذلك بالتطرق إلى توضيح ماهية كل مفهوم.

أ- المنافسة: عرفت المنافسة في الجانب اللغوي على أنها "التسابق والتزاحم على الفوز أو الكسب (التنافس التجاري)، فالمنافسة دليل على وجود صراع وتحدي بين اثنين أو أكثر من الخصوم المتنافسين والمتكافئين، والتي من خلالها لا يستطيع المتنافسون التعايش سلميا¹.

وفي التشريع الإسلامي وردت كلمة المنافسة في سورة المطففين لقوله تعالى: ((وفي ذلك فليتنافس المتنافسون))² والتي نزلت لتضبط التعامل التجاري وتقييمه على ميزان العدل، وترشد الناس الى التنافس الصحيح.

أما في الجانب الاصطلاحي فقد عرفت على أنها "الوضعية التي تمارس فيها مواجهة حرة كاملة وحقيقية بين كل المتعاملين الاقتصاديين على المستوى عرض وطلب الخيرات والإنتاج ورؤوس الأموال"³ وهي أيضا "شكل من أشكال تنظيم الاقتصاد يحدد البات العمل داخل السوق والعلاقات المختلفة ما بين المتعاملين الاقتصاديين داخله"⁴.

وتأخذ المنافسة أربعة أشكال منها: (المنافسة الكاملة، المنافسة الاحتكارية، منافسة احتكار القلة، ومنافسة الاحتكار الكامل)⁵.

¹ خليل الجر، المعجم العربي الحديث لاروس، مكتبة لاروس-باريس، فرنسا، 1973، ص 344.

² سورة المطففين الآية 26.

³ عبدوس عبد العزيز، سياحة الانقسام التجاري ودورها في رفع القدرة التنافسية للدول، أطروحة دكتوراه غير منشورة، أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2011، ص 83.

⁴ زغدار أحمد، المنافسة، التنافسية والبدائل الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، جامعة الجزائر، الجزائر، 2011، ص 12.

⁵ عمر صخري، مبادئ الاقتصاد الجزئي الوحدوي، طبعة 2001، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 88.

ب- **التنافسية:** يتميز مفهوم التنافسية بالحدائثة ولا يخضع لنظرية اقتصادية عامة، وأول ظهور له كان خلال الفترة 1981-1987 التي عرفت عجزا كبيرا في الميزان التجاري للولايات المتحدة الأمريكية (خاصة خلال تبادلها مع اليابان) وزيادة حجم الديون الخارجية، وظهر الاهتمام مجددا بمفهوم التنافسية مع بداية التسعينيات من القرن الماضي كنتاج للنظام الاقتصادي العالمي الجديد وبروز ظاهرة العولمة، وكذا التوجه العام لتطبيق اقتصاديات السوق¹.

ويختلف مفهوم التنافسية باختلاف محل الحديث فيما إذا كان عن مؤسسة، أو قطاع، أو دولة فالتنافسية على صعيد المؤسسة تسعى إلى كسب حصة في السوق، تختلف عن التنافسية لقطاع متمثل في مجموعة من المؤسسات العاملة في صناعة معينة، وهاتان بدورهما تختلفان عن تنافسية دولة تسعى لتحقيق معدل مرتفع ومستدام لدخل الفرد فيها، وعليه فهي تعرف كما يلي:

- **تعريف التنافسية على مستوى المؤسسة:** هي "الجهود والإجراءات والابتكارات والضغوط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية والابتكارية والتطويرية التي تمارسها المؤسسة من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر اتساعا في الأسواق التي تهتم بها"² ونقول عن المؤسسة أنها تنافسية "إذا كانت لديها القدرة على تحمل المنافسة عن طريق خلق ميزة تنافسية"³.

كما تعرف "التنافسية هي القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو واستقرار وتوسع وابتكار وتجديد وتسعى المؤسسات ورجال الأعمال بصفة مستمرة الى تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري نظرا إلى استمرار تأثير المتغيرات العالمية والمحلية"⁴.

أما حسب هيئة التجارة والصناعة البريطانية فأن مفهوم التنافسية: "القدرة على انتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب وفي الوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة وفعالية من المنافسين الآخرين"⁵.

وعليه تنافسية المؤسسة هي القدرة على خلق القيمة من خلال استغلال الأمثل للموارد، وتلبية حاجات المستهلكين بكفاءة وفعالية من أجل مواجهة المنافسين وتحقيق حصة أكبر في السوق، تسمح لها بالبقاء.

- **تعريف التنافسية على مستوى القطاع:** تعني قدرة المؤسسات المنتمية لنفس القطاع الصناعي في دولة ما على تحقيق نجاح مستمر في الأسواق المحلية والدولية دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكومية، مما يساهم في تميز تلك الدول في هذا القطاع⁶.

¹ - دويس محمد الطيب، براءة الاختراع مؤشر لقياس تنافسية المؤسسة والدول -حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2004/2005، ص 2.

² - علي سلمى، إدارة الموارد البشرية لاستراتيجية، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص 123.

³ - Jean – Claude Tarondeau, Christin, **dictionnaire de stratégie d'entreprise**, édition Vuiber, paris, 2001, p41.

⁴ - فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي: اليات الشركات لتحسين المراكز التنافسية، المكتبة العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 10.

⁵ - وديع محمد عدنان، محددات القدرة التنافسية للأقطار العربية في الأسواق الدولية "بحوث ومناقشات"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2001، ص 59.

⁶ - علام عثمان واخرون، آليات تفعيل الاقتصاد الجزائري على ضوء مؤشرات التنافسية، مجلة رفاهد للدراسات والبحوث والتطوير "المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال (GJEB)"، العدد 4، رقم 01، الأردن، 2018، ص 76.

- **تعريف التنافسية على مستوى الدولة:** حيث تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) على أنها "المدى الذي من خلاله تنتج الدولة وفي ظل شروط السوق الحرة والعادلة، منتجات وخدمات تنافس في الأسواق العالمية، وفي نفس الوقت تحقيق الدخل الحقيقي لأفرادها في الاجل الطويل"¹.

كما تعرفها أيضا على أنها "القدرة على إنتاج السلع والخدمات التي تواجه اختبار المزاخمة في الوقت التي تحافظ فيه على توسيع الدخل المحلي الحقيقي"، أي يمكن القول بأنها قدرة البلد على زيادة حصصها في الاسواق المحلية والدولية².

و عليه نستنتج من خلال التعرض الى مفهوم التنافسية على مستوى المؤسسة، القطاع، والدولة إلى أن العلاقة ما بين التنافسية على المستويات الثلاثة هي علاقة تكاملية، بحيث يمكن الوصول الى قطاع تنافسي بوجود مؤسسات ذات سمعة جيدة في مجال التنافسية تعمل ضمنه، وهذا ما يؤدي بالقطاع الى تحقيق مستويات أفضل، مما يحقق تنافسية البلد، ولكن لا يعتبر نجاح مؤسسة معينة تعمل في قطاع معين مقياسا على وجود تنافسية للدولة، بحيث يمكن أن تكون لهذه المؤسسة بعض العوامل التي ساهمت في تحقيق تنافسيته، رغم وجودها في دولة متأخرة من ناحية التنافسية الدولية والعكس بالعكس.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف تنافسية المؤسسة

أولا: أهمية تنافسية المؤسسة

أضحت التنافسية ذات أهمية متزايدة في عالم اليوم، وأصبح لها استراتيجيات ومؤشرات وتقدم تقارير عنها لمجالس إدارة المنظمات، وعليه نوجز أهمية التنافسية في النقاط التالية³:

- تؤدي إلى ارتفاع العائد ومردود المنظمة؛
 - ازدياد القدرة وامتلاك المهارة ورفع الكفاءة سواء المادية أو البشرية واستغلال الفرص الاستثمارية المتاحة؛
 - الاستقرار الوظيفي المتنامي والنمو الفاعل المستمر في مجال العمل؛
 - اختراق الأسواق الأجنبية المختلفة بفعالية وجدارة؛
 - ضمان بقاء واستمرار نشاط المنظمات وتحسين أدائها من خلال استغلال أمثل وكامل لكل مجالات وميادين التنافس.
- تكمن أهمية التنافسية اليوم في كونها تساهم في ازدياد القدرة، رفع الكفاءة، واستغلال الفرص الاستثمارية المتاحة، هذا ما يجعل المنظمات تحقق عائدا ومردود مرتفع للمنظمة، ما يتسنى لها بتوفير مناخ داخلي مستقر ونمو فعال في مجال العمل، فتلجأ إلى اختراق أسواق جديدة لضمان البقاء والاستمرار وتحقيق مركز تنافسي يقودها للريادة.

¹ - نوبر طارق (World economic forum)، " دور الحكومة الداعم للتنافسية: حالة مصر"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2002، ص5.

² - المرجع نفسه، ص5.

³ بوخرص خديجة، اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة مؤسسة تكرير السكر رام مستغام، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بن أحمد وهران2، الجزائر، 2015/2014، ص 80.

أي أن أهمية التنافسية تتجسد في وصول المنظمة الى أعلى مراكز التنافسية، لتضمن هنالك البقاء والاستمرار، وهذا ما تطمح له منظمات الأعمال.

وعلى هذا الأساس باتت تعد المعيار لنجاح منظمات الأعمال في ظل البيئة المعاصرة المضطربة، وأصبح تحقيق مركز تنافسي قوي هو القاعدة للبقاء في السوق المشبع بالنافسين المحليين والعالميين، إذا أن امتلاك المنظمة للعناصر التي تولد التنافسية يعد أمر مهم لها لإيجاد الطريقة الأفضل لتطوير المنتجات والعمليات واستخدام الممارسات الأفضل فيما يتعلق بالتكلفة والجودة لخدمة حاجات الزبائن بشكل أفضل، وبما يؤدي الى أداء أفضل للمنظمة¹.

ثانياً: أهداف تنافسية المؤسسة

من بين الأهداف التي تسعى إليها سياسة التنافسية تحقيق ما يلي²:

- أ- تحقيق درجة عالية من الكفاية: بمعنى أن تحقق المؤسسة نشاطها وأعمالها بأقل مستوى ممكن من التكاليف وفي ظل التطور التكنولوجي المسموح به، فالتنافسية تساهم في بقاء المؤسسات الأكثر كفاءة؛
- ب- التطور والتحسين المستمر للأداء: من خلال التركيز على تحقيق الابداعات التكنولوجية والابتكارية والتي تكون تكلفتها مرتفعة نسبياً، إلا أنها صعبة المحاكاة من قبل المؤسسات المنافسة؛
- ت- الحصول على نمط مفيد للأرباح: إذ تتمكن المؤسسات ذات الكفاءة الأعلى والأكثر تطوراً من تعظيم أرباحها، فالأرباح تعد مكافأة المؤسسة عن تميزها وتفوقها في أدائها.

ترمي التنافسية الى تحقيق جملة من الأهداف التي تتماشى مع بيئة الاعمال، والتي تنصب في الأهداف الرئيسية للمنظمة المتمثلة في تحقيق الأداء الكفؤ والفعال وتحصيل العائد من وراء ذلك.

أي أن التنافسية تهدف وتساهم في بقاء المنظمات الأكثر كفاية (الكفاءة)، ومعنى ذلك أن المنظمات الرامية لتحقيق التنافسية لا بد لها أن تجسد الكفاءة في كافة أعمالها وأنشطتها، من خلال استغلال الأمثل لمواردها.

كذلك تعمل التنافسية على وضع المنظمة في دوامة التطور والتحسين المستمر للأداء، فلا يمكن تحقيق المنظمة لتنافسياتها إلا بإجراءات التطورية والتحسين في مختلف مجالات الأداء، والتي تساهم في الابداعات التكنولوجية والابتكارية، وتتميز بصعوبة المحاكاة والتقليد، ما يسمح للمنظمة بامتلاك ميزة تنافسية مستدامة، تعمل من خلالها على تحقيق مركز تنافسي، وتضمن البقاء في السوق.

¹ - صلاح الدين عواد كرم وآخرون، تنافسية منظمات الأعمال طبقاً لدور إدارة المعرفة والتوجه نحو الزبائن-دراسة استطلاعية مقارنة في منظمات الاعمال العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد50، بغداد، 2017، ص 41.

² - علة مراد، إدارة المعرفة لبناء وتطوير الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010/2011، ص196.

أن كل هذه الاعمال التي تقوم بها المنظمات لتحقيق تنافسياتها تحصد من وراءها تعظيم لأرباحها، فالأرباح تعد مصدر ومكافأة للمنظمة عن تميزها وتفوقها.

الفرع الثالث: أبعاد وأنواع ومؤشرات قياس تنافسية المؤسسة

أولاً: أبعاد تنافسية المؤسسة: نعرضها فيما يلي¹:

- أ- **التكاليف**: ويعتبر هذا البعد التنافسي من أكثر الأبعاد التي تركز عليه العديد من منظمات الأعمال لتعزيز حصتها السوقية، إذ يتطلب تحقيق التفوق التنافسي وقفا لبعد التكاليف قيام المدراء بتحديد تكاليف العمل والمواد الأولية وكافة التكاليف الأخرى.
- ب- **الجودة**: يرغب الزبائن دائماً في الحصول على منتجات ذات جودة عالية ولكن في ظل المفاضلة ما بين السعر والجودة، بحيث تسعى المنظمة إلى تحقيق رغبة الزبون في الجانبين، حيث تعتبر الجودة الهدف الرئيسي لمدراء منظمات الأعمال وأحد الأساليب التنافسية التي تعزز من خلالها المنظمة مركزها التنافسي، فالجودة تعني النوعية الجيدة لسلعة أو الخدمة التي تلي رغبات الزبون، وتتفرع لبعدين تنافسيين ألا وهما: (التصميم ذو الأداء العالي أي جودة العمليات ودرجة المطابقة بمعنى غياب العيوب والذي يؤدي بدوره لتقليل الأخطاء وبالتالي التوفير في التكاليف، بمعنى أن عنصر الجودة ترفقه التكاليف المنخفضة).
- ت- **المرونة**: تعرف المرونة بقدرة المنظمة على التكيف والاستجابة السريعة للمتطلبات المتزايدة للسوق، بمعنى قدرة المنظمة في احداث التغيير بدرجة سريعة استجابة للتغيرات الحاصلة، حيث تنقسم المرونة بدورها وتأخذ شكلين، أما في درجة الاستجابة إلى التغيير في متطلبات الزبون، أو مرونة الحجم والتي تعني إمكانية المضاعفة أو التقليل من كمية الإنتاج بشكل سريع استجابة للتغيير في الطلب.
- ث- **التسليم**: (السرعة) بعد تزايد أهمية الوقت لدى الزبائن أصبحت المنافسة قائمة على أساس الوقت أي المدة المستغرقة حتى يستلم الزبون المنتج، وتنقسم هذه المدة بدورها إلى ثلاثة أقسام: (المدة ما بين تاريخ استلام طلب الزبون وتاريخ تليته، التسليم في الوقت المحدد أي المتفق عليه، السرعة في تطوير المنتج أو تصميم منتج جديد).
- ج- **الابداع**: يعرف بانفراد المنظمة في استجابتها لبيئتها أي أنها تستجيب بشكل خاص ومختلف عن منافسيها، إلا أن الابداع يستدعي من المنظمة التركيز في أنشطتها على وظائف البحث والتطوير، الجودة العالية، القدرة على التطوير والتجديد.
- تعتبر أبعاد التنافسية مترابطة فيما بينها، وهذا التكامل بين الأبعاد والترابط يرمي إلى دفع المنظمة للوصول إلى الأداء المتميز من خلال أهمية هذه الأبعاد، بحيث يمكن أن تؤدي مبادئ الجودة والتحسين المستمر إلى الابداع الذي يعطي تفرد للمنظمة عن غيرها ويكسبها ميزة تنافسية، كذلك تساهم المرونة بسرعة الاستجابة والتكيف للتغيرات الحاصلة على مواكبة المنظمة لمتطلبات الزبون، هذا ما يجعلها تنافس على الدقة والتسليم في الوقت المحدد، وكذا تلجأ المنظمة إلى بعد خفض التكاليف الذي من شأنه أن يساهم في تقليل عبء تكاليف الثابتة على المنظمة، ان كل هذه الأبعاد مجتمعة تعمل لتعزيز الحصة السوقية للمنظمة وتحقيق التفوق التنافسي من خلال التميز في أدائها.

¹ -علاء فرحان طالب، أمير الجنابي، إدارة المعرفة: إدارة معرفة الزبون، طبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص.ص 154، 161.

ثانياً: أنواع تنافسية المؤسسة

هناك عدة أنواع من التنافسية نذكر منها¹:

أ- **تنافسية التكلفة أو السعر:** تسعى المؤسسات من خلال هذا النوع على تمييز منتج أو الخدمة عن المنتجات المنافسة على أساس السعر أي انخفاض السعر، وعادة تكون المؤسسة ذات التكاليف الأرخص هي المتمكنة من عمليات تصدير السلع إلى الأسواق الخارجية بصورة أفضل، ويدخل هنا سعر الصرف.

ب- **التنافسية غير السعرية:** تحاول فيها إحدى المؤسسات تمييز منتجها أو خدمتها بين المنتجات المنافسة على أساس ميزاتھا في التصميم وبراعة التصنيع، ويمكن للمؤسسة كذلك تمييز عرض منتجها من خلال جودة الخدمة أو التركيز على الزبون أو أي ميزة تنافسية أخرى غير السعر.

وعليه نستنتج أن هناك تنافسية سعرية وتنافسية غير السعرية فالأول تبنى على أساس السعر المنخفض، أي تقوم المؤسسة بعملية خفض سعر منتوجاتها عن المنتجات المنافسة لها في السوق، أما التنافسية غير سعرية أو ما تسمى بمسميات أخرى نذكر منها (تنافسية النوعية، التقنية... الخ) تعمل على مبدأ تميز عرض المنتج من خلال جودة الخدمة، براعة التصميم، التركيز على الزبون أو أي ميزة تنافسية أخرى غير السعر.

وعادة ما تتضمن المنافسة غير السعرية نفقات وتكاليف أبحاث تحسين المنتجات الجديدة وأبحاث المبيعات والترويج، وكذلك تكاليف إدارة العلامة التجارية، وبالرغم من التكاليف الإضافية المتضمنة في مثل هذه العملية، إلا أن المؤسسات تعمل بما كونها تحقق لها التميز وتضمن ربحاً أكبر من البيع بسعر منخفض.

لكن تبقى أفضلية نوع التنافسية حسب قدرات وإمكانيات كل منظمة، أهدافها، استراتيجيتها، محيطها، طبيعة النظام الاقتصادي للدولة... الخ، حيث تقرر حسب عدة متغيرات استخدام النوع الذي يلائمها ويتوافق وامكانياتها الداخلية وبيئتها الخارجية لأجل تحقيق تنافسياتها سواء بالسعر المنخفض أو بجودة ونوعية منتجها أو بعملية المزج بينهما.

ثالثاً: مؤشرات قياس تنافسية المؤسسة

تم تبني مقياس (oughton1997) في هذه الدراسة الحالية كونه يغطي ضمناً أغلب أبعاد التنافسية التي أشار إليها الباحثون الآخرون، ولذلك سنتناولها بالتفصيل كالاتي²:

أ- **الربحية:** كل منظمات الاعمال تحاول تعظيم أرباحها اذ يمكن حسابها بواسطة هامش الربح أو العائد على الموجودات لفترة معينة، وهي تعد مؤشر جيد للتنافسية إذا تعبر عن مستوى القيمة المضافة، حيث يمكن حساب مؤشر الربحية بطرق مختلفة مثل العائد الداخلي معدل المحاسبي العائد والعائد على الموجودات والعائد على المبيعات أو هامش الربح، ويرى الباحثون أن مؤشر الربحية كلما كان عالي مقارنة بالمنافسين كلما يؤشر ذلك الى مستوى جيد للتنافسية ان لم يكن مفراط بسبب الاحتكار والأسعار العالية أو بسبب كونه أعلى من كلفة رأس المال.

¹ - توفيق محمد عبد المحسن، بحوث التسويق وتحديات المنافسة الدولية، الطبعة 1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2001، ص 153.

² - صلاح الدين عواد كرم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 41، 42.

ب- الإنتاجية الكلية للعوامل الإنتاج: يعرف مجلس سياسات الأمريكي (1998) التنافسية بأنها القدرة على إنتاج سلع أو خدمات ذات جودة عالمية تستطيع التنافس في الأسواق العالمية، هذه القدرة يعبر عنها الإنتاجية، وهنا يتعلق الأمر بالإنتاجية الكلية لقياس العلاقة بين كمية الإنتاج السنوي وجميع عناصر الإنتاج التي أسهمت في إنتاجه، وهي تعبر عن الفاعلية التي تحول بها المؤسسة مجموعة عوامل الإنتاج إلى منتجات أو خدمات، أو تعبر عن كفاءة استخدام الموارد (المدخلات) مقارنة بالمنتجات، وكلما كانت الإنتاجية عالية مقارنة بالمنافسين كلما يشير ذلك إلى قدرة تنافسية جيدة لدى المؤسسة.

ت- الحصة من السوق: تشير التنافسية إلى قدرة المؤسسة على التنافس في سوق معينة لزيادة حصتها السوقية والدخول إلى الأسواق الدولية من خلال التصدير لتحقيق نمو وربحية مستدامة، وتعني الحصة السوقية الاستحواذ أو الحصول على جزء من السوق الداخلية أو الخارجية، حيث توصل الباحثون إلى أن الكفاءة الإنتاجية تزيد من الحصة السوقية وتؤدي بالتالي إلى أرباح أعلى، وكلما كانت الحصة السوقية عالية مقارنة بالمنافسين كلما يشير ذلك إلى امتلاك المؤسسة تنافسية عالية.

ث- كلف الإنتاج (الصنع): وهي تمثل الموارد أو المدخلات المستخدمة في الإنتاج وهي تسلك اتجاه معاكس للمؤشرات الأخرى إذا كلما كانت أقل مقارنة بالمنافسين كلما يشير ذلك إلى قدرة تنافسية أفضل للمؤسسة، والكلف هي من محددات السعر التنافسي وبالتالي يمكن أن تؤثر في هامش الربح والربحية والحصة السوقية والإنتاجية لاسيما كلف العمل.

من خلال هذه المؤشرات يمكن لمنظمات الأعمال إدراك مستوى تنافسيتها بشكل أساسي بمعرفة كل من مستوى الربحية المحققة، وكفاءة استخدام الموارد (المدخلات) مقارنة بالمنتجات، وهو ما يدخل ضمن الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، وأيضاً معرفة الحصة السوقية مقارنة بالمنافسين، ومدى استحواذ المؤسسة على جزء الأكبر من السوق، فكلما كانت هذه المؤشرات عالية دل ذلك على تنافسية أفضل للمؤسسة، على غرار مؤشر كلف الإنتاج (الصنع) الذي يعاكس المؤشرات الأخرى ويؤثر عليها في تحقيق تنافسية المؤسسة.

وبالتالي عند اللجوء إلى قياس التنافسية يجب الاعتماد على حساب المؤشرات، إلا أن هذه الأخيرة تعطي نتائج رقمية، ما يحتم على متخذي القرار في المنظمة إعطاء تفسير اقتصادي لها، لتوضيح المركز المتواجدة ضمنه المنظمة والعمل على تحسينه.

فمثلاً المؤسسة قليلة الربحية ليست تنافسية، أي أن المؤسسة لا تكون تنافسية عندما تكون تكلفتها إنتاجها المتوسطة تتجاوز سعر منتجاتها في السوق، وهذا يعطي تفسير على أن الموارد المؤسسة يساء تخصيصها واستغلالها، أو أن ثروتها تتضاءل، وضمن فرع نشاط معين ذي منتجات متجانسة يمكن للمؤسسة أن تكون قليلة الربحية لأن تكلفتها إنتاجها المتوسطة أعلى من منافسيها، وقد يعود ذلك إلى أن إنتاجها ضعيف أو أن عناصر الإنتاج تكلفتها أكثر أو السببين معاً.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسة

أرجع PORTER مصادر الميزة التنافسية إلى أربعة محددات تؤثر كل منها في الأخرى كما يلي¹:

- أ- استراتيجية المؤسسة وهيكلها ودرجة المنافسة: يتضمن هذا المحدد الأهداف والاستراتيجيات وطرق وأساليب تنظيم المؤسسة، بالإضافة إلى طبيعة المنافسة المحلية التي تشجع على الاختراع وتهيئ للنجاح على المستوى العالمي، ويترتب على الاختلافات في المناهج الإدارية والمهارات التنظيمية، وخلق مزايا لعدد من الدول في أنواع مختلفة من الصناعات.
 - ب- الصناعات المكتملة والمغذية: يعتبر توافر مجموعة الصناعات المكتملة والمغذية أحد محددات الميزة التنافسية، نظراً لما توفره من مدخلات بسرعة ومرونة كبيرة تساهم في تخفيض السعر، كذلك يترتب على وجود تلك الصناعات قصر خطوط الاتصالات والمواصلات، كما يتيح فرصة لتبادل المعلومات والأفكار والتكنولوجيا وخلق المهارات إنتاجية وإدارية.
 - ت- أوضاع الطلب المحلي: يتمثل ذلك في هيكل الطلب ومعدل نموه ومدى توافقه مع الطلب العالمي، فإذا كان هيكل الطلب المحلي يتميز بارتفاع الأهمية النسبية للسلع كثيفة التكنولوجيا، فإن ذلك يحفز تطوير المنتجات ورفع مستوى جودتها مع تحقيق ميزة التنافسية لهذه المنتجات.
 - ث- أوضاع عوامل الإنتاج: لا تقتصر عوامل الإنتاج في ظل نظرية الميزة التنافسية على العمال ورأس المال فقط، بل تشمل كافة عوامل الإنتاج من موارد طبيعية وبنية أساسية ورأس المال الفكري بكافة أبعاده، بالإضافة إلى المعرفة والمناخ والموقع، حيث يتطلب الكفاءة في استخدام عوامل الإنتاج وتفاعلها مع محددات الأخرى من أجل تحقيق تنافسية.
- وعليه يمكن القول أن على المنظمات الأعمال السعي جاهدة لتكون هذه المؤثرات والعوامل ايجابية وفي صالح المنظمة لتتمكن من تحقيق تنافسياتها، فكلما كانت استراتيجياتها وأهدافها وأساليب عملها، ودرجة منافستها، وهيكل الطلب ومعدل نموها، وكفاءة استخدامها لعوامل الإنتاج من موارد طبيعية ورأس مالها الفكري، تصب جميعها في خلق القيمة، هنا تكون المنظمة قادرة على تحقيق التميز والتفوق التنافسي.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للاستثمار في رأس المال الفكري

بعد تحول الاقتصاد من النظرة الكلاسيكية القائمة على المادة إلى النظرية الحديثة القائمة على المعرفة، أصبحت الموجودات غير الملموسة تشكل الدعامة الأساسية للمورد الاستراتيجي لثروة منظمات الأعمال، لما لهذه الأخيرة من دور فعال في توظيف خبرات ومهارات الموارد البشرية وخلق القيمة وتحقيق التنافس وضمان بقاء المنظمة، وتعرف هذه الموجودات غير الملموسة في عصرنا الحالي برأس المال الفكري، لذا سنتطرق إلى إعطاء تعريف لرأس المال الفكري ونعرج على أهم خصائصه وأهميته وكذا المكونات الأساسية له وأيضاً نماذج وطرق المستعملة لقياسه.

¹ - علام عثمان، سنوساوي صالح، مرجع سبق ذكره، ص 77.

الفرع الأول: ماهية رأس المال الفكري

أولاً: تعريف رأس المال الفكري في المؤسسة

تتألف بنية مصطلح رأس المال الفكري من مفردتان تحليلان المحتوى العام للمصطلح، وقد رأينا من الضرورة المنهجية بياهما، تمهيدا لوضع المفهوم العام لهذا الأخير، وهاتان المفردتان هما "رأس المال" و"الفكري".

فأما كلمة "رأس المال" فيعني بها في اللغة العربية "جملة المال الذي يستثمر فيه"¹، وأما في اللغة الإنجليزية فيراد بمفردة "capital" وهي ترجمة لرأس المال تعني "ذلك المبلغ الكبير من المال الذي يستخدم لبدء نشاط تجاري، أو الذي يستثمر من أجل كسب المزيد من المال (الدخل)"².

ورأس المال هو مفهوم اقتصادي بحت، يتضمن الأرض والعمالة ورأس المال أو الأموال التي تدخل في العملية الإنتاجية وتهدف المنظمة من خلالها تحقيق الأرباح وتعظيمها³، وهو في الأساس مورد خام يمثل بما يتضمنه مدخلات لعملية تحويلية ينتج عنها مخرجات ذات قيمة بالنسبة للمنظمة، وعليه فرأس المال المادي أو الأصول المادية كانت مبرر وجود المنظمات في المقام الأول، والقيمة المضافة في الاقتصاد القديم كانت تعزي إلى الاستثمار في رأس المال المالي⁴.

وأما بالنسبة لكلمة "فكري" فهي في اللغة العربية صفة للمصدر "فكر"، ويراد بها "اعمال العقل في المعلوم للوصول إلى معرفة مجهول"⁵، وعلى نحو من التقارب يقصد بكلمة "Intellect" وهي ترجمة للمفردة في اللغة الإنجليزية "قوة العقل الذي من خلاله نعرف ونفهم" وهو يعكس القدرة على التفكير واكتساب المعرفة"⁶.

إن الفهم اللغوي لمفهوم رأس المال الفكري إذا ما جمعنا بين الكلمتين المكونتين له يشير إلى أن المعارف والأفكار أصبحت بمثابة رأس مال يمكن تحقيق القيمة منه.

