



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

بـعـنـوان:

أثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي
"دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة"

من إعداد الطالبة: بلمهدي صليحة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/رجم خالد (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

د./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال

بـعـنـوان:

أثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي
"دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لمؤسسة موبليس بورقلة"

من إعداد الطالبة: بلمهدي صليحة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) رئيسا
أ/رحم خالد..... (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر
د./..... (أستاذ.....، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

روح والداي الكريمين رحمهما الله

إخوتي وأخواتي حفظهم الله

إلى كل من علمني علما وأنار لي دربا وكل أساتذتي الكرام

زملاء وزميلات الدفعة

إلى كل من سار على درب العلم داعيا بدعائه تعالى:

" وقل ربي زدني علما "

صليحة بلمهدي

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله على نعمه وعلى جزيل فضله أن أعانني ووفقني لإنجاز هذا العمل

وأتقدم بشكري الخالص للأستاذ المشرف

*** رجم خالد ***

على تفضله قبول الإشراف على هذا العمل وعلى مجهوداته وتوجيهاته ونصائحه القيمة

كما أشكر الأساتذة الذين أفادوا في تحكيم استبيان الدراسة

ولا يفوتني أن أشكر مسبقا الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم قبول مناقشة هذا العمل

والشكر موصول لكل عمال مؤسسة موبيليس لتعاونهم وتوفير المناخ المناسب خلال دراستي الميدانية

وإلى كل من مد لي يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد فجزأهم الله عني خير الجزاء

الملخص باللغة العربية:

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي للعاملين من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة وكذا الوكالتين التجاريتين، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمنا كل من الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات، إذ تم إجراء مقابلة مع عينة عشوائية من العاملين (مشرفون ومكلفون بالزبائن) حول مستوى رأس المال الفكري، وبالنسبة للاستبيان وزع كذلك على عينة عشوائية تمثلت في 74 عامل بالمديرية الجهوية والوكالتين التجاريتين بورقلة، وقد تم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج spss باستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية .

توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لرأس المال الفكري حيث ان المؤسسة تهتم أكثر برأس المال العلاقتي وهذا نتيجة طبيعة نشاطها، وفيما يتعلق بأثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي فقد وجدنا أن هناك علاقة تأثير فوق المتوسطة حيث كان رأس المال العلاقتي هو الأكثر تأثيرا على السلوك الإبداعي وانطلاقا من النتائج على المؤسسة تعزيز رأسمالها العلاقتي لتظهر السلوكيات الإبداعية لعاملها وبالتالي تعزيز مكانتها السوقية في ظل وجود المنافسة.

الكلمات المفتاحية: رأس مال فكري، ابداع، سلوك ابداعي

Summary:

The study aims to know the extent of the influence of the intellectual capital on the creative behavior of workers through a field study in the regional directorate of **MOBILIS** Corporation in Ouargla as well as the two commercial agencies.

In this study we adopted a descriptive approach, and we used both the questionnaire and the interview as tools to collect information, as an interview was conducted with a random sample of employees (supervisors and entrusted with customers) about the level of the intellectual capital, and for the questionnaire, it was also distributed to a random sample of 74 workers in the regional directorate and the two commercial agencies in Ouargla, and the results were analyzed based on the **SPSS** program using a set of statistical tools and methods.

The study found that there is a high level of intellectual capital as the institution (**MOBILIS**) is more concerned with relational capital and this is a result of the nature of its activity, and with regard to the effect of the intellectual capital on creative behavior, we found that there is an influential relationship above the average where relational capital was the most influential on behavior Creative, and based on the results, the corporation must enhance its relationship capital to show the creative behaviors of its employees and thus enhance its market position in the presence of competition.

Key words: Intellectual capital, Creativity, Creative behavior

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لاثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
33	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
49	خلاصة الفصل
52	خاتمة
63	المراجع
65	الملاحق
80	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1-1
27	احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة	1-2
30	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرات)	2-2
30	ثبات الاداة للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)حسب المعامل الفاكرونباخ	3-2
31	صدق الاداة حسب معامل الصدق	4-2
31	ثبات الاداة للمتغير التابع (السلوك الابداعي) حسب المعامل الفاكرونباخ	5-2
31	صدق الاداة حسب معامل الصدق	6-2
32	صلاحية اداة الدراسة	7-2
33	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	8-2
34	توزيع أفراد العينة حسب العمر	9-2
34	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	10-2
35	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	11-2
35	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لمحول رأس المال الفكري	12-2
38	قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لمحور السلوك الابداعي	13-2
39	نتائج اختبار شايبيرو - ويليك	14-2
40	نتائج اختبار مان - ويتني (Mann-Whitney)	15-2
41	معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي	16-2
42	معامل الارتباط بيرسون بين ابعاد رأس المال الفكري والسلوك الابداعي	17-2
42	يبين جودة توفيق النموذج	18-2
43	يوضح معنوية النموذج الكلية	19-2
43	يوضح المعنوية الجزئية للنموذج	20-2
45	خلاصة النموذج	21-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموذج الدراسة	أ
09	أبعاد مكونات رأس المال الفكري	1-1
13	أبعاد السلوك الابداعي	2-1
15	معوقات السلوك الابداعي	3-1
33	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-2
34	توزيع أفراد العينة حسب العمر	2-2
34	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	3-2
35	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	4-2
41	العلاقة بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي	5-2
44	اهمية المتغيرات المستقلة المراد التنبؤ من خلالها	6-2
45	التوزيع الطبيعي للبواقي	7-2
46	يوضح دالة الارتباط للبواقي	8-2
47	يوضح انتشار البواقي	9-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
67	الاستبيان	01
71	قائمة الاساتذة المحكمين	02
72	مخرجات برنامج spss	03
80	اسئلة المقابلة	04

مقدمة

توطئة:

لا يمكن للمنظمات اليوم أن تعمل بمعزل عن العنصر المعرفي الذي يعد أهم مصادر القوة التي تمتلكها لتصل بها إلى مصافي الميزة التنافسية، والذي يعتبره معظم الباحثين موجودا استراتيجيا لدى المنظمة , لذا وجب عليها التفكير جليا في استخدامه لأنه يظهر القدرات الخفية والكامنة التي تحتاج إلى تحضير وتحريك للإسهام مع الموارد الأخرى في تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.

ويعد رأس المال الفكري في المنظمات الخدمية خاصة من الأصول الأساسية للوصول إلى أهدافها وذلك نتيجة للتقدم و التطور التقني المتسارع الذي يتطلب وجود عقول نيرة ومبدعة قادرة على استغلال هذه التقنية استغلالا امثلا ولديها سلوك متميز عن أقرانها.

فالإبداع هو أحد الضرورات الأساسية في منظمات الأعمال الخدمية بسبب نمو واتساع حاجات المستفيدين وطموحاتهم ، لذا أصبح من المهم العودة إلى الاهتمام بأداء العاملين وتطوير قدراتهم العملية والفكرية لتصبح سلوكياتهم الإبداعية هي أهم السمات المميزة لأداء خدماتها .

أ- طرح الإشكالية:

في هذه الدراسة سنحاول التطرق إلى العلاقة بين رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي بالإطلاع على الجانب الواقعي للموضوع وذلك من خلال الدراسة الميدانية في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة و كذا الوكالتين التجارييتين والإجابة على الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى يؤثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي للعاملين في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة ؟

وللإجابة على الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ماهو مستوى رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة؟
2. ماهو مستوى السلوك الإبداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة ؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الابداعي بين الذكور والأناث
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري و السلوك الإبداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة؟

ب- الفرضيات:

1. يوجد مستوى مرتفع من رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة .
2. يوجد مستوى مرتفع من السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة .
3. توجد فروقات ذات دلالة احصائية للسلوك الابداعي بين الذكور والأناث .
4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري و السلوك الإبداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة .

ت- مبررات اختيار موضوع البحث:

- ميول شخصية ورغبة في الاطلاع على مستوى رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- التوجه المعاصر نحو الاهتمام برأس المال الفكري كمورد رئيسي من موارد المؤسسة.

ث- أهداف البحث:

- إبراز مستوى السلوك الإبداعي لدى عمال المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة.
- التعرف على أهمية وجود رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- معرفة واقع رأس المال الفكري و مدى تأثيره على السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة.

ج- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في كونها تأخذ موضوع مهم يدرس العلاقة والارتباط بين أثر وجود رأس المال الفكري في المنظمة وما ينتج عنه من سلوكيات ابداعية لدى العاملين وذلك من الجانبين النظري والتطبيقي، حيث تم تصميم عرض نظري لرأس المال الفكري وللسلوك الابداعي وتم تقديم صورة واقعية للموضوع بدراسة العلاقة بين متغيري البحث وإبرازها من خلال الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس وكذا في الوكالتين التجاريتين .

ح- حدود البحث:

- ✚ الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع أثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي ؛
- ✚ الحدود المكانية: المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس والوكالتين التجاريتين بورقلة ؛
- ✚ الحدود الزمنية: امتدت الدراسة في الفترة ما بين شهر مارس إلى غاية شهر اوت 2020

✚ الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على عينة تمثلت في 74 عامل من المديرية الجهوية والوكالتين التجاريتين لمؤسسة موبيليس بورقلة

خ- منهج البحث:

استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرهما لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك تم إجراء دراسة ميدانية وزعت فيها مجموعة من الاستبيانات بهدف جمع المعلومات التي توصلنا إلى واقع موضوع الدراسة وتم تدعيم ذلك بالمقابلة واعتمدت على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

د- مرجعية البحث:

من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

✚ الكتب؛

✚ الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير و المقالات؛

✚ المواقع الإلكترونية

أما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا:

✚ الإستبيان؛

✚ المقابلة الشخصية؛

✚ البرامج و الأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

ذ- هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

- الفصل الأول يختص بدراسة الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي ويحتوى على مبحثين، المبحث الأول يتعلق بالإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي، والمبحث الثاني يتعلق بالدراسات السابقة.

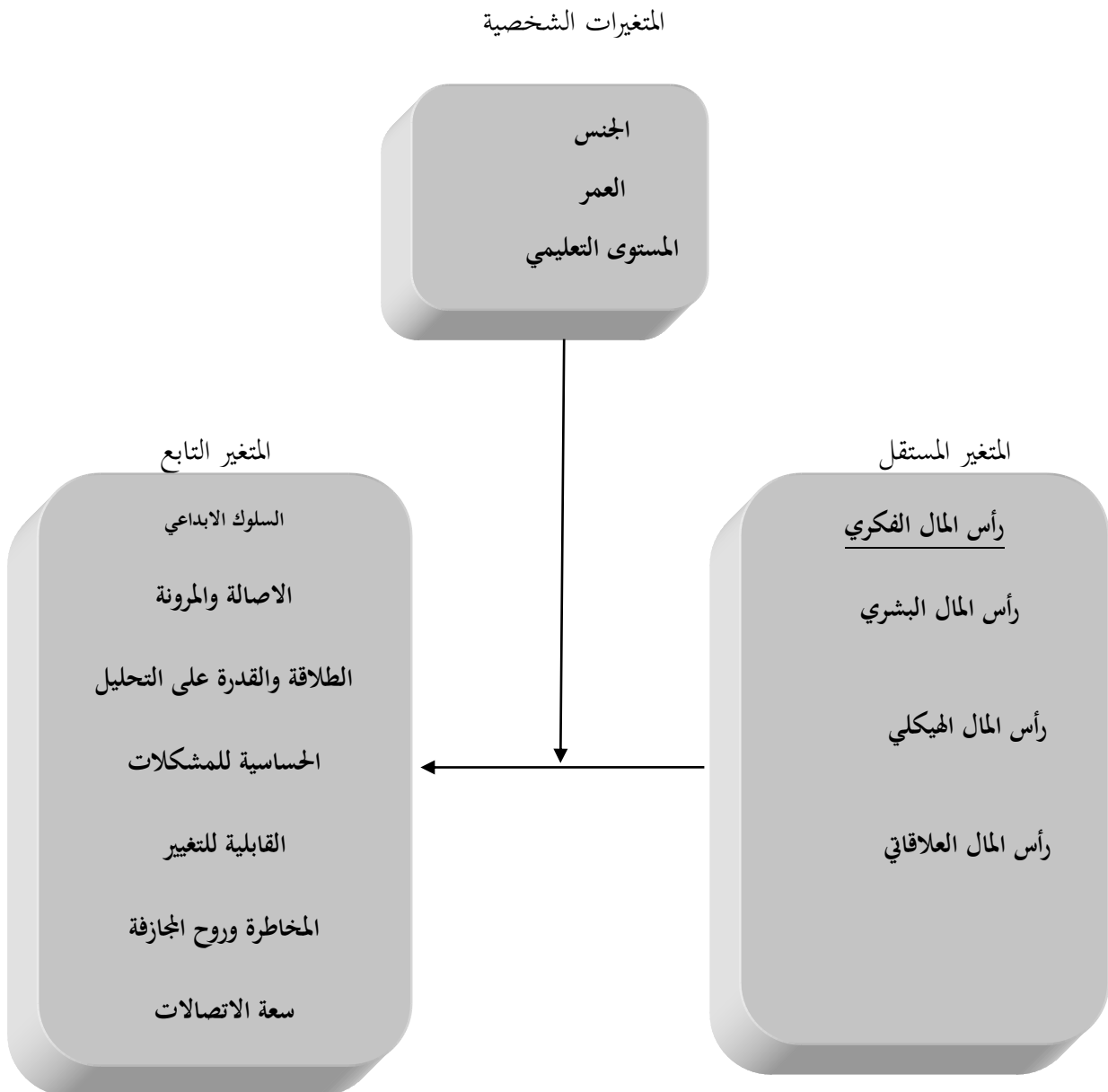
- أما الفصل الثاني فتطرق إلى الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي من خلال مبحثين أيضا، بدءا بعينة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحيثياته، وفي آخر الدراسة يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

ر- صعوبات البحث:

- صعوبة اتمام الدراسة الميدانية بسبب ظهور فايروس كوفيد 19 و حصول معظم العمال على عطل استثنائية.

ز- نموذج البحث:

الشكل (أ): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس

المال الفكري والسلوك الابداعي

تمهيد:

يعد موضوع رأس المال الفكري من الموضوعات التي برز الاهتمام بها من قبل الباحثين منذ بداية عقد التسعينيات من القرن الماضي، إذ أظهرت الأدبيات عدة مواضيع غيرت النظرة التقليدية لمفهوم رأس المال ولم يعد ذلك المفهوم التقليدي فالأفراد اليوم هم رأس المال الحقيقي للمنظمات إذ لم تعد العوائد تلك التي تجنيها المنظمات جراء الاستثمار في الموجودات الثابتة والمتداولة فقط إنما تعد العوائد الفكرية أهمية، وعليه وحتى تحقق المنظمة النجاحات فهي تسعى إلى تطوير وتفعيل الكفاءات والعاملين بصفة عامة وتحثهم على إظهار مواهبهم وبراعتهم في أعمالهم، ومن هنا ظهر مصطلح الابداع الذي هو بمثابة سلاح المؤسسة الذي يمكنها من التطور والاستمرار في بيئة تمتاز بالتعدد وشدة المنافسة .

ومن خلال هذا الفصل سنتناول كل من مفهومي رأس المال الفكري والسلوك الابداعي بشكل أكثر وضوح وذلك من خلال مبحثين:

➤ المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي

➤ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي

سيتم التطرق إلى المفاهيم العامة لكل من رأس المال الفكري والسلوك الابداعي وذلك من خلال المطالب والفروع المبينة كما يلي:

المطلب الأول: عموميات حول رأس المال الفكري:

تتبين العموميات من خلال الدراسات التي تعرض لها الباحثين الأكاديميين والمتخصصين.

الفرع الأول مفهوم رأس المال الفكري:

يعد رأس المال الفكري من وجهة نظر الباحثين دالة لخلق القيمة واحد الاركان الرئيسية في تطور أعمال المنظمات فضلا عن كونه أداة لتقييم أعمالها وخدماتها، ولأهمية هذا المفهوم منذ ظهوره حتى الآن تناوله الكتاب والباحثين بشيء من التفصيل ونتيجة لذلك ظهرت عدة تعريفات له يمكن سرد أهمها فيما يلي:

عرفه كل من سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس على أنه: "الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة". ويشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة (المهارات، الخبرات، والتعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة¹.

يعرف ستيوارت Stewart رأس المال الفكري على أنه: "يتمثل في المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية والخبرات التي يمكن توظيفها لأنتاج الثروة وتدعيم القدرات التنافسية للمنظمة"².

وحسب العنزي فإن رأس المال الفكري هو: "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة ويعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه ولا رؤيته أو قياسه أو تقدير ثمنه"³. وقد عرفته شركة التامين السويدية سكانديا (skandia) على أنه: "امتلاك المعرفة والتجارب التطبيقية التكنولوجية التنظيمية ، علاقات العملاء والمهارات المهنية"⁴.

تم أيضا تعريفه على أنه رأس مال المؤسسة المتضمن للقيمة المعلوماتية المعرفية بأنواعها والمتمثلة في خبرات ومهارات العاملين فيها والذين يستخدمونها بشكل مقصود أو غير مقصود لأداء وتحسين وظائفهم⁵.

