



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمنظمات الأعمال دراسة حالة مؤسسة موبيليس

The contribution of intellectual capital to achieving sustainable competitive advantage for business Case study of Mobilis organizations

صوفية بوهني،^{1*} Sofia Bouhni، Bouhni.sofia@cu-tipaza.dz،

رابح عرابية،² Rabah Araba، dr.rabharaba@gmail.com،

¹ طالبة دكتوراه، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة (الجزائر)

² أستاذ التعليم العالي، مخبر الجغرافيا الاقتصادية والتبادل الدولي، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة (الجزائر)

تاريخ النشر: 2023/06/05

تاريخ القبول: 2023/05/31

تاريخ الإرسال: 2023/02/05

الكلمات المفتاحية

ملخص

رأس مال فكري؛ رأس
مال بشري؛ رأس مال
هيكلية؛ رأس مال
علائقية؛ ميزة تنافسية
مستدامة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مساهمة رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلائقية) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمنظمات الأعمال وهذا من خلال دراسة حالة مؤسسة موبيليس. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع استبيان على عينة قدرها 65 مفردة. ومن خلال تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) اصدار 26، خلصت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بمختلف أبعاده في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

تصنيف JEL: J24؛ M12؛ M54

Abstract

This study aimed to identify the contribution of intellectual capital through its dimensions (human capital, structural capital, relational capital) in achieving sustainable competitive advantage for business organizations by studying the case of Mobilis Corporation. In order to achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was used, where a questionnaire was distributed to a sample of 65 individuals. In addition, through analyzing results by using the 26th version of statistical package for social science (spss), the study concluded that there is a significant statistical impact of intellectual capital in its dimensions in achieving sustainable competitive advantage in Mobilis Corporation.

Keywords

intellectual
capital ;
human
capital ;
structural
capital ;
relational
capital ;
Sustainable
competitive
advantage.

JEL Classification Codes : J24 ; M12 ; M54

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل: bouhni.sofia@cu-tipaza.dz

1. مقدمة:

تتسم بيئة الأعمال في العصر الحالي بانهايار مفهوم الثبات والاستقرار، اين أصبح التغيير هو الثابت الوحيد فالنقلة النوعية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبروز العولمة أدى الى تحول معنى التنظيم من كيان ثابت منغلق الى كيان منفتح على البيئة الخارجية، و رأس المال الفكري من المواضيع التي بات الاهتمام بها أمر ضروري، ففي الماضي القريب كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة وأفضل موجودات المنظمات والبلدان على حد سواء، أما في الوقت الحاضر فقد حل محلها ومحل الموجودات الثابتة رأس المال الفكري، الذي أصبح أهم وأعلى مكونات الثروة، فالعصر الجديد يميل فيه الاستثمار في الموجودات الفكرية والمعرفية وهذا استنادا لما يسمى "فكر جديد لعالم جديد" عن طريق قدرة المنظمة الحافظ على ديمومة ميزتها التنافسية واثبات مكانتها في السوق.

1.1 الإشكالية:

في بيئة تنافسية تعج بالتحديات في قطاع الاتصالات تسعى مؤسسة موبيليس الى الحفاظ علي استدامة ميزتها التنافسية خاصة وأن قواعد اللعبة التنافسية في السنوات القليلة الماضية قد تغيرت، اذ لم تعد الموارد الملموسة أساسا ملائما لبناء وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، فقد أظهرت الأدبيات المعاصرة أن هناك اتفاقا جوهريا على أن الاستثمار في المورد المعرفي هو أضمن مدخل للبقاء والازدهار، حيث يستند الأساس الفكري للدراسة على ثلاث جدليات معرفية تمثلت في كون رأس المال البشري هو المسار الأفضل لتحقيق التنافسية والاستدامة في بيئة الاعمال المعاصرة، كما أن رأس المال العلائقي هو المورد الاستراتيجي الأهم في خلق القيمة المستدامة وتحقيق التفوق التنافسي، في حين أن تكامل تقنيات رأس المال الهيكلية يؤدي بالضرورة الى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وهذا ما تقتضيه طبيعة دراستنا المتمحورة حول مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة على مستوى مؤسسة موبيليس.

وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيس للدراسة: **كيف يساهم رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؟**

ولالإحاطة الموضوعية بجوانب التساؤل الرئيس تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال الهيكلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال العلائقي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؟

2.1 فرضيات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.**

وتتدرج ضمن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعده رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعده رأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعده رأس المال العلائقي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

3.1 أهداف الدراسة:

يركز الهدف الأساسي لهذه الدراسة في محاولة إيجاد العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية وجعلها مستدامة بمؤسسة موبيليس وهذا من خلال:

- تقديم إطار مفاهيمي لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة؛
- معرفة مستوى رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس؛
- معرفة وتحديد كيفية مساهمة أبعاد رأس المال الفكري منفردة ومجمعة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة على مستوى مؤسسة موبيليس؛
- تقديم مجموعة من التوصيات للمؤسسة محل الدراسة على ضوء النتائج المتوصل إليها.

4.1 منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال التطرق للأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من أجل إثراء الجانب النظري، في حين اعتمدت الدراسة على دراسة حالة مؤسسة موبيليس بباب الزوار في الجانب التطبيقي لمعرفة تأثير أبعاد رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

من خلال هذا المحور سوف نتطرق إلى مفهوم كل من رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة، بالإضافة إلى تحديد أبعاد ومكونات كل متغير. لكن قبل ذلك سوف نقوم بمرور بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوعنا

1. الدراسات السابقة:

- دراسة فرحاتي لويزة (2016) بعنوان: دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر).

تناولت هذه الدراسة موضوع رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الاسمنت عين التوتة بباتنة، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة (الجودة، الكفاءة، الإبداع والاستجابة)، ولتحقيق ذلك الهدف تم توزيع استبانة على عينة تتكون من 90 إطار بالمؤسسة محل الدراسة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها: وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة؛ بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 بين جميع مكونات رأس المال الفكري والميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة. كما أظهرت الدراسة التأثير الكبير لكل من رأس المال البشري

ورأس المال الهيكلي في تحقيق الميزة التنافسية مقارنة برأس المال الزبوني. ومن خلال هذه النتائج اقترحت الدراسة بعض التوصيات أهمها: زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، وإعطاء أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها رأس المال الزبوني من خلال تحسين العلاقات مع الزبائن، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية.

- دراسة عبد الحكيم جريبي (2017) بعنوان: أثر الاستثمار في الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الأدوية فرع قسنطينة-، مقال منشور بمجلة دراسات العدد الاقتصادي جامعة الاغواط، المجلد (8) العدد (2).

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الاستثمار في الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة من خلال "دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية -فرع قسنطينة" وقد حددت الدراسة الاستثمار في تنمية الموارد البشرية من خلال: التوظيف، التدريب، تقييم الأداء وتخطيط المسار الوظيفي، بينما حددت الميزة التنافسية المستدامة من خلال مدخلين وهما: استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة واستمرارية ميزة التميز. ولتحقيق اهداف هذه الدراسة تم صياغة استبيان بغرض جمع المعلومات من أفراد العينة (37 إطار سامي) وباستخدام برنامج SPSS لتحميل بيانات الاستبيان اعتمادا على نموذج الانحدار البسيط وغيره من الأساليب الإحصائية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود أثر للاستثمار في الموارد البشرية في تحقيق استمرارية ميزة التكلفة المنخفضة لمجمع صيدال لصناعة الأدوية - فرع قسنطينة، كما يوجد أثر للاستثمار في الموارد البشرية في تحقيق استمرارية ميزة التميز لمجمع صيدال لصناعة الأدوية - فرع قسنطينة. وتوصي الدراسة بضرورة تعميق اهتمام الإدارة العليا للمؤسسة المبحوثة للاستثمار في الموارد البشرية.