وبالانتقال إلى بحث المقصود برأس المال الفكري اصطلاحا فإن نشير أنه اختلفت تعريفات الباحثين حول هذا المصطلح، مما جعلهم لا يتفقون على تعريف محدد يضعه في سياق مفاهيمي موحد، ذلك أن لكل هؤلاء وجهة نظر ومقاربة خاصة به تنطلق من خلفيته الفكرية واتجاهاته المفاهيمية، فجاء كل تعريف ليتناسب واحتياجات مجموعة تهتم بحل مشكلات ذات طبيعة معينة، ولكنهم متفقون في نقطة جوهرية في تعريفهم له وتمثل في أن المورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى خلق القيمة.

¹ - إبراهيم أنيس، عبد الحليم منتصر وآخرون، "المعجم الوسيط"، الطبعة الرابعة، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004، ص319.

² - <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/capital>.2020/02/06.

³ - الحسن راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص361.

⁴ - ستيوارت توماس، ثروة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2004، ص31.

⁵ - إبراهيم أنيس، عبد الحليم منتصر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 698.

⁶ - <http://www.dictionnaire.com/browse/intellect>. 2020/02/19.

حيث يعتبر (Ralph Stayer) الذي كان يعمل مديرا لشركة جونسون فيلي للأطعمة أول من أطلق عبارة رأس المال الفكري في بداية تسعينيات القرن الماضي، حيث قال: "في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنية وأهم موجودات الشركات، بعد ذلك أصبح رأس المال المتمثل في النقد والموجودات الثابتة هما أهم مكونات الشركات، أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتة رأس المال افكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأعلى موجودات الشركات"¹.

ويمكن القول بأن رأس المال الفكري يمثل القوة الخفية للمؤسسة التي تستطيع به أن تزيد من الميزة التنافسية لها في السوق الذي تنتمي له، وتحقيق معدلات نمو متزايدة سواء في حصتها السوقية أو في مستويات الربحية. ومن أبرز المفاهيم والآراء في هذا المجال ما جاء به:

1- (Stewart 1997) إذ يرى أن مهارات العاملين ومعلوماتهم تعد رأس مال فكري إذا كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المؤسسات المنافسة، فضلا عن كونها استراتيجية أي أن يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمنا للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة².

2- يعرف ادفينسون (Edvinsson 1997) رأس المال الفكري على أنه "يتضمن الموجودات غير الملموسة التي يمكن استخدامها في المؤسسة لإيجاد القيمة عن طريق تحويلها الى عمليات جديدة وخدمات، لذا فان رأس المال الفكري هو المعرفة والخبرة وقوة العاملين فضلا عن الموارد المعرفية المخزونة في قاعدة معلومات المؤسسة والعمليات وثقافتها التنظيمية"³.

3- ويرى (Reid 1998): أنه "المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن وضعها موضع التنفيذ بهدف إيجاد الثروة، وطبقا لهذا المفهوم فان المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات هي مكون رأس المال الفكري"⁴.

4- ويعرف أيضا بأنه: "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويعد الفكر الذي يكمن عند الافراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن"⁵.

وكذلك يجدر القول إلى أن التعاريف المشار إليها ركزت على أهمية المعرفة في خلق القيمة للمؤسسة، إلا أنها أغفلت الإشارة إلى الكيفية التي تتحول فيها المعرفة الى قيمة، فهي بحاجة الى مجموعة من العمليات والأنظمة والهياكل والبرامج والإجراءات فضلا عن شبكة العلاقات التي يتوجب على المؤسسة بناؤها مع الأطراف الخارجية.

¹ - عبد المطلب بيسار، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال-دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 30.

² - Stewart. T. A, **Intellectual capital the new wealth of organizations business quarterly**, New York, 1994, p 1- 3.

³ - Edevinsson & Malon، **Intellectual Capital: Realizing your Company True Value by Finding Its Hidden Brainpower: Harper Business**,New York, 1977 , p 146.

⁴ - Read. J, **Intellectual Capital**, Business Quarterly, California, 1998, p p 1 – 6.

⁵ - سعد العنزي، الرأسمال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، جامعة العراق، العراق، 2001، ص 10.

من خلال ما سبق يمكن القول إن رأس المال الفكري هو عبارة عن موجودات غير ملموسة متمثلة في المعارف والمهارات والخبرات الموارد البشرية والامكانيات التنظيمية والهيكلية والعلاقات الخارجية مع الاطراف التي تضمن جميعها من خلال استغلالها الامثل لتحقيق قيمة مضافة تستخدمها المؤسسة كسلاح تنافسي.

ويمكن التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي (التقليدي) من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): المقارنة بين رأس المال التقليدي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال التقليدي	رأس المال الفكري
الميزة الاساسية	مادي ملموس	غير ملموس
مكان التواجد	ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة	في عقول العاملين بالمؤسسة
النماذج الممثلة	الألات، المعدات، المباني	أفكار، المعارف، الخبرات
الوظيفة	يعبر عن أحداث	يعبر عن عمليات
الزمن	يرتكز على الماضي	يتوجه نحو المستقبل
المحتوى	هو تكلفة	هو قيمة
الطبيعة	نقدي	غير مالي
الديمومة	وقتي	مستمر
الاستعمال	ينقص ويستهلك	يزيد بالاستعمال
النوعية/الكمية	كمي	نوعي

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة الاملموسات: إدارة مالا يقاس، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010، ص 119.

سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 54.

وعليه يظهر تميز رأس المال الفكري من خلال أنه مورد غير ملموس يتمثل في أفكار ومعارف وخبرات الموارد البشرية المتواجدة في المنظمة، والذي يعبر عنها من خلال العمليات التي تكون ذات قيمة ومستمرة ونوعية، إذ أنه مورد غير مالي ويزيد بالاستعمال، لهذا تعتمد عليه المنظمات العالمية اليوم، وتعمل على الاستثمار فيه وتنميته لأنه أساس تميزها وبقائها، على عكس رأس المال التقليدي الذي ينقص ويستهلك وذو تكلفة ويعتبر عبء على المنظمة.

ثانيا: خصائص رأس المال الفكري في المؤسسة

يتسم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال بالعديد من الخصائص، ومن أهمها¹:

- ✓ يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عال يمتلكها مجموعة محدودة من الأفراد دون غيرهم، في صورة (أصول فكرية غير ملموسة) لها بالغ الأثر في زيادة الأصول الأخرى؛
- ✓ يتسم رأس المال الفكري بالمنظمات أنه (ذو طبيعة تراكمية تطويرية)، وتتسع سرعة تحقق هذا التطور نتيجة التطور الواسع والسريع والمتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها؛
- ✓ يتزايد بالاستعمال؛
- ✓ عبارة عن معرفة يمكن تحويلها الى أرباح؛
- ✓ يشمل (الجانب الضمني) الذي يتمثل فيما يمتلكه الأفراد من مهارات ومعارف وأفكار وخبرات، و(الجانب الصريح) الذي يتمثل فيما ينتجه الأفراد ويسهم في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة؛
- ✓ يمثل أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي للمنظمات الأعمال؛
- ✓ التكامل بين الأنظمة الفرعية المكونة للأصول الفكرية والمتمثلة في الأصول البشرية والهيكلية والعلائقية؛
- ✓ يصعب وضع معايير لقياسه وتقديره والإبلاغ عنه؛
- ✓ يضيف (قيمة عالية) للمنظمة يجعلها قادرة على المنافسة المحلية والعالمية؛
- ✓ غير قابل للتبديل بمورد آخر، ويتسم بالندرة والتفرد التي يصعب تواجدهما في منظمة أخرى؛
- ✓ لا ينشأ من فراغ بل يحتاج الى بناء وصناعة وإدارة وتطوير، ومن ثم المحافظة عليه، وفي حال حسن ادارته من طرف المنظمة يصبح بمثابة السلاح التنافسي لها ويضمن لها البقاء.

وعليه ينفرد رأس المال الفكري بكونه قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالي يمكن تحويلها الى أرباح، وأحد عوامل الإنتاج التي تتسم بعدم قابلية للتبديل، وصعبة القياس، ولا تنشأ من فراغ، فهو مورد يخلق قيمة عالية تدعم المركز التنافسي للمنظمات ويحقق لها الريادة ويضمن لها الحفاظ على مكانتها فترة طويلة، وبالتالي يمثل سلاحها للاستمرار والبقاء.

الفرع الثاني: أهمية وأدوار رأس المال الفكري في المؤسسة

أولاً: أهمية رأس المال الفكري في المؤسسة

تأتي أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري من كونه أكثر الأصول قيمة في القرن الواحد والعشرين في ظل الاقتصاد المعرفي لأنه يمثل قوى علمية قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا على ابتكاراتهم المتلاحقة، وعلى هذا الأساس يمكن استعراض الأهمية كما يلي:²

¹ - مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، مذكرة الماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين، 2011، ص 38.

² - نفيسة منصورى وسمرة فرحي، رأس المال المعرفي ودوره في خلق القيمة في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016، ص 18.

- ✓ يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء لها، وتخلق القيمة المضافة؛
 - ✓ يعلب رأس المال الفكري دورا مهما في بناء المنظمة المتعلمة المستجيبة لبيئة تنافسية دائمة التغيير كما يساهم في تعزيز الموقع التنافسي للمنظمات؛
 - ✓ يلزم المنظمات على تشجيع التعاون والتنافس بينها، وخاصة في مجال نقل المعرفة بينها ذات الصلة بأنشطتها؛
 - ✓ يساعد في زيادة كفاءة استخدام الأصول ويحقق إنتاجية أعلى وخدمة أفضل للزبائن؛
 - ✓ يعتبر رأس المال الفكري موردا استراتيجيا وتنافسيا في ظل اقتصاد المعرفة؛
 - ✓ يعد المحرك الأساسي والموجه الرئيسي في توظيف وتوجيه الموارد الأخرى للمنظمة، ومصدرا لتوليد الثروة فيها.
- ولذا وجبا الاهتمام بهذا المورد الغير ملموس كونه موردا استراتيجيا ومحركا أساسيا في تعزيز الموقع التنافسي لمنظمات الأعمال، باعتباره موردا يساعد في زيادة كفاءة استخدام الأصول وتحقيق الإنتاجية، وتوليد الثروة.

ثانيا: أدوار رأس المال الفكري في المؤسسة

تبحث المنظمات الأعمال حاليا في كيفية تحصيل قيمة مضافة عن طريق رأس المال الفكري، فيتوجب عليها أن تفكر بأن دوره ليس بجميع الإيرادات فقط، بل هناك أدوار أخرى يجب الاهتمام بها لتحقيق أهداف المنظمة حيث تتمثل الأدوار في النقاط التالية¹:

❖ أدوار الدفاعية:

- حماية حرية التصميم والابداع؛
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوي؛
- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من ابداعات رأس المال الفكري للمؤسسة.

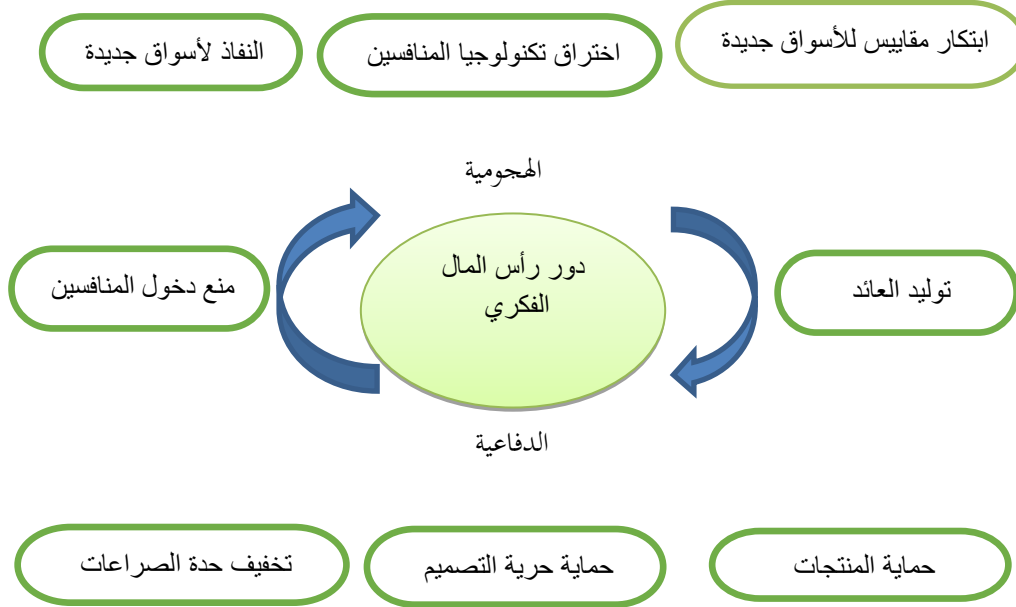
❖ أدوار الهجومية:

- توليد العائد عن طريق المنتجات والخدمات الناجمة عن ابداعات رأس المال الفكري؛
- الملكية الفكرية للمؤسسة؛
- الموجودات الفكرية للمؤسسة؛
- ابتكار مقاييس للأسواق، والمنتجات الجديدة؛
- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين؛
- صياغة استراتيجية تعيق دخول المنافسين الجدد؛
- تحديد اليات النفاذ الى الأسواق الجديدة.

¹ - سعد على الغنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 177.

ويمكن تلخيص الأدوار الدفاعية والهجومية في الشكل التالي:

الشكل (1-2): الأدوار الدفاعية والهجومية لرأس المال الفكري.



المصدر: سعد علي الغنزي، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 178.

من خلال الشكل نجد بأن رأس المال الفكري له عدة أدوار ويمكن الانتقال من الدور الهجومي الى الدور الدفاعي والعكس صحيح، حيث كلما كانت المنظمة تمتلك رأس مال فكري متميز يعني ذلك وجود عائد من وراءه تستطيع المنظمة من خلاله اختراق تكنولوجيا المنافسين بابتكاراتها المستمرة مما يسمح لها بالنفوذ الى أسواق جديدة، وتحقيق موقع تنافسي متميز لمواجهة المنافسين، لتقوم في نفس الوقت بدورها الدفاعي بحماية منتجاتها وحرية التصميم من التقليد، وكذا تخفيف الصراعات لديها من أجل استقرار تميز أدائها، لمنع دخول المنافسين وبالتالي تضمن تنافس.

إلا أن وجود رأسمال الفكري للمنظمة يضمن لها دائما الدور الهجومي والريادة لفترة طويلة، أما الدور الدفاعي غالبا يكون لفترات قصيرة جدا وهي فترة استعادة قوتها وتفعيل رأسمالها الفكري للعودة بسرعة لدور المحوم من خلال نتاج رأسمالها الفكري المتميزة في توليد قيم مضافة متميزة في السوق.

الفرع الثالث: مكونات رأس المال الفكري في المؤسسة

تعددت الأبحاث في تصنيف وتقسيم رأس المال الفكري الى مكونات رئيسية قد تحوي كل منها عناصر فرعية وهذا بحسب (معظم الدراسات السابقة)، كما قد تشمل تلك العناصر الفرعية بنود أخرى منبثقة منها، وذلك وفقا لأبعاد وجوانب مختلفة، وقد تكون

طبقا لأهداف محددة، وسوف يتم طرح أحد من تلك التصنيفات وفقا لآراء بعض الباحثين وذلك للوقوف والامام بأهم مكونات رأس س المال الفكري، والجدول الموالي يوضح ذلك:

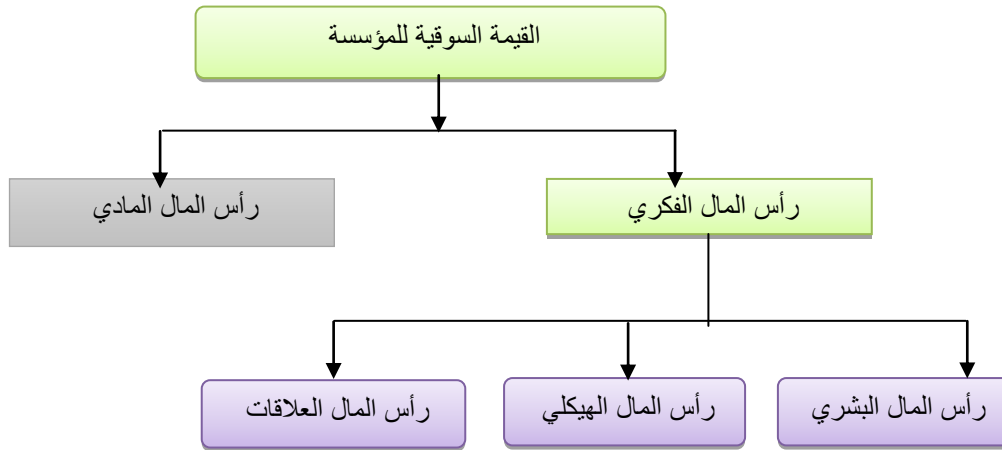
الجدول رقم (1_2) مكونات رأس المال الفكري حسب بعض الباحثين

الباحث	مكونات رأس المال الفكري	الأمثلة
توماس ستوارت 1997	رأس المال البشري. رأس المال الهيكلية. رأس المال الزبوني.	الافراد، الفرق، القيادة الهيكل، الأنظمة، براءات الاختراع، قواعد البيانات. العقود، الولاء، العلامات.
ادفنون ومايلون 1997	رأس المال البشري. رأس المال الزبوني. رأس مال التجديد والتطوير. رأس مال العملياتي.	مهارات، خبرات، معارف العاملين. العلاقات مع الزبائن، الموردون، العقود. مشروعات البحث والتطوير، المنتجات الجديدة. التكنولوجيات.
كارل سفيبي 1997	الهيكل الداخلي. الهيكل الخارجي. الهيكل البشري.	الأنظمة والعمليات، قواعد البيانات، نماذج العمل. التحالفات، العلاقات مع الزبائن، الشركاء، السمعة. القدرات، المعارف، الخبرات الفردية والجماعية.
مايو 2000	رأس المال البشري. رأس المال التنظيمي. رأس المال العلاقات.	القدرات الفردية، الخبرة، الحكمة، القيادة والدافعية. الأنظمة، قواعد البيانات، ثقافة التنظيمية. العلاقة مع الزبائن، رضاء الزبون، ولاء الزبون، صورة المنظمة.
جوران روس 2003	الموارد البشرية. الموارد التنظيمية. الموارد المرتبطة بالعلاقات.	القدرات المعرفية، الوظيفية، السلوكية، قدرات انشاء القيمة. العمليات، البرمجيات، الهياكل، الروتينيات التنظيمية. العلاقات مع الزبائن، والموردين والحكومة.

المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 131.

من مجمل التصنيفات التي وردت في الجدول أعلاه، ورغم تباين وجهات النظر بشأن مكونات رأس المال الفكري، يعتبر تقسيم الأكثر شيوعا تقسيم (Stewart 1997) استنادا لأدبيات الموضوع المتداولة حاليا، وذلك لأنه يتسم بالوضوح وسهولة تتبع العناصر المكونة لتقسيمات رأس المال الفكري، حيث يتكون هذا الأخير من ثلاثة مكونات رئيسية تتمثل في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية إضافة الى رأس المال العلاقات ويمكن توضيح هذا التصنيف من خلال الشكل الاتي:

الشكل رقم (1-3): مكونات رأس المال الفكري من وجهة نظر (Stewart)



المصدر: هاني محمد السعيد، رأس مال الفكري (انطلاقة إدارية معاصرة)، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 23.

من الشكل أعلاه نرى أن تقسيم رأس المال الفكري الى ثلاثة مكونات وهي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات، وهو الأكثر شمولاً لأركان مفهوم رأس المال الفكري، كونه يتضمن أماكن تواجد الأصول غير ملموسة سواء على مستوى الأفراد ويعبر عنها برأس المال البشري، أو في البيئة الداخلية للمؤسسة ممثلة برأس المال الهيكلي، أو في البيئة الخارجية للمؤسسة ممثلة في رأس مال العلاقات، وهذه المكونات سنعتمد عليها في هذه الدراسة، وسوف نتطرق لكل مكون على حدا كالآتي:

✓ رأس المال البشري **Human capital**

إن أول من أنشأ هذا المصطلح هو الاقتصادي الأمريكي "Schultz" في عام 1961 عرفه على أنه "مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها في استغلال مجمل الموارد الاقتصادية"¹.

حيث يعد رأس المال البشري العنصر الأكثر أهمية بين عناصر رأس المال الفكري، والمتمثل في كفاءات الموارد البشرية والخبرات المتراكمة لديهم، ويدل على المعرفة الضمنية التي تتضمنها عقول الموارد البشرية، ويعرف أيضا على أنه يتكون من المعرفة، المهارات، قدرات الموارد البشرية لحل مشاكل العمل، ورأس المال البشري يكون متلائم مع مواردها البشرية، ولا يمكن للمؤسسة امتلاكه بل استغلاله، فهو العنصر الذي يعمل على تكامل المعارف، المهارات، و القدرات الأساسية التي يمتلكها المورد البشري في المنظمة لعمليات صنع القرارات، الريادة، والابداعات المتحققة فيها، وينظر اليه أيضا على أنه القيمة الاقتصادية للمعرفة والخبرات والمهارات، حيث أن حجم الإنجازات التي تحققها المنظمات تتوقف بشكل كبير على ما يمتلكها موردها البشري، ويحتل هذا العنصر أهمية كبيرة لكونه يمثل مصدرا للإبداع والتجديد الاستراتيجي، ويمكن تنميته من خلال العصف الذهني في مختبرات البحوث، وإعادة هندسة العمليات، وتحسين المهارات الشخصية بالتدريب، وهو محرك للإبداع في المؤسسات في ظل اقتصاد المعرفة الذي يتطلب إدراكا عميقا لمستويات عالية من المهارات والخبرات والقدرات الأساسية كونها متطلبات ضرورية جدا يفرضها الأمن المستقبلي للأفراد والمؤسسات.

¹ عبد المطلب بيسار، مرجع سابق، ص 42.

✓ رأس المال الهيكلي Structural capital

يعد رأس المال الهيكلي (التنظيمي) العنصر الثاني من عناصر رأس المال الفكري، وهو عبارة عن آليات عمل وهيكل المؤسسة التي تمكن العاملين من تحقيق مستوى متميز من الأداء، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هيكل وأنظمة المؤسسة، وهو الذي يصنع الوجود المادي لها. حيث عرفه (Mc Ebroy): "على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك منظمتهم ويذهبون الى بيوتهم"¹.

كما يعرفه على أنه "أي شيء في المنظمة يدعم العاملين في أداء عملهم، ويتمثل في البنية التحتية والداعمة للعاملين، ويتضمن الأشياء التقليدية كالبنائيات، والأجزاء المادية، والبرمجيات، والعمليات، وبراءة الاختراع والعلامة التجارية"². كما عرفه (Roos 2001): على أنه "يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكلي التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة ولكنها لا تظهر في ميزانيتها العمومية"³، إضافة الى أبعاد أخرى مثل: نظم المعلومات، قواعد البيانات، السياسات، والإجراءات، والعمليات الإدارية.

وبالتالي يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه يبقى في المؤسسة عندما يترك الافراد مؤسسائهم نهاية اليوم، ويتجسد رأس المال الهيكلي في خزين المؤسسة المعرفي من قواعد البيانات، الخرائط التنظيمية، الاستراتيجيات، ثقافة المؤسسة، عمليات الادارة والروتينيات، نظم الشبكات وتقنية المعلومات التي تمنح المؤسسات قيمة عالية.

✓ رأس المال العلاقات Relational capital

يشير رأس المال العلاقات الذي تطلق عليه أحيانا تسميات رأس المال الزبائن، رأس المال العملاء، رأس مال الخارجي، يشير الى شبكة علاقات المؤسسة وارتباطاتها الخارجية وكذلك رضا الزبائن وولائهم، ويشمل المعرفة بقنوات السوق والعلاقات مع الزبائن والموردين والنقابات والحكومات.

حيث عرفه (Mazlan) بأنه: "يشتمل على جميع العلاقات التي تربط المنظمة بأصحاب المصالح لديها مثل الموردين، والجهات الحكومية، والمستثمرين، والزبائن، وقنوات التوزيع، والتحالفات الاستراتيجية التي تقيمها المنظمة"⁴.

وعرفه (Meritum) بأنه رأس مال العلاقات وهو: "جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمنظمة، مثل علاقة المنظمة مع عملاء، الموردين، الشركاء في البحوث والتطوير"⁵.

¹ - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 11.

² - لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والأثر، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 03، جامعة القادسية، العراق، 2008، ص 150.

³ -Roos, G, Bainbridge, A, & Jacobsen, K, Study: « Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool », Strategy and Leadership, Vol 29, N° 4, London, 2001, p 23.

⁴ -Mazlan, I., Study : « The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capita », Personnel Review, Vol. (29), N° (4), London, 2000, p 09.

⁵ -نحال أحمد الجندي، «قياس وتقييم رأس المال الفكري: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة» نموذج مقترح، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 65، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، 2005، ص 120.

ويؤكد أن رأس المال العلاقات هو المبادرة، الاحتفاظ والتطوير لعلاقات المؤسسة الخارجية، حيث أن رأس المال العلاقات يرتبط بقدرة المؤسسات على امتلاك المعرفة المنتجة المستندة الى الشبكات والعلاقات الاجتماعية، ويعكس قدرة المؤسسة على التفاعل الاجتماعي مع مجتمع الأعمال بهدف خلق الثروة، ويتضمن كل الموجودات المعرفية المتراكمة من خلال علاقات المؤسسة مع الزبائن وشركاء الأعمال الآخرين، المنافسين، الاتحادات الحكومية، والمنظمات الاخرى التي تتفاعل مع المؤسسة. وعليه وبناء على ما سبق طرحه عن مكونات رأس المال الفكري الثلاثة (رأس مال بشري، رأس مال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) فرأس مال البشري المتمثل في كفاءات الموارد البشرية والخبرات المتراكمة لديهم، وأيضاً يدل على المعرفة الضمنية التي تتضمنها عقول الموارد البشرية، في حين أن رأس مال الهيكلية هو الذي يصنع الوجود المادي للمؤسسة، ويمثل المعرفة الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المؤسسة، أما رأس مال العلاقات يشير الى شبكة العلاقات التي تقيمها المؤسسة مع ارتباطات محيطها الخارجي.

وبالتالي يتبين لنا أن مكونات رأس المال الفكري المذكورة متكاملة ومتداخلة مع بعضها البعض، ويفسر على أن نمو رأس المال العلاقات وتطوره يعتمد على دعم رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية، كما يعمل رأس مال العلاقات بمثابة الجسر أو الوسيط في عمليات رأس المال الفكري، بحيث عندما تمتلك المنظمة لرأس مال بشري يتميز بقدرات ومهارات عالية، وفرق عمل متميز وسط بنية تحتية متطورة، وهيكل تنظيمي مرن، وثقافة مؤسسية داعمة لابتكار والابداع تخلق لها القيمة، التي تعمل على كسب العلاقات مع جميع الأطراف ذات مصلحة بالمؤسسة، إذا أنه المحدد الرئيسي الذي يعمل على تحويل تلك العمليات الى قيمة سوقية للمؤسسة ونتيجة لأداء أعمالها، وبالتالي تحقيق تميزها الذي يضمن بقائها في السوق.

إلا أنه لا يمكن أن يعمل رأس مال العلاقات ويحقق قيمة سوقية للمؤسسة، ما لم يكن هناك رأس مال بشري متميز، حيث أن حجم الإنجازات التي تحققها المؤسسات اليوم، تتوقف بشكل كبير على ما يمتلكها المورد البشري، كونه يمثل مصدراً للإبداع والتجديد الاستراتيجي ومخزن للمعرفة الضمنية.

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

رأس المال البشري	رأس المال الهيكلية	رأس المال العلاقات
القدرات والمهارات عالية	البنية التحتية	العلاقات مع الزبائن
الابتكار والابداع	الهيكل التنظيمي المرن	العلاقات مع الموردين
اتجاهات العاملين	ثقافة المؤسسة	العلاقات مع المستثمرين
المعرفة ، الابداع ، الابتكار	نظم المعلومات	العلاقات مع المساهمين
فرق عمل متميزة	براءات الاختراع	العلاقات مع الحكومة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بعض الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتبين لنا أن رأس المال الفكري كما تطرقنا سابق يتكون من ثلاث أبعاد (رأس المال البشري، رأس مال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) والتي بدورها أيضاً تندرج تحتها فروع، حيث يضم رأس المال البشري (الكفاءات والمهارات العالية،

فرق العمل المتميزة، القدرات، والاتجاهات، أي ما كل ما يقصد بالمعرفة الضمنية للمورد البشري ، تخلق الابداع والابتكار، في حين اشتمل رأس مال الهيكلية على البنية التحتية المتطورة، والهيكل التنظيمي المرن، وكذا ثقافة المؤسساتية الداعمة التي تخلق القيمة، أما البعد ثالث المتمثل في رأس مال العلاقات يترجم كافة العلاقات التي تنظمها المؤسسة مع الزبائن، الموردين، المستثمرين، المساهمين، والعلاقات مع الحكومة وحتى المجتمع المدني، التي تعمل كلها على دعم وتعزيز تنافسية المؤسسة.