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس ، رأس المال الفكري. دار غيداء للنشر عمان الاردن الطبعة الاولى 2015 ص59

² Thomas A Stewart ، **intellectual capital : the new wealth of organisatio**· london nicholasbreaely publishing· 1997· p6

³ سعد العنزي، الرأسمال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرون، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق ، 2001 ، ص 10

⁴ Mohammad Rahmani Karchegani· Saudah Sofian· Salmiah Mohd Amin· **THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION:A REVIEW** . Universiti Teknologi Malaysia. International Journal of Business and Management Studies·2013 P 563

⁵ فيصل علوان الطائي ، رأس المال الفكري وأهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر أمناء المكتبات، مقال من مجلة الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء، المجلد 03 العدد 09 سنة 2013 ص388

يمكننا القول من خلال التعريفات السابقة ان رأس المال الفكري هو ذلك المورد غير الملموس الذي يمثل المعرفة او مجموعة المعارف المكونة للقيمة المضافة للمؤسسة وهو انعكاس لتأثير الخبرات المتراكمة لدى العاملين على اسلوب اداء العمل

الفرع الثاني: أهمية رأس المال الفكري

يعتقد الباحثين ان من أهم نتائج ثورة العلم والتقنية هي ارتفاع الأهمية النسبية للأصول غير المادية إذ أصبحت تمثل النسب الأكبر في اصول المنظمات ويمكن سرد أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:

- يعد رأس المال الفكري مصدرا لتوليد الثروة في المنظمة والأفراد، إذ يشير (quinn) من مدرسة (tic) للأعمال ان ثلاثة ارباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة ويضاف إلى ذلك ان الأفراد من حملة الشهادات العليا لهم دخل يزيد بنسبة (130%) عن اقراهم الذين لم يكملوا دراستهم العليا¹.

- يمثل ميزة تنافسية للمنظمة لأن منظمات اليوم تتنافس على اساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها.

- يعد أهم مصادر الثروة للمنظمات والاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر².

- أهميته لأي منظمة بأنه يمثل الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لتلك المنظمة.

- يمثل المعرفة للقوى العاملة والتعاون والتعلم بين الشركة وعملائها والخبرة داخل المنظمة بالاطافة إلى حقوق

الملكية الفكرية - براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر³.

- كما تأتي أهمية رأس المال الفكري من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين (DRUCKER 1999:75) في ظل اقتصاد يطلق عليه الاقتصاد المعرفي يمثل قوى علمية (forces scientific) قادرة على ادخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال منظماتهم فضلا عن ابتكاراتهم المتلاحقة⁴

الفرع الثالث: أبعاد رأس المال الفكري:

وهناك من يطلق عليها مكونات رأس المال الفكري ومنهم من يسميها عناصر أو تصنيفات، ولقد تعددت واختلفت هذه الابعاد أو التصنيفات نتيجة كثرة تداول مصطلح رأس المال الفكري من قبل الباحثين والاكاديميين ويعتبر تصنيف ستيوارت (stewart) من أكثر التصنيفات انتشارا وتداولاً حيث انه يقسم رأس المال

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس ، مرجع سبق ذكره ص 63

² محمود علي الروسان ، محمود علي العجلوني ، اثر راس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية، مقال من مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 26 العدد الثاني 2010 ص 44

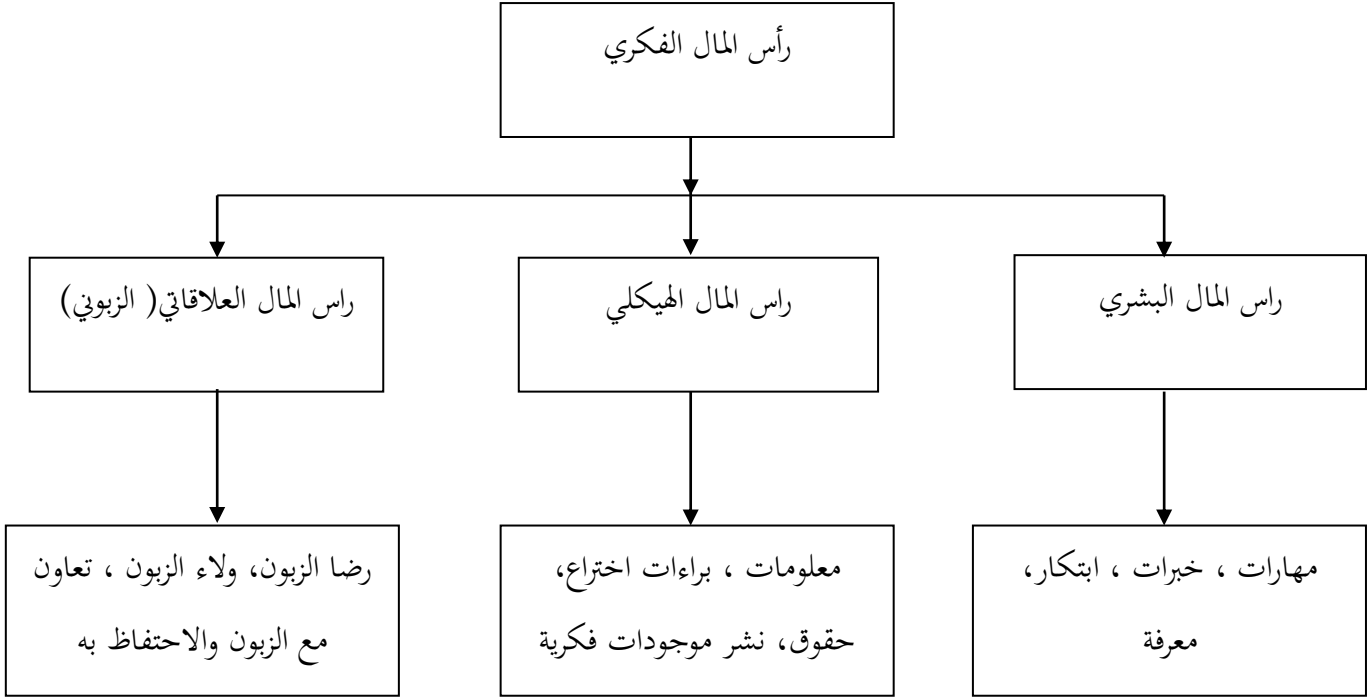
³ عاطف العدوان ، سحر سليمان ، راس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي -دراسة ميدانية في شركات التامين الاردنية- مقال من مجلة العلوم الادارية الجامعة الاردنية المجلد 39 العدد الثاني 2012 ص 142

⁴ عادل حرحوش المرعجي، احمد علي صالح، راس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الادارية - بحوث ودراسات - الاردن 2013 ص 20

الفكري إلى ثلاثة أبعاد هي: رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، ورأس المال العلاقتي أو ما يطلق عليه رأس المال الزبائني¹

والشكل الموالي يوضح هذا التصنيف:

الشكل رقم (01-01) أبعاد (مكونات رأس المال الفكري)



المصدر: حسين عجلان حسين، استراتيجيات الادارة المعرفية في منظمات الأعمال اثره للنشر والتوزيع

الاردن 2008 ص 133

أولاً- رأس المال البشري:

ظهرت نظرية رأس المال البشري مع نهاية الستينيات وبداية السبعينيات وأول من استخدم هذه العبارة هو الاقتصادي مينسر جاكوب mincer jaob في مقال نشره سنة 1958 لكن الظهور الحقيقي كان من خلال مقال " الاستثمار في رأس المال البشري" الذي نشره الاقتصادي تيودور شولتز schultz théodore سنة 1961 بحسب هذه النظرية تعد الموارد البشرية بمثابة رأس مال لها نفس أهمية الموارد المادية الاخرى وتسير بنفس المبادئ، والاستثمار في العنصر البشري هو كل اتفاق استثماري على التربية والتعليم يؤدي إلى زيادة انتاجية الفرد.²

¹ قوبع خيرة ' اثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تسيير موارد بشرية 2017 جامعة ابي بكر بالقايد تلمسان ص 67

² سعدون حمود جثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس ،مرجع سبق ذكره ص 59

يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري والعنصر المؤثر بالدرجة الأولى على الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة، لصعوبة تقليده من قبل المنافسين بالاضافة إلى اعتباره أهم عناصر الابداع والابتكار والتنمية، لهذا تعتبر (brooking) رأس المال البشري بمثابة الاصول التي تظم الخبرة الجماعية، الابداع، القدرة على حل المشكلات، القيادة، والمهارات التنظيمية والإدارية التي يجسدها الموظفون في المؤسسة.¹

يمكننا القول من خلال التعاريف السابقة ان رأس المال البشري هو الركيزة الاساسية لرأس المال الفكري وهو المتمثل في الكفاءات البشرية لدى المنظمة والتي تعتمد عليها لتحقيق الميزة التنافسية .

ثانيا- رأس المال الهيكلي:

يتمثل بالمعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة (قدرات المنظمة التنظيمية) وهو ما يبقى في الشركة بعد اطفاء اصولها في نهاية العمل.²

يتم أيضا تعريف رأس المال الهيكلي بأنه المعرفة التي تبقى داخل الشركة، وتشمل الأنظمة والاجراءات التنظيمية الروتينية، الثقافات وقواعد البيانات المرونة التنظيمية، خدمة الوثائق، وجود مركز المعرفة والاستخدام لتكنولوجيا المعلومات وقدرة التعلم التنظيمي، بعض ما سبق ذكره قد يكون محمي قانونيا وبالتالي يصبح حقوق ملكية فكرية مملوكة قانونا للمنظمة.³

يمكن القول إذن أن رأس المال الهيكلي هو عبارة عن الاصول والاساليب والإجراءات الادارية التي تقوم عليها المنظمة لإجراء انشطتها.

ثالثا- رأس المال العلاقي (الربوبي):

ويسمى أيضا رأس المال الارتباطي ورأس مال العملاء، وهو يشير إلى علاقات المنظمة أو شبكة المتعاملين معها، ورضاهم عن المنظمة وولائهم لها، ويشمل معرفة قنوات السوق وعلاقات العملاء والموردين والمجمعات وشركاء الصناعة والفهم السليم لأثار السياسة العامة للحكومة.⁴

كما يعرف رأس المال العلاقي بأنه يشمل القيمة الواردة في علاقات المنظمة مع العملاء والموردين والمستثمرين وقنوات التوزيع.⁵

¹ ايمان هرموش ، صبري مقبح ، اثر راس المال الفكري على تنمية الابداع في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة من مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية 2019 مجلد 05 العدد الاول ص 49

² بن ثامر كلثوم ، فراحتية العيد ، الاستثمار في راس المال البشري واثره على ادارة الابداع في المنظمات المتعلمة، ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، يومي 13 و14 ديسمبر 2011 جامعة الشلف

³ understanding corporate value : managing and reporting intellectual capital ، coranfield university ، school of management ، p6 https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf (13:39/2020/01/24)

⁴ ali talip akpiner ، ali akdemir ، intellectual capital ، kocaeli university turkey ، p336

⁵ sandra rodrigus bailoa ، intellectual capital: the strategic resours of organizations ، the matopolska scool of economics in tarnow research papers collection ، vol.36 ، iss.4 december 2017

يشير إلى علاقات المنظمة وارتباطاتها وكذلك رضا الزبائن وولائهم للمنظمة وهو يشمل المعرفة بقنوات السوق والعلاقات مع الزبائن والموردين والاتحادات الصناعية.¹

يمكننا إذن تلخيص مفهوم رأس المال العلاقاقي في انه تلك القيمة التي كونتها المنظمة من خلال علاقاتها مع متعاملها الاقتصاديين والتي تعمل على المحافظة عليها وتطويرها .

المطلب الثاني: عموميات حول السلوك الابداعي

الفرع الأول: مفهوم السلوك الابداعي

نظرا للخلط الكبير في المفاهيم لاسيما بين مفهومي الابداع والسلوك الابداعي سنتطرق لتوضيح المفهومين من خلال ما يأتي:

اولا- مفهوم الابداع:

الابداع هو تلك الفكرة التي تطورت وتجسدت اساس انها السلعة او الخدمة التي ظهرت بأسلوب جديد غير مألوف²

الابداع هو قدرة المنظمة على التوصل إلى ما هو جديد ويضيف قيمة أكبر وأسرع وتقديم خدمة افضل من الخدمات التي يقدمها المنافسون.

ووصف الإبداع كذلك على أنه: تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة سواء كانت تتعلق بالمنتج أو الوسيلة أو النظام أو العملية أو السياسة أو البرنامج أو الخدمة، وهذه الفكرة جديدة بالنسبة للمنظمة حينما طبقتها.

ويعود اصل كلمة ابداع إلى الكلمة اليونانية kere والتي تعني النمو ، وإلى الفعل create في الإنجليزية والذي يقابله في العربية فعل ابداع والذي يعني سبب المجيء ؛ في حين يرى البعض بان الابداع هو التوصل إلى حل خلاق لمشكلة معينة.³

كما يعرف الابداع بأنه منتج فكري غير ملموس تظهر نتائجه في قيمة المنتج الابداعي وفي المواهب الفنية والبشرية في المراحل المختلفة ، خلق ، انتاج ، وتوزيع⁴

¹ سعدون حمود جنيير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس مرجع سبق ذكره ، ص 173

² بن تريح ابراهيم ، اثر التمكين الاداري على السلوك الابداعي لدى العاملين ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص ادارة موارد بشرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018 ص 03

³ مصطفى يوسف كافي ، الابتكار والابداع التسويقي وفلسفة التوجه نحو السوق الاخضر ، دار المناهج للنشر عمان الاردن 2016 ص 59

⁴ Xavier Greffe، La gestion des entreprises créatives Les industries créatives – Livret N° 3، Université Paris I – Sorbonne ompidecember2006 p07

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول ان الابداع هو ذلك المنتج او الخدمة الجديدة او المحسنة والتي من شأنها ان تكسب المنظمة ميزة تنافسية.

ثانيا- مفهوم السلوك الابداعي:

يرى البعض بان مفهوم السلوك الابداعي يكمن في تفكير الفرد بعيدا عن السياقات التقليدية مع استحضر كل اشكال المغامرة المدروسة من بين عمليات التغير ودعمه بما يحقق تحولات ابداعية في بيئة المنظمات وعملياتها وهو ترجمة فعلية لأداء فريد ومتميز مدعوما بالأفعال والقدرات لتحقيق الفعل المبدع.

يعرف ايضا السلوك الابداعي بأنه ذلك السلوك المميز والمختلف الذي يقوم به فرد او مجموعة في مكان ما وليس بالضرورة ان ينتج عنه نتائج او سلع او خدمات جديدة، اي انه سلوك يسبق الابداع في شكله النهائي وقد يعد هذا السلوك ابداعا بحد ذاته عندما يتم القيام به لأول مرة.¹

السلوك الابداعي يشير إلى السلوك المميز الذي ينتهجه العامل في مكان العمل، والذي ياتي كنتيجة لمجموعة القرارات التي يتخذها والتي تبدا بادراك وتحليل الموقف القائم في جمع المعلومات وتقييم البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب من بينها ثم اعتماد او تبني سلوك معين وليس ان يوصل السلوك الابداعي إلى نتائج جديدة بل هو مرحلة لا بد ان تسبق الابداع.²

يعرف ايضا بانه السلوك الذي يتفرد به الشخص عندما يواجه مواقف يتاثر بها ثم يستجيب لها بما يتفق ذاته فتاتي استجابته مختلفة عن استجابات الاخرين.³

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول ان السلوك الابداعي هو ممارسة الأعمال الخدمية بطريقة مميزة بعيدا عن الطرق التقليدية وذلك بعد ادراك الموقف ثم تبني سلوك معين

الفرع الثاني: أهمية السلوك الابداعي

حتى تتمكن المنظمة من تحقيق اداء متميز ينبغي عليها أن تنتهج سلوكا إبداعيا يساعدها على تحقيق التطور والاستمرار والنجاح، فتظهر هنا أهمية السلوك الابداعي التي تتجلى في النقاط الآتية:

* تطوير قدرة الفرد على خلق افكار جديدة والمسأمة في الوصول إلى حلول ناجحة للمشكلات؛

* يؤدي إلى الاستجابة بفاعلية للفرص المتاحة ومواجهة التحديات والتكيف مع المتغيرات؛

¹ هدى قاسم سعيد ، تعزيز ثقافة الجودة وتأثيرها في السلوك الابداعي ، بحث استطلاعي لعينة مديري زين للاتصالات المتنقلة بالعراق ، مقال من مجلة الجامعة العراقية العدد 03/41 ص 394

² بن تريح ابراهيم ، مرجع سبق ذكره ص 06

³ وردة حواطي ، احمد دروم السلوك الابداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي .مقال من مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال مجلد 06 العدد 03 جانفي 2020 ص 167

* يسهم في تنمية المواهب والمهارات وإدراك العمل بطريقة أفضل وتحقيق الذات الابداعية وتطوير المنتجات والخدمات الابداعية ؛

* يعد مهارة حياتية يمارسها الفرد ويمكن تطويرها من خلال التدريب والتعلم.

