

رأس المال الفكري كألية لتحقيق الميزة التنافسية "

دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس للهاتف النقال - المديرية الجهوية بشار-

بن حمين بوجمعة *

الملخص :

يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الأساسية للمؤسسات الحديثة في ظل إقتصاد المعرفة ، ويعتبر كذلك من أكثر الموجودات قيمة في القرن الواحد والعشرون ، لأنها تمثل قوى علمية قادرة على خلق قيمة مضافة لصالح المؤسسة ، وفي ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها المؤسسات المعاصرة ، خاصة مع التغير السريع والمستمر في حاجات ورغبات وأذواق المستهلكين، توجب امتلاك رأس المال الفكري كتنحمية ضرورية على أي مؤسسة تسعى للنجاح والبقاء في السوق .

ومن هذا المنطلق فإن رأس المال الفكري يعد إحدى الوسائل الإستراتيجية الهامة التي تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة وكذا بقاءها ونموها وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية ، حيث تم التركيز في هذا البحث على تحديد مفهوم رأس المال الفكري وأهميته بصفة عامة وكذا المعرفة المنتجة من خلاله وأهميتها في تحسين أداء المؤسسة، ومدى الحاجة إليها باعتباره أحد عوامل التميز. وانطلاقا مما سبق فإن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن خلال اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس فرع بشار- كنموذج دراسة- تسعى لإمتلاك رأس مال فكري يدعم تمكنها من البقاء ضمن مركزها التنافسي بالإضافة إلى أنه يرفع من قدرتها التنافسية.

الكلمات المفتاحية : رأس المال الفكري ، التنافسية ، الميزة التنافسية ، البيئة السوقية ، المؤسسة .

Résumé :

Le capital intellectuel est devenu l'une des ressources de base des entreprises modernes à l'ère de l'économie du savoir, et est en plus de actifs dans Vingt-et-un siècle, il représente en mesure de créer de la valeur ajoutée au profit des forces scientifiques de l'institution, sous la concurrence intense qui se déroule dans les institutions contemporaines, en particulier avec le changement rapide et de continuer à les besoins et les désirs et les goûts des consommateurs, était en possession du capital intellectuel nécessaire essentiel pour toute institution qui cherche à réussir et survivre dans le marché.

En ce sens, le capital intellectuel est l'un des moyens stratégiques importants qui contribuent à la réalisation de l'avantage concurrentiel de l'organisation ainsi que la survie et la croissance et d'augmenter sa capacité à réaliser sa stratégie pour les objectifs, où il a fait l'objet de cette recherche pour définir le concept de l'importance intellectuelle et d'argent en général, ainsi que la production de connaissances à travers et son importance pour améliorer la performance de l'institution, et la nécessité de l'excellence comme un facteur. Sur la base de ce qui précède, l'entreprise économique algérienne, et à travers l'Algérie Telecom téléphone mobile Mobilis branche modèle Bechar- étude - cherchant la possession du capital intellectuel de soutien pour leur permettre de rester dans sa position concurrentielle ainsi que soulève sa compétitivité.

Mots clés: Le capital intellectuel, concurrentiel, avantage concurrentiel, l'environnement de marché, l'institution

مقدمة :

في ظل التحول نحو مجتمعات المعرفة، أصبحت العمالة المزودة بالمعارف مسألة محورية، فقد أدركت منظمات الأعمال أن العامل الوحيد الذي يقيها في السباق نحو الريادة و يوفر لها ميزة تنافسية مستدامة هو بدون شك مواردها البشرية الكفؤة. فلقد برز مفهوم الرأس المال الفكري نتيجة للانتقال من نماذج الاقتصاديات التقليدية اقتصاديات إنتاج السلع المادية إلى نموذج الاقتصاد المبني على المعرفة وتكنولوجيات المعلومات اقتصاديات المعرفة، والذي يمثل رأس المال الفكري إحدى أبعادها الأساسية .

إشكالية الموضوع : كيف يمكن للمؤسسة أن تحقق ميزة تنافسية من خلال الإعتماد على رأس مالها الفكري ؟

فرضية الدراسة : تأسيسا على ذلك ومن خلال هذه الدراسة سنحاول الإجابة على هذه الإشكالية من خلال الفرضية العامة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية لمؤسسة موبليس - المديرية الجهوية بشار- عند مستوى معنوية 0,05% خلال فترة الدراسة .

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جد هام ، ألا وهو رأس المال الفكري وأهميته بالنسبة للمؤسسة ، ومساهمة هذا المورد في خلق قيمة مضافة لهذه المؤسسة وتعزيز مكانتها السوقية عن طريق تدعيم الميزة التنافسية التي تتوفر عليها .

منهج الدراسة : قصد الوصول إلى الإجابة على الإشكالية الموضوعية تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتبر المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسة.

1. الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري :

في ظل التحديات التي يفرضها التحول نحو اقتصاد المعرفة والكفاءات، أصبح ينظر إلى الموارد البشرية والكفاءات سواء على مستوى التحليل الكلي أو الجزئي، كأصول حقيقية ورأس مال إستراتيجي تفوق قيمته رأس المال (المادي ، المالي والتكنولوجي . . . الخ) ، وهذا بالنظر إلى أن المصادر الجديدة لامتلاك القدرة أو الميزة التنافسية ممثلة في المعرفة والجودة أصبحت مرتبطة بشكل مباشر برأس المال البشري والفكري والكفاءات .

1.1 عرض بعض وأهم التعريفات التي تناولت مفهوم رأس المال الفكري :

يعد رأس المال الفكري من المواضيع حديثة العهد ومازال الغموض والجدل والنقاش يكتنفه، وعلى هذا الأساس فمن الطبيعي جدا أننا لا نجد مفهوما محددًا ومتفقًا عليه لهذا المصطلح الجديد .