- دراسة ايمان هرموش وصبري مقيم (2019) بعنوان: أثر رأس المال الفكري على تنمية الإبداع في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الكرونك كوندور، مقال منشور بمجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد (5) العدد (1).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقاتي) في تنمية الإبداع في مؤسسة كوندور الكرونك، حيث تم اخذ عينة عشوائية مكونة من 43 مفردة من إطارات المؤسسة محل الدراسة وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وعلى برنامج SPSS v23 لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، مع الاستعانة بجملته من الاساليب الإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وتنمية الإبداع في مؤسسة كوندور الكرونك، ومن خلال هذه النتائج تم تقديم بعض الاقتراحات كان من أهمها ضرورة زيادة الانفاق على تنمية رأس المال الفكري والمحافظة عليه من قبل مؤسسة كوندور الكرونك من أجل المحافظة على موقعها التنافسي المتصدر في السوق المحلية، وكذا زيادة انفاق المؤسسة على البحث والتطوير والاستثمار في الأفكار الإبداعية من أجل الرفع من وتيرة الإبداع والابتكار ومن أجل تحقيق التميز في منتجاتها.

واستنادا لما سبق، تعتبر الدراسة الحالية مساهمة لاستكمال الجانب النظري والتطبيقي للدراسات السابقة، كما تختلف الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات في المجال المكاني والزمني، بالإضافة الى اختلافها عن دراسة عبد الحكيم جريبي في تحديد ابعاد الميزة التنافسية المستدامة، حيث اكتفت هذه الأخيرة ببعدين وهما: استمرارية ميزة التكلفة

المنخفضة واستمرارية ميزة التميز. في حين اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تحديد ابعاد رأس المال الفكري، بالإضافة الى العينة المبحوثة حيث تم توجيه الاستبيان الى إدارات المؤسسات المبحوثة.

2. مفهوم رأس المال الفكري:

- عرف **youndt 1996** رأس المال الفكري على أنه مجموعة القدرات والامكانيات الفكرية المتميزة التي يتمتع بها عدد محدد من الافراد داخل المنظمة والذين يقدمون إسهامات فكرية ترفع من إنتاجية المنظمة وتحسن من مستويات اداءها مقارنة بالمنافسين؛ (بوفاس و بوخضرة، 2017، صفحة 278)

- حدد **Stewart 1997** رأس المال الفكري من خلال مكوناته الثلاثة والتي تمثل مزيجاً من رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية ورأس مال العملاء؛ (Alkhateeb, Yao, & cheng jack, 2018, p. 2)

- كما عرف **Stewart & Ruckdeschel** رأس المال الفكري على أنه مجموعة المعارف والمعلومات والخبرات التي تكون حاسمة بالنسبة للمنظمات التي تتمتع بميزة تنافسية مستدامة. (wang Nianxin & wang, 2015, p. 233)

من خلال التعريف السابقة يمكننا القول بأن رأس المال الفكري هو مجموعة من القيم غير الملموسة والتي تعتبر جزء من مكونات رأس مال المنظمة التي تشمل مكونات بشرية، هيكلية، وعلائقية تساهم في إنتاج وابتكار أفكار جديدة تعظم القدرة التنافسية وترفع الحصة السوقية.

أ. مكونات رأس المال الفكري:

اختلفت وجهات النظر حول إيجاد تقسيم لمكونات رأس المال الفكري، الا أن معظم الدراسات تطابقت في المكونات الأساسية التالية:

✓ **رأس المال البشري:** لا يوجد تعريف دقيق وشامل لرأس المال البشري كونه يعتمد بالدرجة الأولى على طبيعة الوظيفة والمنظمة على حد سواء، بالإضافة الى العوامل الظرفية السائدة، فيمكن القول رأس المال البشري هو المكون الرئيسي لرأس المال الفكري حيث يعبر عن مجموع الخبرات والمهارات البشرية داخل المنظمة الصعبة القياس من الجانب المحاسبي اين يجب تحفيزه لضمان ولاءه من جهة ويكون ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين من جهة أخرى. (Appuhani, 2007, p. 16)

وعلى نطاق واسع، فرأس المال البشري يرتبط بالمهارات المتجسدة في الافراد داخل المنظمة والمتحصل عليها من خلال التدريب والتعليم التي تفرج عن المعرفة الضمنية لاستغلالها في إنتاج السلع والخدمات وتوليد وتجديد المعارف. (يوسف ودلهوم، 2019، صفحة 153)