وتتحدد أهمية السلوك الابداعي من خلال الممارسات الاتية:

- القدرة على المرونة والتكيف في موقع العمل داخل المنظمة.

- حب الاستطلاع وكثرة الاتصالات مع الجهات الداخلية والخارجية.

- المساهمة في حل المشكلات وتحمل المخاطر.

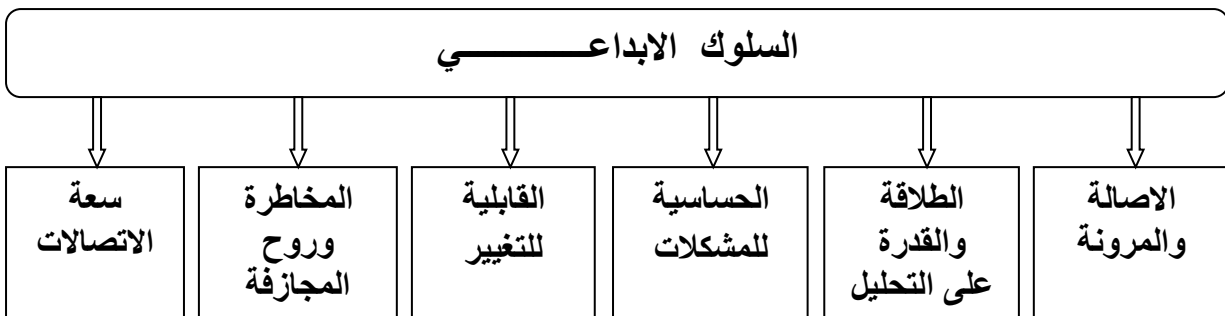
- توظيف واستخدام طرق وأساليب جديدة في العمل¹.

كما تظهر أهمية السلوك الابداعي عند قيام العاملين بإقامة علاقة مع الزبائن بإقامة علاقات طويلة مع الزبائن امر لا بد منه في ظل التغيرات البيئية المتسارعة وانعكاساتها المختلفة من جانب وأثره على بقاء واستمرار ورغبة هذه المنظمات من جانب اخر. ان العلاقة الطيبة والوثيقة التي تقيمها المنظمة الخدمية مع الزبائن تعتبر مفتاح نجاحها فبدون تلك العلاقة لا يمكن لأي منظمة كسب رضا الزبائن وولائهم لها ولما تقدمه من منتجات خدمية².

الفرع الثالث: ابعاد السلوك الابداعي

يمكن اظهار ابعاد السلوك الابداعي من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم (01-02) أبعاد السلوك الابداعي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة

¹ هدى قاسم سعيد ، مرجع سبق ذكره ، ص 395

² محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف ، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر عمان الاردن/ الطبعة الاولى 2010 ص 147

1- الاصاله والمرونة: الاصاله تعني القدره على توليد الافكار الجديده، النباذرة والمفيده وغير المرتبطه بتكرار افكار سابقه؛ بينما المرونة تعني القدره على اتخاذ الطرق المختلفه والتفكير بطرق مختلفه وعدم التعصب لأفكار محد ذاتها.

2- الطلاقه والقدره على التحليل: الطلاقه هي القدره على انتاج كميّه كبيره من الافكار تفوق المتوسط في غضون فترة زمنيّه محدده؛ بينما القدره على التحليل فهي القدره على تفتيت المركبات إلى عناصرها الأوليه.

3- الحساسيه للمشكلات: اي الوعي بوجود مشكلات او حاجات او عناصر ضعف في البيئه او الموقف.

4- القابليه للتغيير: اي القدره على التغيير من وضع حالي إلى وضع احسن.¹

5- المخاطرة وروح المجازفة: هي القدره على اقتحام المجهول والغامض اعتمادا على الاستقلاليه في التفكير والممارسه، وتعني اشارة الفكرة من أجل الخوض في المسائل الصعبه والغامضه بهدف اكتشافها وتنظيمها، والمجازفة تؤدي إلى سلوك ابداع فعلي .

6- سعة الاتصالات: ان تنميه القدرات الابداعيه للأفراد تعتمد على قدرتهم في الحصول على المعلومات من مصادرها المختلفه وإمكانية التفاعل والاستجابة لتأثيراتها مما يمكنهم من ادراك الاحداث وتحليلها للوصول إلى حلول لمعالجه مشاكلها.²

الفرع الرابع: معوقات السلوك الابداعي

يمكن تلخيص هذه المعوقات ضمن ثلاث أصناف إدراكية معوقات وجدانية وشخصية ومعوقات ثقافية او اجتماعية:

* المعوقات الإدراكية تتمثل في عدم ادراك الأفراد العاملين لجوانب المشكله بالشكل الصحيح وذلك بسبب عزلها عن سياقها او تضيق نطاقها او لصعوبه ادراكهم بعد العلاقات المتضمنة فيها .

* المعوقات الوجدانية والشخصية: وتتمثل في الخوف من المبادرة ومن الوقوع في الخطأ، والجهود في التفكير والرغبة في تحقيق النجاح السريع.

* المعوقات الثقافية او الاجتماعيه: هي تلك التي تعود إلى الضغوط الاجتماعيه المختلفه التي تتدخل في تشكيل حياة الأفراد وتصرفاتهم وتؤدي بهم إلى تبني اتجاه المجاراة لما هو شائع.³

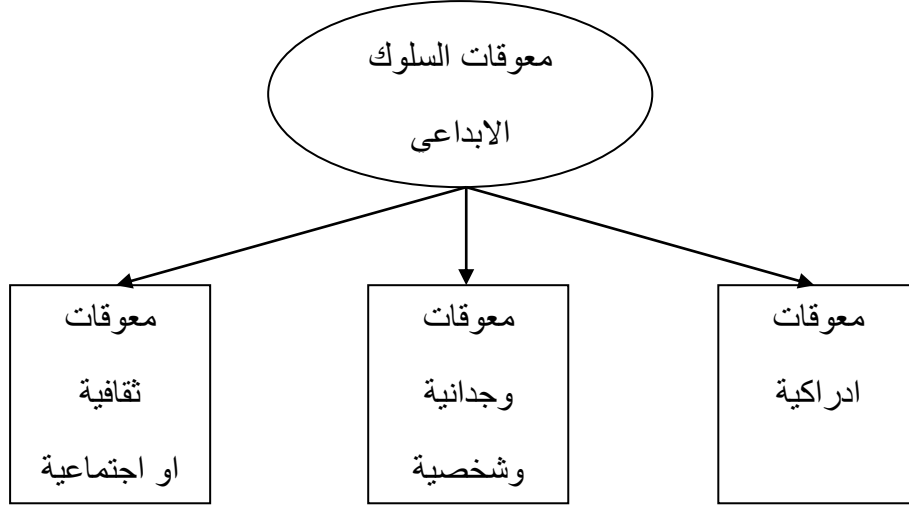
¹ سلامة محمد وليد سالم سلامة ، اثر التمكين الاداري على السلوك الابداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، مقال من مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات الاداريه والاقتصاديّه ، المجلد 02 العدد06 جانفي 2016 ص 23

² محمد عبد الوهاب العزاوي ، مرجع سبق ذكره ، ص322

³ بن عبد الله هاجر ، اثر تمكين العاملين على السلوك الابداعي ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص تسيير مؤسسات صغيره ومتوسطة جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، سنة 2016 ص 13

ويمكن توضيح هذه المعوقات من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (01-03) معوقات السلوك الابداعي



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وذلك بهدف معرفة الادوات المستخدمة في التحليل والنتائج المتوصل اليها اضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة محمد احمد عرابي راسم البنا 2017 " الأنماط القيادية وعلاقتها بالسلوك الابداعي لدى العاملين في جهاز الامن الداخلي في قطاع غزة" دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص القيادة والإدارة من الاكاديمية الادارية والسيادة للدراسات العليا غزة فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية وعلاقتها بالسلوك الابداعي لدى العاملين في جهاز الامن الداخلي وذلك من خلال تحديد النمط القيادي وقياس مستوى السلوك الابداعي ثم التعرف على طبيعة العلاقة بينهما.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف الدراسة و صمم استبيان وزع على العاملين في جهاز الامن الداخلي وعددهم 970 فرد تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 275 موظف ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : ان نمط القيادة السائد هو القيادة المثالية وان السلوك الابداعي كان جيدا نتيجة ذلك.

2- دراسة صالح عبد الرضا رشيد ، زينب حميد مزهر 2017 " توظيف سلوكيات القيادة البارعة لتعزيز سلوك العمل الابداعي " دراسة استطلاعية لاراء عينة من هيئة التدريس في جامعة القادسية ، مقال في مجلة المثني للعلوم الادارية والاقتصادية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير سلوكيات القيادة البارعة لرؤساء الاقسام العلمية على السلوك الابداعي لأعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعة ، وقد تم اختيار سلوكيات القيادة البارعة من خلال نوعين من السلوكيات : المنفتحة والمنغلقة.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة حيث كان حجم العينة 287 فرد من مدرسي الكليات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ان السلوك المنفتح لرؤساء الاقسام العلمية ينعكس ايجابا على السلوك الابداعي لأعضاء هيئة التدريس بشكل عام .

3- دراسة سيف الدين جلال رشوان همد 2016 " اثر انماط القيادة على السلوك الابداعي للعاملين " بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير العلوم في ادارة الأعمال بجامعة السودان

- هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر انماط القيادة على السلوك الابداعي للعاملين والعلاقة بينهما .
- استهدفت الدراسة عينة من البنوك السودانية حيث كانت الاستبانة هي الاداة الرئيسة لجمع البيانات ، وكانت العينة مكونة 150 فرد .
- ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية spss كما استخدمت التحليل العاملي وتحليل الارتباط.
- توصلت الدراسة إلى ان هناك علاقة ذات تاثير ايجابي جزئي بين انماط القيادة والسلوك الابداعي للعاملين
- 4- دراسة سحر عناوي رهيو الزبيدي 2016 بعنوان " التشارك المعرفي وعلاقته بالسلوك الابداعي " دراسة تحليلية لأراء عينة من هيئة التدريس في كلية الهندسة بجامعة القادسية . م مقال من مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد 19 العدد 2 .
- هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين التشارك بالمعرفة كأداة مهمة في تحقيق اهداف المنظمة ومصدر هام للنجاح والسلوك الابداعي للأفراد.
- اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة للبحث وكانت العينة مكونة من 52 فرد من كوادر التدريس في الكلية ، واستعملت عدد من الادوات الاحصائية للوصول إلى النتائج وتحليلها. وكانت أهم النتائج : ان التشارك المعرفي يرتبط ويؤثر بشكل ايجابي في السلوك الابداعي.
- 5- دراسة قيس عبد الهادي صالح 2014 بعنوان " رأس المال الفكري لتنمية المورد البشري الجديد في منظمات الأعمال " دراسة تحليلية في المديرية العامة للموارد البشرية ، مركز تدريب محافظة النجف ، مقال من المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد 11 العدد 44.
- هدفت الدراسة إلى استعراض مفهوم رأس المال الفكري وإظهار أهمية كونه احد المميزات التنافسية للمنظمات المعاصرة باعتبارها نظم معرفية تحاول خلق ميزات تنافسية قائمة على مقدرات غير ملموسة وجديدة.
- اعتمد الباحث نموذج افتراضي تم بناؤه بعد مراجعة الادبيات ذات العلاقة بالموضوع، واستخدم مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل البيانات اعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي في تصميم الاستبانة حيث تكونت العينة من 120 شخص تشمل متدربين من قيادات ادارية في بلديات النجف واستخدم معامل الارتباط لتحديد العلاقة بين متغيرات البحث كما اعتمد على المقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة لتعزيز الاستبيان وحصل على النتائج التالية :
- الاهتمام بكل الجوانب المتعلقة بتنمية المورد البشري بما يضمن حسن اختيار العناصر البشرية ورفع كفاءتهم يؤدي لرفع كفاءة المنظمة.

- ان التدريب والتنمية اثناء الخدمة يهيء الفرصة امام المتدربين لاكتساب معارف ومهارات جديدة مما يكسب اتجاهات ايجابية ويرفع الروح المعنوية ويؤدي إلى تحسين الاداء.

6- فيصل علوان الطائي 2013 " رأس المال الفكري وأهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر امناء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية " مقال منشور من مجلة الادارة والاقتصاد المجلد 3 العدد 9.

هدف البحث إلى دراسة أهمية رأس المال الفكري في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر امناء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية.

ضم مجتمع الدراسة 19 امين مكتبة ، اعتمد المنهج على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكانت أهم النتائج :
النقص الواضح في قواعد البيانات لاسيما بالعاملين والتي تعد من الاساليب المهمة التي يمكن ان تعتمد عليها ادارة المكتبة في اتخاذ توزيع وتطوير رأس المال الفكري لديها إلى جانب أهميتها في تحديد النقص في الخبرات التي تحتاجها المكتبة.

7- دراسة محمد عبد الوهاب العزاوي " 2013 اثر ابعاد رأس المال الفكري في السلوك الابداعي للعاملين " دراسة استطلاعية في مديرية بلدية الموصل ، مقال من مجلة الادارة والاقتصاد المجلد 36 العدد 94

هدفت الدراسة في اختبار علاقة ارتباط ابعاد رأس المال الفكري واثره في السلوك الابداعي للعاملين في تحسين جودة حياة الموظفين لما تعانيه من معوقات في تقديم هذه الخدمة للمستفيدين التي تعتمد بشكل كبير واساسي على العنصر البشري ومدى كفاءته وابداعه في انجاز هذه الخدمات.

استخدم الباحث المقابلات الشخصية مع بعض العاملين بالازافة إلى الاستبيان ، وقد كانت العينة عشوائية من مسؤولي الاقسام والشعب والوحدات الخدمية في المديرية عددهم 45 مسؤول .

اعتمد على مقياس ليكارت الثلاثي واستخدم برنامج SPSS لإجراء التحليلات الاحصائية المطلوبة كمعامل الأنحدار ومعامل الترابط.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية :

- ان أهمية ابعاد رأس المال الفكري تنبع من ادارتها للسلوك الابداعي فكلما توفرت اساليب الاستقطاب والتنشيط الجيد ادى إلى تحفيز العاملين وابرار مواهبهم في تقديم الخدمات.

- تهتم المنظمة المبحوثة بموضوع استقطاب افضل العاملين وكذا تطوير وتدريب العاملين وتأهيلهم لرفع مستوى ابداعهم في تقديم الخدمات.

- تحاول المنظمة المبحوثة التأثير في سلوك العاملين وجعله مبدعا قدر الامكان من خلال الاهتمام بالمتطلبات واستقطاب العناصر الكفوة وتشجيعها.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

-1Hafiz Ali Hassan ، Jawad Asif ، Nouman Waqar ، Sidra Khalid ، Sayyed Khawar Abbas The Impact of Knowledge Sharing On Innovative Work Behavior

(اثر مشاركة المعرفة على الابداع في سلوك العمل) 2018 مقال في المجلة الاسيوية للدراسات متعددة الاختصاصات العدد 5

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير مشاركة وتبادل المعرفة على السلوك الابداعي في المنظمة المدروسة.

استخدم الباحثون الاستبيان الذي وزع عبر وسائل التواصل الاجتماعي حيث شملت العينة 750 موظف من المدن الرئيسية لباكستان (لاهور ، كراتشي ، اسلام اباد) استرجعت منها 557 استمارة فقط، كما قام الباحثون بالاتصال بمجموعة من المؤسسات لدعم الاستبيان الذي اعتمد على مقياس ليكارت الخماسي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ان تشارك وتبادل المعرفة يؤدي إلى التأثير بشكل ايجابي في سلوك العامل ومستوى المعيشة.

- تؤثر العوامل السلوكية للموظفين بشكل كبير على نهج الزبائن.

-2Matteo Mura، Emanuele Lettieri، Nicola Spiller 201 Intellectual Capital and Innovative Work Behaviour: Opening the Black Box

(رأس المال الفكري وسلوك العمل الابداعي) مقال منشور في المجلة الدولية لهندسة ادارة الأعمال سنة 2012

هدفت الدراسة إلى تقديم واختبار نموذج نظري يربط ابعاد رأس المال الفكري بسلوك العمل الابداعي للعاملين ، وتقترح على وجه التحديد سلوك تبادل المعرفة كوسيط رئيسي.

استخدام الاستبيان في الدراسة فكانت العينة مكونة من 135 موظف في ثلاث منظمات للرعاية الصحية في ايطاليا.

توصلت الدراسة إلى أهم نتيجة وهي ان الاهتمام برأس المال الفكري ودعمه عن طريق تبادل المعرفة بين الموظفين يؤدي إلى سلوك عمل ابداعي للموظفين.

-3ali Sahin ornek ،siyret ayas 2015 The Relationship Between Intellectual Capital، Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection

(العلاقة بين رأس المال الفكري، سلوك العمل الابداعي والاداء التجاري) مقال نشر في مجلة العلوم الاجتماعية والسلوكية باسطنبول 2015 العدد 195 .