والجدول رقم (01) يوضح أهم التعريفات التي حاولت وضع إطار نظري خاص برأس المال الفكري :

الجدول رقم (01) : بعض التعريفات التي تناولت رأس المال الفكري

الباحث	التعريف	البعد المميز
Ulrich, 1998, p02	هو مجموعة المهارات المتوفرة في المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها تقتنص الفرص التي تتيحها التكنولوجيا.	القدرات والمهارات المتوفرة
Drucker, 1999, p17	يتمثل في رأس المال البشري لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها ، وهو يعتبر موردا استراتيجيا يساعدها على الابتكار والتطوير المتواصل للإنتاجية	رأس المال البشري

المادة الفكرية (المعرفة، المهارات والخبرات)	أنه المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية ، بهدف خلق ثروة للمؤسسات المالكة لهذه المادة الفكرية.	stewart, 1997, p32
المهارات والسلوكيات المكتسبة	هو مجموع الكفاءات والمهارات والسلوكيات المكتسبة على طول حياة الفرد ، والتي تنتج من خلال المسار التراكمي للمعرفة للأفراد في المؤسسة .	jeane marrie périssé des ressources ,gestion humainesn,P17,2011
المعرفة المستثمرة لدى المؤسسة .	المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة، ويتمثل في الفكر الكامن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته أو قياسه أو تقديره بثمن .	صالح علي العنزي، 2001، ص 45.
مجموع معارف الافراد	هو مجموع كل ما يعرفه كل الأفراد في المؤسسة ويحقق ميزة تنافسية في السوق.	راوية حسن، 183:2005
القدرة العقلية للموارد البشرية .	القدرة العقلية الممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات التي تضمن خلق ميزة تنافسية.	(سمالي، 2004: 99)

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المراجع السابقة .

من خلال الجدول رقم (01) أعلاه يتبين أن حل هذه التعريفات تعتبر أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأفراد الذين تتوفر لديهم قدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الأفراد يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم ، تمكنهم هذه القدرات من انتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة تمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها ومعالجة نقاط ضعفها .

1. 2 سمات وخصائص رأس المال الفكري :

ولتأصيل مفهوم رأس المال الفكري بشكل أكثر تحديدا يمكن التعرض لسمات وخصائص الأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري للمؤسسة ، كما يتضح على النحو التالي ¹ :

- 1- يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس مال فكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة ؛
- 2- يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة ؛
- 3- يتسم رأس المال الفكري بالاستقلالية في الفكر والعمل ؛
- 4- يتفاعل رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات ؛
- 5- لا يرغب رأس المال الفكري في العمل في التنظيمات التي يسودها المناخ الرسمي الكامل ؛
- 6- يميل رأس المال الفكري نحو المبادأة والسعي المستمر نحو تقديم الأفكار والمقترحات الابتكارية والتي قد تكون غير مألوفة في بعض الأحيان ؛
- 7- يفضل رأس المال الفكري التعامل مع القضايا التي تتسم بعدم التأكد ، لأنها تعتبر مجال خصص لإبراز القدرات المتميزة للعاملين ؛
- 8- يمثل رأس المال الفكري المعرفة التي يمكن تحويلها إلى أرباح ؛
- 9- يحاول رأس المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي المستمر نحو الاستفادة من خبرات الآخرين ؛

¹هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري (إنطلاقة إدارية معاصرة) ، مرجع سبق ذكره، ص26.

- 10- يتواجد رأس المال الفكري في كافة المستويات الإدارية ولكن بدرجات متفاوتة .
وبالإضافة لما سبق تحديده من خصائص للأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري للمؤسسة ، فقد حدد العديد من الباحثين السمات والخصائص التالية للأصول الفكرية السائدة في بيئة الاقتصاد المعرفي² :
- أ- أنها أصولاً غير ملموسة ؛
ب- صعوبة فصل الأصول الفكرية عن بعضها البعض ؛
ج- صعوبة وضع بعض الأصول الفكرية تحت سيطرة منظمات الأعمال ؛
د- صعوبة قياس وتقييم العديد من الأصول الفكرية ؛
هـ- تعتبر أحد العناصر الحاكمة لتحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال القائمة على المعرفة ؛
و- تمثل أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي للمؤسسة ؛
ز- التكامل بين الأنظمة الفرعية المكونة للأصول الفكرية والمتمثلة في الأصول البشرية والهيكلية والعلاقية .
وعليه يتضح لنا من خلال هذه الخصائص أن رأس المال الفكري يتمتع بصفات فريدة تجعل المؤسسة مميزة ، ورأس المال الفكري هو عبارة عن عامل مهم لخلق قيمة مضافة ، بالإضافة إلى أنه أحد أهم عوامل الإنتاج التي ترفع من تنافسية المؤسسة.

1. 3 مكونات رأس المال الفكري :

لاشك أن تحديد عناصر ومكونات رأس المال الفكري يعتبر من الأمور الجوهرية التي تساعد في قياسه وتقييمه ، وبالتالي تحديد القيمة الحقيقية للمؤسسة في الوقت الحالي ، كما أن التعرف على مكونات رأس المال الفكري يمثل أحد العناصر الرئيسية اللازمة للتعرف على مصادر ومسببات خلق القيمة في المؤسسات بشكل أكثر تحديدا .
ملخص بعض الدراسات السابقة التي تناولت مكونات رأس المال الفكري موضحة في الجدول رقم (03) التالي :

الجدول رقم (02) : بعض الدراسات السابقة التي تطرقت لمكونات رأس المال الفكري

الدراسة (الباحث ، السنة)	مكونات رأس المال الفكري	أهم ما يميزه
(Stewart , 1997)	- رأس مال خارجي - رأس مال داخلي	رأس المال الخارجي يعبر عن رأس المال العلاقات . رأس المال الداخلي يعبر عن رأس المال الهيكلي ورأس المال البشري
(Drucker, 1999)	- رأس المال البشري	رأس المال البشري هو مورد استراتيجي لأي مؤسسة ، حيث يساعدها على الابتكار والتطوير المتواصل للإنتاجية
(Huafang , 2008) (- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال العلاقات	رأس المال البشري : الموظفين ، التعليم ، التدريب ، المعرفة ، المبادرة رأس المال الهيكلي: نظم المعلومات ، فلسفة وثقافة إدارة المؤسسة رأس مال العلاقات : الماركات ، إشباع العملاء ، قنوات التوزيع ،
(Kavida and Sivakunar ,	- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري: المعرفة ، المهارات ، قدرات الموظفين رأس المال الهيكلي: الأجهزة ، براءات الاختراع و العلامة التجارية

²سملاي محضية ، دراسة بعنوان " التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية ، مرجع سبق ذكره ، ص18..

		2009)
-الأصول البشرية: هي المعرفة المحفوظة في ذهن العامل الفرد . -الأصول الفكرية: وهي المعرفة المستقلة عن العامل وتملكها المؤسسة رأس المال الهيكلي: ويضم القدرة الهيكلية على تحريك وتطوير المبادرات الملكية الفكرية التي ينتج عنها براءات الاختراع، وعلامات تجارية رأس مال العلاقات: وهو متعلق بطبيعة العلاقات التي تربط المؤسسة.	-الأصول البشرية -الأصول الفكرية - رأس المال الهيكلي - الملكية الفكرية رأس المال العلاقات	(راوية حسن، 2005)
رأس مال بشري يتضمن مهارات ومعارف يتمتع بها الفرد العامل رأس مال هيكلي تتضمن أنظمة معلومات وبرامج ومعارف رقمية وأخيرا رأس مال علاقتي والذي يتمثل في رأس مال الزبائن .	رأس المال البشري. - رأس مال هيكلي - رأس مال الزبائن	(علي صالح العنزي، 2009،

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على المراجع السابقة .