الفرع الرابع: نماذج وطرق قياس رأس المال الفكري

كانت هناك العديد من المحاولات الفعلية لقياس رأس المال الفكري ونماذج وطرق كثيرة، ولكن قبل معرفة هذه النماذج والطرق سنحاول التطرق الى تعريف القياس وأهميته:

أولاً: تعريف وأهمية قياس رأس المال الفكري

يعد القياس عملية جوهرية في التسيير، إذ أنه أفضل وسيلة لفهم شيء ما، لذا تزايد الاهتمام به من قبل صناع القرار بالمنظمات، إذ أنه ضروري في تحديد المعلومات التي تبنى عليها القرارات النهائية، واختيار البدائل المناسبة في الوقت المناسب¹، إلا أن مصطلح القياس ليس لها تعريف متفق عليه فنجد من يقول:

تعريف الأولى: "القياس هو جمع معلومات عن خاصية معينة في الأجسام أو الكائنات أو الظواهر لتحديد مقدارها"².

تعريف الثاني: " هو عملية إعطاء أرقام الى خصائص الحاجات أو الأحداث باستخدام قواعد معينة"³.

وبناء على ما سبق يظهر مفهوم قياس رأس المال الفكري على أنه "مجموعة إجراءات تتبع لمعرفة مدى توافر خصائص معينة، والحكم على إمكانات قيام الفرد بمهام وأنشطة وظيفية معينة"⁴، كما يمكن تعريفه على أنه هو العملية التي بواسطتها نحصل على صورة كمية لمقدار ما يوجد في الظاهرة، أي أن مفهوم قياس رأس المال الفكري ينصب على تحديد الخصائص المطلوبة فيه، وتأثيره في متغيرات أخرى.

وتكمن أهمية قياس رأس المال الفكري ابتداء من الحاجة الملحة لتطوير معايير توظف في حساب قيمة المبادرات المعرفية لإقناع الإدارة والمالكين بمبررات الاهتمام به والانفاق عليه، حيث أصبح رأس المال الفكري في عصر المعرفة عامل رئيسياً يستخدم

¹ - عادل حرحوش المرعجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 81.

² - نفس المرجع السابق، ص 82.

³ - المرجع السابق.

⁴ - المرجع السابق.

لتحقيق التنافسية والتميز، وعلى هذا الأساس تلقت المنظمات ضغط متزايد لقياس رأس المال الفكري لأنه أصبح ضرورة ملحة، وسوف نوجز الأهمية في النقاط التالية¹:

- القياس يحدد نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد، كما يساعد على تقييم أداء المنظمة؛
- يستخدم كأساس لتبرير الاستثمار في أنشطة إدارة المعرفة من خلال التركيز على المنفعة؛
- يساعد في تحقيق رقابة فعالة على الأصول الغير ملموسة لغرض اعداد التقارير المالية؛
- يوفر فهما أفضل للأصول غير الملموسة ولأهميتها في إيجاد القيمة المضافة للمنظمة؛
- يحدد العناصر التي يحتاج اليها صانعو القرار في المنظمة؛
- مساعدة منظمات الأعمال على أن تكون أكثر كفاءة وأكثر تنافسية من خلال تحليل وتأكيد قدرتها على تحقيق الأهداف بناء على نتائج القياس².

ثانيا: طرق قياس رأس المال الفكري

ويمكن تصنيف الطرق المستخدمة في قياس رأس المال الفكري حسب "Sveiby" الى أربع كالاتي³:

✓ طرق القياس المباشرة لرأس المال الفكري: "Direct Intellectual Capital methods"

تهدف هذه الطرق الى تحديد قيمة رأس المال الفكري من خلال تشخيص مكوناته بدقة، وترتكز هذه الطريقة على تحديد القيمة المالية مباشرة لكل عنصر تعتبره المنظمة ضمن الأصول غير الملموسة، حيث يتم تحديد المكونات التي تندرج ضمنه أولا، ومن ثم يتم تقدير قيمة مالية لكل منها فرادى أو مجتمعة، وما يعيب هذه الطريقة أن المنظمات تتباين على اعتبار بعض العناصر ضمن مكونات رأس المال الفكري، والسبب في ذلك راجع الى غياب تعريف موحد لهذا الاخير.

✓ طرق رأس مال القيمة السوقية: "Market Capitalization Methods"

وهي طرق تستند على قياس الفرق بين القيمة السوقية للمنظمة والقيمة الدفترية لحقوق المساهمين فيها كقيمة رأس المال الفكري أو الأصول غير الملموسة، حيث أن القيمة السوقية لأسهم المنظمة تعكس قدرتها على الاستحواذ على السوق واكتساب سمعة جيدة، وتعزى عادة الى قوة ما تملكه من موارد معرفية، لكن تعرضت هذه الطريقة أيضا الى انتقادات من بينها:

- هناك منظمات لديها رأس المال الفكري له قيمة ولكن صعب قياسه وفق هذه الطريقة، ذلك أنها غير مسجلة في سوق المالية وبالتالي ليس لها قيمة سوقية يمكن تحديدها بسهولة؛

¹ - فرحاني لويوة، مرجع سبق ذكره، ص.ص 94-95.

² - زلماط مريم، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة - دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي، ENIE، CMA، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017، ص.ص 140.

³ - دربابي سهام، تطوير رأس المال الفكري كمدخل أساسي لبناء المنظمة المتعلمة - دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2018/2019، ص.ص 64-65.

- إن الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لا يمكن أن يعزى الى رأس المال الفكري وحده، بل يمكن ارجاعه الى عوامل أخرى عديدة داخلية وخارجية تؤثر في الفرق؛
- أن استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لاحتساب القيمة السوقية في المنظمة لغرض التوصل الى قيمة رأس المال الفكري يثير صعوبات عديدة في وقت تذبذبات التي تمس أسعار الأسهم.

✓ طرق العائد على الأصول: "Return on Assets methods"

حسب هذه الطريقة يتم تقسيم متوسط الدخل قبل الضريبة في فترة زمنية محددة على متوسط قيمة الأصول في نفس الفترة، ثم تتم مقارنة الناتج مع متوسط العائد على الاستثمار، والناتج يقارن مع متوسط الصناعة لحساب الفرق، فإذا كان الفرق (صفرًا) أو سالبًا فإن ذلك يعني أن المنظمة ليس لديها رأس مال فكري يزيد عن متوسط الصناعة، وتبعًا لذلك تكون قيمة هذا الأخير مساوية للصفر، أما إذا كان الفرق يسن معدل العائد على الأصول وبين متوسط الصناعة موجبًا فعندئذ يمكن القول أن المنظمة لديها فائض في رأس مال فكري يزيد عن متوسط الصناعة، ويتم بعد ذلك مضاعفة الزيادة في معدل العائد على الأصول عن متوسط الصناعة بمتوسط قيمة الأصول غير الملموسة لحساب متوسط العائد السنوي الزائد، ومن ثم تقسيم متوسط العائد السنوي الزائد على متوسط تكلفة رأس المال في المنظمة، وأخيرًا نشق قيمة رأس المال الفكري للمنظمة.

✓ طرق بطاقة الأداء المتوازن: "Scorecard Methods"

تعد من الطرق غير مالية (غير نقدية) لقياس رأس المال الفكري، حيث يتم التعرف على مكونات الأصول الغير الملموسة عن طريق تحديد مؤشرات للأداء وباستخدام مقاييس وصفية تركز على تحديد خصائص رأس المال الفكري، وتستخدم استطلاع الآراء والاتجاهات منها المقاييس التالية: أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لمهني المعرفة، بطاقة الأداء المتوازن. وتجدر الإشارة الى أن هناك من يصنف طرق القياس هذه باعتماد بعد آخر وهو: بعد الطرق المالية وبعد الطرق غير مالية:¹

- الطرق المالية: ويقصد بذلك أن هذه الطرق تعتمد التقييم المالي لرأس المال الفكري، بمعنى آخر هي طرق كمية تعتمد على استخدام المعايير المالية التي تعكس قيمة رأس المال الفكري في المنظمة، أي تسمح بتقييم هذا الأخير من الناحية النقدية من خلال الحصول على نتائج عددية.

وعن مزايا هذه الطرق فإنه يمكن القول عموماً أنها: تسفر عن قيمة عددية لرأس المال الفكري، وتظهر قيمة الأصول غير الملموسة، وتمكن هذه الطرق من المقارنة بين المنظمات ن نفس الصناعة.

أما عن عيوبها فقد يكون تحديد قيمة الموجودات كمية محدد بطريقة سطحية، كما أنه يصعب في الكثير من الأحيان تحديد وقياس عناصر مختلفة من رأس المال الفكري.

- الطرق غير المالية: أو كما يصطلح عليها أيضا الطرق الوصفية، هدفها الأساسي توضيح العلاقة بين الأنشطة الحالية للمنظمة والقدرة على توليد العوائد في المستقبل، وتقدم هذه الطرق رؤية كلية للاستراتيجية على المدى الطويل، مما يقلل من عدم اليقين في عملية صنع القرار، ويمكن اجمالها في مقارنة الاداء المتوازن.

¹-Mohamed Ibrahim. A. H. "Methods of Measuring Intellectual Capital and the Efficiency of Investment It: Advantages & Disadvantages", Analytical Comparative Study Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR), Vol 03, Issue 02, Turkey,2017, p1090-1091.

وعن مزاياها ففي الوسع القول إنها تقدم صورة عامة عن الوضع في المنظمة، وتكمل عادة الخطط المالية كما أنها توضح كيف أن الموارد الغير ملموسة تولد نتائج مالية.

وأما بخصوص العيوب التي تنطوي عليها فنعد منها: تعتمد الحكم الشخصي، تتأثر بالعوامل الذاتية، هي مقاييس تعتمد على الحالة أو المنظمة التي يتم تطبيقها فيها لأن بناءها متعلق بكل منظمة على حدة، وعليه من الصعب استخدام نتائج هذه القياسات للمقارنة بين منظمات الأعمال في مجال الصناعة.

نصل هنا إلى أن هناك طرق قياس رأس المال الفكري تصنف إلى طرق مالية والطرق غير مالية، فالطرق المالية هي طرق كمية بمعنى تعتمد على التقييم المالي باستخدام المعايير المالية للقياس، في حين أن الطرق غير مالية أي الوصفية توضح كيف أن الموارد الغير ملموسة تولد نتائج مالية، فهي تعطي صورة على الوضع العام في المنظمة وتكمل عادة الخطط المالية. فطرق القياس المباشرة لرأس المال الفكري، طرق رأس مال القيمة السوقية، وطرق العائد على الأصول كلها ضمن الطرق المالية، أما طريقة بطاقة الأداء المتوازن تندرج ضمن الطرق الغير مالية، حيث أن تفضيل طريقة ما على احر في المنظمات العالمية راجع الى طبيعة هذه المنظمات لقياس رأس المال الفكري، ومدى تباين اعتبارها على العناصر التي تدخل ضمن مكونات رأس المال الفكري.

إلا أنه وبحسب اعتقادنا تمثل طريقة بطاقة الأداء المتوازن المدرجة تحت تصنيف الطرق الغير مالية الأفضل في قياس رأس المال الفكري، كون هذا الأخير يعتبر مورد غير ملموس، ولكن من الصعب استخدام نتائج هذه القياسات بين منظمات الاعمال.

ثالثا: نماذج قياس رأس المال الفكري

قبل استعراض نماذج القياس يستلزم الامر تحديد مفهوم النموذج (Model) والذي يعني "مجموعة العلاقات المنطقية التي قد تكون في صورة كمية أو كيفية وتجمع مع الملامح الرئيسية للواقع الذي تهتم به"¹.

فالكثير من النماذج التي قدمت من أجل قياس وتقييم رأس المال الفكري تتسم بالعدد الكبير المقترح من هذه المؤشرات، مما يجعلها صعبة التطبيق من حيث الجهد والوقت المطلوبين لاحتسابها، وكذا صعوبة احتساب وتقييم تأثيرات على نتائج الأعمال وعوائد المؤسسة، ومن أجل تقديم صورة للنماذج المقدمة لقياس وتقييم رأس المال الفكري، نستعرض فيما يأتي أهم هذه النماذج وأشهرها وذلك حسب المجموعات الأربعة التي ذكرت سابقا:

❖ نموذج المستكشف لشركة سكانديا "scandia navigateur"

يعتبر هذا النموذج من أشهر النماذج رأس المال الفكري، والذي تم اقتراحه وتطويره من منظور شامل من قبل مدير رأس المال الفكري فيها "edvinsson" ليف ادفينسون عام 1997 بشركة التأمين السويدية سكانديا التي كانت الشركة الأولى التي أعدت تقريراً لتحليل رأس المال الفكري، وقد قسم رأس المال الفكري الى خمسة مجالات وهي: مجال التركيز المالي يشتمل على

¹ - سعد علي الغزوي، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 276.

17 مؤشراً، مجال التركيز الزبوني يشتمل على 20 مؤشراً، مجال التركيز على العملية يشتمل على 19 مؤشراً، مجال التركيز على التطوير والتجديد يشتمل على 35 مؤشراً، ومجال التركيز على الموارد البشرية يشتمل على 26 مؤشراً.¹

وفي الشكل المطور لهذا النموذج رأى "edvinsson" أن رأس المال الفكري يتكون من عنصرين أساسيين هما: رأس المال الإنساني: يتضمن المعرفة التنظيمية، المعرفة التقنية والمهارات وخبرات العملية للعاملين.

رأس المال الهيكلي ويتكون من عنصرين هما: رأس المال التنظيمي ورأس المال الزبوني

على الرغم من أن هناك الكثير من المؤسسات قد اعتمدت على هذا النموذج لشموله على المؤشرات المالية وغير المالية، ولقدرته على الأداء التنظيمي في الماضي "المؤشرات المالية"، والأداء الحالي ضمن منظور مستقبلي لتحليل القدرات التنافسية للمؤسسة في السوق، إلا أنه واجه انتقادات كثيرة تركزت حول العدد الكبير من المؤشرات قياس المجالات الخمسة للنموذج، والتي قد تجعله غير مفصلاً للغاية وغير عملي، مما قد يؤدي إلى اضطراب عملية قياس رأس المال الفكري.

❖ نموذج بطاقة الأداء المتوازن:

يعرف نموذج بطاقة الأداء المتوازن بنموذج "kaplan & Norton" نسبة إلى واضعيه، سنة 1996 ويهدف هذا النموذج إلى تحقيق توازن بين المنظور المحاسبي التقليدي للأصول غير الملموسة والنماذج القياسية الأخرى لتقويم رأس المال الفكري، ويضيف النموذج مكونات جديدة، أهمها متغيرات الابتكار والتعلم وتحسين نشاطات الأعمال وعلاقات الزبائن، وتكوين القيمة في ضوء المؤشرات المالية وغير المالية، بالإضافة لهذا النموذج يقدم رؤية شاملة للوضع الحالي للمؤسسة وذلك من حيث ما تضيفه نشاطاتها من قيمة ملموسة وغير ملموسة ضمن سياق عملية تكوين القيمة.²

يحاول النموذج أيضاً الربط بين عملية قياس رأس المال الفكري ورسالة المؤسسة واستراتيجيتها وذلك من خلال ترجمة الرؤية والاستراتيجية إلى مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء ويحاول النموذج تحقيق التوازن ما بين القياس وتقويم المتغيرات الخارجية المؤثرة المرتبطة بأصحاب المصلحة والزبائن وقياس المتغيرات الداخلية ذات العلاقة بنشاطات الأعمال الجوهرية.

❖ نموذج سفبي "Sveiby"

يعرف هذا النموذج أيضاً بمراقبة الأصول غير الملموسة، وقد طوره "كارل سفبي" (1997، 1998، 2001) عندما كان يعمل مديراً مالياً في واحدة من أكبر الشركات، ويقوم على مفهوم مقابلة الأصول الملموسة بالأصول غير الملموسة لاستخراج القيمة السوقية للمؤسسة، وحسب هذا النموذج تتكون الأصول غير الملموسة من ثلاث مكونات أساسية هي: الجدارة الجوهرية، الهيكل الخارجي، الهيكل الداخلي، ويتم قياس هذه المكونات الثلاث في ضوء أربعة مؤشرات أساسية (النمو، الابتكار، الكفاءة، الاستقرار)، كما يتم قياس القيمة الدفترية الصافية للأصول الملموسة في ضوء هذه المؤشرات أيضاً، وهذا النموذج يعتبر عنصر

¹ - نفسية منصورى وسمة فرحي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

² - سعد غالب ياسين، نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، العدد 124، الإمارات، 2007، ص 65.

الجدارة الجوهرية للأفراد (مقدرات الموارد البشرية) العنصر الأهم فيه، وهو المورد الاستراتيجي المؤثر تأثيراً مباشراً في تشكيل الأصول الأخرى وفي إنتاج قيمتها.¹

إن نماذج القياس المذكورة أعلاه تعد أهم وأشهر نماذج قياس رأس المال الفكري في ظل العدد الكبير من نماذج القياس التي أوجدها باحثون كثر في بيئات مختلفة وبتباين في طبيعة المقاييس بين ما هو وصفي وما هو كمي، غير أنه وعلى الرغم من ذلك فإن هذا المجال لا يزال يعتبر الشغل الشاغل للباحثين والمنظرين ومنظمات الأعمال، وقد نشير في هذا الصدد إلى وجوب الإقرار بحقيقة أن منظمات الأعمال الاسكندنافية كانت رائدة إلى الاهتمام بقياس الأصول الفكرية والإفصاح عنها في تقاريرها المالية، وقد كان لذلك بالغ الأثر في تطور مجال القياس بالنسبة لمفهوم رأس المال الفكري.

وعن أهمية هذا النماذج يمكن القول إن نموذج بطاقة الأداء المتوازن من خلال محتواه يعطي لنا بطاقة الأداء المتوازنة التي تعد أداة فعالة لتقييم الأصول الفكرية مثل الابداع والابتكار والمنتجات عالية الجودة، لأنها توفر استراتيجية شاملة لتقييم الأنشطة المتعلقة بتوليد القيمة من خلال الموارد الملموسة والموارد غير الملموسة، وهذا ما يميزها عن أشكال الحاسبة الأخرى، لكن في نفس الوقت هناك ما يعيب عليها أنها غير قادرة على تحديد قيمة مالية للأصول الفكرية بطريقة موضوعية.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في الاستثمار في رأس المال الفكري

تؤكد الدراسات والبحوث على أن هناك مجموعة من العوامل التي تقف وراء تطور رأس المال الفكري، وتقسم هذه العوامل إلى:

1- عوامل خارجية: أن أي مؤسسة تمارس أعمالها وأنشطتها في إطار البيئة الخارجية المحيطة، وهي لا تملك السيطرة على عناصر هذه البيئة، ويرتبط نجاحها بقدرتها على التكيف مع هذه البيئة، والاستجابة لها ومتطلباتها، وأهم العوامل الخارجية التي تترك أثراً ملموساً في رأس المال الفكري:

عولمة الأعمال والمنافسة الدولية والعالمية وهذا الواقع الجديد حقق منافسة شديدة بين المؤسسات، بحيث لا يستطيع البقاء إلا المؤسسات الأكثر فاعلية، كذلك زيادة التطور والتعقيد في حاجات، والتحول من التنافس في السلع والخدمات إلى التنافس المعرفي زاد حدة المنافسة، ما يتطلب استخدام أحدث التكنولوجيات والقدرة على المواجهة.

2- عوامل داخلية: هناك عوامل متعددة داخل المؤسسة تساهم في تطوير رأس المال الفكري ومن هذه العوامل: حدوث اختناقات في فاعلية المؤسسة الذي يتحدد بعوامل كثيرة منها تدفق العمل وتدفق حجم المعلومات، وتتمكن المؤسسة من التغلب على الاختناقات في فاعليتها عن طريق استخدام التكنولوجيات المتقدمة والنظم اللوجستية المتطورة وطاقم عمل أفضل، وتنظيم المهام وتدقيق العمل وغيرها، وهذا يتطلب كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري، كذلك تساهم القدرات التكنولوجية المتطورة في توليد مداخل جديدة ومتعددة في رأس المال الفكري، وأيضاً يعد فهم الوظائف المعرفية من قبل الأفراد في المؤسسة دوراً مهماً في تحقيق فاعلية المؤسسة لتحقيق تنافسياتها.

فعلى منظمات الأعمال التعامل مع عوامل البيئية الداخلية والخارجية، والاستجابة لها ومتطلباتها من خلال استخدام التكنولوجيات المتقدمة، وكذا كفاءة وفاعلية رأس المال الفكري الذي له دور في فاعلية المنظمة لتحقيق تنافسياتها وتميزها.

¹ - Sveiby Karl-Erik, "Methods for Measuring Intangible Assets", 2001, updated 27 April 2010, p05
Available at: : www.sveiby.com/files/pdf/intangiblemethods.pdf. 26/04/2020

حيث أن العوامل البيئية الداخلية يجب أن يتماشى ومتطلبات البيئة الخارجية للمنظمة، ويفسر هذا بالاستجابة والتكيف لمطلباتها من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها الغير ملموسة المتمثلة في رأس المال الفكري بمكوناته، من أجل خلق وتوليد قيمة مضافة التي تكون ميزة تنافسية تحقق لها التميز على المنظمات الأخرى المنافسة، وتضمن تنافسية عالية، وهذا لا يتحقق الا بأن تكون المنظمة مدركة للعوامل الداخلية والخارجية التي من شأنها أن تؤثر على استثماراتها في رأس المال الفكري التي تسعى من خلالها على توليد وتعزيز التنافسية، وتعمل على تجنب التأثير السلبي لها، وتجعل هذه العوامل مساعدة ومحفزة على الاستثمار في رأس المال الفكري الذي يضمن التفوق التنافسي.

المطلب الثالث: العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة

حدد ستيفارت "Stewart" في دراسة له أن الموارد الفكرية تعد أهم موارد المؤسسة، والاستثمار فيها يحقق الأداء الفكري المؤدي الى التفوق التنافسي، ومن خلال تحويل القيمة المتاحة في عقول العاملين، وولاء الزبائن، كما أوضح "Pferffer" أن البيئة التنافسية الجديدة سريعة التغيير، خاصة مع تغير أذواق الزبائن، وتعدد حاجاتهم، تعتبر سببا قويا يدفع المؤسسة الى تحسين أدائها وجودة منتجاتها عن طريق تشجيع الابتكار، وتطوير وظائفها، وتوظيف رأس مالها الفكري، لأنه يلعب دورا محوريا في تعزيز الميزة التنافسية، واستمراريتها، وخلق القيمة، كما بين "Gwan" أن القيمة الأساسية للمؤسسة تتمثل في رأس مالها الفكري، والقدرة على توظيف المعرفة التي بحوزته والعمل على تحويلها الى أداء جيد يحسن من مستوى تنافسيها.¹

وبالتالي يعتبر الاستثمار الفعال لرأس المال الفكري المحدد الرئيسي للتفوق التنافسي، وعليه سنتطرق إلى معرفة الاستثمار في رأس المال الفكري، وعلاقة كل مكون من مكونات رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة.

الفرع الأول: الاستثمار في رأس المال الفكري

يعرف الاستثمار بشكل عام بأنه الموارد المالية التي تخصصها المنظمة لمشروع استثماري مقترح تنفذه خلال فترة زمنية معينة، أي أنه حجز أرصدة حاضرة من أجل الحصول على عائد مستقبلي في صورة وفر أو زيادة في قيمة المال المستثمر، وعموما يعرف الاستثمار في رأس المال الفكري أنه توظيف الأموال من قبل المنظمة بغية الحصول على الموارد الغير ملموسة التي تتمثل في الحصول على الموارد البشرية العالية التخصص في مجال المعرفة، وإعادة التأهيل وتدريب الموارد البشرية وتكوين الخبرات المعرفية، أو بغية الحصول على البيانات والمعلومات وتخزينها وتحديثها واسترجاعها، والرغم من أن الانفاق على البحث والتطوير وخلق الكفاءات والمهارات المعرفية في الحقيقة يولد قيمة ومن المفروض أن يسجل هذا الانفاق كاستثمار، إلا أن بعض المنظمات تعامله كتكلفة، وهذا خلافا لوجهة النظرية الاقتصادية الحديثة التي ترى أن استثمار في الموارد الغير ملموسة يساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المنظمة مستقبلا، وخاصة أن رأس المال الفكري مشروعا استثماريا تسعى المنظمة منه إلى تحقيق نوعين من الأهداف، هي أهداف مادية

¹ - سمالي بحضيه، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/2004، ص.ص 133-134.

متمثلة بالأرباح التي تحققها جراء انخفاض تكاليف الإنتاج وتحسين نوعية المنتج، إضافة إلى الأهداف غير المادية المتمثلة بتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين التي تميزها عن غيرها وتخلق لها تنافسية عالية¹.

وقد أكد Brown 1988 في حديثه عن أهمية استثمار رأس المال الفكري " أن رأس مال الفكري غير مستثمر عملية يمكن تشبيهها بالذهب غير المستخرج"² هذا الوصف لهذه الفئة يجعل من اليسير التأكيد أن تجنبها أي منظمة أو مجتمع من خلال الاهتمام برأس المال الفكري.

وتشير الاحصائيات التالية في العديد من الشركات العالمية القائمة، بوضوح إلى العوائد والمزايا المترتبة على الكفاءة في استثمارات في رأس المال الفكري³:

في عام 2000 حققت شركة IBM أكثر من بليون دولار كعوائد لبراءات الاختراع، أما شركة ميكرو سيستمز الأمريكية لإنتاج الحواسيب، حققت أرباح تزيد على 6 مليار دولار بواسطة 6 إلى 8 موظف فقط يمثلون رؤوس أموال فكرية، وتراوحت قيمة رأس المال الفكري لشركة Microsoft بين 67 إلى 91.6 بليون دولار، وحققت شركة Coca cola أفضل تقييم وتوليد لرأس مالها الفكري، إذ قال "Strasman" الخبير المتخصص بحساب الموجودات غير الملموسة، أن هذه الشركة تبيع الماء والسكر وقليل من الفقاعات، تحقق ثروة عالية عن طريق معرفتها الحميمة في السوق، واسم علاماتها التجارية وعلاقتها مع منافذ التوزيع، وقد حققت شركة جنرال موتورز General Motors مبيعات مقدارها 16.97 مليون سيارة وشاحنة عام 2003 وبفضل اتباع نظام فعال لرأس المال الفكري بهذه الشركة زادت المبيعات بنسبة 20% خلال عام 2004، وقد أدى ذلك إلى زيادة الأرباح بنسبة 24% خلال عام واحد، كما حققت شركة فيدكس Fedex خفض في التكاليف مقداره 6 مليار دولار أمريكي خلال الفترة 2001-2003، وقد أدى ذلك إلى زيادة الأرباح المحققة من 16 مليار دولار إلى 22 مليار دولار أي بنسبة 37.5% ويرى رئيس شركة FedEx Groun، ورئيس شركة FedEx Freight أن السبب في هذه الظاهرة في أعمال الشركة يرجع إلى تزايد حجم الاستثمار في رأس المال الفكري.

وقد وضعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) نموذج للاستثمار اللاملموس يقوم على توجيه الاهتمام نحو بناء الأصول الفكرية، من خلال تحديد مجال الاستثمار وما يؤديه ذلك من بناء قواعد هذه الأصول وتراكمها سواء على مستوى البلد أو المنظمة، مما يؤدي بالضرورة في مرحلة لاحقة إلى قدرات متنامية على انشاء القيمة. وفيما يلي عرض لهذا النموذج:

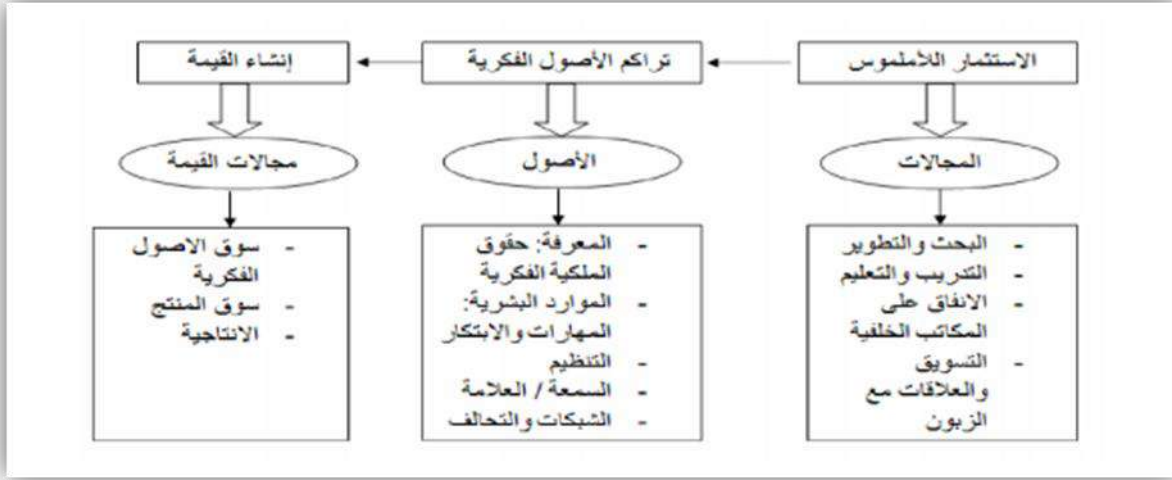
¹ - حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دارا اثراء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008، ص 185.

² - راجع عرابية، حنان بن عوالي، ماهية رأس المال الفكري والاستثمار في رأس المال البشري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال

الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف، الجزائر، 2011، ص 7.

³ -عاشور مزريق واخرون، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر، ص.ص 13-14.

الشكل رقم (1-4): نموذج منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للاستثمار في الالاملموس.



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 271.