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري المملوك من قبل الشركات التركية وسلوكيات العمل الابداعي ومعرفة كيفية عكس تلك العلاقة على اداء العمل ، كانت الدراسة حول مجموعة من المؤسسات

التركية في اسطنبول حيث توصلت إلى ان هناك علاقة ايجابية بين رأس المال الفكري وسلوكيات العمل الابداعي كما ان رأس المال الفكري للموظفين القائم على سلوك العمل الابداعي امر حيوي ومهم للعديد من الشركات

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من هذا المطلب عرض اوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة من خلال تصنيفها في جدول مقارن، إضافة إلى الوقوف على مجال الاستفادة التي حصل من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يكمن وجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في انه جميع الدراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

جدول رقم (01-01) مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسات في عدة دول عربية واجنبية وكانت ما بين 2012-2018	الدراسة كانت في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة سنة 2020	من حيث الزمان والمكان
وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة فمعظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة والبعض الاخر اسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات	اسقطنا الدراسة على المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة	من حيث العينة
اغلب الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح الجوانب النظرية ومنهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية معتمدة على الاستبانة فقط	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية معتمدين على الاستبانة والمقابلة	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات ما بين القطاع العام والخاص وكذا الاقتصادي والعمومي	كانت في مؤسسة اقتصادية خدمية في القطاع العام " موبيليس "	من حيث نوع القطاع
اغلب الدراسات تناولت احد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير اخر	الدراسة تناولت رأس المال الفكري واثره على السلوك الابداعي	من حيث المتغيرات
اشتركت جل الدراسات السابقة في هدف واحد وهو تبيان ان السلوك الابداعي هو عبارة عن نتيجة وجود متغير اخر مؤثر كالتشارك المعرفي او وجود اسلوب قيادي معين بالاضافة إلى رأس المال الفكري	التعرف على اثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي في مؤسسة قطاع خدمات تابع للدولة (قطاع اقتصادي عام) وليست مؤسسة خاصة . وقليل من الدراسات التي ربطت بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي للعاملين	من حيث الهدف

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة بشكل كبير في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة، وهذا ما مكنتنا من:

- صياغة الفروض ومشكلات الدراسة؛
- ضبط المصطلحات الاساسية للبحث؛
- اعداد الاستبانة وضبط اسئلة ابعاد متغيرات الدراسة؛
- الاستعانة بها كمرجع في الجانب النظري للدراسة .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي

تمهيد:

بعد الاطلاع على الجانب النظري لتفاصيل رأس المال الفكري والسلوك الابداعي اضافة إلى مختلف الادييات التطبيقية، سنحاول في هذا الفصل اسقاط موضوعنا على الواقع من خلال دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة وذلك بهدف الوصول إلى نتائج ملموسة ، وفي هذا السياق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي :

- **المبحث الاول :** يعرض عينة الدراسة بما في ذلك تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة للوصول إلى النتائج ؛
- **المبحث الثاني :** يقدم نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها .

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي للعاملين حيث سيتم عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: عينة الدراسة

يمثل هذا المطلب المنطلق في الدراسة الميدانية بحيث سنعرض تقديم للمؤسسة محل الدراسة إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

أولاً: التعريف بمؤسسة مؤسسة اتصالات الجزائر و الشركة الجزائرية للهاتف النقال mobilis:

في هذا الإطار سيتم التطرق إلى التعريف بمؤسستي اتصالات الجزائر و الشركة الجزائرية للهاتف النقال كمؤسستين اقتصاديتين عموميتين تنشطان في مجال خدمات الاتصال الالكترونية، وذلك في ضل محيط تنافسي مضطرب و معقد خاصة من طرف شركتي جازي Djezzy واوريدو Oredo. وقد تم إضافة التعريف بشركة اتصالات الجزائر للتأكيد على أن الشركة الجزائرية للهاتف النقال كانت في البداية فرعا من فروعها ثم انفصلت عنها نتيجة لكبر حجم الالتزامات و اشتداد المنافسة في القطاع .

أ- تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

مؤسسة اتصالات الجزائر هي شركة أسهم برؤوس أموال عمومية تنشط في سوق الشبكات وخدمات الاتصال الالكترونية. تم إنشاء هذه المؤسسة وفقا لقانون 03/200 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات عن طريق فصل النشاطات البريدية عن تلك المتعلقة بالاتصالات، وانطلاقا من المرسوم التنفيذي رقم 01/140 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001، الفقرة 8 من المادة 16 من هذا القانون وبناء على هذا المرسوم التنفيذي رقم 02/150 المؤرخ في 09 ماي 2002 و الفقرة 25 من قانون 03/2000 تم ضبط شروط الاتصالات البينية لشبكات وخدمات عن بعد، انطلقت مؤسسة اتصالات الجزائر في نشاطها بداية من 01 جانفي 2003 حيث دخلت عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي المرونة، الفعالية وجودة الخدمة ومن هنا كان عليها أن تحقق مستويات عالية للأداء التقني الاقتصادي و الاجتماعي من أجل احتلال مكانة ريادية في مجال نشاطها ومحيطها التنافسي، إضافة إلى العمل على تطوير بعدها الدولي والمساهمة في ترقية قطاع الاتصالات في الجزائر.

ب- تعريف الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس:

كما ذكرنا سابقا إن الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس هي فرع من فروع مؤسسة اتصالات الجزائر وهي مستقلة في قراراتها الادارية والاقتصادية حسب المعلومات التي تم الحصول عليها من مسؤولي الإدارة المركزية بالجزائر العاصمة وما يمكن قوله أن هذا الفرع يواجه أكبر التحديات مقارنة بالفروع الأخرى : Djawab Fawri . Ates

تعد الشركة الجزائرية للهاتف النقال شركة بالأسهم، يقدر رأس مالها بمائة مليون دينار جزائري (100.000.000 دج) وهو مقسم على 1000 سهم قيمة السهم الواحد 100000 دج عدد عمالها بتاريخ 31 جانفي 2005 ب600 عامل تم الإعلان عن نشأتها في شهر أوت من سنة 2003، وأصبح لديها هيكلها التنظيمي المستقل بداية من جانفي 2004، وتم إنشاء أول إدارة مركزية لها في شهر جويلية من سنة 2004 بالعاصمة .

تسعى موبيليس منذ نشأتها إلى تحديد أهداف أساسية أهمها: تقديم أحسن الخدمات، التكفل الجيد بالمشاركين لضمان وفائهم، الإبداع، تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية وهذا ما مكنتها تحقيق أرقام أعمال مهمة وتوصلها في وقت قصير إلى ضم أكثر من 10 ملايين مشترك.

وباختيارها وتبنيها لسياسة التغيير والإبداع، تعمل موبيليس دوماً أن تعطي صورة ايجابية وهذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشاركين جد ناجعة بالإضافة إلى تنوع والإبداع في العروض والخدمات المقترحة.

موبيليس أرادت التموقع كمتعامل أكثر قربا من شركائها وزبائنهم، وما زاد ذلك قوة شعارها الجديد " أينما كنتم "، هذا الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم، ودليلا على التزامها بالعب دور هام في مجال التنمية المستدامة وبمساهمتها في التقدم الاقتصادي، بالإضافة إلى احترام التنوع الثقافي لالتزامها بلعب دورها الجماعي مساهمتها في حماية البيئة وهذا بالرجوع إلى قيمها الأربعة: الشفافية، الوفاء، الحيوية والإبداع.

وعلى المستوى الجهوي تشمل مؤسسة موبيليس ثمان مديريات جهوية، حيث تتوزع هذه المديريات لتغطية أكبر قدر ممكن من التراب الوطني، وتعمل على تنفيذ وتطبيق الاستراتيجيات الجهوية، وتضمن التحكم في الأوضاع و القرب من الزبون. كما تنقل الصورة الشاملة عن مدى نجاعة الاستراتيجيات إلى الإدارة العليا وتمثل المديريات الجهوية شكل من أشكال التسيير اللامركزية من خلال تفويض السلطة على جزء معين من السوق وفي مقابل ذلك تكون هذه المديريات مسئولة على نطاقها الجغرافي أمام الإدارة العليا. وهذا ما يمكن هذه الأخيرة من معرفة مستوى الأداء لكل إدارة جهوية وبالتالي يمكنها تحديد مكان الضعف والقصور.

المديريات الجهوية : - المديرية العامة للوسط -المديرية الجهوية سطيف-المديرية الجهوية قسنطينة -المديرية الجهوية عنابة-المديرية الجهوية الشلف-المديرية الجهوية وهران-المديرية الجهوية بشار-المديرية الجهوية ورقلة والتي هي محل دراستنا الميدانية لهذا البحث.

ثانيا- التعريف بالمديرية الجهوية بورقلة:

أنشئت المديرية الجهوية لمويليس بورقلة لتغطية مناطق الصحراء في 2004، وتتفرع منها ثمانية وكالات تجارية حددت في الفترة ما بين 2005/2006 وهي ورقلة، الأغواط، غرداية، حاسي مسعود، الوادي، تمنراست واليزي.

ثم كان مشروع إنشاء ثمانية وكالات فرعية تدريجيا ابتداء من الفصل الثالث من سنة 2006 وقد تم هذا المشروع و الهدف من ذلك هو توحيد وتنظيم الوكالات التجارية وتحقيق النجاح في الميدان التجاري و تتمثل هذه لفروع في: تقرت، أفلو، المغير، طولقا، المنيعه، عين أمناس، مطار حاسي مسعود وعين صالح. وتنقسم المديرية الجهوية بورقلة إلى خمس مديريات فرعية وهي:

- المديرية الفرعية للتسويق ؛
- المديرية الفرعية للشؤون العامة ؛
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة ؛
- المديرية الفرعية التقنية ؛
- المديرية الفرعية لنشر الشبكة.

والوظائف الأساسية لهذه المديريات هي القيام بتنفيذ القرارات الإستراتيجية المتخذة من طرف الادارة العليا.

يرأس المديرية الجهوية مدير جهوي يشرف على تسيير شؤونها بالإضافة إلى إشرافه على دائرة الإعلام الآلي

ودائرة الجودة والنوعية في المؤسسة، وتتكون المديرية الجهوية من المصالح التالية:

- الأمانة العامة ؛
- نيابة المديرية للأشغال العامة ؛
- نيابة المديرية التقنية ؛
- نيابة المديرية التجارية والتسويق ؛
- نيابة المديرية للإمداد والتجهيز ؛

• نيابة المديرية المالية والمحاسبة.

وتحتوي كل نيابة مجموعة من الدوائر تنشط ضمن مجال عملها.

حاليا يشتغل في المؤسسة الجهوية موبيليس بورقلة 380 عامل وهم مقسمين حسب مجالين:

المجال الإداري والتقني:

يشتغل العمال وفق نظام زمني مقسم إلى فترتين، الفترة الصباحية من 08:00 صباحا إلى غاية 12:00 زوالا والفترة المسائية من 13:00 زوالا إلى 16:30 مساء، مع وجود حالات المناوبة في الساعات الإضافية يوم الجمعة والسبت، وذلك حتى في المناسبات والأعياد الدينية والوطنية، وكل هذان من أجل العمل على خدمة الزبائن وراحتهم وتوفير الشبكة .

المجال التجاري:

في المجال التجاري نظام العمل المتبع هو نظام المناوبة، وهو مقسم كذلك إلى فترتين: الفترة الصباحية تكون من 08:00 صباحا إلى غاية 14:00 زوالا والفترة المسائية من الساعة 14:00 زوالا إلى 20:00 مساء وهذا لتلبية طلبات الزبائن.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولا- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة بما في ذلك الوكالتين التجاريتين بوسط مدينة ورقلة.

ثانيا- عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في 74 فردا من العاملين حيث كانت عينة عشوائية، و الجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول (01-02): احصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

العدد	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات الصالحة
74	74	74	-	74
النسبة المئوية	%100	%100	%00	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الاستبيانات المعدة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات والأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات وبيانات كمية وكيفية واعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

– الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي للعاملين (أنظر الملحق (1))، وتم تقسيمه إلى قسمين:

1. القسم الأول: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية الخاصة بالعاملين.

2. القسم الثاني: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية حول متغيري رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي وتم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

✚ المحور الأول: تناول متغير رأس المال الفكري حيث تضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

- البعد الأول حول رأس المال البشري يضم 08 فقرات؛
- البعد الثاني حول رأس المال الهيكلي يضم 08 فقرات كذلك؛
- البعد الثالث حول رأس مال العلاقات (الزبائني) و يضم 06 فقرات.

✚ المحور الثاني: تناول متغير السلوك الإبداعي للعاملين وتضمن ستة أبعاد كالتالي :

- البعد الأول حول الأصالة والمرونة ؛
- البعد الثاني حول الطلاقة والقدرة على التحليل ؛
- البعد الثالث حول الحساسية للمشكلات ؛
- البعد الرابع حول القابلية للتغيير ؛
- البعد الخامس حول المخاطرة وروح المجازفة ؛
- البعد السادس حول سعة الاتصالات .

*وكل من هذه الأبعاد يحتوي على أربع فقرات.

- المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من العاملين في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة (أنظر الملحق (3)).

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

- البرامج:

تمت الاستعانة ببرنامج Excel 2007 في تفريع بيانات الأولية للاستبيان وفي تصميم الأشكال البيانية وتم قياس وتحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS27 حيث اشتمل ذلك على:

➤ الأساليب الإحصائية

- معامل ألفا كرونباخ؛

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛

- اختباري شايبرو ويليك ومان ويتني للاعتدالية؛

- معامل الارتباط برسون.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من اجل تسهيل عملية معالجتها كالاتي:

- موافق (3)؛

- محايد (2)؛

- غير موافق (1).

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالاتي:

1. حساب المدى: المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة أي $3 - 1 = 2$

2. يقسم المدى على عدد الفئات: $0.66 = 2/3$

3. يضاف (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس

فتصبح كالتالي:

الجدول (02-02): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرات)

المجالات	درجة المقياس	مجال المتوسط الحسابي المرجح	درجة المقياس المكافئ الاول	درجة المقياس المكافئ الثاني
المجال الأول	غير موافق	من 1 إلى 1.66	منخفض	منخفضة
المجال الثاني	محايد	من 1.67 إلى 2.33	متوسط	متوسطة
المجال الثالث	موافق	من 2.34 إلى 3	مرتفع	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

- ثبات وصدق أداة الدراسة:

يعبر عن مدى ثبات وصدق أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، بحيث يوضح الثبات ما اذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج اذا تم توزيعها مجددا على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف أما الصدق فيعبر عن مدى صلاحية هذه الاداة لدراسة العينة.

أولاً-ثبات وصدق مقياس رأس المال الفكري:

❖ الثبات:

الجدول (03-02) ثبات الاداة للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)حسب المعامل الفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
22	0.865

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss27

من الجدول نلاحظ ان قيمة معامل الثبات الفا كرونباخ بلغت نسبة 86.5% وهي نسبة تمثل مستوى عالي من الثبات، ومنه التحقق من ثبات اداة الدراسة للمتغير المستقل (رأس المال الفكري).

❖ الصدق :

- معامل الصدق = الفا كرونباخ

الجدول (02-04) صدق الاداة حسب معامل الصدق

معامل الصدق	عدد الفقرات
0.930	22

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss27

من الجدول نلاحظ ان معامل الصدق يساوي 0.930 أي بنسبة 93% وهي نسبة تمثل مستوى عالي من الصدق ، ومنه التحقق من صدق اداة الدراسة للمتغير المستقل (رأس المال الفكري)
- بما أن الاداة تتمتع بالثبات والصدق فهي صالحة لمعالجة المتغير المستقل (رأس المال الفكري).

ثانيا- ثبات وصدق مقياس السلوك الابداعي :

❖ الثبات :

الجدول (02-05) ثبات الاداة للمتغير التابع (السلوك الابداعي) حسب المعامل الفاكرونباخ

معامل الفاكرونباخ	عدد الفقرات
0.827	24

المصدر من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss27

من الجدول نلاحظ ان قيمة معامل الثبات الفاكرونباخ بلغت نسبة 82.7% وهي نسبة تمثل مستوى عالي من الثبات، ومنه التحقق من ثبات اداة الدراسة بالنسبة للمتغير التابع (السلوك الابداعي)

❖ الصدق :

الجدول (02-06) صدق الاداة حسب معامل الصدق

معامل الصدق	عدد الفقرات
0.909	24

المصدر : من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss27

من الجدول نلاحظ ان معامل الصدق يساوي 0.909 اي بنسبة 90.9% وهي نسبة تمثل مستوى عالي من الصدق، ومنه نتحقق من صدق اداة الدراسة للمتغير التابع (السلوك الابداعي) - بما ان الاداة تتمتع بالثبات والصدق فهي صالحة لمعالجة المتغير التابع (السلوك الابداعي) ومنه تم التحقق من ثبات وصدق اداة الدراسة وصلاحيتها لمعالجة موضوع البحث.