من خلال الجدول (03) الموضح أعلاه يتضح لنا أن :

من خلال كل تصنيفات الباحثين لرأس مال الفكري جل و معظم الباحثين يميلون إلى أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاث عناصر أساسية ، لخصناها فيما يلي :

- 1- رأس المال البشري : والذي يضم كل معارف ومهارات وخبرات الأفراد العاملين بالمؤسسة ؛
- 2- رأس المال الهيكلي : والذي يضم كل من الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، قواعد بيانات ، نظم معلومات ، أي بمعنى كل ماله علاقة بالتنظيم داخل المؤسسة ؛
- 3- رأس المال العلاقات : والذي نعني به العلاقات التي تربط المؤسسة بمورديها وعملائها .

2. أهمية رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية

تسعى المؤسسة في الوقت الحالي جاهدة لتحقيق بعض المزايا التنافسية ، ومن أهم هذه المجالات التي يمكن أن تحقق للمؤسسة من خلالها ميزة تنافسية ، هي مواردها البشرية والتي تعتبر من أهم موارد المؤسسة ، بحيث تكون الموارد البشرية ، أكثر مهارة وكفاءة ، لهذا فعلى المؤسسة أن تضع إستراتيجية فعالة لإدارة هذه الموارد الغير الملموسة والتي تختلف خصائصها وميزاتها من مؤسسة لأخرى وذلك من أجل غاية واحدة ألا وهي تحقيق أهدافها المرجوة وغالبا ما يكون الهدف الأسمى لأي مؤسسة هو البقاء والاستمرار في السوق .

2.1 مفهوم الميزة التنافسية : يعتبر مايكل بورتر أول من وضع نظرية الميزة التنافسية بحيث صمم لها نموذجا خاص للقياس يستند على المتغيرات الجزئية للإقتصاد ، معتبرا أن التنافس يتم بين المؤسسات، كما وضع نموذجا آخر يستند على المتغيرات الكلية للإقتصاد يقوم على أساس أن التنافس يتم كذلك ما بين الدول،³ .

أي أن الميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين ، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا ، ومعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع .

مايكل بورتر ، الاستراتيجية التنافسية أساليب تحليل الصناعات والمنافسين ، مرجع سبق ذكره ، ص40.

من بين أبرز التعاريف التي تناولتها وجهات نظر باحثين وكتاب ركزت على جانب معين من التوجه المطلوب للميزة التنافسية نوضحها في الجدول رقم (03) التالي:

الجدول رقم(03) : تعريفات بعض الباحثين للميزة التنافسية

الباحث	التعريف	التوجه أو التركيز
Evans,93,P83	القابلية على تقديم قيمة متفوقة للزبون	قيمة الزبون
M.Porter,1993,P48.	عملية إبداع تساهم في اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين	قيمة الإبداع والاكتشاف
Macmalland and Tampo,2000,P 81	هي الوسيلة التي تمكن المؤسسة من تحقيق التفوق في ميدان منافستها مع الآخرين	المنافسة
علي السلمي،2001،ص104	المورد المتميز الذي يتيح للمؤسسة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون	المورد
نبيل مرسي خليل،2001،ص37	ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة اتباعها لاستراتيجية معينة	الإستراتيجية
سملاي يحضبة،2004،ص7.	هدف استراتيجي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال الأداء المتميز لمواردها الداخلية .	الهدف الإستراتيجي
فرحات غول،2009،ص33	الميزة التنافسية هي قدرة المؤسسة على أداء أعمالها بالشكل الذي يصعب على منافسيها تقليده	التفوق

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على المراجع السابقة .

ويتضح من خلال الجدول رقم(03) أعلاه أن الميزة التنافسية تخضع إلى اجتهادات مختلفة تجاه النظر إليها والتركيز عليها ، وهذا ما يعكس صعوبتها ودرجة تعقدها واختلافها من مؤسسة إلى أخرى في كيفية استخدامها أو التعامل معها. ولكن الشيء الذي ركزت عليه التعريفات السابقة هو أن الميزة التنافسية ترتبط أساسا بالأداء المتحقق من المؤسسة والعاملين فيها . وبالتالي لا يمكن أن تبنى أو تمتلك أي مؤسسة ميزة تنافسية دون أن ترتقي بأدائها إلى المستوى الذي تتفوق به على المنافسين الآخرين ولمدى زمني مناسب ، وهذا متعلق بطبيعة الحال على قدرتها في الحفاظ على استمرارية ميزتها التنافسية .

2.2 علاقة رأس المال البشري بالميزة التنافسية :

تعد الكفاءات البشرية موردا استراتيجيا تعتمد عليها المؤسسة من أجل خلق ميزتها التنافسية ، وعليه هناك بعض الخصائص التي يجب توفرها في الكفاءة البشرية ، وهي نفس الخصائص التي تتميز بها الموارد الإستراتيجية والتي تتمثل فيما يلي⁴ :

- أن تكون الكفاءات البشرية لها مساهمة فعالة في خلق القيمة للمؤسسة ؛
- أن تكون هذه الكفاءات نادرة أو فريدة أو مميزة عما يمتلكه المنافسون الحاليون أو المحتملون ، بمعنى ليست متاحة لدى المنافسين وليس بمقدورهم الحصول على مثلها ؛

⁴سملاي يحضبة ، تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية ، المؤتمر الدولي العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة ، يومي 08-09 مارس 2005، ص14 .

- يجب أن تكون هذه الكفاءات غير قابلة للتقليد ، أي بمعنى صعوبة امتلاك أو تقليد المنافسين لهذه الكفاءات ، سواء بالتدريب أو التأهيل ؛

- لا يمكن استبدال هذه الكفاءات بمورد مماثل لها في إطار الإستراتيجية المعتمدة ، حيث أنه يصعب استمرار الميزة التنافسية في حالة تبديل الكفاءات البشرية التي كان لها الدور الإستراتيجي في خلقها .

وعليه فتميز رأس المال البشري يتمثل في وضع إستراتيجية التعلم للمؤسسة بالشكل الذي يؤدي إلى انجاز العمليات الداخلية بكفاءة وفعالية ، ومن ثم بلوغ الأهداف الموضوعية المتمثلة أساسا في القيمة المضافة وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة .

2.3 دور رأس المال الهيكلي في تحقيق ميزة تنافسية :

إن كل الموجودات المعرفية التي تبقى في المؤسسة تعتبر رأس مال هيكلية عندما لا يؤخذ العنصر البشري بعين الاعتبار ، وحتى تتوصل المؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية ورفع قيمتها السوقية ، يجب أن تركز على عملية تنمية شاملة متكاملة ومستدامة لكل هذه العناصر ، وبنفس المستوى من الاهتمام ، لأن حصر قيمتها في إطار كمي أسهل وأدق من حصر وتحديد قيمة العنصر البشري ، كما أنها تعتبر دعامة أساسية لنشاط العنصر البشري التابع للمؤسسة⁵ .

وعليه فالمؤسسة يمكن أن تتوفر على رأس مال هيكلية متميز من خلال⁶ :

- تطوير وتشجيع قدرات الإبداع والمشاركة لدى الأفراد ونشر المعرفة من أجل زيادة إنتاجيتهم في مختلف الميادين ؛
- توسيع نطاق الأنشطة وتطوير البنى التحتية وتكييفها بما تقتضيه متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ، ومن أمثلة ذلك اقتناء أحدث نظم المعلومات والبرمجيات وقواعد البيانات ؛
- تبني هيكل تنظيمي مناسب ، والذي يشجع الأفراد مهما كانت مواقعهم التنظيمية على البذل أكثر واستغلال كل المعارف الظاهرة منها والضمنية استغلالا أمثلا .

وعليه فتميز رأس المال الهيكلي يساهم في تحسين العمليات التشغيلية الهادفة إلى تحقيق النوعية العالية بالكلفة المنخفضة والاستفادة القصوى من طاقة الموجودات المادية والإدارية ، إمكانية الاستفادة من هذا المورد في تحسين تدفق الإنتاج بسرعة دون أي أعطال أو إسراف في استخدام المورد .

2.4 دور رأس المال العلاقتي في تحقيق ميزة تنافسية :

ينحصر رأس المال العلاقتي في مدى قوة العلاقة التي تنشأ ما بين المؤسسة وعملائها ومورديها وطبيعة معايشتها لمنافسيها ، حيث أن نقطة انطلاق أي مؤسسة هي دائما السوق (العملاء) ، وهي نقطة الوصول أيضا على اعتبار أن المحافظة على الأسواق تتمثل في دخول أسواق جديدة أو اكتساب حصص سوقية إضافية والحصول على عملاء مميزين وأوفياء وتلبية حاجات المستهلكين . كل هذه الأهداف تسعى المؤسسة من أجل تحقيقها ، ولن تتوصل لها إلا من خلال الدراسات السوقية والبحوث والممارسات

⁵ طه حسين نوي ، الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة للمنظمة ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، 2006 ، ص 18

⁶ عملاي محضية ، تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية مرجع سبق ذكره، ص 17 .

التسويقية الجادة والفعالة ، والتي على الرغم من تكاليفها إلا أن عوائدها مضمونة وإيجابية على قيمة المؤسسة وتحقيق ميزة تنافسية ، ويمكن القول أنه في بعض الحالات يتم قياس حجم وقوة مؤسسة معينة من خلال حجم عملائها ومدى وفائهم وارتباطهم بها ⁷ . وعليه فتميز رأس المال العلاقتي نعني به طبيعة العلاقة الموجودة بين المؤسسة ومختلف عملائها ومورديها وتجنب ضغط منافسيها ، ومحاولة توطيد علاقات إيجابية مع هذه الأطراف من أجل المحافظة على حصتها السوقية ، وزيادة من اكتسابها لميزات تنافسية . ومن خلال ما ذكر يمكن تصور العلاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية على شكل نظام ، بحيث يمكن المؤسسة من امتلاك رأس مال فكري استراتيجي متميز بمكوناته من رأس المال البشري ، ورأس مال هيكلي ، رأس مال العلاقات ، وكنتيجه لإملاك المؤسسة تلك المكونات ، فإن المؤسسة تتمكن من تحقيق ميزة تنافسية متمثلة بالجودة المتفوقة والإبداع والكلفة المناسبة ، بالإضافة إلى المرونة والاستجابة المتفوقة .

3- عرض الدراسات السابقة

هناك بعض الدراسات التي تطرقت لمثل هذا النوع من الموضوع ، نلخص أهمها من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (04) : ملخص لبعض الدراسات السابقة

الباحث	عنوان الدراسة	العناصر التي ركزت عليها الدراسة	خلاصة الدراسة
دراسة جباينة محمد ، سنة 2005	دور الرأسمال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة ، دراسة مقارنة بين اتصالات- الجزائر (AT) وأوراسكوم تليكوم الجزائر(OTA)	ركزت على أن المعرفة والابتكار كأساس لتعريف رأس الدال الفكري	وخلصت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري لو دور كبير في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة عن طريق استثمار القدرة العقلية ، والعمل على تعزيزها وإدارتها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري و التفوق التنافسي للمؤسسة.
دراسة سملاي محضية ، التسيير الإستراتيجي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية ، 2008		ركزت هذه الدراسة على الدور الإستراتيجي لرأس المال الفكري في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة ، وأثر رأس المال الفكري في تطوير الميزة التنافسية	وقد خلصت الدراسة أن عنصري الجودة والمعرفة يعتبران مصدرين من مصادر الميزة التنافسية على المؤسسة الإهتمام بهما إذا ما أرادت أن تحقق إستمرارية والبقاء في سوق التنافسي.
(Jayne,2006)	Knowledge worker :Human resource	ركزت على إستراتيجية الموارد البشرية ، وعمال	توصلت هذه الدراسة إلى أن المعرفة الضمنية الكامنة في عقول

⁷ عبد الله بلوناس ، أمينة قذايفية ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، مؤتمر علمي الثالث حول إدارة منظمات الأعمال ، التحديات العالمية المعاصرة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، الأردن ، 2006 ، ص19.

عمال المعرفة تعتبر مصدر مهم يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.	المعرفة	Strategie to achieve a competitive advantage	
توصلت إلى أن علاقات المؤسسة مع المحيط الخارجي(العملاء والموردين ،) ومع المحيط الداخلي الخاص بها هو عنصر جوهري يساهم بشكل رئيسي في تنمية رأس المال الفكري للمؤسسة	ترتكز أساسا على مفهوم جديد للمعرفة وديناميكية المعرفة أو ما يسمى ب " تحويلات المعرفة "	"A Hierarchical modelling approach to Intellectual capital development " :	(Eckhard Ammann,2010), -

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مراجع الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة سواء العربية منها أو الأجنبية يتضح لنا الأهمية البالغة لرأس الدال الفكري بالنسبة لخلق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، حيث معظم هذه الدراسات خلصت أن رأس الدال الفكري يتكون من رأس المال البشري ، رأس الدال المهيكل و رأس الدال العلاقي، وكل هذه الأبعاد لذا دور فعال في تحقيق ميزات تنافسية للمؤسسة بالإضافة إلى تركيز جل هذه الدراسات على مدخل الموارد كأساس لتحقيق الميزة التنافسية .