حيث يتكون الاستثمار من ثلاث مراحل يبينها الشكل أعلاه، ففي مرحلة الاستثمار الالاملموس لا بد من تخصيص الموارد لمجالات أساسية ومهمة تتمثل في البحث والتطوير (بناء القاعدة العلمية والتكنولوجية)، والتدريب والتعليم (لبناء رأس المال البشري) والانفاق على المكاتب الخلفية أو ما يعرف بمورد العلاقات، بعد ذلك تأتي مرحلة تراكم الأصول الفكرية وهي مرحلة استمرار الاستثمار المتراكمة بما يجعل الأصول المعرفية والتنظيمية والعلاقات في المستوى الذي يميز هذه المنظمة بهذه الأصول (رأس المال الفكري)، وفي مرحلة التي تليها ما يطلق عليها بمرحلة جني الثمار يمكن إنشاء معرفة جديدة في سوق الأصول الفكرية أو ادخال منتجات أو خدمات متميزة يحقق لها قيمة مضافة تعود بفائدة على المنظمة.

والحديث عن الاستثمار في رأس المال الفكري يعني بضرورة أن هناك أوجها للاستثمار في مكوناته كلا على حدا وأن مظاهر هذا الاستثمار تختلف وتنوع بحسب أهدافها ومؤدياتها، فالاستثمار في رأس المال الفكري يعني حتما الاستثمار في صناعته، تنشيطه، المحافظة والاهتمام به، وسنحاول فيما يلي استعراض هذه الأوجه:¹

1) صناعة رأس المال الفكري:

ويعني القدرة لدى المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجلبها للعمل فيها ويتجلى الاستثمار في هذا العنصر من خلال:

- تكاليف البحث عن الخبرات المتقدمة؛
- تكاليف جذب المهارات التقنية للمنظمة؛
- تكاليف تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.

¹ نور الدين، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة – دراسة حالة مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005-2010، مذكرة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013، ص. ص 53-54.

2) تنمية رأس المال الفكري:

أي قدرة المنظمة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد والتعاون في حل المشكلات ويظهر ذلك من خلال:

- تكاليف تعزيز قدرات الأفراد العاملين؛
- تكاليف برامج تنمية العلاقات في مجتمع العمل؛
- تكاليف خلق الأنسجة الفكرية وتمثل بتعاون مجموعة الأفراد على التعلم المشترك ونشره بين مجموع المحترفين.

3) تنشيط رأس المال الفكري:

ويتعلق الأمر بمجموعة الأساليب المستخدمة من قبل المنظمة لإنعاش عملية الابداع والابتكار عند العاملين فيها بشكل مستمر ويتأتى ذلك من خلال:

- تكاليف استخدام طريقة العصف الذهني والأساليب الإبداعية الأخرى للعاملين لإثارة القدرة الإبداعية عندهم لتوليد أكبر عدد ممكن من الأفكار؛
- تكاليف تكوين الجماعات الحماسية والتي تمثل مجموعات نشيطة تحب التحدي والإنجازات العالية في العمل.

4) المحافظة على رأس المال الفكري:

وهي قدرة المنظمة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على انتاج الأفكار الجديدة وتطوير أفكار قديمة تخدم المنظمة ويتمثل ذلك في:

- تكاليف التدريب والتكوين المستمرين؛
- تكاليف التقليل من الاغتراب التنظيمي؛
- تكاليف التحفيز المالي والابتكاري (نظام الحوافز المادي والمعنوي).

5) الاهتمام برأس المال الفكري (خاصة رأس مال العلاقات):

ويعني ذلك مدى اهتمام المنظمة بأراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة وحتى تعديل الموجود منها ويتعلق الأمر ب:

- تكاليف نظام توثيق متطلبات الزبائن؛
- تكاليف تقديم الخدمة للزبائن؛
- تكاليف منح الخدمة الإضافية.

وبالتالي أن أوجه الاستثمار في رأس المال الفكري بمكوناته يعمل على خلق القيمة التي من خلالها تمتلك المنظمة للميزة التنافسية المستدامة والتي بدورها تقودها نحو تحقيق التفوق التنافسي وتعزيز تنافسيتها وهذا ما سنتطرق اليه بالتفصيل في الفروع الأخرى.

الفرع الثاني: علاقة الاستثمار في رأس المال البشري بتحقيق تنافسية المؤسسة

يشير رأس المال البشري الى المعرفة الملتصقة بعقول الأفراد، حيث تعتبر هذه المعرفة بمثابة العنصر الأساسي في أداء أعمال المؤسسات بشكل ناجح، وذلك باعتبارها موردا لخلق الثروة، كما أنها المصدر الأول لرفع أداء وكفاءة المؤسسات وتمكينها من اكتساب تنافسية في محيطها العالمي، حيث أنها تتميز بالتحول إلى مهارات وكفاءات عندما تجسد في نشاطات المؤسسة.

وبالتالي تحاول المؤسسات زيادة كفاءة موردها البشري باستمرار، فتعمل على الاهتمام بتدريبهم وزيادة مستواهم التعليمي، فضلا عن انتهاز أفضل طرق الإدارة للموارد البشرية حتى تحافظ على عليهم، وتزيد من درجة رضاهم وكفاءتهم، فتعمل جاهدة على تقليل معدل دوران العمل لتفادي أسبابه ونتائجه السلبية عليها، وتقوم بكسب رضاهم الدائم لغرض رفع أداها وكفاءتها¹، أيضا تلجأ الى عملية الابتكار التي تعتبر من أهم مقومات دعم ورفع التنافسية الحالية والمستقبلية للمؤسسة في محيطها، حيث أن الابتكار هو الذي يعطي قدرة لمنظمات الأعمال لتعظيم أرباحها الحالية والمستقبلية، ويضمن البقاء، وزيادة الحصة السوقية، تخفيض التكاليف الإنتاجية وتلبية حاجات الزبائن في ظل الضغوط والفرص الفعلية التي تواجهها المنظمات².

نستخلص من هذا أن كيفية الاستثمار في رأس المال البشري تكمن أولا في اختيار الموارد البشرية ذوي القدرات المعرفية، والعمل على التحفيز بالتعلم أي اكتساب مهارات، وقدرات جديدة من خلال التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية، والتعرف على الرصيد المعرفي المخزن لدى الافراد(رأس المال البشري أو المعرفة الكامنة)والعمل على تنميته بالتدريب والتكوين والتوجيه، ومن ثم السعي إلى استخلاص المعرفة الكامنة وتحويلها الى أصول الفكرية(أي الأصول المعلنة ومملوكة للمنظمة) وتحويلها الى ملكية فكرية بتطبيق القانون وحفظ حقوق المنظمة، فهذا يعني تحول رأس المال الفكري إلى قيمة سوقية من خلال الابتكار والابداع وفرق العمل المتميزة التي مصدرها الاولي المورد البشري.

وعليه يمكن القول إن المورد البشري هو بمثابة القوة المحركة لعمل للمنظمة، ويتميز بالقابلية للتطوير والتدريب، التأهيل، التعليم، التحفيز، التكيف مع المؤسسة ومع الفريق، وهو ما يتيح فرصة استغلال معارفه الضمنية والصريحة، قدراته العقلية والابداعية، خبرته، كفاءته، مهارته في حل معضلات العمل وزيادة أداء وكفاءة المنظمة، كما ينبغي توفير المناخ العمل المناسب مع قيم وأخلاقيات العمال حتى يتحصل على أعلى مردودية ويحقق التميز والتنافسية ببيئته.

إلا أن المورد البشري لا يمكنه أن يعمل لوحده، أي بدون دعم تنظيمي يحفظ المعارف والاختراعات المتوصل إليها من الضياع وسوء الاستغلال، فتلجأ المنظمات إلى رأس المال الهيكلية وهو المكون الثاني لرأس المال الفكري والذي يضم كل الوسائل والقوانين التي تحافظ على معارف المورد البشري، وحسن استغلالها لتؤدي دورها في تحقيق أهداف وغايات المنظمة.

الفرع الثالث: علاقة الاستثمار في رأس المال الهيكلي بتحقيق تنافسية المؤسسة

تعتمد الثورة العلمية المعاصرة على المعلومات وكتافة المعارف التكنولوجية، مما يساهم في التقدم في عدة مجالات علمية كالإنترنت، الشبكات والبرمجيات، وضرورة وجود قاعدة بيانات التي تجعل كلها من مختلف العمليات الجارية في المنظمة ميسورة وذات مردودية عالية، وهو ما يمثل رأس المال الهيكلي في المؤسسة.

حيث يعبر أس المال الهيكلي عن المعارف التي تمتلكها المؤسسة والمتواجدة أساسا بأنظمتها لتكنولوجية المعلومات، بملكيتها الفكرية، بثقافتها وبطرق ممارستها لأعمالها ونشاطاتها.

¹ - دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين- دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2017، ص 51.

² - دلال عجالي، مرجع سبق ذكره، ص58.

إذ أن رأس المال الهيكلي يحتل أهمية بالغة في الاحتفاظ بمعارف المؤسسة وإمكانية استمرار استعمالها على مدى فترة تواجد المؤسسة، وذلك من خلال أنظمة تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على تخزين تلك المعارف، كما يعطي مزايا تنافسية دائمة عن طريق حقوق الملكية الفكرية التي تمنح للمؤسسة، فهو الحامي لجهود المورد البشري، كما يعطي القيم ومبادئ العمل ورسالة المؤسسة المرسخة بثقافتها، والتي تعتبر أساس التميز في المحيط التنافسي¹.

كما أنها تعتبر دعامة أساسية لنشاط رأس المال البشري التابع للمؤسسة.

الفرع الرابع: علاقة الاستثمار في رأس المال العلاقات في تحقيق تنافسية المؤسسة

يعكس رأس المال العلاقات مدى قوة العلاقة التي تربط المؤسسة بأطرافها الداخلية والخارجية، ويتمثل هذا الأخير في المعارف التي تكتسبها المؤسسة من علاقاتها، والتي تعمل على تحويلها إلى موارد تستغلها في كسب الأرباح وزيادة قدرتها التنافسية، وتتجلى هذه المعارف في العلاقات المشكّلة مع الزبائن، الموردين، المنافسين، الشركاء، الحكومة، قنوات البيع، قنوات التوزيع، وسمعة المؤسسة.

وبالتالي إن استغلال المعارف الكامنة في مختلف أشكال علاقات المؤسسة تعمل على تفعيل المعارف المكتسبة من رأس المال البشري والهيكلي لها، وتمكنها من كسب قدرة تنافسية عالية في محيطها التنافسي.

ونستطيع القول أن الاستثمار في رأس المال العلاقات هو " قيمة العلاقات التي تقيمها المنظمة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به، عن طريق الاهتمام بمقترحاته، والاستماع إلى الشكاوى المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركتهم في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية².

مما تقدم ذكره ندرک أهمية استثمار المنظمة في بناء رأس مال العلاقات فعال يساهم بشكل واضح في تعزيز أدائها ومنحها مكانة مرموقة في بيئتها الخارجية، ومن أهم الوسائل الحديثة التي تجعل الاستثمار في رأس مال العلاقات وتضطلع المهمة بنجاح، هو امتلاك المنظمة لنظام متكامل لإدارة العلاقة بالزبون (CRM)، وحيازتها على سلسلة امداد (SCM) متينة ترصد كل ما في البيئة الخارجية للمنظمة، وتوظف هذه المعلومات في خدمة العمليات الداخلية للمنظمة، مما يزيد في مخرجاتها، وبالتالي يرفع من أدائها التنافسي في القطاع.

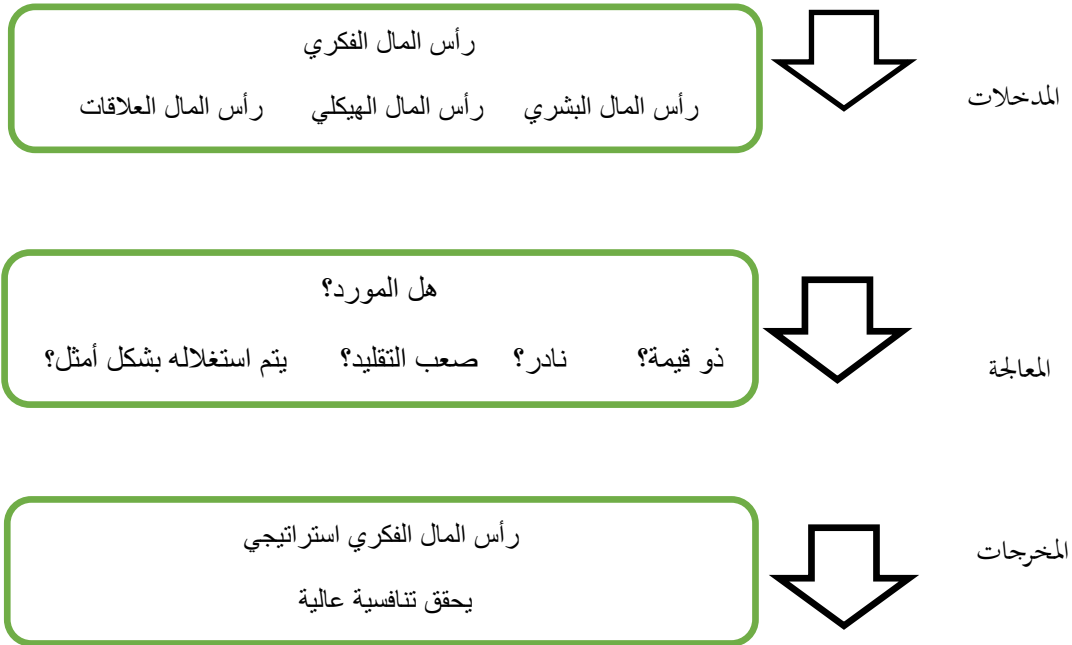
معنى ذلك أن استثمار المؤسسة في رأس مال العلاقات يمكنها بشكل كبير من تسيير علاقاتها بمورديها وزبائنها بشكل أكثر مرونة، دقة، سرعة، وفعالية، ويجنبها الخسائر في المواد الأولية أو المنتجات التامة أو الاختلالات في مواعيد الشراء، التسليم، أو اعداد الطلبات، وبالتالي تحقق معدلات عالية من الأداء الكفؤ والفعال الذي يمنحها ميزة تنافسية مستدامة، ويقنع الشركاء بشكل أكثر في العمل والاستثمار لديها، لتزيد بذلك حجمها ونموها وارتفاع قيمتها السوقية التي تقودها لتعزيز تنافسيها.

¹ - دلال عجالى، مرجع سبق ذكره، ص89.

² - نغم حسين نعمة عبيد، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق، 2000، ص13.

ويمكن تصور العلاقة الكاملة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتحقيق التنافسية على شكل نظام، حسب ما يوضحه الشكل رقم (1-5)، بحيث تكون مكونات رأس المال الفكري هي مدخلات النظام، أما المعالجة التي تتم على هذه المدخلات فتتمثل بتطبيق إطار عمل يتسم ب (القيمة، الندرة، صعوبة التقليد، والاستغلال الأمثل) على مكونات رأس المال الفكري ، أما مخرجات النظام فتتمثل بامتلاك المؤسسة لرأس المال الفكري استراتيجي متميز يشتمل على مكوناته المتميزة من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات، وكنتيجة لامتلاك المؤسسة تلك المكونات المتميزة لرأس المال الفكري ، تتمكن من تحقيق التنافسية المتمثلة بالجودة المتفوقة، الابداع المتفوق، الكفاءة المتفوقة، والاستجابة المتفوقة، التي تسمح لها بالسيطرة والبقاء والاستمرار.

الشكل رقم (1-5) العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على دراسة: مصطفى رجب علي شعبان، مرجع سابق، ص 83.

إن اعتبار رأس المال الفكري كمورد استراتيجي مسؤول عن خلق الميزة التنافسية المستدامة، يتطلب أن يتصف بنفس الخصائص التي تتميز بها بقية الموارد الاستراتيجية وفق منظور المقاربة المبنية على الموارد، وذلك على النحو التالي:

- ✓ أن يكون المورد ثميناً؛
- ✓ أن يتسم بالندرة؛
- ✓ لا يمكن تقليده بسهولة؛
- ✓ لا يمكن إحلال بديل محله.

وأيضاً الدور الفعال الذي اتصف به رأس مال الفكري في تعزيز تنافسية المؤسسة، لا يتأتى بمكون واحد على حدا، وإنما التفاعل والتكامل بين تلك المكونات هما مصدر للقوة وخلق القيمة التي تحقق للمنظمة تنافسياتها.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة

تعتبر الدراسات السابقة من أهم العناصر التي يقول عليها البحث العلمي لأنها تعطيه قيمة ومصداقية للموضوع المراد دراسته لذا وجب علينا التطرق الى حيثيات بعض الدراسات السابقة في هذا المبحث.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

قمنا بجمع العديد من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية وصنفناها الى دراسات (محلية، وأجنبية) وهي مرتبة من (الأحدث الى الأقدم)، ثم تم تحليل هذه الدراسات التي تناولت جوانب الموضوع للوقوف على أهم العناصر متناولة، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي تبنتها، وأهم النتائج التي توصلت اليها، بهدف اثراء الإطار النظري للدراسة، والاستفادة مما توصل اليه الباحثون في هذا المجال، وقد تنوعت هذه الدراسات السابقة من حيث طبيعتها الى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

الفرع الأول: الدراسات السابقة المحلية

❖ دراسة: (الباحثة دلال عجمي-2017) بعنوان: إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين، دراسة ميدانية على المؤسسات التأمين بالجزائر.

أطروحة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي (2016_2017).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير إدارة رأس المال الفكري لمؤسسات التأمين الجزائرية على دعم وتحسين تنافسياتها، حيث انتهجت الدراسة المنهج الوصفي لمعالجة الموضوع، وتمت الدراسة التطبيقية بالاعتماد على توزيع استبيانات تدرس المحاور الأساسية لنموذج إدارة رأس المال الفكري وتأثيره على تنافسياتها على 23 مؤسسة تأمين جزائرية بين العمومية والخاصة والدولية، وقد تمت الإجابة من قبل 15 مؤسسة أي بنسبة تغطية (2%, 65) من مجموع المؤسسات، واستعملت الطرق الإحصائية وبرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS. V.20) للخروج بأهم النتائج:

- مؤسسات التأمين الجزائرية تتوفر على رأس المال الفكري بكل مكوناته (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقات) وتعمل وفق منهج عملي، حيث تقوم بإدارة المعرفة الموجودة في عناصر رأس المال الفكري لخلق القيمة وتستخرجها بإدارة الابتكار ثم تحاول تعظيمها بإدارة الملكية الفكرية، ويتم ذلك بمستوى متوسط وبدون تبني استراتيجيات واضحة ومحددة فيما يخص إدارة الابتكار لاستخراج القيمة وإدارة الملكية الفكرية لتعظيمها، وهو ما ينعكس سلبا على تنافسية هذه المؤسسات؛
- تحقق مؤسسات التأمين الجزائرية مستوى تنافسية مقبولة من خلال أداها لخدماتها وأسعارها المقدمة؛

- توجد علاقة قوية بين إدارة رأس المال الفكري (إدارة المعرفة، إدارة الابتكار، وإدارة الملكية الفكرية) في المؤسسات التأمين الجزائرية وتحسين تنافسيتها.

❖ دراسة: (عبد المطلب بيسار-2017) بعنوان: دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الاعمال، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة.

أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة (2016-2017).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، وباختيار عينة البحث العمدية من فئات العاملين في الإدارة العليا والوسطى وتوزيع استمارات الاستبيان عليها (240موزعة، 181مسترجعة، و141صالحة للدراسة) وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS 20) توصلت الدراسة الى أهم النتائج التالية:

- تعمل المؤسسات الاقتصادية على استقطاب العاملين ذوي المهارات والمعارف المتنوعة مما يزيد كفاءة وفاعلية الاستثمار في رأس المال البشري لديها؛

- تتوفر غالبية المؤسسات على قاعدة البيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها كما تتوفر على أنظمة معلومات تتسم بالحدثة مما يعزز وضعية الاستثمار في رأس المال الهيكلي لديها؛

- تسعى المؤسسات إلى خفض التكاليف وتتميز بدرجة عالية من الاعتمادية والدقة مما يحقق تنافسيتها من خلال الأسعار والجودة؛

- وجود علاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتحقيق الأداء المتميز الذي يسمح بتعزيز تنافسية المؤسسات؛

- تكتسب المؤسسات الاقتصادية مستوى من تنافسية من خلال استثمارها في مكونات رأس المال الفكري.

❖ دراسة: (فرحاتي لويزة-2016) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة حالة شركة الاسمنت عين التوتة باتنة.

أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة (2015_2016).

هدفت هذه الدراسة لتحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات)، وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الابداع، الاستجابة) في شركة الاسمنت عين التوتة، حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة في الواقع وصفا دقيقا، وتم تصميم أداة الاستبيان وتوزيع الاستمارات على عينة مقدار 90اطارا من أصل المجتمع مديري واطارات شركة الاسمنت البالغ عددهم 120اطارا. وبالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي، أظهرت التحليلات عدة نتائج أهمها:

- تمتلك الشركة محل الدراسة مستوى مرتفع للميزة التنافسية وهذا يعود لامتلاكها لرأس المال الفكري متميز لأن الاستثمار في الموارد والكفاءات هو الورقة الراجحة للشركات من أجل تحقيق التنافس والتميز؛

- تكتسب شركة الاسمنت رأس المال الفكري المتميز الذي يساعدها على تحقيق أدائها المتميز؛

- وجود علاقة ارتباطية قوية بين رأس المال الفكري بأبعاده وبين الميزة التنافسية لشركة محل الدراسة.

❖ دراسة: (سحمدي عماد-2013) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة، دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر AT و أراسكوم تليكوم الجزائر OAT.

مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص ادارة الاعمال والتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، الجزائر، (2012-2013).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية من خلال إجراء دراسة مقارنة بين مؤسستي الاتصالات AT و OAT، كونهما المهيمنتين على قطاع الاتصالات في الجزائر، واتبعت الدراسة في هذا المنهج الوصفي، في حين تمثل مجتمع الدراسة في جميع الإطارات والإطارات السامية الذين تتوفر عليهم المؤسستين محل الدراسة، وكانت الاستبانة الأداة الرئيسية للدراسة الميدانية، فتم توزيع 110 استبانة واسترجاع 99 من مؤسسة اتصالات الجزائر AT

وتوزيع 125 استبانة واسترجاع 110 من مؤسسة أراسكوم تليكوم الجزائر OAT ، لتتم بعدها المعالجة التحليلية للبيانات بواسطة برنامج SPSS 21، والخروج بأهم النتائج التالية:

- مستوى رأس المال البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر ضعيف، وهذا راجع إلى ضعف تشاركية المعرفة، تدني الخبرة العملية، كبت وإحباط كل محاولات الابداع والابتكار، في حين كان مستواه في مؤسسة أراسكوم قوي، وهذا راجع لاهتمامها البالغ بالمعرفة وتقاسمها بين موظفيها، كما تقدم حوافز مميزة للعمال لتنشيط هذه العملية، ومستوى العالي للخبرة العملية الذي يتحلى به موظفوها.

- مستوى رأس المال الهيكلي في كلا من مؤسستي اتصالات الجزائر وأراسكوم تليكوم قوي، حيث تتوفر المؤسستين على متطلباته من هيكل تنظيمي مناسب، نظم معلومات وقواعد البيانات حديثة مع السبق الواضح لمؤسسة أراسكوم تليكوم على حساب اتصالات الجزائر؛

- مستوى رأس مال الزبون في كلا من المؤسستي اتصالات الجزائر وأراسكوم تليكوم قوي، حيث تتمتع المؤسسة بعلاقات جيدة مع زبائنها وذلك من خلال العمل على التعرف باستمرار على حاجات ورغبات الزبائن، والسعي الى اكتساب زبائن جدد مع السبق الواضح لمؤسسة أراسكوم تليكوم على حساب اتصالات الجزائر؛

- مستوى قدرة مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة ضعيف، أما في مؤسسة أراسكوم تليكوم مستوى قوي، حيث تقدم أفضل الخدمات بأحسن الأسعار، مواكبة التكنولوجيا الحديثة، قدرة أعلى على الاستجابة لرغبات وتطلعات زبائنها؛

- مستوى قدرة مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق استمرارية ميزة التميز ضعيف، وهذا راجع خاصة إلى الصعوبة التي تواجهها في التوصل إلى تقديم خدمات متميزة لزبائنها، على عكس مؤسسة أراسكوم تليكوم مستوى قوي لكونها تقدم خدمات أكثر تميزا وتقوم على تحديثها بشكل أسرع وبشكل يتماشى ومتطلبات وتطلعات زبائنها المتغيرة باستمرار؛

- هناك تفاوت في الدور الذي يؤديه رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة لصالح مؤسسة أراسكوم تليكوم على حساب اتصالات الجزائر، وهذا راجع للتفوق الواضح لمؤسسة أراسكوم من حيث توفر مختلف مكونات رأس المال الفكري، بالإضافة إلى القدرة الأكبر لدى المؤسسة على تحقيق الاستمرارية في ميزتي التكلفة الأقل والتميز.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

❖ دراسة: (غاية ننا موسى إبراهيم - 2018) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية وأثره على تحسين أداء المنظمة (بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين).

مذكرة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، جامعة النيلين، السودان، 2018. تناولت هذه الدراسة الدور الوسيط للميزة التنافسية في العلاقة بين رأس المال الفكري وتحسين أداء المنظمة، حيث تتمثل مشكلة الدراسة حول معرفة أبعاد تأثير رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات) على أداء المنظمة بشركة شيكان للتأمين بالخرطوم، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليل الذي حاول وصف وتقييم واقع الظاهرة، وتمت الدراسة الميدانية على المجتمع الذي تكونا من العاملين في المستويات الإدارية في الشركة والبالغ عددهم 100 موظف وموظفة، لتشمل العينة على 35 مفردة وزعت عليها استمارات الاستبيان، وتمت المعالجة وتحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS، وخرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- تمتلك الشركة رأس المال الفكري جيد ويظهر ذلك من خلال المعرفة التامة لموظفي الشركة عن الخدمات التأمينية التي تقدمها، وكذا وجود لهيل التنظيمي واضح ونظم معلومات وقواعد بيانات تمتاز بتطورها ومواكبتها بكل ما هو جديد بما يساعدها في أداء أعمالها بشكل متميز؛
- تسعى الشركة إلى اكتساب ميزة تنافسية بالعمل على توفير جودة متفوقة، وكفاءة ابداع في الأداء مع سرعة الاستجابة لمواجهة المنافسين؛
- تهتم إدارة الشركة برفع مستوى الأداء بتدريب العاملين لتنمية مهاراتهم وتكوين فرق العمل مميزة لرفع الروح المعنوية لديهم وكذا المشاركة التي تزيد من رضا العاملين،
- وجود علاقة تربط بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (أداء العاملين) بواسطة المتغير الوسيط (الميزة التنافسية).

❖ دراسة: (صابرين عماد عرفات أبو لبدة - 2018) بعنوان: رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس.

مذكرة الماجستير في التنمية المستدامة، تخصص بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) ودورها في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي، التميز البشري، والتميز الخدماتي) لدى جامعة القدس، فانتهجت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من المجتمع المتكون من جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية في جامعة القدس والبالغ عددهم 474 عضو، وتم تطبيق العينة العشوائية، وذلك نظرا لتعدد التخصصات والمستويات الإدارية والأكاديمية، وقد أجريت العمليات الإحصائية اللازمة والتحليلات ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS، والتي أفرزت النتائج التالية:

- أن واقع رأس المال الفكري في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، حيث أن رأس المال البشري يسهم بدرجة أكبر لدى الجامعة، يليه رأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات؛

- أن مستوى التميز في جامعة القدس جاء بدرجة متوسطة، حيث أن التميز القيادي يسهم بدرجة أكبر في التميز المؤسسي لدى الجامعة يليه التميز البشري قم التميز الخدماتي؛
- تبين وجود علاقة طردية بين رأس المال الفكري بأبعاده والتميز المؤسسي لدى جامعة القدس الذي من شأنه أن يرفع الموقع التنافسي للجامعة من خلال التميز في الأداء.

❖ دراسة: (ميخائيل اجيلسكي_2018) بعنوان:

The role of intellectual capital in building acompetitive advautage for companies from the Baltic sea Region in the Transport, shippingn and logistic industry (TSL).

مقال منشور في شبكة SHS للمؤتمرات 57، جامعة غدينيا البحرية، كلية ريادة الأعمال وعلوم الجودة، مorskا، بولندا، سنة 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري في بناء الميزة التنافسية في الشركات بمنطقة بحر البلطيق في النقل والشحن والصناعة اللوجيستية (TSL) في ظل اقتصاد متغير، بالإضافة إلى ذلك محاولة تقييم حقائق إدارة رأس المال الفكري في الشركات البولندية وتحديد ظروف المصاحبة لهذه العملية، حيث صممت الدراسة كمشح عام للمعايير التي وصفت الاختبار المقابلات الفردية مع ممثلي مجالس إدارة الشركات (100 شركة من BSR من قطاع TSL)، والمدريون على مستويات مختلفة (300 موظف)، فقام الباحث باستخدام عينات هادفة وعشوائية على أساس معلومات على الشركات من قطاع TSL المدرجة في البيانات الإحصائية BSR لعام 2015، فتم تصميم استبيان عام قياسي للظاهرة، وارساله الى العينات المستهدفة، جمعه، وتحليله ليعطي في نهاية جملة من النتائج أهمها:

- أن 63 شركة فقط من بين الشركات المدروسة استخدمت مفهوم إدارة رأس المال الفكري؛
- لا يقتصر مفهوم رأس المال الفكري على حجم المؤسسات، لأن تنفيذ هذا المفهوم وإدارته لا يحتاج إلى نطاق واسع؛
- دور رأس المال الفكري في بناء الميزة التنافسية في الشركات البولندية المستهدفة كان بشكل رئيسي في مجالات (رفع الجودة والحفاظ عليها، الخدمات، الاستفادة المثلى من الموظفين).