الجدول (02-06): صلاحية اداة الدراسة

عدد العبارات	معامل الصدق	معامل الفا كرونباخ	المقياس
22	0.930	0.865	رأس المال الفكري
24	0.909	0.827	السلوك الابداعي
46	0.951	0.905	الاداة (الاستبيان)

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss27

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا اليه خلال فترة التبرص بخصوص اثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي وذلك بعرض اجابات أفراد العينة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

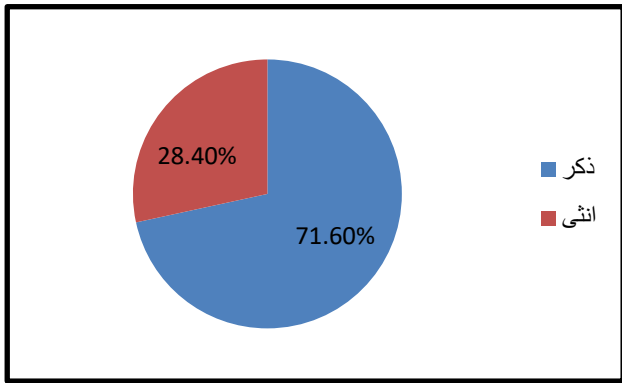
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يتضمن هذا المطلب عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى اجاباتهم على عبارات محوري رأس المال الفكري والسلوك الابداعي، اضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات والتعليق على كل ما توصلنا اليه.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية

اولا- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الشكل (01-02) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد

على برنامج excel 2007

الجدول (07-02):توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	53	71.6%
انثى	21	28.4%
المجموع	74	100%

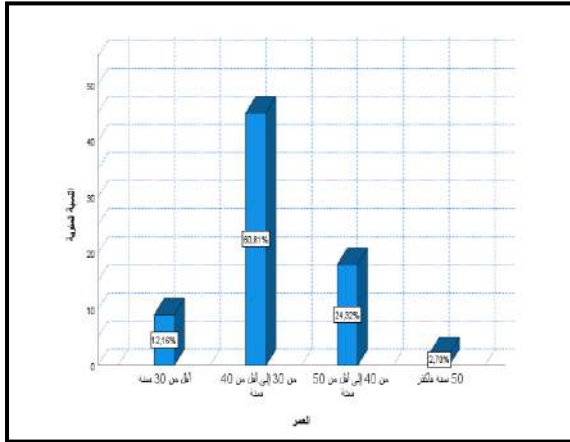
المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد

على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول والشكل نلاحظ ان نسبة الذكور في عينة الدراسة اكبر من نسبة الاناث ، حيث كان عدد المستجوبين من الذكور 53 اي بنسبة 71.6 % ، بينما كان عدد المستجوبات من الاناث في العينة 21 اي بنسبة 28.4% وهذا التباين راجع إلى اسباب زمنية تمثلت في ان فترة توزيع الاستبيان كانت معظم الاناث في عطلة استثنائية بسبب فيروس كوفيد 19 .

ثانيا- توزيع العينة حسب السن:

الشكل (02-02) توزيع أفراد العينة حسب العمر



الجدول (02-08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

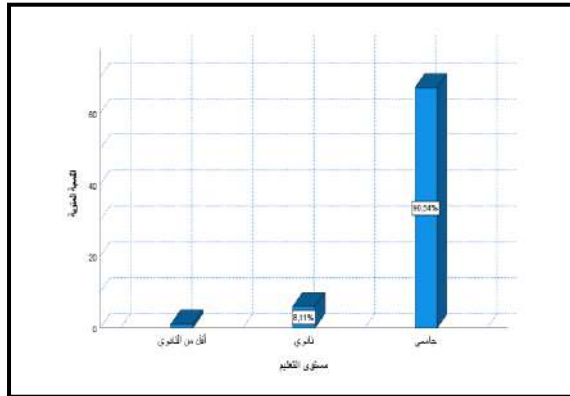
العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	09	12.2%
من 30 إلى 40 سنة	45	60.8%
من 41 إلى 50 سنة	18	24.3%
50 سنة فأكثر	02	2.7%
المجموع	74	100%

المصدر: من الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss المصدر: من الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول والشكل نلاحظ ان اقل فئة عمرية تعود للأفراد ذوي العمر اكثر من 50 سنة بنسبة 2.7 % ويعود ذلك لتقاعد معظم العاملين القداماء ، وهذا ما جعل الفئة العمرية الغالبة في عينة الدراسة هي من 30 إلى 40 سنة وذلك بنسبة 60.81 % .

ثالثا- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول (08-02) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي الشكل (03-02) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	1	1.4%
ثانوي	6	8.1%
جامعي	67	90.5%
المجموع	74	100%

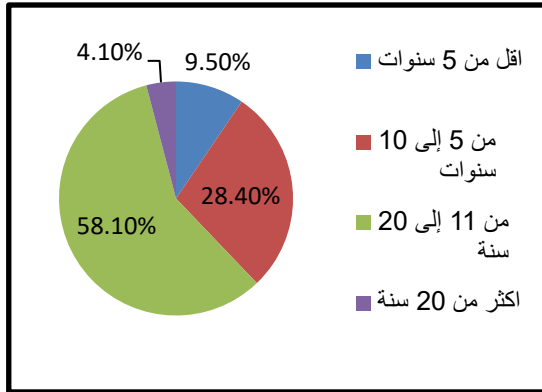
المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج excel

من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة كانت لحاملي الشهادات الجامعية بنسبة 90.5% ، تليها المستوى الثانوي بنسبة 8.1 %، بينما نسبة الاشخاص ذوي المستوى اقل من ثانوي تكاد تكون منعدمة 1.4 % وهذا يدل على ان المؤسسة تستقطب الاشخاص حاملي الشهادات الجامعية وهذا يتوافق مع سياسة عصرة قطاع الاتصالات.

رابعاً- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

الشكل رقم (02-04) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

جدول رقم (02-09) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	07	%9.5
من 5 إلى 10 سنوات	21	%28.4
من 11 إلى 20 سنة	43	%58.1
اكثر من 20 سنة	3	%4.1
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج excel 2007 المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج excel

من خلال الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ ان اكبر نسبة كانت للفئة من 11 إلى 20 سنة خبرة بنسبة 58.1 % تم تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات خبرة بنسبة 28.4 % بينما كانت اقل نسبة للفئة اكثر من 20 سنه خبرة و يعود ذلك إلى ان المؤسسة بعد انفصالها عن المؤسسة الام سنة 2004 استقطبت الفئة الشبانية من العاملين ومعظمهم لا يزالون متواجدين لحد الان بالإضافة إلى بعض الكوادر فقط لشغل مناصب رؤساء مصالح وقد احيل اغلبهم للتقاعد

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات:

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسة الاولى :

حيث سيتم اختبار الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على ان :

-يوجد مستوى مرتفع لرأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى

استجابة أفراد العينة للعبارة الممثلة لمحور رأس المال الفكري وفقاً للابعاد المكونة له كالآتي :

جدول رقم (02-10) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لمحور رأس المال الفكري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	تمتلك المؤسسة كفاءات متخصصة لتحقيق اهدافها	2,64	0,632	موافق
02	يوجد نظام حوافز فعال للموظفين المتميزين	2,07	0,816	محايد
03	يتمتع الموظفون في المؤسسة بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الاداء	2,15	0,734	محايد

04	تشجع المؤسسة على تبادل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد	2.09	0.797	محايد
05	يملك الموظفون المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمونها	2.58	0.574	موافق
06	تعمل المؤسسة على استثمار قدرات الموظفين وشحن طاقتهم بكفاءة وفاعلية	2.42	0.740	موافق
07	يوجد برامج تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين بشكل مستمر	2.54	0.623	موافق
08	توفر المؤسسة بيئة ملائمة لتقديم الافكار الجديدة والحلول	2.35	0.784	موافق
بعد رأس المال البشري				
09	تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على اداء مهامهم بسهولة	2.46	0.666	موافق
10	يضمن الهيكل التنظيمي تدفق المعلومات والمعرفة اللازمة لجميع المستويات الادارية	2.31	0.701	محايد
11	تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار	2.72	0.511	موافق
12	تتسم العمليات الادارية في المؤسسة بالمرونة الكافية لتحقيق الاهداف	2.62	0.566	موافق
13	تعمل المؤسسة على حوسبة الاجراءات والعمليات المختلفة لتطوير وتحسين ادائهم	2.36	0.751	موافق
14	تتخذ المؤسسة الاجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على امنها	2.82	0.449	موافق
15	تتخذ المؤسسة السياسات والاجراءات اللازمة لتنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية	2.72	0.586	موافق
16	تتيح المؤسسة للموظفين الاطلاع على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل	2.54	0.762	موافق
بعد رأس المال الهيكلي				
17	تعمل المؤسسة على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها	2.72	0.562	موافق
18	توجد البات واضحة لمتابعة ملاحظات وشكاوى المستفيدين والسعي لحلها	2.68	0.599	موافق
19	تهتم المؤسسة بتطوير وتشجيع العلاقات الايجابية بين الموظفين وبين عملائها	2.68	0.622	موافق
20	تعقد المؤسسة دورات تدريبية في مجال الاتصال والتواصل مع الاخرين من حين لآخر	2.81	0.459	موافق
21	تعمل المؤسسة على نشر معلومات عن انشطتها وانجازاتها في وسائل الاعلام المختلفة	2.86	0.382	موافق
22	تمتلك المؤسسة مواقع الكترونية تتواصل من خلالها مع المستفيدين لأجل تسهيل الخدمات	2.86	0.344	موافق
بعد رأس المال العلاقي				
مرتفع	0.089	2.76		
مرتفع	0.240	2.54	رأس المال الفكري	

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول انه في بعد رأس المال البشري كانت اكثر العبارات اهمية هي عبارة " تمتلك المؤسسة كفاءات متخصصة لتحقيق اهدافها" بمتوسط حسابي 2.64 وانحراف معياري 0.632 بينما كانت اقل العبارات اهمية هي عبارة " يوجد نظام حوافز فعال للموظفين المتميزين " بمتوسط حسابي 2.07 وانحراف معياري 0.816 ، كما ان بعد رأس المال البشري بمتوسط حسابي 2.35 وانحراف معياري 0.632 كان مرتفع مما يدل على ان المؤسسة فعلا تمتلك كفاءات بشرية لتحقيق اهدافها

اما بالنسبة لبعده رأس المال الهيكلي فنلاحظ ان اكثر العبارات اهمية كانت عبارة " تتخذ المؤسسة الاجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على امنها" بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 0.449 بينما كانت اقل العبارات اهمية هي عبارة " يضمن الهيكل التنظيمي تدفق المعلومات والمعرفة اللازمة لجميع المستويات الادارية" بمتوسط حسابي 2.31 وانحراف معياري 0.701 مما يدل على ان المؤسسة تعزز راسمالها الهيكلي باتخاذها كل الاجراءات التي تحمي معلوماتها وتحافظ أعلى منها، كما ان بعد رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي 2.56 وانحراف معياري 0.181 كان مرتفع في المؤسسة .

أما بالنسبة لبعده رأس المال العلائقي فقد كانت اكثر العبارتين اهمية هي :عبارة" تعمل المؤسسة على نشر معلومات عن انشطتها وانجازاتها في وسائل الاعلام المختلفة" وعبارة" تمتلك المؤسسة مواقع الكترونية تتواصل من خلالها مع المستفيدين لأجل تسهيل الخدمات" بنفس المتوسط الحسابي 2.86 وانحرافين معياريين 0.382 و 0.344 على التوالي ، بينما كانت اقل العبارات اهمية هما عبارتي : " توجد اليات واضحة لمتابعة ملاحظات وشكاوى المستفيدين والسعي لحلها" وعبارة " تهتم المؤسسة بتطوير وتشجيع العلاقات الايجابية بين الموظفين وبين عملائها" بنفس المتوسط الحسابي 2.68 وانحرافين معياريين 0.599 و 0.622 على التوالي ، مما يدل على ان المؤسسة تعمل على تعزيز علاقاتها مع المستفيدين من خدماتها ، كما ان بعد رأس المال العلائقي بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 0.089 كان مرتفع في المؤسسة .

نلاحظ ان كل من الابعاد الثلاثة المكونة لمحور رأس المال الفكري كانت مرتفعة في المؤسسة ، يمكننا القول اذن ان رأس المال الفكري بمتوسط حسابي 2.54 وانحراف معياري 0.240 مرتفع في المؤسسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على ان يوجد مستوى مرتفع من رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

ثانيا- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية :

حيث سيتم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على ان :

-يوجد مستوى مرتفع للسلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

للتأكد من صحة هذه الفرضية من عدمها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارة الممثلة لمحور السلوك الإبداعي وفقا للابعاد المكونة له كالاتي :

جدول رقم (02-11) قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لمحور السلوك الإبداعي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	أسعى بجد لأن يكون التَّمَيُّزُ السِّمَّةَ الغالبة على طريقة عملي.	2.78	0.476	موافق
02	أحلل الأمور والقضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها.	2.70	0.567	موافق
03	أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه والاستفادة منه.	2.65	0.607	موافق
04	أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.	2.61	0.615	موافق
	الاصالة والمرونة	2.68	0.077	مرتفع
05	أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة وطريقة يفهما الجميع.	2.19	0.855	محايد
06	لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل.	2.26	0.795	محايد
07	أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل.	2.57	0.664	موافق
08	أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه.	2.74	0.498	موافق
	الطلاقة والقدرة على التحليل	2.43	0.260	مرتفع
09	لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها.	2.47	0.667	موافق
10	أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة.	2.82	0.417	موافق
11	أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين.	2.61	0.615	موافق
12	أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور في ما أقوم به من عمل.	2.82	0.417	موافق
	الحساسية للمشكلات	2.68	0.173	مرتفع
13	تحتاج المؤسسة إلى التغيير المتجدد في أساليب وطرق العمل.	2.86	0.344	موافق
14	تشجع المؤسسة على التغيير وتدعم الأفكار والممارسات الجديدة.	2.38	0.735	موافق
15	أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.	2.27	0.727	محايد
16	أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك	2.49	0.667	موافق
	القابلية للتغيير	2.50	0.258	مرتفع
17	أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي.	2.76	0.518	موافق
18	أتحمل المخاطر والصعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملتي.	2.43	0.760	موافق
19	أحب العمل في فريق يميل إلى المغامرة ويتميز بروح المجازفة	2.51	0.798	موافق
20	أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة.	2.28	0.785	محايد
	المخاطرة وروح المجازفة	2.49	0.197	مرتفع

21	أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في اجتماعات العمل.	2.69	0.572	موافق
22	لدي اطلاع كامل على المعلومات الصادرة والواردة إلى المؤسسة .	2.28	0.803	محايد
23	أعمل على توسيع علاقتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي.	2.85	0.358	موافق
24	أسعى إلى توطيد علاقتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس اختصاصي	2.86	0.416	موافق
سعة الاتصالات		2.67	0.270	مرتفع
السلوك الابداعي		2.57	0.219	مرتفع

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول ان كل من الابعاد الستة المكونة لمحور السلوك الابداعي قد جاءت باتجاه مرتفع ، وقد كان المتوسط الحسابي للسلوك الابداعي 2.57 وانحراف معياري 0.219 وهو يشير إلى درجة مقياس مرتفع كذلك مما يعني ان مستوى السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة مرتفع ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على ان يوجد مستوى مرتفع للسلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

ثالثا - اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي بين الذكور والاناث

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي بين الذكور والاناث

H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي بين الذكور والاناث

سيتم اختبار الفرضية باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين حيث سيتم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05، ولاستخدام هذا الاختبار يجب توفر ثلاثة شروط وهي ان تكون البيانات كمية (رقمية)، وان تكون العينتين مستقلتين، وان تكون العينتين تتوزعان توزيع طبيعي اي تحققان الاعتدالية.

الشرطين الاولين محققين اما الشرط الثالث (الاعتدالية) سنتأكد منه باختبار شايرو - ويليك (Shapiro-Wilk)

الجدول رقم (02-12) نتائج اختبار شايرو- ويليك

اختبار شايرو- ويليك للاعتدالية			
السلوك الابداعي	الجنس	قيمة الاختبار	درجة الحرية
	ذكر	0.923	53
	انثى	0.829	21
			مستوى الدلالة
			0.002
			0.002

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول نلاحظ ان قيمة اختبار الاعتدالية للسلوك الابداعي لفئة الذكور تساوي 0.923 بدرجة حرية 53 عند مستوى دلالة 0.002 وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ومنه الاعتدالية غير محققة .
كما نلاحظ بالنسبة لفئة الاناث ان قيمة اختبار الاعتدالية مساوية إلى 0.829 بدرجة حرية 21 عند مستوى دلالة 0.002 كذلك وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ومنه الاعتدالية غير محققة .
ومنه اذن شرط الاعتدالية غير محقق وبالتالي لا يمكن استخدام الاختبار T لعينتين مستقلتين .
وعليه سنقوم باستخدام اختبار مان - ويتني (Mann-Whitney)

الجدول رقم (02-13) نتائج اختبار مان - ويتني (Mann-Whitney)

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار U	متوسط الرتب	الجنس	السلوك الابداعي
0.810	536.50	37.12	ذكر	
		38.45	انثى	

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول نلاحظ ان متوسط الرتب للسلوك الابداعي لفئة الذكور تساوي 37.12 وهي مقاربة لمتوسط الرتب لفئة الاناث التي بلغت 38.45، كما نلاحظ ان قيمة الاختبار بلغت 536.50 عند مستوى دلالة 0.810 وهي اكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي بين الذكور والاناث .