4. الدراسة الميدانية على مستوى المديرية الجهوية لموبليس فرع بشار

تعد المديرية الجهوية بشار للهاتف النقال موبليس من أهم المؤسسات الاقتصادية التي تنشط في الجنوب الغربي للجزائر، حيث أن جل زبائن الجنوب يميلون إلى خدمة الهاتف النقال موبليس ، وذلك بسبب التغطية الشاملة لموبليس 100% عكس المؤسسات المنافسة كدجيزي ونجمة الذين لهم تغطية جزئية ويتركزون على الشمال أكثر من الجنوب باعتبار أن جل السكان يتمركزون في الشمال ، لهذا فالمؤسسة الجهوية لموبليس تحقق ربحية تفوق المنافسين دجيزي ونجمة في هذا الإقليم بالذات .

4.1 منهجية الدراسة الميدانية : إن طبيعة مشكلة الدراسة ونوع المعلومات والحقائق التي يريد الباحث الوصول إليها وطريقة تحليلها وتفسيرها كل هذا يفرض المنهج المستخدم في الدراسة المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب دراسة حالة مؤسسة ما.

4.1.1 أداة الدراسة (إستيبيان) : سنحاول من خلال استبيان(نموذج استبانة مأخوذ من دراسة ميدانية للباحث " عفاف السيد بدوي عبد الحميد سنة 2012، "تحت عنوان رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية) الموزع على إطارات المديرية الجهوية بشار للهاتف النقال- موبليس -إلى التعرف على مدى مساهمة رأس المال الفكري في تدعيم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال- موبليس -وذلك استنادا لإجابات أفراد عينة الدراسة .

4.1.2 نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين اثنين، متغير مستقل رأس المال الفكري ومتغير تابع الميزة التنافسية، و الذي يساند الافتراض كون أن رأس المال الفكري له علاقة وتأثير في تدعيم الميزة التنافسية ، وفي هذا السياق فإن العلاقة الظاهرة في هذه الدراسة تنعكس في كون أن:

رأس المال الفكري ← علاقة وتأثير ← الميزة التنافسية .

ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية : $(y) = f(x)$ حيث أن: متغير تابع (y): الميزة التنافسية

أما المتغير المستقل (x): رأس المال الفكري

أما الفرضية العامة للدراسة فصيغتها كالآتي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 %

4.1.3 عينة الدراسة :

تم توزيع 50 استمارة على عينة الدراسة شملت إطارات جميع المديرات و المصالح (مديرية الجودة، مديرية التكوين، مديرية الموارد البشرية، مديرية المسائل القضائية والقانونية ، مديرية التموين واللوجستكية، مديرية العلامة والاتصال، مديرية الإستراتيجية البرمجة والنجاعة، مديرية أنظمة المعلومات، و أخير مديرية المالية والمحاسبة) ، و قد تم تحديدهم بتعاون مع مسؤول التوظيف و التكوين بمديرية الموارد البشرية، هذا و تمكنا من استرجاع 40 استمارة فقط نظرا استبعاد 10 منها للأسباب تتعلق بأمور شخصية .

4.2 تحليل نتائج الاستبيان :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها و لأغراض التحليل الإحصائي تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

4.2.1 التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة : والجدول رقم (05) التالي يوضح البيانات الشخصية

البيانات الشخصية		التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	24	60%
	أنثى	16	40%
السن	أقل من 30 سنة	3	7.5
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	23	57.5
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	9	22.5
	من 50 سنة فما أكثر	5	12.5
المستوى الدراسي	إبتدائي	5	7,5%
	متوسط	6	15%
	ثانوي	4	10%
	جامعي	24	60%
	دراسات عليا	1	2,5%
المستوى الوظيفي	إطار	5	12.5%
	تقني	15	37.5%
	عون منفذ	15	37.5%
	إجابات أخرى	5	12.5%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	7	17.5%

من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	57.5%
من 10 سنوات فما أكثر	10	25%

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات Spss .

يتضح من الجدول أعلاه رقم (05) النقاط التالية :

- أن نسبة 60% من الذكور يمثلون جل أفراد العينة المبحوثة، في حين بلغت نسبة الإناث 40% من عينة الدراسة، حيث أن الفارق بينهما هو 8 أفراد بنسبة 20% من أفراد عينة الدراسة .

- أن أفراد العينة الدراسة المبحوثة التي تتراوح أعمارهم بين 30 وأقل من 40 سنة يمثلون نسبة 57.5% والتي تمثل اعلى نسبة مسجلة من إجمالي أفراد العينة الدراسة ، وتليهم الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من أكبر من 40 وأقل من 50 سنة بنسبة تساوي 22.5% ، ثم تليهم الفئة العمرية التي تتجاوز أعمارهم 50 سنة بنسبة 12.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة المبحوثة، وتليهم في الأخير الفئة العمرية التي تقل أعمارهم عن 30 سنة بنسبة 7.5% من إجمالي أفراد العينة المدروسة ، وعليه يمثل عنصر الشباب 60% من عمال المؤسسة ، وهذا ما يوافق الميول العامة لعنصر الشباب في كافة المؤسسات والإدارات الجزائرية .

- أن أغلبية إطارات المؤسسة هم من حملة الشهادات الجامعية ليسانس إذ بلغت نسبتهم أكثر من 60% من إجمالي أفراد العينة المدروسة وأن النسب 12.5% و 15% و 10% من أفراد العينة المدروسة هم من مستوى إبتدائي وأساسي و ثانوي ، وسجلت أدنى نسبة 2.5% للدراسات عليا التي تتعلق بشخص وحيد في المؤسسة .

- أن من أفراد العينة المدروسة يشغلون وظائف في الإدارة الدنيا أو العمال التنفيذيون داخل المؤسسة ، وكذلك النسبة ذاتها (37.5%) تمثل العمال التقنيون ، وأن نسبة 12.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تمثل 5 إطارات أي بمعنى المدراء ونواب المدراء الذين يشغلون وظائف رؤساء الأقسام، وأن النسبة نفسها (12.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تمثل إجابات أخرى بمعنى العمال الذين يشغلون وظائف أخرى ، كون أن هذه الأخيرة (نسبة 12,5%) من الإطارات من إجمالي العينة لا يخدم جيدا موضوع الدراسة ، ويعتبر أحد محدودياتها كون أن رأس المال الفكري يركز أكثر على عمال المعرفة .