❖ دراسة: (طارق حسن الناشر واخرون_2017) بعنوان:

Impact of intelctual capital elements on competitive advantge in syrian pharmaceutical companies.

مقال منشور في المجلة الأوروبية للعلوم التكنولوجيا، المجلد 06 رقم 7، مركز الدراسات العليا جامعة ليمكوكوينج، ماليزيا، أكتوبر 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثيرات عناصر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في الشركات الأدوية السورية، حيث قامت هذه الدراسة على العناصر الثلاث لرأس المال الفكري المتعارف عليها (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي)، وبإضافة عنصر جديد ألا وهو (رأس المال الروحي) باعتباره غير ملموس رابع، وتم اختيار قطاع الأدوية بسبب كثافته في الاعتماد على رأس المال الفكري كمصدر رئيسي لأداء الأعمال، وشملت عينة المسح 306 مستجوب من الكادر الإداري من 47 شركة الأدوية في سوريا، حيث استخدمت الدراسة أداة الجيل الثاني "smart PLS" أو ما يعرف بطريقة المربعات الصغرى الجزئية لتحليل البيانات، لتخرج الدراسة بعدها بأهم النتائج التالية:

- اظهر علاقة إيجابية كبيرة بين العناصر الثلاث لرأس المال الفكري والميزة التنافسية في شركات الأدوية السورية؛
 - وجود علاقة ضعيفة جدا تربط بين العنصر الرابع "رأس المال الروحي" والميزة التنافسية في شركات الأدوية السورية؛
 - يتواجد "رأس المال الروحي" عند الأفراد الذين ينتجون ربحا لائقا وضمانا لاستدامة الأعمال، فهو يعني تصرف الأفراد بأمانة ونزاهة وإخلاص وثقة وأخلاق في أداء الأعمال؛
 - ترتبط الميزة التنافسية في شركات الأدوية السورية بعنصر "رأس المال البشري" كونه الحامل للمعرفة.
- ❖ دراسة: (بهجت صبري مصطفى عطا الله-2017) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية، دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة.

- أطروحة الماجستير في اقتصاديات التنمية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
- هدفت الدراسة التي تحدد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعاده المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الابداع، الاستجابة)
- للصناعة المالية الإسلامية في البنوك الإسلامية لقطاع غزة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والتحليل القياسي بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSS في اختبار الفرضيات، وكذا تصميم الاستبانة وتطبيقها على مجتمع الدراسة المتكون من العاملين في الوظائف الإدارية في البنوك الإسلامية، والبالغ عددهم 84 موظف وموظفة، وتم توزيع استبانة على عينة حجمها 65 مفردة، وبعد أظهرت التحليلات عدة نتائج أهمها:
- تسهم الكفاءات البشرية في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية كونها تتصف بالندرة والتميز مقارنة بالمنافسين الآخرين؛
 - لرأس الهيكلي دور مهم في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية عن طريق تشجيع الابداع والمشاركة لدى الافراد، وتبني نظام معلومات فعال وهيكل تنظيمي مناسب؛
 - يسهم رأس مال العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية من خلال إقامة علاقات تفاعلية مع العملاء التي تضمن لها مركز تنافسي مقارنة بالمنافسين؛
 - تسعى الصناعة المالية الإسلامية بقطاع غزة لتحقيق ميزة تنافسية من خلال أبعاد رأس المال الفكري المتميزة.
- ❖ دراسة: (صالح زكي واخرون _2009) بعنوان:

The relationship between firm intellectual capital and competitive advantage.

مقال منشور في مجلة الإدارة الاستراتيجية العالمية، الاصدار 03 رقم 02، معهد جيزي للتكنولوجيا، يونيو 2009.

- حاولت هذه الدراسة اقتراح نموذج نظري في العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق الميزة التنافسية في المنظمات المعرفية، وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي وهو "هل يوفر رأس المال الفكري تحقيق ميزة التنافسية المستدامة في السوق التنافسية العالمية اليوم"، فعمدت على استكشاف رأس المال الفكري بدلا من الاصول الملموسة التقليدية (الاراضي، المنشآت، القوى العاملة، ورأس المال المادي)، كعامل في خلق الميزة التنافسية للمنظمات في الأسواق المضطربة، وأيضا عملت على استكشاف علاقة واتصال رأس المال الفكري والميزة التنافسية كمؤشر على الادارة الاستراتيجية الناجحة، فلجأ صاحب الدراسة إلى تطبيق طريقة المسح على الصناعيين لمجموعة عينات المختارة، وتكونت الدراسة المتعلقة بالدعم الاحصائي من مرحلتين لتصميم البحث، المرحلة

الأولى على تحديد المقاييس المتوافقة مع رأس المال الفكري والميزة التنافسية من خلال الدراسات السابقة، والمرحلة الثانية تتكون من استبيانات تهدف إلى جمع البيانات من عينة من مديري المنتجات ومديري المشاريع ومهندسي البحث والتطوير عبر البريد الإلكتروني وباستخدام مقياس سلم ليكارت، لتخرج بعدها الدراسة من خلال التحليل إلى جملة من النتائج أهمها:

- ارتباط وتداخل مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس مال التنظيمي، رأس مال الارتباطات) في تفعيل ونجاح رأس المال الفكري في المنظمات المعرفية؛
- تسعى المنظمات المعرفية إلى خلق ميزة التنافسية من خلال رأس مال الفكري بناء على آراء عينة المسح؛
- وجود تأثير إيجابي بين رأس المال الفكري وتحقيق ميزة التنافسية مستدامة في السوق التنافسية؛
- تعتبر الإدارة الاستراتيجية الناجحة تساهم بشكل فعال في الاستغلال الأمثل في رأس المال الفكري الذي يعمل بدوره في تدعيم الميزة التنافسية مستدامة للمنظمات.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء المحلية أو الأجنبية، حيث سنوضح نقاط التشابه والاختلاف ومدى استفادة الدراسة الحالية من هذه الدراسات.

الفرع الأول: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

على اعتبار أن البحث هو عملية تراكمية، ولكي يكون أي بحث ذا قيمة يجب أن يركز على دراسات سابقة، وأن يكون مختلف في جزئية معينة على هذه الدراسات، وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة من حيث:

الجدول رقم (1-4): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسات في بيئة محلية وعربية وأخرى أجنبية من سنوات (2018/2009).	أبجرت دراستنا الحالية في مؤسسة ENTP ولاية ورقلة الجزائر، سنة (2020/2015).	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة الحجم والنوع حسب الحالة .	ركزنا في دراستنا على عينة مكونة من 68 من إطار المؤسسة محل الدراسة.	من حيث المجتمع والعينة
تنوعت الدراسات بين قطاع العام والخاص (خدمانية، صناعية، إنتاجية، علمية).	كانت الدراسة في قطاع الخدمات البترولية، (قطاع العمومي).	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة عدة متغيرات مختلفة من أهمها رأس المال الفكري، الميزة التنافسية... وغيرها.	تطرقت الدراسة إلى متغيرين ألا وهما: الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة .	من حيث المتغيرات
من أبرز المناهج المتبعة كان المنهج الوصفي التحليلي.	كان المنهج المتبع هو المنهج الوصفي بالإضافة إلى دراسة حالة .	من حيث المنهج المتبع

من حيث أدوات الدراسة	عمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية.	أغلب الأدوات المستعملة كانت الاستبيان والمقابلة والملاحظة .
من حيث معالجة البيانات	برنامج SPSS لتحليل النتائج.	برنامج SPSS وبرنامج تحليل المربعات الصغرى.
من حيث الهدف	معرفة واقع الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة محل الدراسة.	معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية وتنافسية المؤسسة.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

وملخصا لما قد سبق يتضح لنا التالي:

- أن معظم الدراسات السابقة هدفت الى توضيح دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، أما الدراسة الحالية فقد ركزت على معرفة أثر رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة؛
- أن الدراسات السابقة استخدمت في معظمها المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أدوات تلك الدراسات (الاستبانة والمقابلة)، في حين اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي ودراسة الحالة للمعرفة واقع الظاهرة أكثر؛
- أن الدراسات السابقة تباينت العينة الدراسية فيها لكل منها بناء على مجتمع الدراسة، واختلفت أحجام العينات لكل منها حسب الفئة التي استهدفها، حيث كانت العينة المستهدفة في دراستنا تشمل إطارات المؤسسة، في حين شملت الدراسات الأخرى كل من العاملين، الموظفين، الأكاديميين، الاطارات والاطارات السامية؛
- أن الدراسات السابقة اختلفت في ربطها بين متغيرات الدراسة، فقد ربطت رأس المال الفكري مع متغيرات مختلفة منها (الميزة التنافسية، الأداء المتميز، التميز المؤسسي)، في حين كانت دراستنا قد جمعت بين متغيرين رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة؛
- أن الدراسات السابقة تنوعت في استهدافها لقطاع الدراسة بين قطاع العام والخاص وبين المؤسسات صناعية وخدمية، حيث كانت هناك (شركات التأمين، البنوك، مؤسسات اقتصادية، الجامعات، ومؤسسات الاتصالات الخدمية)، في حين استهدفت دراستنا الحالي للقطاع العام للخدمات البترولية؛
- شملت الدراسات السابقة حدود مكانية (محلية وعربية وأجنبية) حيث توزعت بين كل من (أم البواقي، باتنة، المسيلة، والسودان، القدس، فلسطين، بولندا...)، بين فترات الزمنية من 2009_2018. لتكون دراستنا في الفترة 2015_2020 بولاية ورقلة الجزائر.

الفرع الثاني: أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة، إذ أن معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لملائمته مع طبيعة الموضوع؛
- اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في اعتمادها على أدوات الدراسة ألا وهي (الاستبانة) كونها أداة استكشافية تستخدم لجمع البيانات حول موضوع الدراسة وتوفر الكثير من الوقت والجهد والتكاليف وتقلل من التحيز في مثل هكذا مواضيع، وتم أيضا الاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية SPSS لتحليل البيانات والخروج بأهم النتائج.

الفرع الثالث: مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تكمن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في أهم النقاط التي سنتطرق لها وهي كالتالي:

- فتح المجال أمام الطالبة لإدراك أهمية الموضوع، ومدى تأثيره المباشر؛
- إبراز مختلف الجوانب الممكن دراستها في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة؛
- إثراء واعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة؛
- كذلك في اختيار منهج الدراسة والاطلاع على التجارب الحديثة لتلك الدراسات مما مهد الطريق لدراسة الحالية للوصول الى هدفها؛
- الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة، وبالتالي انتقاء ما يتناسب منها مع موضوع الدراسة الحالية لبناء أدواتها المتمثلة في الاستبانة؛
- ساهمت بمجمول الدراسات السابقة وبشكل كبير في اعداد الاستبيان؛
- ساهمت في تحديد الأبعاد الأساسية التي تتلاءم مع متغيرات المعتمدة؛
- المساعدة في تفسير وتحليل نتائج الدراسة الحالية؛
- الاستفادة من النتائج وتوصيات الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والاقتراحات لدراسة الحالية.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية

تتميز هذه الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة على المستوى المحلي من حيث تناولها لقطاع مهم ألا وهو قطاع الخروقات (الخدمات البترولية)، والذي يعتبر قطاع حساس جدا خاصة في الجزائر، بالإضافة الى سرية المعلومات فيه مما يشكل تحديا كبير، أيضا تميزت في كون مؤسسة ENTP محل الدراسة تابعة لمؤسسة سوناطراك والتي تمثل عصب النشاط الاقتصادي الجزائري، وذلك سواء من حيث استثماراتها أو أرباحها ومداخيلها التي تتحدد أساسا حسب وضعية السلعة البترولية في السوق العالمية، فتعد هذه المؤسسة من بين المؤسسات الرائدة في نشاط الخدمات البترولية في الجزائر، ومن أكثر المؤسسات التي تشده منافسة عالية محلية وأجنبية، تميزت أيضا في أنها الدراسة الأولى من نوعها والتي تجمع وتكشف العلاقة بين المتغيرين (الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة) على المستوى المحلي (على حد علم الطالبة) والتي تهدف الى توضيح الأثر بينهما، بالإضافة تميزت دراستنا بدراسة أرض الواقع وإعطاء تصور له من أجل تعزيز التنافسية في المؤسسات البترولية، وتفعيل الاستثمار في رأس المال الفكري، وكذلك كونها دراسة استكشافية اعتمدت المنهج الوصفي للبيانات، التي تم جمعها من المبحوثين من خلال الاستبانة، ثم تم تحليلها اعتمادا على جملة من الأساليب والأدوات الإحصائية للوصول الى استنتاجات تخدم أهداف الدراسة، وفي الظروف استثنائية.

خلاصة:

تناولنا في ثنايا هذا الفصل أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بتنافسية المؤسسة من خلال استعراض أهم تعريفات التنافسية ومختلف مستوياتها، وكذا أهميتها وأهدافها الرامية، لنتقل بعد ذلك إلى أهم أبعاد وأنواع ومؤشرات التنافسية المتعارف عليها، ثم عرضنا العوامل المؤثرة عليها والتي يدخل فيها أوضاع عوامل الإنتاج المتضمنة لرأس المال الفكري، وعلى هذا الأساس تم التطرق بعدها إلى كل من مفهوم رأس المال الفكري وخصائصه في المؤسسة، مع إبراز أهميته وأدواره الدفاعية والهجومية، وكذا إعطاء شرح مفصل إلى كل مكونات رأس المال الفكري المتمثلة في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات، لنعرج بعدها إلى أهمية قياس هذا المورد الفكري في المؤسسة بالتطرق إلى بعض طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري في المؤسسة، وأيضا إلى العوامل المؤثرة عليه، لنصل إلى استخلاص العلاقة التي تربط بين الاستثمار في رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث وتحقيق تنافسية المؤسسة.

وفي الأخير تم إنهاء الفصل بمجموعة من الدراسات السابقة في موضوع رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة والمتغيرات المرتبطة بها، والتي توصلت إلى مجموعة من النتائج تعكس في مجملها أهمية وجود رأس المال الفكري المتميز في المؤسسة الذي يعمل على دعم وتحقيق التفوق التنافسي لها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لواقع الاستثمار في رأس المال
الفكري وأثره في تحقيق تنافسية مؤسسة

ENTP-حاسي مسعود-ورقلة.

تمهيد

تعتبر مرحلة الدراسة الميدانية من أهم المراحل، ذلك لأنها تكمل المعلومات الواردة في الإطار النظري وتعمل على تأكيدها أو نفيها على أرض الواقع، وهي بذلك تنقل مشكلة البحث من الميدان النظري الى الميدان التطبيقي، فبعد أن تطرقنا في الفصل السابق الى موضوعي الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة والعلاقة بينها، سنتطرق في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية والتي سيتم من خلالها معرفة أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة على مؤسسة محل الدراسة.

لذا فإننا سنتناول في هذا الفصل مبحثين اثنين، تم تخصيص الأول منها لمعرفة الإجراءات الميدانية للدراسة من خلال تطرق الى معرفة مجتمع وعينة الدراسة، ومتغيرات الدراسة، وأهم الأدوات التي تم استخدامها لجمع البيانات، كذا توضيح كيفية بناء الاستبيان الموجه لعينة الدراسة بالمؤسسة مستهدفة، في حين تناول المبحث الثاني عرضا لنتائج الاستبيان وتحليلها ومناقشتها والخروج بأهم استنتاجات الدراسة، وهما كالآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة**المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة**

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

سنتناول في هذا المبحث، الذي يعتبر مدخلا للدراسة الميدانية، عرض الطرق والأساليب المستخدمة في الدراسة، المتمثلة في مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة الى إعطاء نبذة عن المؤسسة محل الدراسة، وتوضيح كل من المنهج والأدوات المستخدمة بها.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنحاول خلال هذا المطلب بيان كيف قمنا بمجريات جمع البيانات واختيار مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن الإشكالية المطروحة، يجب اختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الباحث للوصول الى الغاية التي بني من أجلها البحث، ونظرا لطبيعة موضوع هذه المذكرة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة، وهو ما يتلاءم مع أغراض الدراسة، لأنه يعتبر الأسلوب الأنسب لدراسة المواضيع الإدارية.

ويعرف هذا المنهج بأنه يعطي وصف وتفسير علمي منظم للظاهرة المدروسة ويجسد الواقع كما هو، حيث يعمل على توفير فرص للحصول على أكبر حصيلة من المعلومات مما يسهل الوصول الى نتائج واضحة وذات مصداقية عالية.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

1. المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي من الجزء النظري للدراسة، اعتمدت الطالبة على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب الالكترونية، المقالات، الاطروحات، والبحوث والدوريات، التي تنوعت بين العربية والأجنبية.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، تم اللجوء الى دراسة الحالة بما في ذلك من (الملاحظة، المقابلة الشخصية، وكذا الاستبيان كأداة أساسية للدراسة).

الفرع الثاني: اختيار مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

ارتأت الطالبة اجراء الدراسة الميدانية لواقع الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة بالتحديد على المؤسسة الوطنية للإشغال في الآبار بحاسي مسعود -ولاية ورقلة، وحثتنا في ذلك هو أن هذه المؤسسة تعتبر مؤسسة اقتصادية تابعة لقطاع المحروقات، حيث يكتسي هذا القطاع أهمية كبيرة كونه قطاعا استراتيجيا يعتمد عليه الاقتصاد الوطني، فهو بمثابة المورد الأساسي للمشاريع التنموية في الجزائر، و أولت دولة الجزائر اهتماما خاصا لهذا القطاع، أيضا تعتبر مؤسسة ENTPE المختارة للدراسة فرع من فروع مؤسسة سوناطراك الأم، وهي الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات (SONATRACH) و التي لها مكانة اقتصادية كبيرة كونها من أهم الشركات البترولية الغازية الدولية، وقاعدة صناعية

ناجحة قابلة للمنافسة ومواجهة التحديات، بعد تفتح الاقتصاد الوطني على السوق الخارجي، والدخول الى اقتصاد السوق وذلك بالإجازات الحالية والتوسعات على الصعيد الوطني والدولي، كذلك تواجد المؤسسة محل الدراسة بمقاطعة حاسي مسعود التي تعد من أهم المقاطعات البترولية، والتي تمتلك أكبر احتياطي للبترول على مستواها واحتياطي متوسط للغاز، كما يتواجد بها العديد من المنشآت الصناعية والشبكات الهامة، كل هذا جعل من المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP مؤسسة ناشطة، وتعمل باستمرار على التسيير الفعال والكفؤ لمواردها من أجل مواجهة المنافسة الشرسة في محيطها.

وفي هذا الصدد سنتطرق الى إعطاء نبذة عن المؤسسة محل الدراسة، من خلال التعريف بها وذكر أهم المهام والنشاطات التي تقوم بها، وتوضيح الهيكل التنظيمية لها.

- نبذة عن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار:

تأسست المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار المعروفة باختصار ENTP بمقتضى المرسوم 81/171 في الفاتح من أوت 1981، عن عملية إعادة هيكلة القطاع الصناعي للمحروقات، وتقسيم سوناطراك إلى عدة مؤسسات، بحث أسندت كل مرحلة من مراحل الاستخراج إلى مؤسسة معينة، فالدراسات الأولية ودراسة طبقات الأرض ومعرفة عمق الخزان النفطي أوكلت إلى المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (ENAGIO)، أما بالنسبة للمرحلة الأكثر أهمية ألا وهي التنقيب والحفر فتتكل بها كل من المؤسسة (ENAFOR) ومؤسسة (ENTP)، بالاستعانة بالمؤسسة (ENSP) التي تعمل على توفير وسائل الحفر.

وقد عرفت مؤسسة ENTP عدة تحولات وتطورات، فبعدما كانت تعرف سابقا قبل إعادة هيكلة المؤسسات بمديرية خدمات الآبار (D-S-P)، تحولت فيما بعد إلى مديرية أشغال الآبار (D-T-P) هذا التحول والتطور امتد حتى إلى توسيع نشاطها بحيث أصبحت من أهم المؤسسات الرائدة في مجال المحروقات¹.

وتعتبر المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار مؤسسة عمومية اقتصادية، وشركة ذات أسهم منذ 21 جانفي 1989 برأسمال يقدر ب 148 000 000 دج، وهي مؤسسة وطنية مختصة في تنفيذ عمليات الحفر الاستكشافي و تطوير حقول المحروقات السائلة والغازية وأيضا الصيانة وبشكل ثانوي انجاز آبار الري العميقة، وتعمل أساسا بصفة مقاول الحفر في الجزائر، فمنذ تأسيسها قامت بحفر 1827 بئر وصيانة 3070 بئر آخر، وللإشارة فان المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP أصبحت عضوا في الجمعية الدولية للمقاولين في مجال الحفر (IADC) منذ 1993.

¹ - بن الحبيب محسن، دور أداء العملية الامدادية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، مذكرة الماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011، ص.ص 66، 67.

الجدول رقم (2-1): البطاقة الفنية للمؤسسة ENTPE.

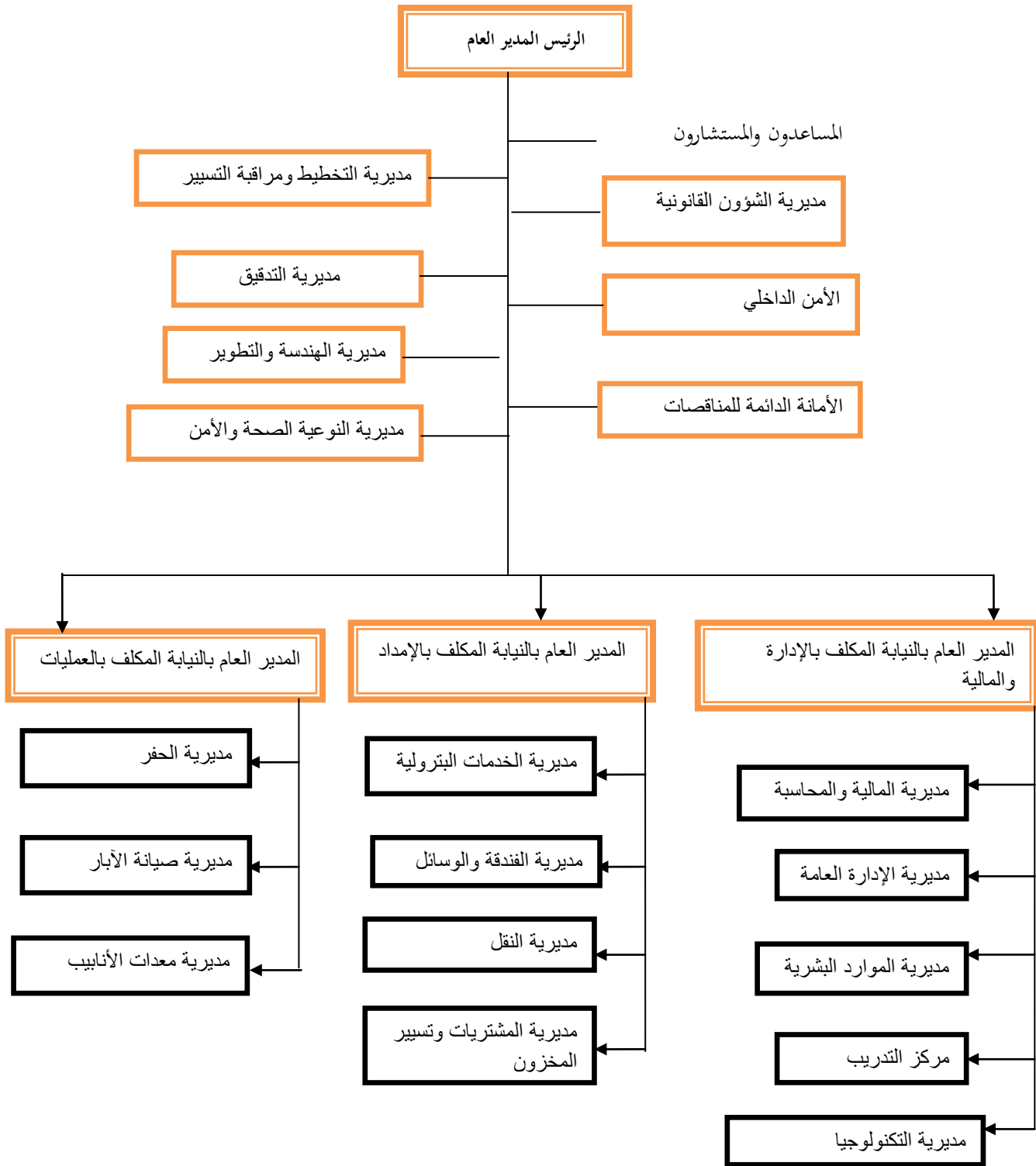
التسمية	المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار
الطبيعة	مؤسسة عمومية اقتصادية
تاريخ التأسيس	1 أوت 1981
الشكل القانوني	شركة ذات أسهم SPA بمقتضى المرسوم التنفيذي 171-81 في 21 جوان 1989
رأس المال	14800000000 دج
عدد العمال	8409 عامل
المساحة	594930 متر مربع
المقر الاجتماعي	القاعدة الصناعية 20 أوت 1955 حاسي مسعود -ورقلة
النشاطات الرئيسية	الحفر وصيانة الآبار البترولية
النشاطات الثانوية	النقل، الفندقية

المصدر: الموقع الإلكتروني للمؤسسة www.ENTP.DZ

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة ENTPE:

قصد مواكبة المؤسسة لتطورات العالمية، والإبقاء على حصصها في السوق والحفاظ على موقعها في كأول مقاول حفر في الجزائر وتحسين أدائها، قامت مؤسسة ENTPE بإعداد مشروع خاص بتنظيم العمل يسمح لها بتكيف هياكلها مع التحولات الحاصلة التي يشهدها سوق الحفر والصيانة، لذا اعتمدت المؤسسة هيكلا تنظيميا كالتالي:

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار.ENTP.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق المؤسسة

من خلال الشكل (1-2) الذي يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار نلاحظ أن هذا الهيكل مشكل حسب المستويات: أنظر الملحق رقم (3).

○ المديرية العامة؛

○ المديرية العامة بالنيابة المكلف بالإدارة والمالية؛

○ المديرية العامة بالنيابة المكلف بالإمداد (اللوجيستيك)؛

○ المديرية العامة بالنيابة المكلف بالعمليات.

و مقسم حسب الوظائف أي (هيكل وظيفي) ، هذا الهيكل لديه القيادة العليا المتمثلة في الرئيس المدير العام، ثم تدرج تحته كل من المديرية التالية:¹

❖ **مديرية التخطيط ومراقبة التسيير:** التي تسهر على دراسة واقتراح الاستراتيجية والوسائل اللازمة، وكذا مراقبة عملية تنفيذ الخطط والبرامج لتحقيق أهداف المؤسسة.

❖ **مديرية التدقيق:** هذه المديرية أنشئت بغرض فحص وتأمين فعالية نظام المراقبة الداخلي.

❖ **مديرية الموارد البشرية:** تعتبر من أهم المديرية على مستوى المؤسسة لما لها من أهمية بالغة ودور فعال لأنها تعتبر كجهاز مسير للطاقة البشرية في المؤسسة، وعلى هذا الأساس فقد خولت لها مجموعة من المهام نذكر منها:

✓ توفير العمال الأساسيين من حيث العدد والمؤهلات لكل هياكل المؤسسة؛

✓ المساهمة في تحديد الاحتياجات التدريبية؛

✓ الاهتمام بمختلف الانشغالات ومشاكل العمال في المؤسسة؛

❖ **مديرية المالية والمحاسبة:** تهتم هذه المديرية بكل جوانب المالية والمحاسبة فهي تقوم ب:

✓ اقتراح التوجه المالي والسياسة المالية؛

✓ متابعة تمويل الاستثمارات ومشاريع المؤسسة؛

وتقوم هذه المديرية بالوظيفتين التاليتين:

المالية (تقوم بجمع الأموال واستغلالها)؛

المحاسبة (تسجيل كل المعلومات المالية).

❖ **مديرية المشتريات وتسيير المخزون:** تشرف هذه المديرية على عملية التموين الخاصة بجميع المشتريات التي تقتنيها المؤسسة، وكذا متابعة وتسيير المخزون، وهذا بالتنسيق مع كل من مديرية الصفقات (الأمانة الدائمة للمناقصات)، ومديرية الشؤون القانونية.

❖ **مديرية الهندسة والتطوير:** من مهامها

✓ الاستعلام المستمر حول الابتكارات التكنولوجية، ومحاولة إدخالها في وحدات وهيكل المؤسسة؛

✓ المشاركة في مفاوضات عقود شراء تجهيزات والوسائل الخاصة وفق ما يتناسب مع المؤسسة.

❖ **مديرية الحفر ومديرية صيانة الآبار:** وهما من أهم المديرية التي تقوم عليها نشاط المؤسسة إذا تتولى كل منهما بالعمليات الحفر والصيانة الآبار البترولية وما يرتبط بهما من أعمال وذلك بالاستعانة بمديرية معدات الأنابيب التي تعمل على تزويد بالمعدات اللازمة للقيام بالعمليات.