رابعا- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري و السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري و السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

H1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري و السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

لاختبار هذه الفرضية نستخدم معامل الارتباط بيرسون

الجدول (02-14) معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي

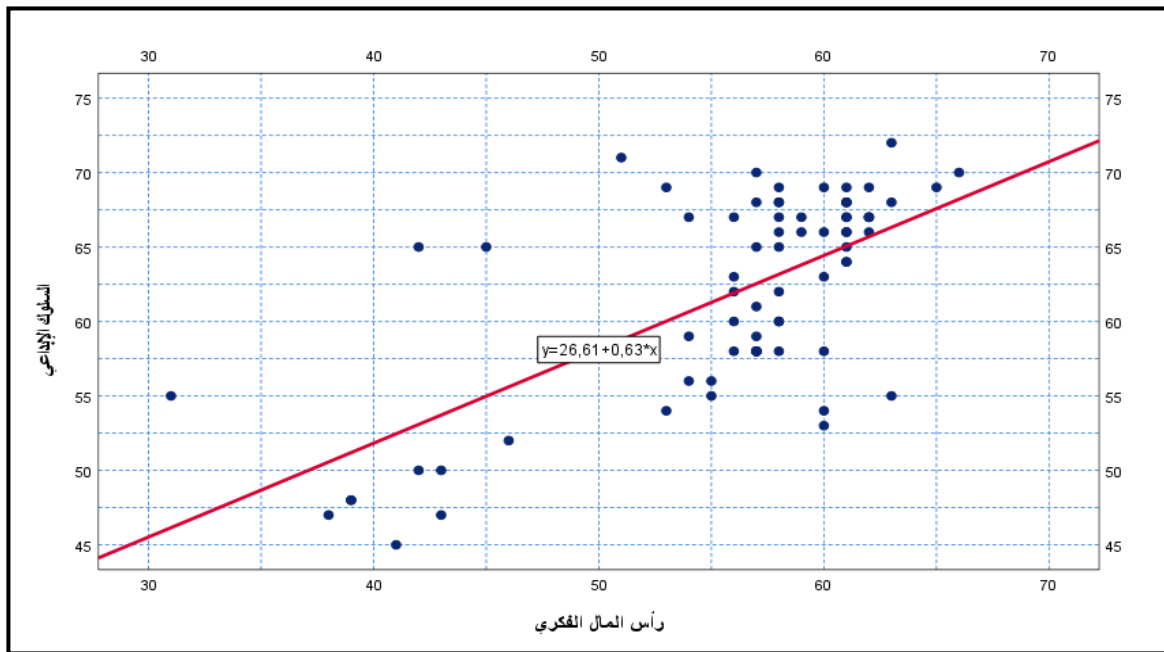
مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي
0.00	0.663

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ ان معامل الارتباط بيرسون بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي مساوية ل0.663 عند مستوى دلالة 0.00 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

أي ان هناك ارتباط خطي بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي يصل إلى 66.3 % وهي نسبة فوق المتوسطة .والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-05) العلاقة بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (02-15) : معامل الارتباط بيرسون بين ابعاد رأس المال الفكري والسلوك الابداعي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بين البعد والسلوك الابداعي	ابعاد رأس المال الفكري
0.00	0.499	رأس المال البشري
0.00	0.599	رأس المال الهيكلي
0.00	0.626	رأس المال العلاقتي

المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يعرض الجدول مدى ارتباط كل بعد من ابعاد رأس المال الفكري بمحور السلوك الابداعي فنلاحظ وجود علاقات ارتباط موجبة عند مستوى الدلالة 0.00 وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 وكانت النتائج كالآتي :

- علاقة رأس المال البشري بالسلوك الابداعي : نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.499 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة نوعا ما بنسبة 49.9 % عند مستوى الدلالة 00 ؛

- علاقة رأس المال الهيكلي بالسلوك الابداعي : نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.599 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بنسبة 59.9 % عند مستوى الدلالة 00 ؛

- علاقة رأس المال العلاقتي بالسلوك الابداعي : نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط هي 0.626 وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط فوق المتوسطة بنسبة 62.6 % عند مستوى الدلالة 00 .

ولاختبار مدى معنوية النموذج ثم إيجاد معادلة النموذج نقوم بتحليل الانحدار ثم البحث عن مدى توفر شروط الطريقة المستخدمة في تقدير الانحدار

- تحليل الانحدار: ويكون ذلك من خلال ثلاث عناصر كمايلي:

1- جودة توفيق النموذج: من خلالها يتم الوصول والتعرف على معامل التحديد ومعامل التحديد المصحح كما يلي:

الجدول رقم (02-16) يبين جودة توفيق النموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
	0.673	0.453	0.438

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss v27

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين المتغير التابع السلوك الإبداعي والمتغيرين المستقلين رأس المال البشري ورأس مال العلاقات يساوي 0.673 ومعامل التحديد يساوي 0.453 بمعنى أن هاذين المتغيرين المستقلين يستطيعان تفسير بما يقارب 45.3% من تغيرات المتغير التابع السلوك الإبداعي والباقي تفسره متغيرات أخرى، في حين كانت قيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.438 .

2- اختبار المعنوية الكلية للنموذج:

من أجل معرفة معنوية النموذج الكلية نستخدم الجدول التالي:

جدول رقم (02-17) يوضح معنوية النموذج الكلية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	1519.045	02	759.522	29.415	0.00
البواقي	1833.293	71	25.821		
الكلية	3352.338	73	-		

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من الجدول نلاحظ أن مجموع مربعات الانحدار تساوي إلى 1519.045 بدرجة حرية 02، وبمتوسط مربعات الانحدار تساوي 759.522، وأما مجموع مربعات البواقي يساوي 1833.293 بدرجة حرية 71 وبمتوسط مربعات البواقي يساوي 25.821

ونلاحظ أن قيمة الاختبار F تساوي 29.415 عند مستوى دلالة اختبار 00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه النموذج معنوي (حقيقي) .

3 - اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج:

من أجل اختبار المعنوية الجزئية للنموذج نستخدم الجدول التالي:

الجدول (02-18) يوضح المعنوية الجزئية للنموذج

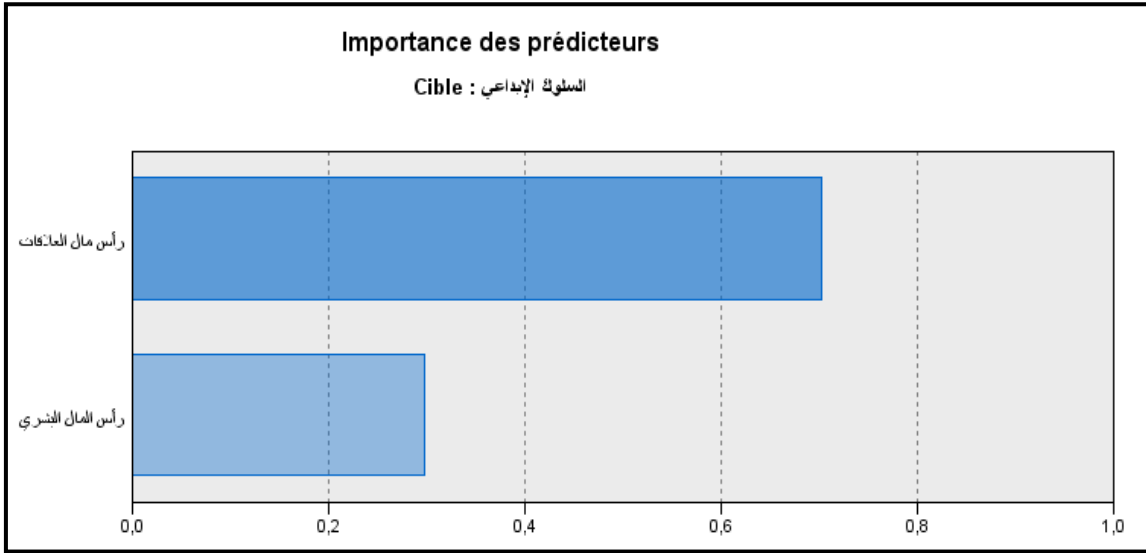
النموذج	المعامل B	قيمة t	مستوى المعنوية
الثابت	21.824	4.134	0.000
رأس المال البشري	0.595	2.820	0.006
رأس المال العلاقتي	1.739	5.152	0.000

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss 27

- بالنسبة للثابت: من الجدول نلاحظ أن المعامل الثابت يساوي 21.824 بقيمة اختبار t المحسوبة تساوي 4.134 عند مستوى دلالة 0.00 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه معامل الثابت معنوي.
 - بالنسبة لمتغير "رأس المال البشري": من الجدول نلاحظ أن معامل رأس المال البشري يساوي 0.595 بقيمة اختبار T المحسوبة التي تساوي إلى 2.820 عند مستوى دلالة 0.006 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه معامل رأس المال البشري معنوي .
 - بالنسبة لمتغير : " رأس المال العلاقتي": من الجدول نلاحظ أن معامل راس مال العلاقات يساوي 1.739 بقيمة اختبار T المحسوبة التي تساوي إلى 5.152 عند مستوى دلالة 0.00 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه معامل رأس المال العلاقتي معنوي .
- ومنه نستنتج أن المعنوية الجزئية لمعالم النموذج محققة .

وقد اتضح من خلال برنامج spss نسبة اهمية كل من المتغيرين في النموذج، حيث بلغت هذه النسبة 70 % بالنسبة لرأس المال العلاقتي والباقي اي نسبة 30 % كانت لرأس المال البشري، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-06) اهمية المتغيرات المستقلة المراد التنبؤ من خلالها



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

- شروط الطريقة المستخدمة في تقدير الإنحدار :

وهي ثلاثة شروط:

1- اختبار الاعتدالية للبواقي :

من اجل معرفة ما اذا كانت البواقي تتوزع توزيع طبيعي نستخدم اختبار شايبرو - ويليك كما هو موضح

في الجدول الاتي :

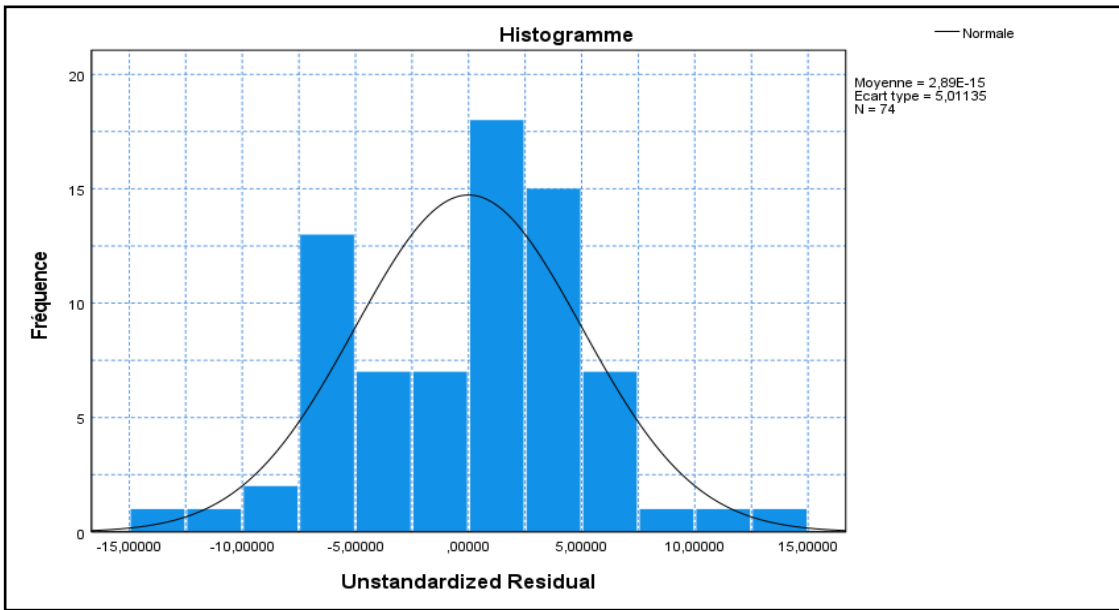
جدول رقم (02-19) اختبار شايبرو - ويليك لاعتدالية البواقي

اختبار شايبرو-ويليك			
مستوى الدلالة sig	درجة الحرية	قيمة الاختبار	
0.204	74	0.977	البواقي

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول نلاحظ ان قيمة اختبار الاعتدالية للبواقي تساوي 0.977 بدرجة حرية 74 عند مستوى دلالة 0.204 وهي اكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه البواقي تتميز بالاعتدالية اي تتوزع توزيع طبيعي والشكل الموالي يوضح ذلك

شكل رقم (02-07) التوزيع الطبيعي للبواقي



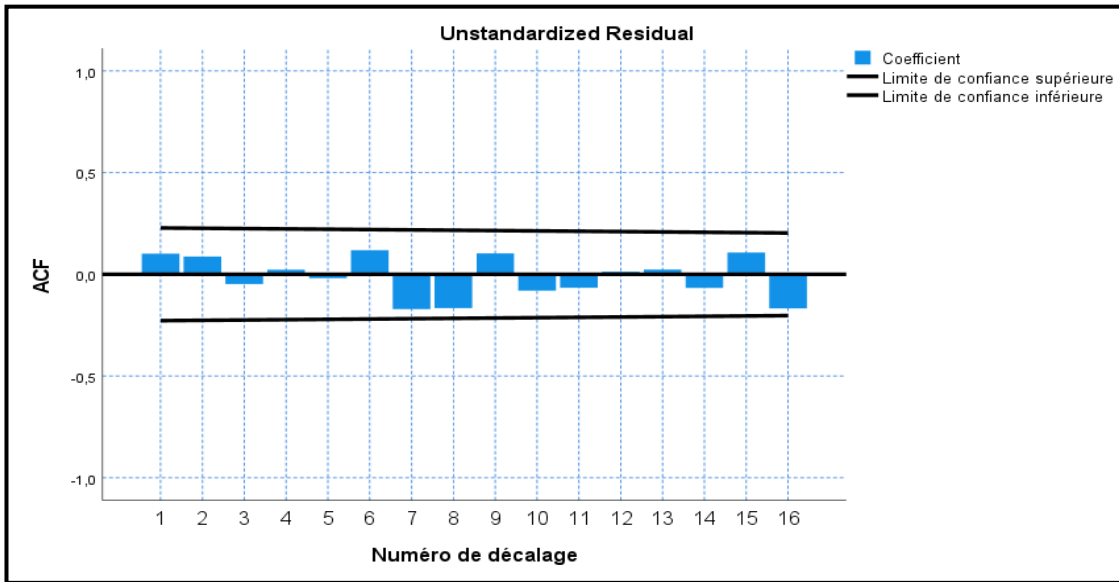
المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

2- اختبار الاستقلال الذاتي للبواقي

ترجع أهمية دراسة الارتباط الذاتي للبواقي في تحليل الانحدار إلى ان وجود هذا الارتباط من شأنه ان يجعل قيمة التباين المقدر للخطأ يكون بأقل من قيمته الحقيقية وبالتالي فان قيمة احصائيات الاختبار التي تعتمد على هذا التباين مثل (T) ، (F) ، و (Rdeux) تكون أكبر من قيمتها الحقيقية مما يجعل القرار الخاص بجودة توفيق النموذج قرار مشكوك في صحته .

ونلاحظ من خلال الشكل الموالي الذي يمثل دالة الارتباط الذاتي للبواقي ان جميع معاملات الارتباط الذاتي للبواقي تتواجد داخل مجال الثقة وهذا ما يعني ان البواقي مستقلة ذاتيا .

شكل رقم (02-08) يوضح دالة الارتباط للبواقي



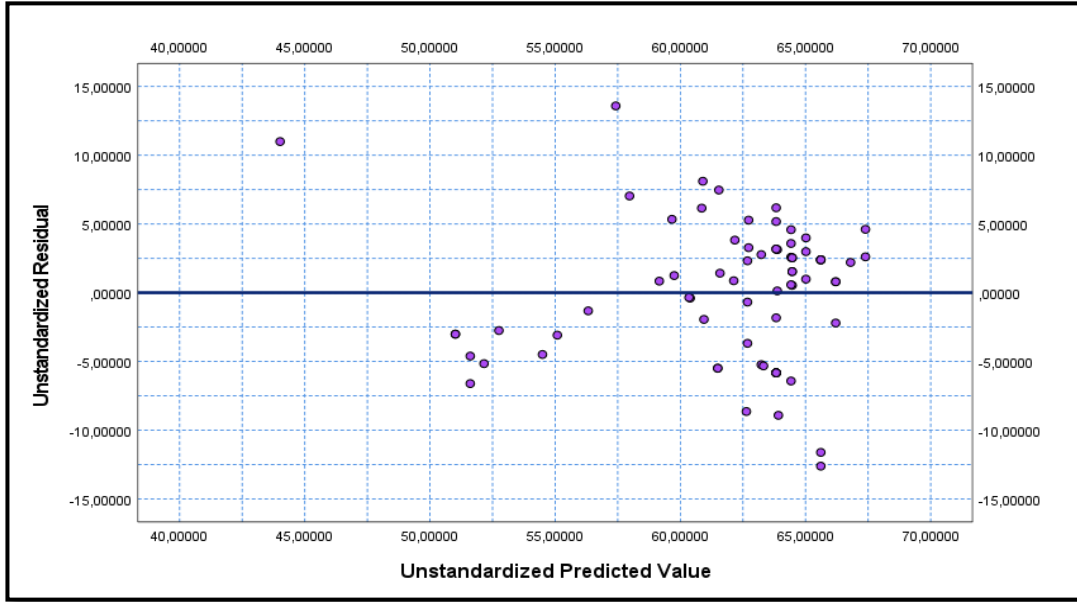
المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

3- تجانس البواقي :

ان عدم ثبات التباين في نموذج الانحدار من شأنه ان يترتب عليه نفس الاثار المترتبة في حالة وجود ارتباط ذاتي بين البواقي حيث تكون الاخطاء المعيارية مقدره بأقل من قيمتها الحقيقية وبالتالي تصبح هذه التقديرات متحيزة الامر الذي يجعل نتائج الاستدلال الاحصائي مشكوك في صحتها.