- من أفراد مجتمع الإطارات لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات وهم الفئة الغالبة ، تليهم فئة العمال ذوي الخبرة أكبر من 10 سنوات بنسبة 25% و هي تعتبر معتبرة ، و في المقام الثالث نجد الفئة التي لديها سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 17.5% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة والتي تمثل أغلبية العمال الجدد بالمديرية الجهوية للهاتف النقال موبليس .

4. 2.2 التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة :

وفيما يلي عرض التحليل الإحصائي لمتغيري رأس المال الفكري والميزة التنافسية من خلال عرض التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول هاتين المتغيرين .

وقد جاءت نتائج التحليل في الجدول رقم (06) على النحو الآتي :

الجدول رقم (06) : نتائج التحليل الإحصائي لمتغير رأس المال الفكري

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الفقرات الخاصة برأس المال الفكري في مؤسستكم
موافق	0.97	3.70	أولاً إستقطاب رأس المال الفكري
موافق بشدة	0.81	4.45	1- تعمل مؤسستنا على استقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط الاستراتيجي لشغل المواقع الإدارية الهامة.
موافق بشدة	0.7	4.35	2- تعمل مؤسسة على استقطاب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات فنية وتقنية في مجالات الأعمال المختلفة..
غير موافق	1.4	2.30	3 تمتلك مؤسستنا نظام معلومات للموارد البشرية يمتاز بالدقة والحداثة وسرعة التنفيذ يميزها عن المؤسسات المنافسة..
موافق	1.01	3.67	ثانيا صناعة رأس المال الفكري:
موافق	1.09	3.98	1- تولي مؤسستنا اهتماماً كبيراً بالأفكار والحلول التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل.
موافق تماماً	0.68	4.30	2- تمتلك مؤسستنا شبكة تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.
محايد	1.25	2.75	3- تهتم مؤسستنا بأراء العملاء ومقترحاتهم في تقديم خدمات جديدة وإجراء تحسينات على الخدمات المقدمة إليهم.
موافق	1.14	3.51	ثالثاً تنشيط رأس المال الفكري:
موافق	1.01	3.95	1- تشجع مؤسستنا روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.
موافق	1.15	3.43	2- تشجع مؤسستنا على إقامة الحلقات النقاشية بين الموظفين لاستثمار طاقاتهم الفكرية.
محايد	1.27	3.15	3- تولي مؤسستنا اهتماماً خاصاً بالموظف الذي يبتعد عن الروتين في تنفيذ الأعمال.
موافق	1.11	3.71	رابعا المحافظة على رأس المال الفكري:
موافق	0.95	4.18	- تتكيف مؤسستنا مع كل التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية (خاصة سرعة الابتكارات المتلاحقة).
موافق	1.03	4	1- تراعي مؤسستنا رغبة الموظف وقدرته على الأداء عند توزيع المهام والأعمال.
محايد	1.37	2.95	3- تحافظ مؤسستنا على المكانة الاجتماعية للموظفين من ذوي القدرات المتميزة أينما تكون مواقعهم الوظيفية.
موافق	1.02	4.13	خامساً رأس مال العملاء:
موافق	1.29	3.83	1- تعمل مؤسستنا على توثيق المعلومات الخاصة بالعملاء (الرغبات والاحتياجات).
موافق	0.95	4.05	2- تمتلك مؤسستنا نظام معلومات الكتروني لتقليل الفجوة بينها وبين العميل

3- تحتفظ مؤسستنا بالعملاء ذوي الولاء الكبير	4.53	0.82	موافق تماما
محور رأس المال الفكري	3.74	1.05	موافق

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات spss

عند تحليلنا لفقرات محور رأس المال الفكري بشكل أكثر تفصيلا يتضح لنا أن هناك :

1- المتوسط الحسابي المرجح لفقرات إستقطاب رأس المال الفكري يساوي (3.70) وانحراف معياري يقدر ب(0.97) هذا ما يدل على أن جل إجابات أفراد العينة المدروسة إيجابية (موافقة) وبمعنى آخر أن مؤسسة موبليس (المديرية الجهوية بشار) تركز على مبدأ استقطاب رأس المال الفكري، خاصة فيما يخص الفقرة رقم(01) والتي تؤكد على أن المؤسسة تستقطب العناصر البشرية الذين لديهم مهارات وخبرات كافية في مجال التخطيط الاستراتيجي الخاص بالمهام الإدارية بمتوسط حسابي(4,45) .

2- المتوسط الحسابي المرجح لفقرات صناعة رأس المال الفكري:تساوي (3.67) وانحراف معياري يقدر ب(1.01) هذا ما يدل على أن جل إجابات أفراد العينة المدروسة إيجابية (موافقة) ، مما يعني أن مؤسسة موبليس (المديرية الجهوية بشار) تعتمد عند توظيفها على معيار الخبرة المهنية للعمال ، وكذلك تحاول الإحتفاظ بالعمال القدامى الذين يتمتعون بخبرات مهنية عالية وعدم التفریط بهم حتى لا ينتقلوا للمؤسسات منافسة (كدجيزي أو نجمة) ، والفقرة رقم (5) التي تعتبر أعلى قيمة في هذا الجزء، و التي جاء متوسطها الحسابي (4.30) بمعنى أن جل إجابات أفراد العينة تؤكد أن شبكة تكنولوجيا معلومات تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها الخاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.

3- المتوسط الحسابي المرجح لفقرات تنشيط رأس المال الفكري:يساوي (3.51) و انحراف معياري يقدر ب (1.14) هذا ما يدل على أن جل إجابات أفراد العينة المدروسة إيجابية (موافقة) ، مما يعني أن المؤسسة المدروسة تحفز عمالها على العمليات الإبداعية من خلال إقحامهم في اقتراح أفكار جديدة في طرق وأساليب العمل ، وهذا ما تؤكد الفقرة رقم (7) والتي تعتبر أعلى قيمة في هذا الجزء و التي جاء متوسطها الحسابي (3.95) بمعنى أن المؤسسة تشجع روح الإبداع والابتكار لدى العاملين.