❖ **مديرية الفندقية والوسائل:** وهي التي تتكفل بكل من الإطعام والإيواء وتوفير الوسائل لها.

¹ - موقع المؤسسة الإلكتروني www.entp.dz

❖ **مديرية النقل:** تحرص هذه المديرية على نقل العمال بين مختلف القواعد والمخيمات المستقرة والغير المستقر المرتبطة بعمل المؤسسة.

❖ **مديرية الخدمات البترولية:** توفر هذا الأخيرة الخدمات التي تساعد على توفير ما يتناسب مع العمل في قطاع المحروقات.

❖ **مركز التدريب:** يقوم هذا المركز بتدريب وتكوين العمال في المؤسسة.

وعليه نستنتج من العرض الأسبق أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هيكل وظيفي من حيث يقسم الوظائف على المديريات والمصالح والأقسام التي تساعد بدورها في سيرورة النشاط الرئيسي للمؤسسة، وتدعم اتجاهها، وأيضا نلاحظ تدرج السلطة من الأعلى إلى أسفل الهيكل، مع وجود اللامركزية في اتخاذ القرار التي تسهل العمل، والتنسيق مع مختلف المديريات ما يضمن التواصل بينهم من أجل نجاح عمل المؤسسة.

ثانيا: عينة الدراسة

بحسب خصائص مجتمع الدراسة المذكورة سلفا، ومتطلبات طبيعة الموضوع، ومواصفات متغيرات الدراسة، كان لزاما علينا اختيار عينة قصدية من إطارات المتواجدة بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار-ENTP، وذلك بعد القيام بالإجراءات والأساليب العلمية التي حاولنا من خلالها استهداف أكبر عدد من أفراد العينة بهدف الالمام بالظاهرة وحتى تكون النتائج دقيقة، وقد تم توزيع 80 استبياناً، استرجع منها 75 استبيان، مع رفض 7 لأنها لا تستوفي الشروط المطلوبة، والجدول التالي يوضح توزيع استبيانات:

الجدول رقم (2-2): توزيع الاستبيانات في مؤسسة ENTP محل الدراسة

النسب المئوية	العدد	البيان
100%	80	عدد الاستبيانات الموزعة
93.75%	75	عدد الاستبيانات المسترجعة
8.75%	7	عدد الاستبيانات الملغاة
85%	68	عدد الاستبيانات الصالحة لتحليل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج توزيع الاستبيان

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أدوات الدراسة المعتمدة

أولاً: الاستبيان

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع المعلومات على أداة الاستبيان من أجل الوصول الى الحقائق العلمية الصحيحة للمشكلة محل الدراسة.

ويعتبر الاستبيان الوسيلة ملائمة للحصول على بيانات بوقت وجهد أقل نسبياً، كما أنه قد يكون الوسيلة الوحيدة للحصول على بعض المعلومات من مصادرها والتي لا يستطيع الباحث ملاحظتها ولا يملكها الا صاحبها المؤهل قبل غيره للبحث بها.

✓ إعداد وتصميم أداة الاستبيان:

لتغطية متغيرات الدراسة، وبهدف الوصول الى الأهداف المرجوة منها تم اعداد الاستبيان من خلال الخطوات التالية:

1. محاولة الربط بين ما تم عرضه في الجانب النظري من الدراسة وفيما يتعلق بأبعاد متغيرات موضوع الدراسة الحالية؛
2. اعداد استبيان أولي يتضمن مجموعة من الأسئلة أعدتها الطالبة مستندة في ذلك على اطلاعها على عدد من الأدبيات والدراسات السابقة المتاحة والمتعلقة بموضوع الدراسة وبمواضيع قريبة منه؛
3. اجراء اتصالات الكترونية مع مجموعة من الأساتذة بكلية الجامعة للوقوف على أهم الجوانب التي تتضمنها أسئلة الاستبيان والصيغ الأقرب للوصول اليها؛
4. تم تحكيم الاستبيان الكترونياً من خلال عرضه على الأستاذ المشرف ومجموعة الأساتذة بالجامعة في إدارة الأعمال؛
5. عرض الاستبيان على مجموعة من العينة المدروسة قصداً لتحقيق من وضوح الأسئلة للمبحوثين المستهدفين؛

وبعد الحصول على مختلف الآراء والمقترحات والأخذ بها، تم صياغة الصورة النهائية للاستبيان حيث كانت الأسئلة تراعي المستوى وطبيعة ميدان العمل لكيلا يجد المبحوثين صعوبة أو احراج في الإجابة عنها، ولا تستغرق منه وقتاً كبيراً ويكتفي فقط باختيار أحد البدائل الموجودة أما كل سؤال بوضع علامة (X) أمام البديل المناسب لرأيه، وكذلك لتجنب خروج المبحوث عما هو مطلوب منه، ومحاوله التحكم أكثر في تفرغ البيانات وتحليلها.

تضمن الاستبيان مقدمة مختصرة بينت فيها الطالبة التعريف بنفسها والبحث الذي هو بصدد تحضيره ودرجته، والهدف من هذا الاستبيان، كما أشارت الى أهمية مشاركة المبحوثين لاستكمال البحث وسرية المعلومات، وأنها سوف تكون لغرض الدراسة العلمية فقط (أنظر الملحق رقم 1).

كما تضمن الاستبيان أيضاً مجموعة من الأسئلة مجزأة الى قسمين هما:

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على بعض البيانات الشخصية والمعلومات العامة عن المبحوثين من أجل استكمال البيانات الخاصة بالدراسة، والتي توضح خصائص العينة المبحوثة وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الاقدمية في المؤسسة، والمنصب الحالي.

الجزء الثاني: وهو الجزء المخصص لأسئلة الدراسة، ويحتوي على محورين يتضمن كل محور عددا من الأبعاد الخاصة بالمتغيرات، وتحت كل بعد عددا من العبارات المرتبطة بذلك، وهي على النحو التالي:

المحور الأول: الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، وقد اشتمل على 27 عبارة موزعة على ثلاث أبعاد هي:

- رأس المال البشري، وتشير اليه العبارات من 1 إلى 10؛
- رأس المال الهيكلي، وتشير اليه العبارات من 11 إلى 18؛
- رأس مال العلاقات، وتشير اليه العبارات من 19 إلى 27.

المحور الثاني: يحتوي على المتغير التابع المتمثل في تنافسية المؤسسة، وقد اشتمل على 14 عبارة موزعة على أبعاد ضمنية هي:

- الجودة وتشير إليها العبارات من 1 إلى 3؛
- الابداع وتشير إليه العبارات من 4 إلى 5؛
- المرونة وتشير إليها العبارات من 6 إلى 7؛
- الكلفة وتشير إليها العبارات من 8 إلى 10؛
- الاستجابة وتشير إليها العبارات من 11 إلى 14.

وقد قيست درجات هذين المحورين بطريقة واحدة وفقا لأهداف الدراسة بحيث يضع المجيب علامة (X) أمام الخانة التي يراها مناسبة من وجهة نظره حول واقع الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة بمؤسسة ENTP محل الدراسة، وكانت درجات القياس من خمسة مستويات وفقا لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وهي كالتالي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وأعطيا كل تدرج قيمة عددية على التوالي: (1، 2، 3، 4، 5).

الجدول رقم (2-3): مقياس الإجابة لسلم ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص7.

كما تم وضع سلم ترتيبى بالأرقام لكل احتمال أو إجابة من العناصر الموجودة باستخدام المقياس سلم ليكرت الخماسي، وذلك للاستفادة منه فيما بعد عند التحليل، حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى (5-1=4)

ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4) ثم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول 0.8 وهذا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: وليد الفراء، مرجع سابق، ص 7.

ثانياً: **المقابلة:** استكملاً للدراسة، ولبعض جوانب الاستبيان، ولأكثر دقة في البيانات والمعلومات، وللإحاطة الشاملة بكل ما يتعلق بالمؤسسة محل الدراسة، من محيطها الخارجي وبيئتها الداخلية، تم الاعتماد في جمعها على المقابلات الشخصية، هذه الأخير التي كانت في فترة وجيزة جدا وإجراءات صحية معتمدة بسبب ظروف جائحة كورونا، فاقترحت على بعض الموظفين والمسؤولين المتواجدين بالمؤسسة، حيث طرحنا عليهم مجموعة من الأسئلة التي تفيد موضوعنا، بغية التعرف أكثر على واقع الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الابار، لتتوقف بعدها وتتحول إلى مراسلات إلكترونية فقط.

ثالثاً: **الملاحظة:** تم الاعتماد عليها من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة في الأقسام والمصالح الإدارية للمؤسسة .ENTP

رابعاً: **وثائق المؤسسة:** حيث تم الاطلاع على مختلف وثائق الداخلية المعمول بها في المؤسسة والتي لها علاقة بموضوعنا، كما اعتمدنا في دراستنا على تجميع وتحليل المعطيات الواردة في الوثائق المتوفرة لدى المؤسسة، وذلك من أجل الاستفادة منها واستخدامها في دراسة لأجل أن يكون التحليل أكثر دلالة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة قامت الطالبة بتفريغ الاستبيانات الواردة التي بلغ عددها 68 وذلك في جداول لهذا الغرض تمهيدا لإدخالها وتحليلها وفق البرنامج الإحصائي المسمى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الاصدار رقم 21.

وقد استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهي:

1. للتعرف على خصائص أفراد العينة تم استخدام الجداول التكرارية والنسب المئوية؛

2. لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارة أو مجموعة العبارات (المجال) استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛
3. لتحديد صدق وثبات الاستبيان تم استخدام الطرق التالية:
 - معامل الارتباط بيرسون؛
 - معامل ألفا كرونباخ.
4. للتعرف على دلالات الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والاقدمية استخدام اختبار $annova/T.test/ K.deux$ ؛
5. استخدام معامل ((R de peason /R de spearman)) لدراسة الارتباط؛
6. معادلة الانحدار الكلي والبسيط.

الفرع الثالث: إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق الأداء الخارجي (المحكّمين)

لغرض التأكد من مصداقية أداة الدراسة، تم عرض الاستبيان من خلال التواصل الإلكتروني على مجموعة من الأساتذة المحكّمين في الكلية، للتحقق من مدى وضوح ودقة الفقرات المستخدمة لقياس أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة محل الدراسة، وقد تم الأخذ بتوجيهات المحكّمين حول اجراء التعديلات اللازمة، لنحصل في الأخير على استبيان في نسخته كما هو مبين في الملحق رقم (2).

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة ما إذا كان الاستبيان سيعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة معامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، لذلك قمنا بفحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، لأنه يعد أحد أهم طرق قياس الثبات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-5): قيم معامل ألفا كرونباخ

قياس الثبات	
معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
,909	41

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من الجدول السابق نلاحظ أن معامل ألفا كروميخ الإجمالي لفقرات الاستبيان بلغ (90%)، وتعتبر النسبة المحصل عليها جيدة على اعتبار أنها أعلى من النسب المقبولة في دراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية وهي (60%)، وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة لإستوفاء متطلبات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

بعد عرض طريقة الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة فيها، سيخصص هذا المبحث لعرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة من خلال مطلبين، يتناول المطلب الأول عرض نتائج الدراسة الميدانية، بينما يتناول المطلب الثاني مناقشة هذه النتائج.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

بناء على المعلومات المجمعة، نقوم في هذا المطلب بعرض وتحليل أهم النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية للمتغيرات الشخصية للعاملين:

وقصد وصف عينة الدراسة، قمنا بتقسيم العينة حسب الخصائص الشخصية كما هو موضح في الجداول الموالية:

أولاً: الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
85%	58	ذكر
15%	10	أنثى
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

يتبين من الجدول أعلاه أن عدد الذكور في العينة بلغ بتكرار (58) وبنسبة (85%)، بينما بلغ عدد الاناث بتكرار (10) وبنسبة (15%) وهي نسبة جد قليلة مقارنة بنسبة الذكور، والسبب في ذلك يعود الى طبيعة النشاط الذي تزاوله المؤسسة في قطاع المحروقات، وهو قطاع حساس بالنسبة للدولة الجزائرية لذلك حجم الأعمال والأعباء الإدارية كبير، ويتطلب متابعة للأنشطة داخل المؤسسة و أنشطة الحفر وصيانة الآبار على مستوى ورشات العمل البعيدة عن منطقة حاسي مسعود، وهذا النوع من الأعمال يتسم بالصعوبة والضغط مما يتطلب التواجد في المؤسسة في كل الأوقات وهذا ما قد يتطلب العنصر الذكري.

ثانيا: السن: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
10%	7	من 18_30 سنة
87%	59	من 31_40 سنة
3%	2	من 41_52 سنة
0%	0	من 53_64 سنة
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن العينة تتوزع حسب السن كالتالي حيث نجد أن نسبة 87% من أفراد العينة تتوزع أعمارهم في المجال (31_40 سنة) وهي نسبة كبيرة، في حين تبقى المجالات (18_30 سنة) و(41_52 سنة) بنسب متقاربة وهي على التوالي 10% و3%، أما الفئة التي تتراوح أعمارهم بين (53_64 سنة) منعدمة، كل هذا يفسره سياسية المؤسسة المتجهة إلى اقحام عنصر الشباب عبر توظيف الفئة العمالية، لأن لديهم القدرة على تحمل ضغوط ومصاعب العمل وأيضا الاستفادة من تقليل دوران العمل، في حين يعود التراجع للفئة العمرية الأخيرة إلى التقاعد القانوني أو المبكر، أو لإجراءات الحجر خلال فترة الدراسة.

ثالثا: المستوى التعليمي: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	أقل من ثانوي
7%	5	ثانوي
93%	63	جامعي
0%	0	دراسات عليا
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن أغلبية أفراد الدراسة في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار هم ذوي المستوى الجامعي بنسبة 93%، وهذا مؤشر يدل أن المؤسسة محل الدراسة تولي أهمية للمستوى التعليمي في عملية التوظيف، ولأن المناصب الإدارية فيها تقتضي ذلك، حيث تتطلب مستويات تأهيل جامعية خاصة في الاختصاصات التي لها تأثير مباشر على الإنتاج، في حين أن

المستويات الأخرى (أقل من ثانوي، ثانوي، دراسات العليا) جاءت بنسب منخفضة جدا وهذا ما يفسر بانتهاج المؤسسة لسياسة استقطاب الكفاءات.

رابعاً: الأقدمية في المؤسسة: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في المؤسسة

الجدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	2	3%
من 6 إلى 10 سنوات	55	81%
من 11 إلى 15 سنة	11	16%
أكثر من 16 سنة	0	0%
المجموع	68	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر فئة من أفراد العينة تتراوح مدة تواجدهم بالمؤسسة من (6 إلى 10 سنوات)، إذا بلغ عدد تكرارهم 55 إطاراً، وبنسبة مئوية 81%، تليها الفئة من (11 إلى 15 سنة) بنسبة 16%، ومن هنا نجد أن عنصر الأقدمية متوفر بدرجة كبيرة في المؤسسة محل الدراسة، مما يدل على أنها تحافظ على عمالها القدامى وتولي لهم اهتمام بإعطائهم مناصب عليا، لأنهم ملمون بقواعد العمل وبقيم المؤسسة وإجراءاتها، ولهم خبرة، كما أنها تستثمر في طاقاتهم وجهودهم، كذلك فإن مستوى الأجور مرتفع مما يسمح بالحفاظ على العمال مدة أطول، في حين تعود النسبة المنخفضة والمعتمدة للفئات الأخرى إلى عملية استحداث المناصب مع ما يتوافق ومتغيرات العمل.

خامساً: المنصب الحالي: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب

الجدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الحالي

المنصب الحالي	التكرار	النسبة المئوية %
إطار	62	91%
إطار سامي	6	9%
المجموع	68	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على برنامج spss

من خلال المعلومات المعطاة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (91%) من المستجوبين كانوا من العاملين بمنصب إطار، وهذا بحكم أن العينة كانت قصدية لأن هذه الفئة لها مناصب إدارية عليا ولها دراية بالمستوى الاستراتيجي، في حين بلغت نسبة (9%) بمنصب إطار سامي كون عددهم أصلاً قليل جداً في المؤسسة.

الفرع الثاني: الدراسة الإحصائية لمحاور الاستبيان

أولاً: الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول (الاستثمار في رأس المال الفكري):

كانت نتائج استجابات أفراد العينة بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار حول عبارات محور (الاستثمار في رأس المال الفكري) بعد تفرغ معطيات الاستبيان في برنامج SPSS، كما هو موضح في الجداول التالي:

1 _ الدراسة الإحصائية لمتوسط الإجابات والانحراف المعياري حول بعد (رأس المال البشري):

الجدول رقم (2-11): إجابات العاملين حول رأس المال البشري بمؤسسة ENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1	تعمل المؤسسة على استقطاب العاملين ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	4.00	0.000	2	مرتفع
2	تمتلك مؤسستنا عاملين ذوي معرفة عالية بمواصفات العمل.	4.00	0.000	2	مرتفع
3	تناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة إليهم.	4.00	0.000	2	مرتفع
4	نعمل دائماً على الاستفادة من ذوي الخبرات العملية والفنية وتوليهم مكانة خاصة.	4.00	0.000	2	مرتفع
5	يملك العاملون في المؤسسة قدرات إبداعية وحلول مبتكرة تساهم في تطوير العمل.	4.03	0.170	1	مرتفع
6	نركز على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة.	3.96	0.364	3	مرتفع
7	يملك العاملون مهارات متميزة للتعامل مع الحالات الطارئة في العمل.	3.41	0.674	6	مرتفع
8	يشارك العمال ذوي المهارات والكفاءات في صناعة القرار في المؤسسة كل حسب اختصاصه.	3.5	0.496	4	مرتفع
9	نكرس أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين العاملين.	3.44	0.500	5	مرتفع
10	تتم الترقية على أساس المهارات والكفاءات، وليس على أساس الاقدمية فقط.	3.24	0.601	7	متوسط
	المجموع	3.767	1.128	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول رأس المال البشري بلغ (3.767) وبانحراف معياري (1.128)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيمة المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تمتلك رأس مال بشري ذو كفاءة وفعالية، وذلك يعود لإن العاملين يمتلكون قدرات إبداعية ومبتكرة وهذا ما توضحه الفقرة 5 بمتوسط حسابي (4.03) وبانحراف معياري (0.170)، كما يعود لاستقطاب المؤسسة للكفاءات، وتناسب الوظائف مع قدرات العاملين، وامتلاكهم لمعرفة عالية بمواصفات العمل، أيضاً العمل على الاستفادة من

الخبرات الفنية، وهذا ما توضحه كل من الفقرة 1، 2، 3 و 4 بمتوسط (4.00) وبانحراف (0.00)، كما يعود لتبني المؤسسة العمل الجماعي وروح الفريق وهذا ما توضحه الفقرة 9 بمتوسط (3.44) وبانحراف (0.500)، كما يعود لقدرات العاملين لمواجهة الحالات الطارئة بمتوسط (3.41) وبانحراف (0.674)، إلا أن ما يقلل من فعالية رأس المال البشري هو اعتماد المؤسسة الترقية على أساس الأقدمية وهو ما توضحه الفقرة 10 بمتوسط (3.24) وبانحراف (0.601).

وعليه نستنتج من كل ما سبق أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تمتلك رأس مال بشري كفوء وفعال.

2 _ الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول بعد (رأس المال الهيكلي):

الجدول رقم (2-12): إجابات العاملين حول رأس المال الهيكلي بمؤسسة ENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1	تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات تتسم بالحدثة.	4.44	0.608	2	مرتفع
2	لدى المؤسسة كفاءات بشرية متخصصة في مجال أنظمة المعلومات وتقنياتها.	4.59	0.496	1	مرتفع
3	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.	4.38	0.547	3	مرتفع
4	للمؤسسة هيكل تنظيمي مرن يسهل نقل المعلومة واتخاذ القرار بسرعة.	4.00	0.457	5	مرتفع
5	لدينا تفويض واسع للسلطات مما يمكن للعاملين حرية اتخاذ القرارات في مهامهم.	3.15	0.526	7	متوسط
6	تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.	3.04	0.320	8	متوسط
7	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين.	4.03	0.298	4	مرتفع
8	توفر المؤسسة نظام حوافز متنوع يعزز أداء الاعمال لدى العاملين.	3.16	0.371	6	متوسط
	المجموع	3.848	1.913	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول رأس المال الهيكلي بلغ (3.848) وبانحراف معياري (1.913) وهي تقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تمتلك رأس مال هيكلية ذو كفاءة وفعالية، وذلك يعود إلى امتلاكها لكفاءات بشرية متخصصة في مجال أنظمة معلومات وتقنياتها وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط حسابي (4.59) وبانحراف معياري (0.496)، وكذا أنظمة معلومات تتسم بالحدثة وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط حسابي (4.44) وبانحراف معياري (0.608)، وأيضاً

توفرها على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها حسب ما نصت عليه الفقرة 3 بمتوسط حسابي (4.38) وبانحراف معياري (0.547)، وسياساتها التنظيمية في تخصيص ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين وهذا ما توضحه الفقرة 7 بمتوسط حسابي (4.03) وبانحراف معياري (0.298)، وأيضاً هيكل تنظيمي مرن يسهل نقل المعلومة وسرعة اتخاذ القرار وهذا ما توضحه الفقرة 4 بمتوسط (4.00) وبانحراف (0.457)، إلا أن ما يقلل من فعالية رأس المال الهيكلي هو عدم اعتماد المؤسسة على نظام حوافز متنوع يعزز أداء الاعمال لدى العاملين وهو ما توضحه الفقرة 8 بمتوسط (3.16) و بانحراف (0.371)، وكذا التفويض واسع للسلطات مما يمكن للعاملين حرية اتخاذ القرارات في مهامهم وهو ما توضحه الفقرة 5 بمتوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (0.526) وأيضاً عملية المراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر وهذا بحسب ما نصت عليه الفقرة 6 بمتوسط (3.04) وبانحراف (0.320).

من هذا يمكن القول إن المؤسسة محل الدراسة ENTP تولى أهمية بشكل جيد في توفير متطلبات رأس المال الهيكلي ذو كفاءة وفعالية.

3 _ الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول بعد (رأس مال العلاقات):

الجدول رقم (2-13): إجابات العاملين حول رأس مال العلاقات بمؤسسة ENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1	تتمتع المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على العلاقات الطيبة معهم.	4.03	0.170	1	مرتفع
2	لدينا القدرة على تحديد حاجات الزبائن وتفضيلاتهم.	4.03	0.170	1	مرتفع
3	تمنح المؤسسة الزبائن الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من الزبائن.	3.99	0.273	2	مرتفع
4	تتمتع المؤسسة ببناء علاقات طويلة المدى مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم.	3.85	0.605	3	مرتفع
5	لدى المؤسسة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار.	2.74	0.745	7	متوسط
6	لدى المؤسسة علاقات جيدة مع المستثمرين المالكين (المساهمين).	3.06	0.237	6	متوسط
7	لدى المؤسسة علاقات جيدة مع البنوك والدائنين عموماً.	3.72	0.595	5	مرتفع
8	لدى المؤسسة علاقات جيدة مع الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني.	3.82	0.384	4	مرتفع
9	نعمل دائماً على بناء تحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة في القطاع تحقق لنا قيم مضافة.	3.72	0.452	5	مرتفع
	المجموع	3.662	1.165	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق برأس مال العلاقات بلغ (3.662) وبانحراف معياري (1.165)، وأن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت مرتفعة، وتشير قيم الانحراف المعياري الى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تمتلك رأس مال علاقات جيد، وذلك يعود إلى اهتمام المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على العلاقات الطيبة معهم وتحديد حاجات الزبائن وتفضيلاتهم وهذا ما توضحه الفقرة 1، 2، 3 بمتوسط حسابي (4.03) وبانحراف (0.170)، أيضا يعود إلى منح المؤسسة الزبائن الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من الزبائن وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط حسابي (3.99) وبانحراف (0.273)، وكذا الاهتمام ببناء علاقات طويلة المدى مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم وهذا ما توضحه الفقرة 4 بمتوسط (3.85) وبانحراف (0.605)، وكذلك بناء علاقات جيدة مع الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني وهذا ما توضحه الفقرة 8 بمتوسط (3.82) وبانحراف (0.384)، وكسب علاقات جيدة مع البنوك والدائنين عموما، والعمل دائما على بناء تحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة في القطاع تحقق لها قيم مضافة وهذا ما توضحه الفقرة 7، 9 بمتوسط حسابي (3.72) وبانحراف (0.595) و (0.452) على التوالي، إلا أن ما يقلل من فعالية رأس مال العلاقات هو بناء العلاقات مع المستثمرين المالكين (المساهمين) وهذا ما توضحه الفقرة 6 بمتوسط (3.06) وبانحراف (0.237)، وأيضا قاعدة البيانات الخاصة بالموردين وهذا ما توضحه الفقرة 5 بمتوسط (2.74) وبانحراف (0.745).

نستنتج مما سبق أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تمتلك رأس مال علاقات كفوء وفعال.

وعليه فإن متوسط إجابات العاملين حول الاستثمار في رأس المال الفكري تمثلت في:

الجدول رقم (2-14): إجابات العاملين حول الاستثمار في رأس المال الفكري بمؤسسة ENTP

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1	رأس المال البشري	3.767	1.128	2	مرتفع
2	رأس مال الهيكلية	3.848	1.913	1	مرتفع
3	رأس المال العلاقات	3.662	1.165	3	مرتفع
	المجموع	3.759	1.402	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول رأس المال الفكري بلغ (3.759) وبانحراف معياري (1.402)، وهو يقع في المجال الموافق، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تمتلك رأس المال الفكري وتعمل على الاستثمار فيه، وعليه نستنتج أن مؤسسة ENTP تتبنى الاستثمار في رأس المال الفكري وتعمل على تفعيله.

وعليه نثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن " تفعل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار استثمارها في رأس المال الفكري ضمن استراتيجيتها".

نلاحظ من الجدول أعلاه أيضا أن تبنى المؤسسة لرأس المال الفكري يركز بالأساس على رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي (3.848) وبانحراف معياري (1.913)، ثم رأس المال البشري بمتوسط (3.767) وانحراف (1.128)، ثم رأس المال العلاقات بمتوسط (3.662) وانحراف (1.165).

وبالتالي نستنتج أن الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة ENTP يعتمد بالأساس على رأس المال الهيكلي.

وعليه ننفي الفرضية الثالثة التي تنص على أن " يعتبر رأس المال البشري أهم الركائز الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTPT"، ونقبل الفرضية البديلة " يعتبر رأس المال الهيكلي أهم الركائز الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTPT".

ثانيا: الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول (تنافسية المؤسسة):

الجدول رقم (2-15): إجابات العاملين حول بعد (الجودة) بمؤسسة ENTPT

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
الجودة					
1	نعمل على تحسين جودة خدماتنا لتكون الأفضل في السوق.	4.00	0.000	3	مرتفع
2	تستجيب المؤسسة لمواصفات ومعايير الجودة العالمية (ISO) في كافة أنشطتها ومستوياتها.	4.94	0.237	1	مرتفع
3	تقوم المؤسسة باختيار الموردين على أساس الجودة التي يقدمونها.	4.06	0.237	2	مرتفع
	المجموع	4.33	0.158	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق بالجودة بلغ (4.33) وبانحراف معياري (1.158)، وأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت مرتفعة، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTPT تركز في تنافسياتها على الجودة، وذلك يعود إلى استجابة المؤسسة لمواصفات ومعايير الجودة (ISO) في كافة أنشطتها ومستوياتها وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط (4.94) وبانحراف (0.237)، واهتمامها باختيار الموردين على أساس الجودة التي يقدمونها وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط (4.06) وبانحراف (0.237)، والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة لتكون الأفضل في السوق وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط (4.00) وبانحراف (0.000).

وعليه نستنتج أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTPT تعتبر الجودة من ضمن مرتكزات تنافسياتها.

الجدول رقم (2-16): إجابات العاملين حول بعد (الابداع) بمؤسسةENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
الابداع					
1	تعتبر المؤسسة الابداع أولوية استراتيجية لتكون الأفضل في السوق.	4.00	0.299	2	مرتفع
2	تحرص المؤسسة على تطوير وتحسين خدماتها الحالية لتواكب تغيرات وتسبق منافسيها.	4.00	0.000	1	مرتفع
	المجموع	4.00	0.115	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق بالابداع بلغ (4.00) وبانحراف معياري (1.115)، وأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد جاءت مرتفعة، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تركز في تنافسياتها على الإبداع، وذلك يعود إلى حرصها على تطوير وتحسين خدماتها الحالية لتواكب تغيرات وتسبق منافسيها وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط حسابي (4.00) وبانحراف (0.000)، واعتبار المؤسسة الابداع أولوية استراتيجية لتكون الأفضل في السوق وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط حسابي (4.00) وبانحراف (0.299).

وعليه نستنتج أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تقحم عنصر الإبداع ضمن استراتيجياتها لتحقيق تنافسياتها.

الجدول رقم (2-17): إجابات العاملين حول بعد (المرونة) بمؤسسةENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
المرونة					
1	المؤسسة على اطلاع مبكر بكل ما حدث أو سيحدث في السوق من تغيرات.	3.31	0.833	1	متوسط
2	المؤسسة مستعدة لمواجهة أي تحولات مفاجئة في السوق.	2.94	0.485	2	متوسط
	المجموع	3.125	0.659	---	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق بالمرونة بلغ (3.125) وبانحراف معياري (0.659) وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تركز على المرونة بدرجة متوسطة في تحقيق تنافسياتها، وذلك يعود إلى أن المؤسسة محل الدراسة ليست على اطلاع مبكر بكل ما حدث أو سيحدث في السوق من تغيرات وهذا ما توضحه الفقرة 1

بمتوسط (3.31) وبانحراف (0.833)، وأيضاً استعدادها لمواجهة أي تحولات مفاجئة في السوق وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط (2.94) وبانحراف (0.485).