وذلك من خلال فحص شكل انتشار البواقي المعيارية مع القيم الاتجاهية للمتغير التابع ويظهر من الانتشار ان التوزيع عشوائي وهو ما يعني عدم تجانس البواقي. والشكل الموالي يوضح ذلك.

شكل رقم (02-09) يوضح انتشار البواقي



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

خلاصة النموذج :

وتتضح خلاصة النموذج في الجدول الموالي الذي يحتوي على النتائج المتوصل عليها من تحليل الانحدار كما تظهر به المعادلة الخطية للنموذج

جدول رقم (02-20) خلاصة النموذج

النتبؤ	توفر شروط الطريقة المستخدمة			اختبار المعنوية الجزئية	اختبار المعنوية الكلية	جودة التوفيق		النموذج
	اختبار التجانس	الاستقلال الذاتي للبواقي	الاعتدالية			AD R-deux	R-deux	
مقبول	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	متوفر	0.453	0.673	
$Y = 0.595 X1 + 1.739 X2 + 21.824$								معادلة النموذج
السلوك الابداعي = 0.595 (رأس المال البشري) + 1.739 (رأس المال العلاقتي) + 21.824								

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

بعد الحصول على نتائج الإستبانات الموزعة على عينة الدراسة والمقابلات التي أجريناها مع عدد من العاملين بالمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة خلال فترة التبرص، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سنناقشها وسنفسرها في هذا المطلب.

الفرع الاول : تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الاولى

تطرقنا في المطلب السابق إلى تحليل نتائج الفرضيات وقد كانت الفرضية الرئيسية الاولى تقر بان مستوى رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة مرتفع، ذلك ان مؤسسة موبيليس تعمل على تعزيز كل ما من شأنه تدعيم مركزها التنافسي، ففي ظل وجود مؤسسات منافسة ركزت المؤسسة على ان يكون اعتمادها على طاقمها البشري والكفاءات الموجودة بها وكذا البحث وايجاد برامج تسييرية ملائمة لذلك ، والاهم من كل ذلك التركيز على رأسمالها العلاقاقي (خاصة العلاقات مع الزبائن) والذي يعتبر وسيلة وهدف بحد ذاته ، وهذا ما تبين لنا من خلال الحوار مع بعض اطارات المؤسسة عند اجراء المقابلة .

الفرع الثاني : تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

تم فرض ان مستوى السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس مرتفع ، هذا الفرض كان نتيجة المعرفة المسبقة بأسلوب التوظيف في المؤسسة وكذا الشروط الضرورية الواجب توفرها في الشخص لتوظيفه وايضا طبيعة نشاط المؤسسة وبيئتها التنافسية، فمن خلال اجابات الأفراد والحوار الذي اجريناه مع موظفي المديرية الجهوية اقر الجميع بان السلوك الابداعي هو حتمية ضرورية للمؤسسة لضمان ولاء زبائنها وعملائها ، غير ان هذا السلوك لا يكون إلا ضمن لوائح وقوانين المؤسسة، وقد اقر بعض الأفراد ان السلوكات الابداعية التي تظهر للمتعاملين ماهي إلا اجراءات ضرورية اقرتها المديرية الام بالعاصمة ليتحلى بها عمال المديريات الجهوية ، وفسرو ذلك بان المؤسسة بصفة عامة ترتكز على هذا الجانب لضمان مركزها التنافسي وضمان ولاء متعاملليها ، كما اظهر الجميع استعدادهم التام للقيام بالسلوكيات الابداعية والإضافات الايجابية ضمن مجال عملهم وكل على حسب وظيفته .

الفرع الثالث : تفسير نتيجة الفرضية الفرعية الاولى

وبخصوص المفارقة المألوفة بين الذكور والإناث حول السلوك الابداعي ، وكافتراض فرعي اول دوما وجدنا قبول الفرض القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في السلوك الابداعي بين الذكور والإناث ، اي انه لا توجد مفارقة بينهما في نية القيام بالإبداع ذو البعد او المستوى فوق المتوسط ، وهذا ما يؤكد لنا كل ما قيل عند محاولة اثبات الفرضية الثانية وهو ان مستوى السلوك الابداعي مرتفع نتيجة اختيارات الموظفين ومستواهم الفكري

دون النظر إلى كونهم ذكر أو انثى ، وكذلك كان واضحاً في ان الاستعداد للقيام بهذا السلوك الابداعي كان لدى الجنسين معا من خلال المقابلة المجرأة، اي ان المؤسسة لا تفرق بين الجنسين بالنسبة للمعايير التي تختار بها موظفيها وإنما كل ما يهمها هو قدرة الموظف على القيام بالإبداع ضمن مجال وظيفته سواء كان ذكر أو انثى.

الفرع الرابع : تفسير نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة

تم التطرق او الافتراض بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة ، وبالفعل اكدت نتيجة الدراسة ذلك حيث اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين ابعاد رأس المال الفكري والسلوك الإبداعي حيث تنبع اهمية ابعاد الراس مال الفكري من ادارتها للسلوك الابداعي فمتى ما توفر راس مال بشري كفاء ورأسمال هيكلية جيد بوسائله وبرامجه ورأسمال علاقتي مميز ادى ذلك إلى تحفيز العاملين وإبراز مواهبهم الابداعية في تقديم الخدمات .

وقد وجدنا في دراستنا هذه ان رأسمال العلاقات هو الاكثر تأثيراً وأهمية في السلوك الابداعي ، وهذا نفسره ببساطة بطبيعة نشاط المؤسسة فمؤسسو موبيليس هي مؤسسة خدمية تجارية وعليه فجل اهتمامها وتركيزها كان حول علاقاتها مع متعاملينها وكل هذه السلوكيات الابداعية هي لضمان ولائهم وارضائهم ، وهذا ما اكده لنا رئيس دائرة تسيير الزبائن عند اجراء المقابلة ، وكذلك استنتجنا ذلك بعد الاطلاع على دفتر شكاوي العملاء والإجراءات التي تتخذها المؤسسة في التعامل مع الشكاوى وحلها .

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقديم المؤسسة محل الدراسة ، ثم عرض عينة وأدوات الدراسة بما فيها المنهج المستخدم ، تمثلت ادوات الدراسة في الاستبيان والمقابلة حيث تمت الاستعانة بمجموعة من الاساليب والأدوات الاحصائية للوصول إلى ما مدى تأثير رأس المال الفكري على السلوك الابداعي ، ثم تطرقنا إلى تحليل ومناقشة النتائج المتوصل اليها بناء على ما تم تدوينه خلال فترة التربص من مخرجات المقابلات مع مجموعة من العاملين ، وكانت نتائج الدراسة كالاتي :

- مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة موبيليس مرتفع وذلك راجع إلى :

✚ اختيار المؤسسة لموظفيها على اساس المستوى العلمي المؤهل والعمل على استثمار قدراتهم؛

✚ وجود برامج تدريبية لتطوير المهارات بشكل مستمر؛

✚ امتلاك المؤسسة لهيكل وظيفي ملائم وعملها على تطوير وتحديث مستمر لنظم المعلومات وقواعد البيانات ؛

✚ عمل المؤسسة على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها ؛

✚ اهتمام المؤسسة بتطوير وتشجيع العلاقات الايجابية بين الموظفين والعملاء .

- السلوك الابداعي بلغ مستويات جيدة ؛

- يؤثر رأس المال الفكري بنسبة فوق المتوسطة على السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة.

خاتمة

الخاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي وذلك عبر الاجابة على التساؤلات التي تمثل اشكالية البحث ، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين ، تطرقنا في الفصل الاول إلى عرض نظري لكل من المتغيرين ولإثراء ذلك قمنا بتقديم عدة دراسات سابقة مماثلة تصب في موضوع دراستنا ، بينما في الفصل الثاني حاولنا اسقاط موضوع الدراسة على الواقع من خلال دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة من اجل معالجة اشكالية الدراسة والإجابة على التساؤلات الفرعية ، وعلى ضوء ذلك توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات .

أولاً: إختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من رأس المال الفكري في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

من خلال ما توصلنا اليه من نتائج الاستبيان والمقابلة بلغ رأس المال الفكري مستوى جيد وذلك لإقرار معظم أفراد العينة بوجود كفاءات متخصصة وهيكل تنظيمي جيد مع اجراءات ولوائح مضبوطة بالإضافة إلى برامج تسييرية متطورة وعلاقات ممتازة مع المتعاملين، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الاولى .

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

يصل السلوك الابداعي بالمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة إلى مستويات مقبولة وذلك لوجود رغبة كبيرة لدى العمال للقيام بالإبداع وكذا المرونة التي يتمتع بها معظمهم في التعامل مع المستجدات بالإضافة إلى وجود علاقات جيدة بينهم وبين العملاء ، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية .

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الابداعي بين الذكور والإناث

من خلال نتائج تحليل اختبار مان - ويتني وجدنا ان متوسط الرتب للسلوك الابداعي بين الذكور والاناث متقارب وقيم الاختبار للمتغيرات اكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي ليست هناك فروق ذات دلالة احصائية للسلوك الابداعي بين الذكور والاناث ، اي انه لا يؤثر الجنس على اجابات الأفراد على عبارات الاستبيان وهذا ما ينفي الفرضية .

الفرضية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

باستخدام معامل الارتباط بيرسون توصلنا إلى ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بنسبة 66.3% بين رأس المال الفكري والسلوك الابداعي وهي تعتبر نسبة تأثير فوق المتوسطة ، بينما كانت العلاقة بين كل بعد من ابعاد رأس المال الفكري والسلوك الابداعي بين دون الوسط إلى فوق الوسط ، بحيث كان الارتباط بين بعد

الخاتمة

رأس المال البشري والسلوك الابداعي بنسبة 49.9 % ، وبين بعد رأس المال الهيكلي والسلوك الابداعي 59.9 %، وبين بعد رأسمال العلاقات 62.6 % وهذا الاخير هو الاكثر تأثيرا ، وهذه النسب تؤكد صحة الفرضية .

ثانيا: نتائج الدراسة

- يؤثر رأس المال الفكري على السلوك الابداعي بنسب فوق المتوسطة في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة؛

- رأس المال العلاقاقي هو الاكثر تأثيرا على السلوك الابداعي في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة ؛

- تنبع اهمية ابعاد رأس المال الفكري من ادارتها للسلوك الابداع ، فمتى ما كان الاهتمام وتعزيز ابعاد رأس المال الفكري ادى ذلك إلى تحفيز الموظفين وإبراز مواهبهم الابداعية في تقديم الخدمات ؛

- تعتبر المؤسسة السلوك الابداعي ضرورة حتمية وليس خيارا للموظفين وذلك لضمان قدرتها على المنافسة ؛

- من خلال المقابلات الشخصية تبين ان اغلب السلوكيات الابداعية الموجودة والمحتملة تمت دراستها مسبقا وبالتالي تم تكييفها وفق انظمة ولوائح المؤسسة ؛

- تهتم وتعمل المؤسسة اكثر على رأس المال العلاقاقي لدعم السلوك الإبداعي وبالتالي مركزها التنافسي .

ثالثا: التوصيات

من خلال الدراسة الميدانية والنتائج المتحصل اليها يمكن اقتراح التوصيات التالية :

✚ ضرورة سعي المؤسسة إلى الاستفادة من رأسمالها الفكري الذي يمثل اصول غير مادية بصفة مجملية وليس التركيز على احد الابعاد دون سواه ؛

✚ مراجعة بعض القوانين التي تنص على ان تبني السلوكيات الابداعية وإقرارها يكون بعد موافقة المؤسسة الام ؛

✚ ضرورة ان يكون برنامج تقييم الموظفين عادلا وموضوعيا ومنح المتميزين حوافز مادية ومعنوية لتشجيع الاخرين للتميز ؛

✚ ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة و العمل على تحقيق التحسين المستمر لتنمية مهارات الموظفين وطاقاتهم الفكرية والإبداعية على نحو متواصل ؛

✚ محاولة المؤسسة سماع مقترحات عملائها وأفكارهم للاستفادة منها اثناء تقديم الخدمة لهم وبالتالي ضمان اكثر للولاء .

الخاتمة

رابعاً: آفاق الدراسة

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث ، فتحت دراستنا افقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية :

- اثر رأس المال الفكري على الافكار الابداعية ؛

- دور رأس المال البشري في تنمية الابداع في المؤسسة ؛

- واقع الابداع في المؤسسات الحكومية ؛

- معوقات الابداع في المؤسسات الجزائرية ؛

- اثر الانمط القيادية على السلوك الابداعي .

المراجع

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1. سعدون حمود جثير الربيعاوي ، حسين وليد حسين عباس ، راس المال الفكري. دار غيداء للنشر عمان الاردن الطبعة الاولى 2015 .
2. محمود جاسم الصميدعي ، ردينة عثمان يوسف ، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر عمان الاردن/ الطبعة الاولى 2010 .
3. مصطفى يوسف كافي ، الابتكار والابداع التسويقي وفلسفة التوجه نحو السوق الاخضر، دار المناهج للنشر عمان الاردن 2016.
4. عادل حرحوش المفرجي ، احمد علي صالح ، راس المال الفكري طرق قياسه واساليب المحافظة عليه ، المنظمة العربية للتنمية الادارية - بحوث ودراسات - الاردن 2013 .

- الأطروحات والرسائل:

1. بن تريح ابراهيم ، اثر التمكين الاداري على السلوك الابداعي لدى العاملين ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص ادارة موارد بشرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2018 .
2. بن عبد الله هاجر ، اثر تمكين العاملين على السلوك الابداعي ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، سنة 2016
3. قوبع خيرة ' اثر راس المال الفكري في الابداع التنظيمي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه تسيير موارد بشرية 2017 جامعة ابي بكر بالقائد تلمسان.

- الملتقيات و المجالات:

1. ايمان هرموش ، صبري مقيمح ، اثر راس المال الفكري على تنمية الابداع في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة من مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية 2019 مجلد 05 العدد الاول .
2. بن ثامر كلثوم ، فراحتية العيد ، الاستثمار في راس المال البشري واثره على ادارة الابداع في المنظمات المتعلمة، ملتقى دولي حول راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة ، يومي 13 و14 ديسمبر 2011 جامعة الشلف.

المراجع

3. سعد العنزي، الرأسمال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرون، مقال منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة العراق ، 2001.
4. سلامة محمد وليد سالم سلامة ، اثر التمكين الاداري على السلوك الابداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، مقال من مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات الادارية والاقتصادية ، المجلد 02 العدد 06 جانفي 2016.
5. عاطف العدوان ، سحر سليمان ، راس المال الفكري ودوره في تحقيق الابداع المنظمي -دراسة ميدانية في شركات التأمين الاردنية- مقال من مجلة العلوم الادارية الجامعة الاردنية المجلد 39 العدد الثاني 2012.
6. فيصل علوان الطائي ، راس المال الفكري واهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر امناء المكتبات، مقال من مجلة الادارة والاقتصاد جامعة كربلاء، المجلد 03 العدد 09 سنة 2013.
7. محمود علي الروسان ، محمود علي العجلوني ، اثر راس المال الفكري في الابداع في المصارف الاردنية ، مقال من مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 26 العدد الثاني 2010 .
8. هدى قاسم سعيد ، تعزيز ثقافة الجودة وتأثيرها في السلوك الابداعي ، بحث استطلاعي لعينة مديري زين للاتصالات المتنقلة بالعراق ، مقال من مجلة الجامعة العراقية العدد 03/41.
9. وردة حواطي ، احمد دروم السلوك الابداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي .مقال من مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال مجلد 06 العدد 03 جانفي 2020 .