4- المتوسط الحسابي المرجح لفقرات المحافظة على رأس المال الفكري يساوي (3.71) وانحراف معياري يقدر ب (1.11) ، مما يعني أن المؤسسة تسعى للمحافظة على مخزونها الفكري من خلال تكوين مستمر للمهارات والقدرات التي تتواجد لدى عمالها خاصة منهم الذين يشغلون الجهاز التقني ، وهذا ما تؤكد الفقرة رقم (10) التي لها أعلى قيمة في هذا الجزء والتي جاء متوسطها الحسابي (4.18) ، والتي تعني أن المؤسسة تتكيف مع كل التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية (سرعة الابتكارات المتلاحقة).

5- المتوسط الحسابي المرجح لفقرات رأس المال العملاء يساوي (4.13) وانحراف معياري يقدر ب (1.02) ، هذا ما يدل على أن جل إجابات أفراد العينة المدروسة إيجابية (موافقة) ، مما يعني أن المؤسسة المدروسة تهتم بإنشاء رابط قوي مع عملائها ، وتحاول أن تلبى كل احتياجاتهم ورغباتهم ، وهذا ما بينته أكثر الفقرة رقم (15) التي تعتبر أعلى قيمة في هذا الجزء والتي جاء متوسطها الحسابي (4.53) ، والتي توضح أن المؤسسة تحتفظ بالعملاء ذوي الولاء الكبير.

وبصفة عامة يمكن القول أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير رأس المال الفكري هي إيجابية، كما يبينه الجدول أعلاه ، حيث قدر الوسط الحسابي الإجمالي بـ (3.74) ، وهذا يدل على حالة شبه اتفاق أفراد عينة الدراسة بشأن إدراكها لأهمية رأس المال الفكري ، واهتمام المؤسسة بهذا العنصر الهام لما له من أثر كبير في الرفع من ميزتها التنافسية .

4.2.3 نتائج التحليل الإحصائي لمتغير الميزة التنافسية :

نتائج التحليل الإحصائي الخاص لمتغير الميزة التنافسية حسب إجابات أفراد عينة الدراسة موضحة في الجدول رقم (06) التالي :

الجدول رقم (06) : نتائج التحليل الإحصائي لمتغير الميزة التنافسية

الدرجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات الخاصة بالميزة التنافسية في المؤسسة
موافق	1.11	3.77	1- يسعى العاملون لإيجاد طرق جديدة ومبتكرة في العمل.
موافق	1.07	3.71	2- لا نتردد في تبني أو إحداث أي تغيير مطلوب لصالح مؤسستنا
موافق	1.09	3.81	3- مؤسستنا لديها القدرة على تقديم خدمة لا يستطيع المنافسين تقليدها..
موافق	0.95	3.83	4- مؤسستنا أكبر عدد من العملاء ذوي الولاء لها عن باقي المؤسسات المنافسة.
موافق	0.87	4.05	5- تستحوذ المؤسسة على الحصة السوقية الكبرى مقارنة بمنافسيها
موافق	1.05	3,78	محور الميزة التنافسية

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان من خلال مخرجات spss .

يلاحظ من الجدول (06) أن الأوساط الحسابية لأغلبية الفقرات تفوق الوسط الحسابي النظري (3) ، وهذا يدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة، ويزداد الاتفاق حول الفقرة (05) ذات الوسط الحسابي (4.05) وبانحراف معياري (0,87) ، والتي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة ، ويعني هذا أن المؤسسة المدروسة تستحوذ على حصة سوقية كبرى مقارنة بمنافسيها ، وتليها الفقرتين (04) و(03) على التوالي الذي بلغ متوسطاهما الحسابيين على الترتيب (3,83) و(3,81) وبانحرافات معيارية قدرت على التوالي (0,95) و(1,09) ، مما يدل على أن المؤسسة المدروسة تهتم بمعيار تقديم الخدمة لا يستطيع تقليدها المنافسين ، وأن عدد العملاء لهم ولاء جد عالي للمؤسسة مقارنة بمنافسيها وذلك انطلاقاً من آراء أفراد العينة المدروسة ، أما المرتبة الأخيرة فتأتي الفقرتين (01) و(02) بمتوسطات حسابية (3,77) و(3,71) على التوالي مما يعني أن العاملون يسعون لإيجاد طرق جديدة ومبتكرة في العمل .

4.3 علاقة رأس المال الفكري بالميزة التنافسية :

سنقوم باختبار فرضيات الدراسة الميدانية ، عن طريق إستعمال إرتباط بيرسون .

4.3.1 إختبار فرضية الدراسة :

قبل القيام باختبار فرضية الدراسة نقوم بتكوين نموذج الدراسة المعبر عن العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، ثم نقوم بتقدير معاملات النموذج الرياضي، وفي الأخير نقوم بتقييمه واختبار فرضية الدراسة.

من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة المشار إليها في الإستبيانات باستعمال برنامج SPSS ومن الملحق رقم 2 تم تقدير نموذج الدراسة والمتمثل في الأتي $Y=0.83 X+2,62$:
الفرضية العامة :توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
 كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري والمتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) متضمنة في الجدول الأتي :
الجدول رقم (07) : نتائج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل " رأس المال الفكري" والمتغير التابع " الميزة التنافسية":

الميزة التنافسية					المتغيرات
معامل الثبات	معامل الإنحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	المعنوية Sig	
2.62	0.835	0.697	0.83	0.00	رأس المال الفكري

المصدر :من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

انطلاقاً من الجدول أعلاه رقم يتبين لنا وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية معنوية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية - خلال فترة الدراسة - فقد بلغ معامل الانحدار (0.835)، وهذا يعني أن رأس المال الفكري لوحده يساهم بنسبة 83.5% في دعم تنافسية المؤسسة محل الدراسة و في التأقلم مع المتغيرات البيئية بسرعة ، مع افتراض ثبات العوامل الأخرى - وهذا الأثر ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية (5%) أو أقل، أما القيمة (2.61) فتمثل مساهمة العوامل .
 وبالرجوع إلى الجدول السابق واعتماداً على النتيجة الخاصة بمعامل الإنحدار بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية ، نجد أن :
 1- أن معامل الارتباط (r) بين المتغيرين رأس المال الفكري والميزة التنافسية فقد بلغ (R = 0.83) ، وهذا يدل على أنه هناك علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية ، بمعنى توجد علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية ؛
 2- أما القابلية التفسيرية والمتمثلة في معامل التحديد (R²) فقد بلغ (R²=0.697) ، أي أن نسبة تفسير رأس المال الفكري للمتغيرات الحادثة في الميزة التنافسية تقدر ب(69.7%) -خلال فترة الدراسة- يعود سببها إلى المخزون الفكري الذي تتمتع به المؤسسة من معارف ومهارات وبنى تحتية تتواجد لدى المؤسسة ، والعلاقات الخارجية التي تربط هذه المؤسسة مع مورديها وزبائنها ومنافسها ، ومساهمة كل هذه الاصول في زيادة حصتها السوقية وبالتالي الرفع من ميزتها التنافسية.
 وعليه من خلال كل من نتائج جدول الإنحدار الخاص برأس المال الفكري والميزة التنافسية واختبار فيشر وستودانت لنموذج ومعنوية المعلمت تحققتنا بأن الفرضية العامة صحيحة، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية(0.05%) بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية .

أي أنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية(0.05%) بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة .

5. نتائج ومقترحات الدراسة

5.1 نتائج الدراسة :

من خلال تحليل إجابات الاستبيانات واختبار فرضية الدراسة تمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- تعتمد المؤسسة (المديرية الجهوية موبليس بشار) بقوة على عنصر الشباب في عملها إذ يمثلون أكثر من 60 % من عمال المؤسسة ، وأن أغلبية إدارات المؤسسة هم من حملة الشهادات الجامعية (بالخصوص ليسانس) تفوق نسبتهم 70% من إجمالي العينة المدروسة ، وأن جل وأغلب أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات إذ يمثلون 50 % من أفراد مجتمع الإدارات، وهم الفئة الغالبة ؛
- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية (معنوية) بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية - خلال فترة الدراسة - فقد بلغ معامل الانحدار (0.83) ، أي أن بنسبة لرأس المال الفكري وحده يساهم بنسبة (83%) في مساعدة المؤسسة محل الدراسة - في التأقلم مع المتغيرات والتطورات البيئية التي يشهدها قطاع الإتصالات اللاسلكية .

2.5 مقترحات الدراسة :

بعد استعراض مختلف النتائج المتوصل لها من هذه الدراسة ، نقترح بعض النقاط التي من المستحسن أخذها بعين الاعتبار من قبل مؤسسة " موبليس " وبالخصوص المديرية الجهوية بشار لتفعيل دور المعرفة المكونة لرأس مالها الفكري في تحقيق ميزات تنافسية متجددة ، من أهم هذه النقاط نجد :

- 1- ضرورة توسيع نطاق اهتمام موبليس برأس المال الفكري بمكوناته وعدم الاقتصار فقط على رأس المال البشري ورأس المال العلاقتي ، على اعتبار أن هذا المورد (رأس المال الفكري) يعد المحرك الرئيسي للمؤسسات في القرن الحادي والعشرين خاصة في ظل اقتصاد مبني أساسا على المعرفة ؛
- 2- العمل على اتباع مختلف أساليب تنمية رأس المال الفكري، من خلال دفع العاملين وتشجيعهم من أجل إقتراح أفكار جديدة بصور إبداعية لتوليد أساليب وسياسات تسهل من إنجاز مهامهم ، و قد يكون هذا العامل له أثر كبير في تعزيز تنافسية لدى مؤسسة " موبليس." ؛
- 3- ضرورة تفعيل برامج الإستثمار في رأس المال البشري على مستوى " موبليس"، حيث أن الإنفاق وحده على المورد البشري غير كاف، إذا لم تصاحبه مراقبة على برامج التدريب والتطوير، ومواكبة التطورات الذي تشهدها آليات الاستثمار في رأس المال البشري بما يضمن أكبر استفادة للعاملين بما يساهم في تطوير معارفهم ومهاراتهم وبالتالي تكوين تراكمات من رأس المال البشري بإمكانها أن تدعم مسارات المؤسسة في تحقيق ميزات تنافسية مستمرة .
- 4- ضرورة الإهتمام بشكاوى وإقتراحات الزبائن ، لأن هذا الأخير يعتبر أهم عنصر في عملية تسويق خدماتها ، وبالتالي هو المصدر الأساسي في تكوين رأس مال علاقتي متميز ، والذي يضمن لها ديمومة ولو نسبيا لميزتها التنافسية ، ويكسبها حصص سوقية إضافية على المدى الطويل .

قائمة المراجع :

- 1- أحمد صالح علي ، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009،

- 2- حباينة محمد ، بعنوان " دور الرأسمال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة ، دراسة مقارنة بين اتصالات الجزائر(AT) وأوراسكوم تليكوم الجزائر (OTA) ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، سنة 2007. | 2008 .
- 3-راوية حسن ، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر، 2005 .
- 4- مايكل بورتر ، الاستراتيجية التنافسية أساليب تحليل الصناعات والمنافسين ، ترجمة عمر سعيد الأيوبي ، الطبعة الأولى ، أبو ظبي للثقافة والتراث، أبو ظبي، 2010 .
- 5- نبيل مرسي خليل ، الإدارة الاستراتيجية تكوين وتنفيذ استراتيجيات التنافس، الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية، مصر 2003،
- 6- سملاي محضية ، تسيير المعرفة وتحسين الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية ، المؤتمر الدولي العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة ، يومي 08- 09 مارس 2005 .
- 7- سعد علي العنزي ، دراسة بعنوان : " رأس المال الفكري : الثروة الحقيقية لمنظمات الأعمال القرن الحادي والعشرون " ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثامن ، العدد الخامس والعشرون ، 2001 .
- 8- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة ، مكتبة الإدارة الجديدة ، دار غريب للطباعة ، القاهرة مصر، 2001
- 9- هاني محمد السعيد، رأس المال الفكري (إنطلاقة إدارية معاصرة) ، الطبعة الأولى ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2008 .
- 10- طه حسين نوي ، الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة للمنظمة ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، 2006
- 11- عبد الله بلوناس ، أمينة فذايفية ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، مؤتمر علمي الثالث حول إدارة منظمات الأعمال ، التحديات العالمية المعاصرة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، عمان - الأردن ، 2006 .
- 12-Drucker , P.FM , ” Knowledge Worker –Productivity : The biggest Challenge “. California Management Accounting , vol.78.No.2,1999.
- 13-Eckhard Ammann , “A Hierarchical Modelling Approach to Intellectual Capital Development”, Electronic Journal of Knowledge Management, Vol 8, Issue 2,2010
- 14- Jayne.A , Study: "Knowledge Worker: Human Resource Strategy to achieve -a Competitive Advantage . vuibert, Paris, 7eme édition,2006.
- 15-M.Porter,(1998),l'avantage concurrentiel : comment devancer ses concurrents et maintenir son avance, Harvard business Review, Vol.(1) 90 –102
- 16- Stewart, Thomas, A, “Intellectual capital: the new wealth of organization”, Doubleday Currency, New York.,1997
- 17- Urlich, D., (1998), Study: “Intellectual capital competence commitment”, Sloan Management Review, No. (39)..