وعليه نستنتج أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP لا تعتمد على المرونة بقوة في تحقيق تنافسياتها.

الجدول رقم (2-18): إجابات العاملين حول بعد (الكلفة) بمؤسسة ENTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
الكلفة					
1	تسعى المؤسسة جاهدة إلى تخفيض تكاليف دون المساس بجودة الخدمات المقدمة.	2.97	0.170	1	متوسط
2	تحرص المؤسسة على ابتكار طرق وأساليب تؤدي إلى تخفيض التكاليف.	2.94	0.237	2	متوسط
3	نحرص ضمن استراتيجياتنا إلى ابداع طرق وأساليب تؤدي إلى تخفيض التكاليف.	2.93	0.263	3	متوسط
	المجموع	2.95	0.223	---	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق بالكلفة بلغ (2.95) وبانحراف معياري (0.223)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تركز على بعد الكلفة بدرجة متوسطة في تحقيق تنافسياتها، وما يقلل من قيمة ذلك يعود إلى أن المؤسسة تسعى جاهدة إلى تخفيض تكاليف دون المساس بجودة الخدمات المقدمة وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط (2.97) وبانحراف (0.170)، وأيضاً حرصها على ابتكار طرق وأساليب تؤدي إلى تخفيض التكاليف وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط (2.94) وبانحراف (0.237)، وكذلك تحرص ضمن استراتيجياتها إلى ابداع طرق وأساليب تؤدي إلى تخفيض التكاليف وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط (2.93) وبانحراف (0.263).

وبالتالي نستنتج أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP لا تقدم عروض بأسعار منخفضة بحكم اعتمادها على الجودة والابداع، وعليه لا تعتمد على الكلفة في تحقيق تنافسياتها.

الجدول رقم (2-19): إجابات العاملين حول بعد (الاستجابة) بمؤسسة ENTTP

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
الاستجابة					
1	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم الطلبات إلى الزبائن باستمرار.	3.97	0.170	2	مرتفع
2	تتميز المؤسسة بسرعة التسليم والخدمات إلى الزبائن مقارنة بالمنافسين.	4.12	0.325	1	مرتفع
3	لدى المؤسسة مخزون احتياطي، وذلك لسرعة الاستجابة للطلبات المحتملة والمفاجئة .	3.88	0.325	3	مرتفع
4	تمتلك المؤسسة التقنيات المتطورة اللازمة لتحقيق التميز في ميدان المنافسة مع المؤسسات الأخرى.	3.63	0.544	4	مرتفع
	المجموع	3.9	0.341	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين لهذا البعد المتعلق بالاستجابة بلغ (3.9) وبانحراف معياري (0.341)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبة الوثوق بقيمة المتوسط الحسابي المكونة لهذا البعد، وهذا يعني أن مؤسسة ENTTP تركز في تنافسيتها على الاستجابة، وذلك يعود إلى تميز المؤسسة بسرعة التسليم والخدمات إلى الزبائن مقارنة بالمنافسين وهذا ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط حسابي (4.12) وبانحراف (0.325)، والتزامها بالمواعيد المحددة عند تسليم الطلبات إلى الزبائن باستمرار وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط حسابي (3.97) وبانحراف (0.170)، وأيضاً امتلاكها لمخزون احتياطي، وذلك لسرعة الاستجابة للطلبات المحتملة والمفاجئة وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط حسابي (3.88) وبانحراف (0.325)، وكذلك لديها التقنيات المتطورة اللازمة لتحقيق التميز في ميدان المنافسة مع المؤسسات الأخرى وهذا ما توضحه الفقرة 4 بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف (0.544).

وبالتالي نستنتج أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTTP تعتمد على سرعة الاستجابة في تحقيق تنافسيتها.

وعليه فإن متوسط إجابات العاملين حول تنافسية المؤسسة تمثلت في:

الجدول رقم (2-20): إجابات العاملين حول تنافسية المؤسسة بمؤسسة ENTP

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الملاحظة
1	الجودة	4.33	0.158	1	مرتفع
2	الإبداع	4.00	0.115	2	مرتفع
3	المرونة	3.125	0.659	4	متوسط
4	الكلفة	2.95	0.223	5	متوسط
5	الاستجابة	3.9	0.341	3	مرتفع
	المجموع	3.692	1.307	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على مخرجات نتائج برنامج spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور المتعلق بتنافسية المؤسسة بلغ (3.692) وبانحراف معياري (1.307)، وأن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت في المجال موافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى نسبية الوثوق بقيم المتوسط الحسابي المكونة لهذا المحور، وهذا يعني أن مؤسسة ENTP تمتلك تنافسية في القطاع، وعليه نستنتج أن المؤسسة الوطنية الأشغال في الآبار ENTP لديها تنافسية عالية في قطاع المحروقات.

نلاحظ من الجدول أعلاه أيضا أن امتلاك المؤسسة لتنافسياتها يتركز بالأساس على الجودة بمتوسط حسابي (4.33) وبانحراف معياري (0.158)، ثم على الإبداع بمتوسط (4.00) وانحراف (0.115)، ثم على الاستجابة بمتوسط (3.9) وانحراف (0.341)، ثم المرونة بمتوسط (3.125) وبانحراف (0.659) ويليهما أخيرا الكلفة بمتوسط (2.95) وبانحراف (0.223).

وبالتالي نستنتج أن مؤسسة ENTP ميزتها التنافسية تتمثل خاصة في الجودة، الإبداع والاستجابة.

وعليه ثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن "تعتبر الجودة من الركائز الأساسية لتنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار في قطاع المحروقات".

الفرع الثالث: دراسة مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة

والذي سوف نعالجه إحصائيا من تحليل العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

1_ اختبار العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة، من خلال الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-21): نتائج تحليل العلاقة بين المتغيرين (معامل الارتباط بيرسون)

الارتباط			
		رأس_المال_الفكري	تنافسية_المؤسسة
رأس_المال_الفكري	Corrélation de Pearson	1	,063
	Sig. (bilatérale)		,611
	N	68	68
تنافسية_المؤسسة	Corrélation de Pearson	,063	1
	Sig. (bilatérale)	,611	
	N	68	68

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد علاقة ارتباط بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.063)، ومستوى الدلالة الإحصائية (sig2-tailed=0.611) وهو أكبر من ($\alpha=0.05$)، بناء عليه يمكن القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة.

وبالتالي نستنتج أن رأس المال الفكري لم يكن له دور في تفعيل تنافسية المؤسسة بشكل واضح وفعال، ذلك لأن التنافسية تساهم في تفعيلها عوامل أخرى في مؤسسة ENTP مرتبطة بواقع محيطها وواقع وطبيعة المؤسسة التي قد يكون تسييرها سياسي أكثر منه اقتصادي وسببه دعم الدولة للمؤسسات الناشطة في قطاع المحروقات.

وعليه نفي الفرضية الرابعة التي نصت على أن "يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP في تدعيم تنافسياتها في قطاع المحروقات"، وقبول الفرضية البديلة "لا يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار ENTP في تدعيم تنافسياتها في قطاع المحروقات".

الفرع الرابع: دراسة تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة

والذي نعالجه إحصائياً بمعامل التفسير(الانحدار) بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة، من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-22): نتائج الارتباط الخطي بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,063^a	,004	-,011	2,67592

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل التحديد يمثل نسبة (R-deux=0.004) وهي نسبة ضئيلة جداً تؤكد النتائج السابقة، حيث أن الاستثمار في رأس مال الفكري يفسر فقط (0.4%) من التغيرات الحاصلة في تنافسية مؤسسة ENTP وهي نسبة غير مفسرة تماماً وتدل على وجود عوامل أخرى أكثر تفسيراً.

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

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,873	1	1,873	,262	,611^b
1 Résidu	472,597	66	7,161		
Total	474,471	67			

a. Variable dépendante : الفكري_المال_رأس

b. Valeurs prédites : (constantes), المؤسسة_تنافسية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة".

الجدول رقم (2-24) نتائج تحليل قيمة معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	94,800	12,930		7,332	,000
المؤسسة_تنافسية	,128	,250	,063	,512	,611

a. Variable dépendante : الفكري_المال_رأس :

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.611$) وهو أكبر من ($\text{sig}=0.05$) وبالتالي النموذج غير دال ولا يمكننا بناء معادلة تفسيرية.

وهو ما يعني أن رأس المال الفكري لا يؤثر في تنافسية مؤسسة ENTP وهو ما يؤكد النتائج السابقة.

وعليه ننفي صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أن "يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري بشكل كبير على تنافسية المؤسسة الوطنية لأشغال في الآبار ENTP"، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن "لا يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري على تنافسية المؤسسة الوطنية لأشغال في الآبار ENTP".

كذلك ننفي الفرضية السادسة التي تنص على أن "أكثر أسس الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية لأشغال في الآبار ENTP تأثير في دعم تنافسياتها هو رأس المال البشري ورأس مال العلاقات".

الفرع الخامس: اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة:أولاً: الجنس

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم (2-25): تحليل التباين الثنائي T-test بين الجنس وتنافسية المؤسسة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.118	1	1.118	.651	.423
Intra-groupes	113.397	66	1.718		
Total	114.515	67			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الجنس بناءً على قيمة Sig وهي (sig=0.423) لتنافسية المؤسسة وهي أكبر من (sig=0.05) ما يعني أنه لا توجد فروقات في تنافسية المؤسسة تعود للجنس.

وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية الجنس في تنافسية المؤسسة، أي أن جميع العاملين سواء كانوا ذكور أو إناث يتفوقون أن تنافسية مؤسسة ENTP تتمثل في الجودة والابداع والاستجابة.

ثانياً: السن

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير السن:

الجدول رقم (2-26): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير السن

ANOVA à 1 facteur					
تنافسية_المؤسسة					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4.481	2	2.240	1.323	.273
Intra-groupes	110.034	65	1.693		
Total	114.515	67			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير السن بناءً على قيمة Sig وهي (sig=0.273) لتنافسية المؤسسة وهي أكبر من (sig=0.05) ما يعني أنه لا توجد فروقات في تنافسية المؤسسة تعود للسن.

وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية السن في تنافسية المؤسسة، أي أن جميع العاملين بكل فئاتهم العمرية يتفوقون أن تنافسية مؤسسة ENTP تتمثل في الجودة، الابداع والاستجابة.

ثالثا: المستوى التعليمي

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2-27): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA à 1 facteur					
تنافسية_المؤسسة					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	33.492	1	33.492	27.283	.000
Intra-groupes	81.022	66	1.228		
Total	114.515	67			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناء على قيمة Sig وهي (sig=0.00) وهي أقل من (sig=0.05) معنى ذلك أن المستوى التعليمي للعامل يؤثر على تنافسية المؤسسة، ويعتبر ذلك منطقيا بسبب النسبة العالية جدا للمستوى التعليمي الجامعي الذي بلغ (93%) لدى أفراد عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن أغلب الوظائف التقنية الأكثر ارتباطا بتحقيق تنافسية المؤسسة ينجزها العاملون (الإطارات) ذو المستوى التعليمي العالي نظرا لمتطلبات هذا المنصب.

وعليه نستنتج أنه يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية المستوى التعليمي في تنافسية المؤسسة، حيث تركز تنافسية المؤسسة في الجودة والابداع والاستجابة أكثر في المستوى الجامعي.

رابعاً: الأقدمية

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير الأقدمية:

الجدول رقم (2-28): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير الأقدمية

ANOVA à 1 facteur					
تنافسية_المؤسسة					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.224	2	.112	.064	.938
Intra-groupes	114.291	65	1.758		
Total	114.515	67			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير الأقدمية بناءً على قيمة Sig وهي (sig=0.938) لتنافسية المؤسسة وهي أكبر من (sig=0.05) ما يعني أن لا توجد فروقات في تنافسية المؤسسة تعود للأقدمية.

وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية الأقدمية في تنافسية المؤسسة، أي أن جميع العاملين في الفئات المختلفة للأقدمية يتفوقون أن تنافسية مؤسسة ENTP تتمثل في الجودة، الابداع والاستجابة.

خامساً: المنصب الحالي

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير المنصب الحالي:

الجدول رقم (2-29): نتيجة تحليل التباين الأحادي بين متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة تبعاً لمتغير المنصب الحالي

ANOVA à 1 facteur					
تنافسية_المؤسسة					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	6.262	1	6.262	3.818	.055
Intra-groupes	108.253	66	1.640		
Total	114.515	67			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه تظهر نتيجة تحليل التباين لمتغير المنصب الحالي بناء على قيمة Sig وهي (sig=0.055) لتنافسية المؤسسة وهي أكبر من (sig=0.05) ما يعني أن لا توجد فروقات في تنافسية المؤسسة تعود للمنصب.

وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية المنصب في تنافسية المؤسسة، أي أن جميع العاملين في المناصب المختلفة يتفقون أن تنافسية مؤسسة ENTP تتمثل في الجودة، الابداع والاستجابة.

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

نحاول خلال هذا المطلب مناقشة نتائجنا التي توصلنا لها في دراستنا لأثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود، حيث تمثلت أهم النتائج التي توصلنا لها فيما يلي:

- ✓ أن مؤسسة ENTP تمتلك رأس مال بشري كفؤ وفعال؛
- ✓ أن مؤسسة ENTP تولي أهمية بشكل جيد في توفير متطلبات رأس المال الهيكلي؛
- ✓ أن مؤسسة محل الدراسة تمتلك رأس مال العلاقات فعال؛
- ✓ تبني المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP الاستثمار في رأس المال الفكري وتعمل على تفعيله؛
- ✓ أن الاستثمار في رأس المال الفكري في مؤسسة ENTP يعتمد بالأساس على رأس المال الهيكلي؛
- ✓ تعتبر مؤسسة ENTP الجودة من ضمن مرتكزات تحقيق تنافسياتها؛
- ✓ تقحم مؤسسة ENTP عنصر الابداع ضمن استراتيجياتها لتحقيق تنافسياتها؛
- ✓ تعتد مؤسسة ENTP بدرجة متوسط على كل من بعد المرونة والكلفة في تحقيق التنافسية؛
- ✓ تعتبر مؤسسة ENTP بعد الاستجابة من ضمن المرتكزات تحقيق تنافسياتها؛
- ✓ أن المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP لديها تنافسية عالية في قطاع المحروقات؛
- ✓ تركز مؤسسة ENTP في ميزتها التنافسية خاصة على الجودة والابداع والاستجابة؛
- ✓ أن الاستثمار في رأس المال الفكري ليس له دور في تفعيل تنافسية مؤسسة ENTP بشكل واضح وفعال؛
- ✓ لا يوجد اختلاف بين العاملين من ناحية (الجنس، السن، المنصب، والاقدمية) في أن تنافسية مؤسسة ENTP تتمثل في الجودة، الابداع والاستجابة على عكس (متغير المستوى التعليمي).

وعليه فإن هذه النتائج التي توصلنا لها تشابهت مع بعض الدراسات واختلفت مع دراسات أخرى، وذلك نظرا للعديد من الظروف والأسباب والتي نذكرها فيما يلي:

1- تبني مؤسسة ENTP للاستثمار في رأس المال الفكري وتعمل على تفعيله.

اتفقت هذه النتيجة مع أغلب نتائج دراسات السابقة وهي دراسة (عبد المطلب بيسار-2017)، (فرحاتي لويظة-2016)، (غاية ننا موسى إبراهيم-2018)، و(صالح زكي-2009) حيث أن المؤسسات عليها أن تمتلك رأس مال فكري متميز، وأن تستثمر فيه، لأنه يعد السلاح الأساسي لمنظمات الأعمال في عالم اليوم المبني على اقتصاد المعرفة، وذلك بسبب أن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء لها، وتخلق القيمة المضافة، كذلك بحكم أن كل المؤسسات محل دراستنا والدراسات السابقة تنشط في سوق تنافسي يحتم عليها التوجه نحو الاستثمار في رأس المال الفكري لتكون في مستوى المنافسة العالمية.

وتختلف مع دراسة (دلال عجالي-2018)، و(صابرين عماد عرفات-2018)، حيث وجدوا أن المؤسسات المدروسة لا تحقق الاستثمار في رأس المال الفكري، لأنها لا تقوم بالعمل على امتلاك أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس مال الهيكلية، ورأس مال العلاقات) بشكل كفؤ وفعال، وهذا ما يعطي نقص في عملية استثمار رأس المال الفكري، كون أن المؤسسات المدروسة تسعى فقط إلى أداء أعمالها بدون خلق القيمة، وأيضا بحكم طبيعة القطاع الذي تنشط فيه هذه المؤسسات فهو ليس حساس جدا للمنافسة.

2- يعتبر رأس المال الهيكلي في مؤسسة ENTP من أهم ركائز الاستثمار في رأس المال الفكري.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بهجت صبري مصطفى عطا الله-2017) في اعتبار أن رأس المال الهيكلي من أهم الركائز لاستثمار في رأس المال الفكري، وهذا لأن الثورة العلمية المعاصرة تعتمد على المعلومات وكثافة المعارف التكنولوجية، مما يساهم في التقدم في عدة مجالات علمية كالشبكات والبرمجيات، وضرورة وجود قاعدة بيانات التي تجعل كلها من مختلف العمليات الجارية في المنظمة ميسورة وذات مردودية عالية، فـرأس المال الهيكلي هو الحامي لجهود موارد البشرية في المؤسسة، وقد تعود هذه النتيجة أيضا لطبيعة القطاع العمومي والثقافة السائدة التي تنشط فيها المؤسسات في حد ذاتها، كونها مؤسسات مالية كبيرة الحجم، ما يحتم عليها الاهتمام برأس المال الهيكلي بدرجة كبيرة لسيرورة الأعمال.

في حين اختلفت دراسة (طارق الناشف-2017) في أن أهم ركائز الاستثمار في رأس المال الفكري متمثل في رأس المال البشري، كون هذا الأخير يمثل حامل للمعرفة، حيث تعتبر هذه المعرفة بمثابة العنصر الأساسي في أداء أعمال المؤسسات بشكل ناجح، وذلك باعتبارها موردا لخلق الثروة، كما أنها المصدر الأول لرفع أداء وكفاءة المؤسسات وتمكينها من اكتساب تنافسية في محيطها العالمي، حيث أنها تتميز بالتحويل إلى مهارات وكفاءات عندما تجسد في نشاطات المؤسسة، وكذلك كون أن هذه المؤسسة تختص في مجال صناعة الأدوية ما يحتم عليها أكثر الاستثمار في رأس المال البشري كون هذا الأخير مصدر للإبداع والابتكار، ويجب أن يمتلك قدرات عالية بحكم أن قطاع صناعة الأدوية حساس جدا.

3- تحقق مؤسسة ENTPTنافسية عالية من خلال (الجودة، الابداع، الاستجابة).

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (غاية ننا موسى إبراهيم-2018)، (ميخائيل اجيلسكي-2018)، حيث أن على المؤسسات السعي نحو تحقيق تنافسية عالية تضمن التفوق والريادة في السوق، وهذا لا يتأتى إلا بامتلاكها لميزة تنافسية تعمل من خلالها على التميز والتفوق على منافسيها، حيث تشبهت النتائج وذلك بحكم شدة المنافسة القائمة ما أجبر المؤسسات بضرورة تبني بعض أبعاد تنافسية المؤسسة (الجودة، الابداع، الاستجابة)، حيث تؤثر الجودة على الخدمات المقدمة للزبائن لتكون الأفضل في السوق، وبعد الابداع ضروري لتطوير وتحسين الخدمات الحالية ومواكبة التغيرات، في حين أن بعد الاستجابة يقوم على سرعة استجابة المؤسسة لمتطلبات الزبائن وهذا ما يحقق رضا وولاء الزبون ويكسب المؤسسة ميزة تنافسية، لأن هذه المؤسسات قائمة على المنافسة العالمية وضرورة وجود الجودة والابداع والاستجابة عناصر أساسية لمواكبة تغيرات والتطورات الحاصلة في ميدان التنافس.

واختلفت دراسة (دلال عجالي-2017)، (سحمادي عماد-2013) مع دراسة الحالية في أن تحقيق الميزة التنافسية التي تضمن مكانة المؤسسة في السوق تكمن في ميزة (التكلفة الأقل) ذلك لأن طبيعة هذه المؤسسات مرتبطة بتقديم خدمات بأسعار تتوافق مع متطلبات الزبائن، وأن دراسة المنافسة فيها كانت محلية على عكس المؤسسة الحالية هي مؤسسة تنافسياتها على المستوى عالمي، لأنها تنافس المؤسسات الأجنبية مما يجبرها بالأساس من أجل البقاء أن تركز على الجودة والابداع.

4- الاستثمار في رأس المال الفكري لدى مؤسسة ENTPT لا يؤثر في تنافسية المؤسسة.

اختلفت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في نتيجة تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري على تنافسية المؤسسة، حيث وجدت الدراسات السابقة وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة، و هذا منطقي كون أن الاستثمار في رأس المال الفكري يساهم في تدعيم تنافسية المؤسسة من أجل تحقيق الريادة بالاستثمار في الموارد اللاملموسة، وتفسر النتيجة التي توصلت لها دراستنا الحالية في أن عدم وجود تأثير بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة يعود بالأساس إلى أنها مؤسسة وطنية ذات طابع استراتيجي سياسي، لذا نبرر عدم مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة لأمر أخرى قد تكون غير موضوعية.

خلاصة:

تضمن هذا الفصل دراسة واقع الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار المتواجدة في منطقة حاسي مسعود، حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستعملة في جمع وتحليل البيانات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية، ووصف المجتمع والعينة المختارة، أما المبحث الثاني فجاء لتوضيح النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل عبارات الاستبيان لتحديد درجة الموافقة عليها للوقوف على مدى توفر متطلبات الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة وهي (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات)، وأثرها في تحقيق تنافسية المؤسسة من خلال الأبعاد التالية (الجودة، الأبداع، المرونة، الكلفة، والاستجابة)، والوقوف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين ودراسة مستوى تأثير كل بعد من أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري على تحقيق تنافسية المؤسسة.

الخاتمة

الخاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة إظهار أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة لدى المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كانت " ما مدى مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP بحاسي مسعود-ورقلة في الرفع من تنافسيتها في قطاع المحروقات"، و الإشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات المصاغة للإحاطة بكل جوانب الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى قسمين قسم النظري الذي تم من خلاله إعطاء المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة وعرض الدراسات السابقة في هذا المجال، أما القسم التطبيقي فقد وضحنا من خلاله الخطوات المنهجية المتبعة بالإضافة الى مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وكذلك طرق المعالجة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وعليه كانت أهم النتائج المتوصل لها كما يلي:

النتائج الميدانية للدراسة: تمثلت في:

- تتبنى مؤسسة ENTP الاستثمار في رأس المال الفكري وتعمل على تفعيله من خلال امتلاكها لإبعاده الثلاث (رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس مال العلاقات) بشكل كفو وفعال؛
- إن الاستثمار في مؤسسة ENTP في رأس المال الفكري يعتمد بالأساس على رأس المال الهيكلي؛
- تتمتع مؤسسة ENTP بتنافسية عالية في قطاع المحروقات؛
- أن المؤسسة محل الدراسة لديها ميزتها التنافسية تتمثل خاصة في الجودة، الابداع، الاستجابة إلا أنها لا تركز بشكل كبير على بعد الكلفة والمرونة التي تعتبر جميعها من أبعاد تنافسية المؤسسة؛
- أن المؤسسة ENTP تعتبر الجودة من أهم مرتكزات تحقيق تنافسيتها في القطاع؛
- لا يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية مؤسسة ENTP؛
- لا يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تدعيم تنافسية المؤسسة لدى مؤسسة ENTP.
- يختلف إدراك العاملين لتنافسية مؤسسة ENTP باختلاف المستوى التعليمي، بينما لا تختلف باختلاف الجنس، السن، المنصب، والاقدمية.

اختبار فرضيات الدراسة: بعد الدراسة توصلنا إلى:

- الفرضية الأولى: تم قبول الفرضية القائلة "تعتبر الجودة من الركائز الأساسية لتنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في قطاع المحروقات" لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام الذي بلغ (4.33) أن درجة الموافقة كانت مرتفعة لدى العاملين حول بعد الجودة؛
- الفرضية الثانية: تم قبول الفرضية التي نصت على أن "تفعل المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP استثمارها في رأس المال الفكري ضمن استراتيجياتها" لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول رأس المال الفكري الذي جاء مرتفع حيث بلغ (3.759)، وهو يقع ضمن المجال موافق؛
- الفرضية الثالثة: تم رفض الفرضية التي نصت على "يعتبر رأس المال البشري أهم ركائز الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP"، لأنه تبين من خلال المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول رأس المال البشري أنه كان بدرجة أقل من رأس المال الهيكلي، حيث بلغ (3.767) مقارنة بالأخر الذي بلغ (3.848)، وعليه تم قبول الفرضية البديلة القائلة "يعتبر رأس المال الهيكلي أهم ركائز الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP"؛
- الفرضية الرابعة: تم رفض الفرضية القائلة "يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في تدعيم تنافسيتها في قطاع المحروقات"، لأنه تبين من خلال نتائج تحليل العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة أن معامل الارتباط بلغ (0.063) وهي نتيجة ضعيفة جدا، لذلك تم قبول الفرضية البديلة "لا يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP في تدعيم تنافسيتها في قطاع المحروقات"؛
- الفرضية الخامسة: تم رفض الفرضية التي نصت على "يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري بشكل كبير في تنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP"، لأنه تبين من خلال نتائج تحليل الارتباط الخطي أن معامل التحديد يمثل نسبة (R-deux=0.004) وهي نسبة ضئيلة جدا، وعليه تم قبول الفرضية البديلة القائلة "لا يؤثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP"؛
- الفرضية السادسة: تم رفض الفرضية التي نصت على أن "أكثر أسس الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP تأثير في دعم تنافسيتها هو رأس المال البشري ورأس مال العلاقات" لأنه تبين من النتائج تحليل الارتباط عدم وجود تأثير أصلا.

- المقترحات:

- على ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات، لإفادة المؤسسة محل الدراسة بالدرجة الأولى، والتي تتمثل في:
- يجب على المؤسسة التركيز على رأس المال البشري ورأس مال العلاقات عند الاستثمار في رأس المال الفكري كونها يساهمان في تفعيله وإعطاء قيمة مضافة؛
 - أن تكون الترقية على أساس المهارات والكفاءات وليس على أساس الاقدمية فقط، للاستفادة من أفكارهم وخبراتهم التي يتمتعون بها وتعزيز روح الانتماء لديهم؛
 - منح تفويض واسع للسلطات مما يمكن للعاملين حرية اتخاذ القرارات في مهامهم لأداء الأعمال بشكل فعال؛
 - يجب على المؤسسة القيام بالمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر لاكتشاف الأخطاء قبل تراكمها ولتطوير بيئة العمل الإداري داخل المؤسسة؛
 - توفير نظام حوافز متنوع يساهم في تعزيز الأداء لدى العاملين؛
 - العمل على امتلاك قاعدة بيانات كاملة حول الموردين والقيام بتحديثها باستمرار؛
 - الحرص على بناء علاقات جيدة مع المستثمرين المالين (المساهمين) لزيادة فاعلية شبكة العلاقات مع المؤسسة؛
 - يجب على مؤسسة ENTP الاطلاع المبكر بكل ما حدث أو سيحدث في السوق من تغيرات لمواجهة أي تحولات مفاجئة في بيئة الأعمال؛
 - السعي نحو ابتكار طرق وأساليب تؤدي إلى تخفيض التكاليف دون المساس بجودة الخدمات المقدمة؛
 - الاهتمام بربط استثمارات في رأس المال الفكري في تدعيم تنافسية المؤسسة في القطاع.

آفاق الدراسة:

حاولنا في هذه الدراسة إبراز أثر الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق تنافسية المؤسسة، ولإثراء هذا الموضوع نقترح البحث فيما يلي:

- العوامل المتحكمة في تنافسية المؤسسة في قطاع المحروقات بالجزائر؛
- أثر استراتيجية المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية؛
- جودة الخدمات وأثرها في تدعيم تنافسية المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

القرآن الكريم.

المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- إبراهيم أنيس، عبد الحلیم منتصر وآخرون، "المعجم الوسيط"، الطبعة الرابعة، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2004.
- 2- توفيق محمد عبد المحسن، بحوث التسويق وتحديات المنافسة الدولية، دار النهضة العربية، الطبعة 1، بيروت، لبنان، 2001.
- 3- الحسن راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 4- حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الاعمال، الطبعة الأولى، دارا اثراء للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008.
- 5- زغدار أحمد، المنافسة، التنافسية والبدائل الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، جامعة الجزائر، الجزائر، 2011.
- 6- ستيوارت توماس، ثروة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر، 2004.
- 7- سعد على الغنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 8- سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 9- عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
- 10- علاء فرحان طالب، أمير الجنابي، إدارة المعرفة: إدارة معرفة الزبون، طبعة 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 11- علي سلمى، إدارة الموارد البشرية لاستراتيجية، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001.
- 12- عمر صخري، مبادئ الاقتصاد الجزئي الوحدوي، طبعة 2001، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.