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. ali talip akpiner ،ali akdemir ،intellectual capital ،kocaeli university turkey .Mohammad Rahmani Karchegani ،Saudah Sofian ،Salmiah Mohd Amin ،THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION:A REVIEW . Universiti Teknologi Malaysia. International Journal of Business and Management Studies،2013.
2. sandra rodrigus bailoa،intellectual capital:the strategic resours of organizations،the matopolska scool of economics in tarnow research papers collection،vol.36،iss.4 december2017.
3. Thomas A Stewart ،intellectual capital : the new wealth of organisatio ، london nicholasbreal publishing ،1997.
4. understanding corporate value : managing and reporting intellectual capital ، coranfield university ،school of management

المراجع

،https://www.cimaglobal.com/Documents/ImportedDocuments/tech_techrep_understanding_corporate_value_2003.pdf (24/01/2020/13:39)

5. Xavier Greffe ،La gestion des entreprises créatives Les industries créatives – Livret N° 3 ،Université Paris I – Sorbonne ompi،december2006.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): بطاقة الاستبانة



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



المستوى: ثانية ماستر

التخصص: ادارة الاعمال

استبيان

السادة والسيدات : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستبانة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر بعنوان : أثر راس المال الفكري على السلوك الابداعي في مؤسسة موبيليس وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. ولكم كل الشكر على مساهمتكم

الطالبة: بلمهدي صليحة البريد الإلكتروني: salihaoasis@gmail.com اشراف د : رجم خالد

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

مصطلحات هامة:

راس المال الفكري : هو ذلك المورد غير الملموس الذي يمثل المعرفة او مجموعة المعارف المكونة للقيمة المضافة للمؤسسة وهو

انعكاس لتأثير الخبرات المتراكمة لدى العاملين على اسلوب اداء العمل

السلوك الإبداعي: يتمثل في كيفية تفكير الفرد بعيدا "عن السياقات التقليدية مع استحضر كل إشكال المغامرة المدروسة من بين

عمليات التغيير ودعمه بما يحقق تحولات أبداعية في بيئة المؤسسات وعملياتها، وهو ترجمة فعلية للأداء المتميز مدعوما "بالأفعال والقدرات

لتحقيق الفعل المبدع.

أولا : معلومات عامة :

		أنثى	ذكر	الجنس
				العلامة
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
				العلامة
	جامعي	ثانوي	أقل من الثانوي	مستوى التعليم

الملاحق

				العلامة
أكثر من 20 سنة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
				العلامة

ثانيا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة براس المال الفكري:

الرقم			الفقرة
البعد الأول : راس المال البشري			
موافق	محايد	غير موافق	
			01 تمتلك المؤسسة كفاءات متخصصة لتحقيق اهدافها
			02 يوجد نظام حوافز فعال للموظفين المتميزين
			03 يتمتع الموظفون في المؤسسة بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الاداء
			04 تشجع المؤسسة على تبادل الخبرات بين الموظفين القدامى والجدد
			05 يمتلك الموظفون المعرفة المحدثة باستمرار عن الخدمات التي يقدمونها
			06 تعمل المؤسسة على استثمار قدرات الموظفين وشحن طاقاتهم بكفاءة وفاعلية
			07 يوجد برامج تدريبية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين بشكل مستمر
			08 توفر المؤسسة بيئة ملائمة لتقديم الافكار الجديدة والحلول
البعد الثاني : راس المال الهيكلي			
موافق	محايد	غير موافق	
			09 تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي يساعد الموظفين على اداء مهامهم بسهولة
			10 يضمن الهيكل التنظيمي تدفق المعلومات والمعرفة اللازمة لجميع المستويات الادارية
			11 تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث نظم المعلومات وقواعد البيانات باستمرار
			12 تتسم العمليات الادارية في المؤسسة بالمرونة الكافية لتحقيق الاهداف
			13 تعمل المؤسسة على حوسبة الاجراءات والعمليات المختلفة لتطوير وتحسين ادائهم
			14 تتخذ المؤسسة الاجراءات اللازمة لحماية المعلومات والمحافظة على امنها
			15 تتخذ المؤسسة السياسات والاجراءات اللازمة لتنفيذ العمليات بكفاءة وفاعلية
			16 تتيح المؤسسة للموظفين الاطلاع على التحديثات التي تطرأ على سياسات وإجراءات العمل
البعد الثالث : راس مال العلاقات			
موافق	محايد	غير موافق	
			17 تعمل المؤسسة على كسب ثقة وقبول المستفيدين من خدماتها
			18 توجد ليات واضحة لمتابعة ملاحظات وشكاوى المستفيدين والسعي لحلها
			19 تهتم المؤسسة بتطوير وتشجيع العلاقات الايجابية بين الموظفين وبين عملائها
			20 تعقد المؤسسة دورات تدريبية في مجال الاتصال والتواصل مع الاخرين من حين لآخر
			21 تعمل المؤسسة على نشر معلومات عن انشطتها وانجازاتها في وسائل الاعلام المختلفة

الملاحق

			تمتلك المؤسسة مواقع الكترونية تتواصل من خلالها مع المستفيدين لأجل تسهيل الخدمات	22
--	--	--	---	----

ثانيا : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالسلوك الإبداعي للعاملين:

الرقم				الفقرة
البعد الأول الاصاله والمرونة:				
موافق	محايد	غير موافق		
			01	أسعى يجد لأن يكون التَّمَيُّزُ السِّمَّةَ الغالبة على طريقة عملي.
			02	أحلل الأمور والقضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها.
			03	أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه والاستفادة منه.
			04	أشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.
البعد الثاني: الطلاقة والقدرة على التحليل				
موافق	محايد	غير موافق		
			05	أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة وطريقة يفهمها الجميع.
			06	لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل.
			07	أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل.
			08	أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه.
البعد الثالث: الحساسية للمشكلات				
موافق	محايد	غير موافق		
			09	لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها.
			10	أركز على مشاكل عملي وأسعى يجد حلها بسرعة.
			11	أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين.
			12	أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور في ما أقوم به من عمل.
البعد الرابع: القابلية: الرابع البعد				
موافق	محايد	غير موافق		
			13	تحتاج المؤسسة إلى التغيير المتجدد في أساليب وطرق العمل.
			14	تشجع المؤسسة على التغيير وتُدعمُ الأفكار والممارسات الجديدة.
			15	أقوم بتجربة الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.
			16	أشجع الآخرين على تغيير طرق عملهم وأسعى لمساعدتهم على ذلك
البعد الخامس: المخاطرة وروح المجازفة				
موافق	محايد	غير موافق		
			17	أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي.
			18	أتحمل المخاطر والصُّعوبات في أداء المهام المرتبطة بعملتي.
			19	أحب العمل في فريق يميل إلى المغامرة ويتميز بروح المجازفة
			20	أتحلى بالشجاعة الكافية للمبادرة بأعمال إبداعية حتى وإن كانت تتسم بالمخاطرة.
البعد السادس: سعة الاتصالات				
موافق	محايد	غير موافق		

الملاحق

			أبادر بتعقيبات ومناقشات مفيدة وبناءة في اجتماعات العمل.	21
			لدي اطلاع كامل على المعلومات الصادرة والواردة الى المؤسسة .	22
			أعمل على توسيع علاقتي الشخصية مع زملائي ورؤسائي لتطوير قدراتي ومهاراتي.	23
			أسعى إلى توطيد علاقتي خارج مؤسستي مع أشخاص وخبراء في نفس اختصاصي	24

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملاحق

الملحق (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	المؤسسة
01	مناصرية رشيد	أستاذ	جامعة ورقلة
02	عراية الحاج	أستاذ	جامعة ورقلة
03	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ	جامعة ورقلة
04	خامرة بوعمامة	أستاذ	جامعة ورقلة
05	يوسف أسماء	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة
06	تيشات سلوى	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة
07	تمار محمد	رئيس دائرة تسيير الزبائن	المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة

الملاحق

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج spss

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	53	71,6	71,6	71,6
	أنثى	21	28,4	28,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	9	12,2	12,2	12,2
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	45	60,8	60,8	73,0
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	18	24,3	24,3	97,3
	سنة فأكثر 50	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

مستوى التعليم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من الثانوي	1	1,4	1,4	1,4
	ثانوي	6	8,1	8,1	9,5
	جامعي	67	90,5	90,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	7	9,5	9,5	9,5
	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	21	28,4	28,4	37,8
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	43	58,1	58,1	95,9
	أكثر من 20 سنة	3	4,1	4,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Tableau croisé العمر * الخبرة

Effectif

		الخبرة				Total
		أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	
العمر	أقل من 30 سنة	6	2	1	0	9
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	1	17	27	0	45
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	0	2	15	1	18

الملاحق

سنة فأكثر 50	0	0	0	2	2
Total	7	21	43	3	74

Tableau croisé مستوى التعليم * الخبرة

Effectif

	الخبرة				Total
	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	
مستوى التعليم أقل من الثانوي	0	1	0	0	1
ثانوي	3	2	1	0	6
جامعي	4	18	42	3	67
Total	7	21	43	3	74

Tableau croisé الجنس * الخبرة

Effectif

	الخبرة				Total
	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة	
الجنس ذكر	3	13	34	3	53
أنثى	4	8	9	0	21
Total	7	21	43	3	74

Tableau croisé العمر * الجنس

Effectif

	الجنس		Total
	ذكر	أنثى	
العمر أقل من 30 سنة	6	3	9
من 30 إلى أقل من 40 سنة	28	17	45
من 40 إلى أقل من 50 سنة	17	1	18
سنة فأكثر 50	2	0	2
Total	53	21	74

Tableau croisé مستوى التعليم * الجنس

Effectif

	الجنس		Total
	ذكر	أنثى	
مستوى التعليم أقل من الثانوي	0	1	1
ثانوي	4	2	6
جامعي	49	18	67
Total	53	21	74

الملاحق

العمر * مستوى التعليم **Tableau croisé**

Effectif

		مستوى التعليم			Total
		أقل من الثانوي	ثانوي	جامعي	
العمر	أقل من 30 سنة	0	3	6	9
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	1	2	42	45
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	0	1	17	18
	سنة فأكثر 50	0	0	2	2
Total		1	6	67	74

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	22

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,827	24

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	46

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q1	2,64	,632	74
Q2	2,07	,816	74
Q3	2,15	,734	74
Q4	2,09	,797	74
Q5	2,58	,574	74
Q6	2,42	,740	74
Q7	2,54	,623	74
Q8	2,35	,784	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,355	,052	8

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q9	2,46	,666	74
Q10	2,31	,701	74

الملاحق

Q11	2,72	,511	74
Q12	2,62	,566	74
Q13	2,36	,751	74
Q14	2,82	,449	74
Q15	2,72	,586	74
Q16	2,54	,762	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,569	,033	8

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q17	2,72	,562	74
Q18	2,68	,599	74
Q19	2,68	,622	74
Q20	2,81	,459	74
Q21	2,86	,382	74
Q22	2,86	,344	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,768	,008	6

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,545	,058	22

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K1	2,78	,476	74
K2	2,70	,567	74
K3	2,65	,607	74
K4	2,61	,615	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,686	,006	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K5	2,19	,855	74
K6	2,26	,795	74

الملاحق

K7	2,57	,664	74
K8	2,74	,498	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,439	,068	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K9	2,47	,667	74
K10	2,82	,417	74
K11	2,61	,615	74
K12	2,82	,417	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,682	,030	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K13	2,86	,344	74
K14	2,38	,735	74
K15	2,27	,727	74
K16	2,49	,667	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,500	,067	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K17	2,76	,518	74
K18	2,43	,760	74
K19	2,51	,798	74
K20	2,28	,785	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,497	,039	4

الملاحق

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K21	2,69	,572	74
K22	2,28	,803	74
K23	2,85	,358	74
K24	2,86	,416	74

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,672	,073	4

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,579	,048	24

Tests de normalité

	الجنس	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
السلوك الإبداعي	ذكر	,153	53	,003	,923	53	,002
	أنثى	,243	21	,002	,829	21	,002

a. Correction de signification de Lilliefors

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Std. standard
السلوك الإبداعي	ذكر	53	61,62	7,153	,983
	أنثى	21	62,62	5,818	1,270

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		t	df	Sig. (bilatérale)
السلوك الإبداعي	Hypothèse de variances égales	-,568	72	,572

Rangs

	الجنس	N	Rang moyen :	Somme des rangs
السلوك الإبداعي	ذكر	53	37,12	1967,50
	أنثى	21	38,45	807,50
	Total	74		

الملاحق

Tests statistiques^a

	السلوك الإبداعي
U de Mann-Whitney	536,500
W de Wilcoxon	1967,500
Z	-,241
Sig. asymptotique (bilatérale)	,810

a. Variable de regroupement : الجنس

Corrélations

		رأس المال الفكري	السلوك الإبداعي
رأس المال الفكري	Corrélation de Pearson	1	,663**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	74	74
السلوك الإبداعي	Corrélation de Pearson	,663**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	74	74

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

Orrélations

		رأس المال البشري	رأس المال الهيكلي	رأس مال العلاقات	السلوك الإبداعي
رأس المال البشري	Corrélation de Pearson	1	,636**	,442**	,499**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	74	74	74	74
رأس المال الهيكلي	Corrélation de Pearson	,636**	1	,664**	,599**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	74	74	74	74
رأس مال العلاقات	Corrélation de Pearson	,442**	,664**	1	,626**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	74	74	74	74
السلوك الإبداعي	Corrélation de Pearson	,499**	,599**	,626**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	74	74	74	74

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

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,673 ^a	,453	,438	5,081	1,787

a. Prédicteurs : (Constante), رأس المال البشري, رأس مال العلاقات,

b. Variable dépendante : السلوك الإبداعي

الملاحق

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1519,045	2	759,522	29,415	,000 ^b
de Student	1833,293	71	25,821		
Total	3352,338	73			

a. Variable dépendante : السلوك الإبداعي

b. Prédicteurs : (Constante), رأس مال العلاقات, رأس المال البشري

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	21,824	5,279			4,134	,000
رأس المال البشري	,595	,211	,276		2,820	,006
رأس مال العلاقات	1,739	,338	,504		5,152	,000

a. Variable dépendante : السلوك الإبداعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
Unstandardized Residual	,110	74	,027	,977	74	,204

a. Correction de signification de Lilliefors

الملاحق

الملحق رقم (04): أسئلة المقابلة:

اسئلة المقابلة

- هل هناك دراية وفهم واضح لدى المؤسسة لراس المال الفكري؟
- ماهو رد فعل المؤسسة اتجاه اي سلوك جديد يقوم به العامل؟
- على اي اساس يتم اختيار الموظفين خاصة المكلفون بالزيائن؟
- هل هناك حوافز للمبدعين؟
- كيف تتعامل المؤسسة مع الشكاوى المقدمة من طرف متعاملليها؟
- في ظل وجود منافسين على ماذا تركز المؤسسة ابداعها؟ (تقديم الخدمة ماخوذ بعين الاعتبار ام لا)
- كيف تتصرف عندما تتعرض لموقف يتطلب منك سلوك او رد فعل غير مسبوق وغير موجود في لوائح المؤسسة؟
- هل تساعدك وتشجعك ظروف العمل وما توفره لك المؤسسة على تقديم افكار جديدة وحلول فعالة؟
- هل لديك رغبة في التجديد وابداع افكار غير مسبوقة؟
- هل تستشير زملائك القدامى وتستفيد من خبرتهم في مجال وظيفتك؟
- هل انعكست نتائج الدورات التدريبية التي قمت بها على سلوكك في العمل؟

الفهرس

I.....	الإهداء
III	شكر وتقدير
IV	الملخص باللغة العربية:
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII.....	قائمة الأشكال
VIII.....	قائمة الملاحق
أ	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي أ

6	تمهيد:
7	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لرأس المال الفكري والسلوك الابداعي
7	المطلب الأول: عموميات حول رأس المال الفكري:
7	الفرع الأول مفهوم رأس المال الفكري:
8	الفرع الثاني: أهمية رأس المال الفكري
8	الفرع الثالث: أبعاد رأس المال الفكري:
11	المطلب الثاني: عموميات حول السلوك الابداعي
11	الفرع الأول: مفهوم السلوك الابداعي
12	الفرع الثاني: أهمية السلوك الابداعي
13	الفرع الثالث: ابعاد السلوك الابداعي
14	الفرع الرابع: معوقات السلوك الابداعي
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
16	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

الفهرس

- المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية 19
- المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة 20
- الفرع الأول: الجدول المقارن بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة 20
- الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة 21

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر رأس المال الفكري على السلوك الإبداعي

- تمهيد: 23
- المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة 24
- المطلب الأول: عينة الدراسة 24
- الفرع الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة 24
- الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة 27
- المطلب الثاني: أدوات الدراسة 28
- الفرع الأول: أدوات جمع البيانات 28
- الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية 29
- المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها 33
- المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة 33
- الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية 33
- الفرع الثاني: اختبار الفرضيات: 35
- المطلب الثاني: مناقشة النتائج 48
- الفرع الأول : تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الأولى 48
- الفرع الثاني : تفسير نتائج الفرضية الرئيسية الثانية 48
- الفرع الثالث : تفسير نتيجة الفرضية الفرعية الأولى 48
- الفرع الرابع : تفسير نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة 49
- خلاصة الفصل: 50

الفهرس

51	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق
81	الفهرس