- 13- فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي: آليات الشركات لتحسين المراكز التنافسية، المكتبة العربية الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 14- نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات: إدارة مالا يقاس، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010.
- 15- نوير طارق (World economic forum)، " دور الحكومة الداعم للتنافسية: حالة مصر"، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، 2002.
- 16- هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري (انطلاقة إدارية معاصرة)، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
- 17- وديع محمد عدنان، محددات القدرة التنافسية للأقطار العربية في الأسواق الدولية "بحوث ومناقشات"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2001.
- 18- وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010.

البحوث الجامعية: (المذكرات والرسائل):

- 1- بن الحبيب محسن، دور أداء العملية الإمدادية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الابر ENTP، مذكرة الماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011.
- 2- بيجت صبري عطاء الله، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للصناعة المالية الإسلامية- دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بعزة، فلسطين، 2017.
- 3- بوخريص خديجة، اليقظة الاستراتيجية ودورها في تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة مؤسسة تكرير السكر رام مستغام، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بن أحمد وهران2، وهران، الجزائر، 2014/2015.
- 4- دربالي سهام، تطوير رأس المال الفكري كمدخل أساسي لبناء المنظمة المتعلمة - دراسة ميدانية على المستشفيات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2018/2019.
- 5- دلال عجالي، إدارة رأس المال الفكري كمدخل لدعم وتحسين تنافسية شركات التأمين- دراسة ميدانية على مؤسسات التأمين بالجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر، 2017.
- 6- دويس محمد الطيب، براءة الاختراع مؤشر لقياس تنافسية المؤسسة والدول -حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2005/2004.
- 7- زلماط مريم، دور رأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة - دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سيدي بلعباس مؤسسة عزوز، مجمع حسناوي، CMA، ENIE، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2017.

- 8- سحمدي عماد، دور رأس المال الفكري في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة-دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر AT وأراسكوم تيلكوم الجزائر OTA، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2013.
- 9- سملاي مجضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004/2003.
- 10- صابرين عماد عرفات أبو لبد، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، مذكرة الماجستير منشورة، جامعة القدس، فلسطين، 2018.
- 11- عبد المطلب بيسار، دور الاستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الأعمال-دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
- 12- عبدوس عبد العزيز، سياحة الانقسام التجاري ودورها في رفع القدرة التنافسية للدول، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2011.
- 13- علة مراد، إدارة المعرفة لبناء وتطوير الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010/2011.
- 14- غاية ننا موسى إبراهيم، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية وأثره على تحسين أداء المنظمة (بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين)، مذكرة ماجستير منشورة، جامعة النيلين، السودان، 2018.
- 15- فرحاتي لويذة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة-دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة، باتنة، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر، 2016.
- 16- مصطفى رجب علي شعبان، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، مذكرة الماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين، 2011.
- 17- نعم حسين نعمة عبيد، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق، 2000.
- 18- نفيسة منصوري وسمرة فرحي، رأس المال المعرفي ودوره في خلق القيمة في المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2016.
- 19- نور الدين، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة - دراسة حالة مؤسسة سوناطراك خلال الفترة 2005- 2010، مذكرة الماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013.

التظاهرات العلمية (المؤتمرات والملتقيات والأيام الدراسية):

1- رابح عرابة، حنان بن عوالي، ماهية رأس المال الفكري والاستثمار في رأس المال البشري، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2011.

2- عاشور مزريق واخرون، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، الجزائر، 2011.

وثائق المؤسسة:

1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP.

2. الشهادات المتحصل عنها من طرف مؤسسة ENTP.

المجلات:

1- سعد العنزي، الرأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين، جامعة العراق، العراق، 2001.

2- سعد غالب ياسين، نظم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري العربي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، العدد 124، الإمارات، 2007.

3- صلاح الدين عواد كريم وآخرون، تنافسية منظمات الأعمال طبقا لدور إدارة المعرفة والتوجه نحو الزبائن-دراسة استطلاعية مقارنة في منظمات الاعمال العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 50، بغداد، 2017.

4- علام عثمان وآخرون، اليات تفعيل الاقتصاد الجزائري على ضوء مؤشرات التنافسية، مجلة رفاهد للدراسات والبحوث والتطوير "المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال (GJEB)"، العدد 4 رقم 01، الأردن، 2018.

5- لطيف عبد الرضا عطية، رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والأثر، دراسة استطلاعية، مجلة جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 03، جامعة القادسية، العراق، 2008.

6- نihal أحمد الجندي، «قياس وتقييم رأس المال الفكري: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة» نموذج مقترح، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 65، جامعة القاهرة، القاهرة، 2005.

القاموس:

1- خليل الجر، المعجم العربي الحديث لاروس، مكتبة لاروس-باريس، فرنسا، 1973.

BOOKS:

- 1- Edevinson & Malon, **Intellectual Capital** : Realizing your Company True Value by Finding Its Hidden Brainpower : Harper Business, New York, 1977.
- 2- Jean – Claude Tarondeau, Christin, **dictionnaire de stratégie d’entreprise**, édition Vuiber, paris, 2001.
- 3- Read. J, **Intellectual Capital, Business Quarterly**, California,1998.
- 4- Stewart. T. A, **Intellectual capital the new weath of organizations business quarterly** New York,1994.

Magazines:

- 1- Hassan Tariq Al-Nashif and others, **Impact of intelctual capital elements on competitive advantge in syrian pharmaceutical companies**, European Journal of Science and Technology, Volume 06 No. 7, Limkokwing University Graduate Center, Malaysia, October 2017.
- 2- Mazlan, I., Study: « **The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capita** », Personnel Review, Vol. (29), N° (4), London, 2000.
- 3- Mikhail Ajelsky, **The role of intellectual capital in building acompetitive advantage for companies from the Baltic sea Region in the Transport, shippingn and logistic industry (TSL)**, SHS Network of Conferences 57th, Gdynia Maritime University, Morska, Poland, 2018.
- 4- Mohamed Ibrahim. A. H. “**Methods of Measuring Intellectual Capital and the Efficiency of Investment It: Advantages & Disadvantages**”, Analytical Comparative Study Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR), Vol 03, Issue 02, Turkey,2017.
- 5- Roos. G, Bainbridge. A, & Jacobsen. K, Study: « **Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool** », Strategy and Leadership, Vol 29, N° 4, London,2001.
- 6- Saleh Zaki and others,**The relationship between firm intellectual capital and competitive advantage**, Journal of Global Strategic Management, Issue 03 No. 02, Gebze Institute of Technology, June 2009.
- 7- Sveiby Karl-Erik, “**Methods for Measuring Intangible Assets**” , 2001, updated 27 April 2010, Available at : www.sveiby.com/files/pdf/intangiblemethods.pdf.

Web sites:

- 1- www.entp.dz موقع الإلكتروني للمؤسسة
- 2- <http://www.dictionary.com/browse/intellect>.
- 3- <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/capital>

الملاحق

الملحق رقم (1): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال :قسم

LMD علوم التسيير

استمارة الاستبيان

سيدي/سيدتي، تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بإعداد الدراسة بعنوان:

ENTP الاستثمار في رأس المال الفكري وأثره في تحقيق تنافسية المؤسسة في

وعليه يسعدني أن أضع بين أيديكم استمارة الاستبيان هذه على أمل أن تسع صدوركم للمشاركة الصادقة من خلال تعاونكم معنا بإبداء آرائكم حول جميع فقرات الاستبيان بكل دقة وموضوعية، مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل أن تعود على الجميع بالنفع والفائدة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستدلون بها سوف تتسم بالسرية التامة، وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

ونشكركم مسبقا على حسن تعاونكم

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى2- السن: من 18-30 سنة 31-40 سنة 41-52 سنة 53-64 سنة 3- المستوى التعليمي: أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا

4- الاقدمية في المؤسسة: أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات

من 11-15 سنة أكثر من 16 سنة

5- المنصب الحالي: إطار إطار سامي

نرجو من سيادتكم قراءة العبارات التالية بتمعن وتحديد درجة موافقتكم عليها من واقع تجربتكم العملية في المؤسسة بوضع العلامة X في الخانة المناسبة.

محاور الاستبانة :الجزء الثاني

درجات سلم القياس					أبعاد رأس المال الفكري وعبارات القياس	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	رأس المال البشري le capital humain	
					تعمل المؤسسة على استقطاب العاملين ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	1
					تمتلك مؤسستنا عاملين ذوي معرفة عالية بمواصفات العمل.	2
					تناسب مؤهلات العاملين مع الوظائف الموكلة إليهم.	3
					نعمل دائما على الاستفادة من ذوي الخبرات العملية والفنية وتوليهم مكانة خاصة.	4
					يتملك العاملين في المؤسسة قدرات إبداعية وحلول مبتكرة تساهم في تطوير العمل.	5
					نركز على التدريب والتطوير المستمر كأساس لاكتساب المهارات العملية المتنوعة.	6
					يتملك العاملين مهارات متميزة للتعامل مع الحالات الطارئة في العمل.	7
					يشارك العمال ذوي المهارات والكفاءات في صناعة القرار في المؤسسة كل حسب اختصاصه.	8
					نكرس أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين العاملين.	9
					تتم الترقية على أساس المهارات والكفاءات، وليس على أساس الاقدمية فقط.	10
					رأس المال الهيكلي le capita organisationnel	
					تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات تتسم بالحدثة.	11
					لدى المؤسسة كفاءات بشرية متخصصة في مجال أنظمة المعلومات وتقنياتها.	12

					تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنشطتها.	13
					للمؤسسة هيكل تنظيمي مرن يسهل نقل المعلومة واتخاذ القرار بسرعة.	14
					لدينا تفويض واسع للسلطات مما يمكن للعاملين حرية اتخاذ القرارات في مهامهم.	15
					تقوم المؤسسة بمراجعة وتقييم العمليات الإدارية بشكل مستمر.	16
					تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تطوير وتدريب العاملين.	17
					توفر المؤسسة نظام حوافز متنوع يعزز أداء الاعمال لدى العاملين.	18
					رأس مال العلاقات le capital relationnel	
					تتمتع المؤسسة بتحقيق رضا وولاء الزبائن والحفاظ على العلاقات الطيبة معهم.	19
					لدينا القدرة على تحديد حاجات الزبائن وتفضيلاتهم.	20
					تمنح المؤسسة الزبائن الدائمين مزايا إضافية عن غيرهم من الزبائن.	21
					تتمتع المؤسسة ببناء علاقات طويلة المدى مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم.	22
					لدى المؤسسة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار.	23
					لدى المؤسسة علاقات جيدة مع المستثمرين الماليين (المساهمين).	24
					لدى المؤسسة علاقات جيدة مع البنوك والدائنين عموما.	25
					لدى المؤسسة علاقات جيدة مع الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني.	26
					نعمل دائما على بناء تحالفات الاستراتيجية مع مؤسسات رائدة في القطاع تحقق لنا قيم مضافة.	27

الرقم	أبعاد تنافسية المؤسسة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الجودة					
1	نعمل على تحسين جودة خدماتنا لتكون الأفضل في السوق.					
2	تستجيب المؤسسة لمواصفات ومعايير الجودة العالمية (ISO) في كافة أنشطتها ومستوياتها.					
3	تقوم المؤسسة باختيار الموردين على أساس الجودة التي يقدمونها.					
	الإبداع					
4	تعتبر المؤسسة الابداع أولوية استراتيجية لتكون الأفضل في السوق.					
5	تحرص المؤسسة على تطوير وتحسين خدماتها الحالية لتواكب تغيرات وتسبق منافسيها.					
	المرونة					
6	المؤسسة على اطلاع مبكر بكل ما حدث أو سيحدث في السوق من تغيرات.					
7	المؤسسة مستعدة لمواجهة أي تحولات مفاجئة في السوق.					
	الكلفة					
8	تسعى المؤسسة جاهدة الى تخفيض تكاليف دون المساس بجودة الخدمات المقدمة.					
9	تحرص المؤسسة على ابتكار طرق وأساليب تؤدي الى تخفيض التكاليف.					
10	نحرص ضمن استراتيجياتنا الى ابداع طرق وأساليب تؤدي الى تخفيض التكاليف.					
	الاستجابة					
11	تلتزم المؤسسة بالمواعيد المحددة عند تسليم الطلبات الى الزبائن باستمرار.					
12	تميز المؤسسة بسرعة تسليم الخدمات الى الزبائن مقارنة بالمنافسين.					
13	لدى المؤسسة مخزون احتياطي، وذلك لسرعة الاستجابة للطلبات المحتملة والمفاجئة					
14	تمتلك المؤسسة التقنيات المتطورة اللازمة لتحقيق التميز في ميدان المنافسة مع المؤسسات الأخرى.					

"ولكم منا جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم معنا"

الملحق رقم (2): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	مناصرية رشيد	أستاذ محاضر أ	دارة أعمال	قاصدي مرباح - ورقلة
02	عراية الحاج	أستاذ محاضر أ	إدارة أعمال	قاصدي مرباح - ورقلة
03	مزهودة نور الدين	رئيس قسم	إدارة أعمال	قاصدي مرباح - ورقلة

الملحق رقم (3): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP

Organigramme

Page 1 sur 1

- A propos
- ERP
- WEBMAIL-ENTP
- DSE-INFOCENTRE

Menu Principal

- Accueil
- En cas de perte de la carte chifa
- Configuration WEBMAIL-ENTP
- SYMANTEC ANTI-VIRUS
- Télécharger Office 2013
- Organigramme D'entreprise
- Moussabaqat No 4 Ramadhan 1439
- Flash Info
- Bulletins d'information
- Carnet/Coïn Famille
- Bourse de l'emploi
- DOCS électronique (FTP)
- Recherche JORADP
- Guides & Formations
- Programme de vol
- Annuaire Téléphonique
- Demande de Travail
- Formulaire de Paramètre GPS

Rechercher...
Accueil > Organigramme D'entreprise

- La Direction Générale
- La Branche "Opération"
- La Branche "Logistique"
- La Branche "Administration & Finances"



Actualités

- horaires de travail «
- Printemps-Eté 2016 »



Conception & Réalisation équipe IT Réseaux Informatiques.

Intranet.

الملحق رقم (4): الشهادات المتحصل عنها من طرف مؤسسة ENTP

Certificat

Référentiel: **ISO 14001:2004**
 Enregistré sous le n°: 01104-1818383



Titulaire du certificat:

Entreprise Nationale de Travaux aux Puits, ENTP Spa
 Base du 20 Août 1955, BP 206 & 207 - Hassi Messaoud
 DZ - 30500 Ouargla

Domaine de validité:
 Forage et Entretien des Puits, Equipements tubulaires,
 Maintenance Pétrolière, Transport de matériels et d'Equipements,
 Hôtellerie.

Par fauict, la conformité aux exigences de la norme
 ISO 14001:2004 a été démontrée.

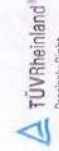
Validité:
 Ce certificat est valable du 2017-05-30 jusqu'au 2019-05-14.

Jeb. Jh.
 TÜV Rheinland Cert GmbH
 Am Rheinbahn 11115 Köln

2017-05-18



www.tuv.com



Certificat

Référentiel: **BS OHSAS 18001:2007**
 Enregistré sous le n°: 01113-1616364



Titulaire du certificat:

Entreprise Nationale de Travaux aux Puits, ENTP Spa
 Base du 20 Août 1955, BP 206 & 207 - Hassi Messaoud
 DZ - 30500 Ouargla

Domaine de validité:
 Forage et Entretien des Puits, Equipements tubulaires,
 Maintenance Pétrolière, Transport de matériels et d'Equipements,
 Hôtellerie.

Par fauict, la conformité aux exigences de la norme
 BS OHSAS 18001:2007 a été démontrée.

Validité:
 Ce certificat est valable du 2017-05-30 jusqu'au 2019-05-09.

Jeb. Jh.
 TÜV Rheinland Cert GmbH
 Am Rheinbahn 11115 Köln

2017-05-18



www.tuv.com



Certificat

Référentiel: **ISO 9001:2008**
 Enregistré sous le n°: 01100-1818382



Titulaire du certificat:

Entreprise Nationale de Travaux aux Puits, ENTP Spa
 Base du 20 Août 1955, BP 206 & 207 - Hassi Messaoud
 DZ - 30500 Ouargla

Domaine de validité:
 Forage et Entretien des Puits, Equipements tubulaires,
 Maintenance Pétrolière, Transport de matériels et d'Equipements,
 Hôtellerie.

Par fauict, la conformité aux exigences de la norme
 ISO 9001:2008 a été démontrée.

Validité:
 Ce certificat est valide du 2017-05-30 jusqu'au 2019-05-14.
 Certification initiale 2003

Jeb. Jh.
 TÜV Rheinland Cert GmbH
 Am Rheinbahn 11115 Köln

2017-05-18



www.tuv.com



الملحق رقم (5): نتائج مخرجات برنامج SPSS

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	68	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	68	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	41

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenne	Ecart type
الجودة	68	12,00	14,00	13,0000	,24434
الابداع	68	7,00	9,00	8,0000	,29925
المورونة	68	5,00	8,00	6,2500	,81726
الكلفة	68	7,00	9,00	8,8382	,44421
الاستجابة	68	14,00	17,00	15,6029	,69411
البشري_لمال_رأس	68	35,00	40,00	37,6618	1,12781
الميكلي_المال_رأس	68	27,00	35,00	30,7941	1,91271
العلاقات_مال_رأس	68	30,00	35,00	32,9559	1,16457
الفكري_المال_رأس	68	94,00	108,00	101,4118	2,66114
المؤسسة_تنافسية	68	48,00	54,00	51,6912	1,30735
N valide (listwise)	68				

Corrélations

	الفكري_المال_رأس	المؤسسة_تنافسية
الفكري_المال_رأس	1	,063
Sig. (bilatérale)		,611
N	68	68
المؤسسة_تنافسية	,063	1
Sig. (bilatérale)	,611	
N	68	68

Corrélations

	البشري_لمال_رأس	الهيكلية_المال_رأس	العلاقات_مال_رأس	المؤسسة_تنافسية
البشري_لمال_رأس	1	-,047	,307*	,110
Sig. (bilatérale)		,706	,011	,371
N	68	68	68	68
الهيكلية_المال_رأس	-,047	1	,043	-,097
Sig. (bilatérale)	,706		,729	,429
N	68	68	68	68
العلاقات_مال_رأس	,307*	,043	1	,197
Sig. (bilatérale)	,011	,729		,108
N	68	68	68	68
المؤسسة_تنافسية	,110	-,097	,197	1
Sig. (bilatérale)	,371	,429	,108	
N	68	68	68	68

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		الفكري_المال_رأس	الجودة	الابداع	المورونة	الكلفة	الاستجابة
الفكري_المال_رأس	Corrélation de Pearson	1	,138	-,337**	,082	,196	-,007
	Sig. (bilatérale)		,263	,005	,504	,109	,954
	N	68	68	68	68	68	68
الجودة	Corrélation de Pearson	,138	1	,000	,149	,275 ⁺	,000
	Sig. (bilatérale)	,263		1,000	,224	,023	1,000
	N	68	68	68	68	68	68
الابداع	Corrélation de Pearson	-,337**	,000	1	,366**	-,337**	,216
	Sig. (bilatérale)	,005	1,000		,002	,005	,077
	N	68	68	68	68	68	68
المورونة	Corrélation de Pearson	,082	,149	,366**	1	-,216	,072
	Sig. (bilatérale)	,504	,224	,002		,077	,558
	N	68	68	68	68	68	68
الكلفة	Corrélation de Pearson	,196	,275 ⁺	-,337**	-,216	1	-,018
	Sig. (bilatérale)	,109	,023	,005	,077		,885
	N	68	68	68	68	68	68
الاستجابة	Corrélation de Pearson	-,007	,000	,216	,072	-,018	1
	Sig. (bilatérale)	,954	1,000	,077	,558	,885	
	N	68	68	68	68	68	68

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type
المتنوعة والمعارف المهارات ذوي العاملين استقطاب على المؤسسة تعمل.	68	4	4	4,00	,000
العمل بمواصفات عالية معرفة ذوي عاملين مؤسستنا تمتلك.	68	4	4	4,00	,000
إليهم الموكلة الوظائف مع العاملين مؤهلات تناسب.	68	4	4	4,00	,000
خاصة مكانة وتوليهم والفنية العملية الخبرات ذوي من الاستفادة على دائما نعمل.	68	4	4	4,00	,000
العمل تطوير في تساهم مبتكرة وحلول إبداعية قدرات المؤسسة في العاملين يمتلك.	68	4	5	4,03	,170
المتنوعة العملية المهارات لاكتساب كأساس المستمر والتطوير التدريب على نركز.	68	3	5	3,96	,364
العمل في الطارئة الحالات مع للتعامل متميزة مهارات العاملين يمتلك.	68	2	5	3,41	,674
حسب كل المؤسسة في القرار صناعة في والكفاءات المهارات ذوي العمال يشارك اختصاصه.	68	3	4	3,59	,496
العاملين بين الفريق وروح الجماعي العمل أساليب نكرس.	68	3	4	3,44	,500
فقط الاقدمية أساس على وليس والكفاءات، المهارات أساس على الترقية تتم.	68	1	4	3,24	,601
بالحدثة تتسم معلومات أنظمة المؤسسة تمتلك.	68	3	5	4,44	,608
وتقنياً المعلومات أنظمة مجال في متخصصة بشرية كفاءات المؤسسة لدى.	68	4	5	4,59	,496
أنشطتها كل عن معلومات تتضمن بيانات قاعدة على المؤسسة تتوفر.	68	3	5	4,38	,547
بسرعة القرار واتخاذ المعلومة نقل يسهل مرن تنظيمي هيكل للمؤسسة.	68	3	5	4,00	,457
مهامهم في القرارات اتخاذ حرية للعاملين يمكن مما للسلطات واسع تفويض لدينا.	68	2	4	3,15	,526
مستمر بشكل الإدارية العمليات وتقييم بمراجعة المؤسسة تقوم.	68	2	4	3,04	,320
العاملين وتدريب تطوير لبرامج كافية ميزانية المؤسسة تخصص.	68	3	5	4,03	,298
العاملين لدى الاعمال أداء يعزز متنوع حوافر نظام المؤسسة توفر.	68	3	4	3,16	,371
معهم الطيبة العلاقات على والحفاظ الزبائن وولاء رضاء بتحقيق المؤسسة تهتم.	68	4	5	4,03	,170
وتفضيلاً لهم الزبائن حاجات تحديد على القدرة لدينا.	68	4	5	4,03	,170
الزبائن من غيرهم عن إضافية مزايا الدائمين الزبائن المؤسسة تمنح.	68	3	5	3,99	,273
مستحقاقهم تسديد على والحرص الموردين مع المدى طويلة علاقات ببناء المؤسسة تهتم.	68	1	4	3,85	,605
باستمرار تحديثها على تعمل الموردين حول كاملة بيانات قاعدة المؤسسة لدى.	68	2	4	2,74	,745
(المساهمين) المالين المستثمرين مع جيدة علاقات المؤسسة لدى.	68	3	4	3,06	,237
عموماً والدائنين البنوك مع جيدة علاقات المؤسسة لدى.	68	2	5	3,72	,595
المدني المجتمع ومنظمات الجمعيات مع جيدة علاقات المؤسسة لدى.	68	3	4	3,82	,384
قيم لنا تحقق القطاع في رائدة مؤسسات مع الاستراتيجية تحالفات بناء على دائما نعمل مضافة.	68	3	4	3,72	,452
N valide (listwise)	68				

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type
.السوق في الأفضل لتكون خدماتنا جودة تحسين على نعمل	68	4	4	4,00	,000
أنشطتها كافة في (ISO) العالمية الجودة ومعايير لمواصفات المؤسسة تستجيب ومستوياتها	68	4	5	4,94	,237
.يقدمونها التي الجودة أساس على الموردين باختيار المؤسسة تقوم	68	4	5	4,06	,237
.السوق في الأفضل لتكون استراتيجية أولوية الابداع المؤسسة تعتبر	68	3	5	4,00	,299
.منافسيها وتسبق تغيرات لتواكب الحالية خدماتها وتحسين تطوير على المؤسسة تحرص	68	4	4	4,00	,000
.تغيرات من السوق في سيحدث أو حدث ما بكل مبكر اطلاع على المؤسسة	68	2	4	3,31	,833
.السوق في مفاجئة تحولات أي لمواجهة مستعدة المؤسسة	68	2	4	2,94	,485
.المقدمة الخدمات بجودة المساس دون تكاليف تخفيض الى جاهدة المؤسسة تسعى	68	2	3	2,97	,170
.التكاليف تخفيض الى تؤدي وأساليب طرق ابتكار على المؤسسة تحرص	68	2	3	2,94	,237
.التكاليف تخفيض الى تؤدي وأساليب طرق ابداع الى استراتيجياتنا ضمن نحصر	68	2	3	2,93	,263
.باستمرار الزبائن الى الطلبات تسليم عند المحددة بالمواعيد المؤسسة تلتزم	68	3	4	3,97	,170
.بالمنافسين مقارنة الزبائن الى الخدمات التسليم بسرعة المؤسسة تميز	68	4	5	4,12	,325
. والمفاجئة المحتملة للطلبات الاستجابة لسرعة ،وذلك احتياطي مخزون المؤسسة لدى	68	3	4	3,88	,325
المؤسسات مع المنافسة ميدان في التميز لتحقيق اللازمة المتطورة التقنيات المؤسسة تمتلك الأخرى	68	2	4	3,63	,544
N valide (listwise)	68				

المستجوب جنس

	Effectif s	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid ذكر	58	85,3	85,3	85,3
ة أنثى	10	14,7	14,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

المستجوب سن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid 18- 30 سنة من	7	10,3	10,3	10,3
31-40 سنة من	59	86,8	86,8	97,1
41-52 سنة من	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	5	7,4	7,4	7,4
جامعي	63	92,6	92,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

الاقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	2	2,9	2,9	2,9
6- من	55	80,9	80,9	83,8
سنوات 10	11	16,2	16,2	100,0
سنة 11-15 من				
Total	68	100,0	100,0	

المنصب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اطار	62	91,2	91,2	91,2
اطار سامي	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,063 ^a	,004	-,011	2,67592

a. Valeurs prédites : (constantes), المؤسسة_تنافسية,

b. Variable dépendante : الفكري_المال_رأس

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,873	1	1,873	,262	,611 ^b
Résidu	472,597	66	7,161		
Total	474,471	67			

a. Variable dépendante : الفكري_المال_رأس

b. Valeurs prédites : (constantes), المؤسسة_تنافسية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	94,800	12,930		7,332	,000
المؤسسة_تنافسية	,128	,250	,063	,512	,611

a. Variable dépendante : الفكري_المال_رأس

الفهرس

الفهرس

ب.....	توطئة:
2	تمهيد الفصل الأول:
3	المبحث الأول: الادبيات النظرية للاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة،
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتنافسية المؤسسة
3.....	الفرع الأول: ماهية تنافسية المؤسسة
5.....	الفرع الثاني: أهمية وأبعاد تنافسية المؤسسة
7.....	الفرع الثالث: أبعاد وأنواع ومؤشرات قياس تنافسية المؤسسة
10.....	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسة
10.....	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للاستثمار في رأس المال الفكري
11.....	الفرع الأول: ماهية رأس المال الفكري
14.....	الفرع الثاني: أهمية وأدوار رأس المال الفكري في المؤسسة
16.....	الفرع الثالث: مكونات رأس المال الفكري في المؤسسة
21.....	الفرع الرابع: نماذج وطرق قياس رأس المال الفكري
26.....	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على رأس المال الفكري في المؤسسة
27.....	المطلب الثالث: العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
27.....	الفرع الأول: الاستثمار في رأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
30.....	الفرع الثاني: علاقة الاستثمار في رأس المال البشري بتحقيق تنافسية المؤسسة
31.....	الفرع الثالث: علاقة الاستثمار في رأس المال الهيكلي بتحقيق تنافسية المؤسسة
32.....	الفرع الرابع: علاقة الاستثمار في رأس مال العلاقات بتحقيق تنافسية المؤسسة
34.....	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لرأس المال الفكري وتنافسية المؤسسة
34.....	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

34.....	الفرع الأول: الدراسات السابقة المحلية.....
37.....	الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية.....
40.....	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بدراسات السابقة.....
40.....	الفرع الأول: أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
41.....	الفرع الثاني: أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
42.....	الفرع الثالث: مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
42.....	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية.....
43.....	خلاصة الفصل الأول:.....
45.....	تمهيد الفصل الثاني.....
46.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة.....
46.....	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
46.....	الفرع الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات.....
46.....	الفرع الثاني: اختيار مجتمع وعينة الدراسة.....
52.....	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
52.....	الفرع الأول: أدوات الدراسة المعتمدة.....
54.....	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
55.....	الفرع الثالث: إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة.....
56.....	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.....
56.....	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
56.....	الفرع الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية للمتغيرات الشخصية.....
59.....	الفرع الثاني: الدراسة الإحصائية لمحاور الاستبيان.....
67.....	الفرع الثالث: دراسة مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة.....

69.....	الفرع الرابع: دراسة تأثير الاستثمار في رأس المال الفكري في تنافسية المؤسسة.....
71.....	الفرع الخامس: اختبار التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتنافسية المؤسسة
74.....	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
77.....	خلاصة الفصل الثاني.....
79.....	الخاتمة
83.....	قائمة المراجع:
90.....	الملاحق.....
105.....	الفهرس.....