✓ **رأس المال الهيكلية:** حسب **youndt, 2000** رأس المال الهيكلية هو: "المعرفة التي تمتلكها المؤسسة فعلاً." (Amstrang, 2009, p. 68) ويرى (Bontis & Chua chong Keow, 2000, p. 89) أن رأس المال الهيكلية يتضمن كل مخازن المعرفة في المؤسسة ما عدا تلك الموجودة على مستوى عقول الافراد والتي تتضمن قواعد البيانات والمخططات التنظيمية والاستراتيجيات وكل شيء له قيمة للمؤسسة. فرأس المال الهيكلية أو كما يطلق عليه برأس المال المنظمي هو مجموع القدرات التنظيمية التي تتيح للمنظمة القدرة على انجاز الاعمال ويشمل الهيكل التنظيمي، قواعد البيانات، نظم المعلومات، بالإضافة الى حقوق الملكية والكل يساهم في تقاسم المعارف حيث يبقى رأس المال الهيكلية في المنظمة حتى بعد مغادرة عمالها. (شبيوي، 2021/2020، صفحة 60)

✓ **رأس المال العلائقية:** يعتمد رأس المال العلائقية بشكل أساسي عن العلاقة التي تربط المنظمة وعمالها ولذلك فهو يحتل مكانة مهمة ضمن رأس المال الفكري للمنظمة فهو بذلك المحدد الرئيسي في تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة

سوقية، حيث يعمل كجسر ومحفز لعمليات رأس المال الفكري مقارنة برأس المال البشري والهيكلية. (بن البار وفودي، 2021، صفحة 177) فهو تلك القيمة التي تعكس مستوى رضا الزبائن وولائهم فهذه العلاقات التي تبنى بين المنظمة وعناصر بيئتها الخارجية ذات أهمية وقيمة حيوية لما له من أثر إيجابي في مضاعفة العوائد، إذ تشير الدراسات إلى أن معاودة شراء الزبون لمنتجات المنظمة بنسبة (5%) سيزيد من أرباحها بنسبة لا تقل عن (25%). (يوسف ومزيق، 2017، صفحة 222)

3. مفهوم الميزة التنافسية المستدامة:

عرف "مايكل بورتر" الميزة التنافسية بقوله: "تنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة الى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا، وبمعنى آخر بمجرد احداث عملية ابداع بمفهومه الواسع." (حريرية، 2015، صفحة 75). وتشير الميزة التنافسية المستدامة الى إمكانية النمو المستمر في موارد المنظمة مع ضرورة المحافظة عليها لمواجهة التحديات والاحتياجات الحالية والمستقبلية، إذ تحقق المنظمة ميزة تنافسية مستدامة عندما تتمكن من الحفاظ على متوسط ربحية لعدد من السنوات. (الشمري، الأسدي، و الموسوي، 2021، صفحة 195) وحتى تحقق المنظمة استدامة الميزة التنافسية لا بد لها من التكيف باستمرار مع التغيرات والاحداث الخارجية مع تعزيز قدراتها الداخلية وإدارة مواردها المادية والبشرية بكفاءة للحد من تقليد ميزتها من قبل المنافسين وهذا كله عن طريق صياغة وتنفيذ استراتيجياتها التنافسية بكل فعالية في مقابل دراسة الخطط الاستراتيجية للمنافسين والتعرف على أهدافهم المستقبلية. (David, 2011, p. 10)

من خلال ما سبق، يمكننا القول بأن الميزة التنافسية المستدامة تكمن في مجموع الكفاءات والقدرات الجوهرية التي تحوزها المنظمة والتي تمكنها من تقديم سلع وخدمات للزبائن بطريقة متفوقة عن المنافسين بحيث لا تكتفي بحيازة ميزة تنافسية بل تسعى للحفاظ على ديمومتها وهذا من خلال امتلاكها لموارد مستدامة يصعب تقليدها أو استساخها من قبل المنافسين.

أ. محددات الميزة التنافسية المستدامة:

توجد مجموعة من الأبعاد التي تدخل في بناء الميزة التنافسية المستدامة والتي تمثل أسس وأركان البناء العامة للمزايا التنافسية، والتي يمكن لأي منظمة تبنيها بغض النظر عن مجال نشاطها، وستنطبق إلى أهم هذه الأبعاد التي يوجد فيها نوع من التطابق بين آراء الكتاب والباحثين حولها والتي تتمثل في:

✓ **الكفاءة المتفوقة:** تتجسد الكفاءة في الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة المتاحة، حيث تتعلق بمدى قدرة المنظمة بتخفيض تكاليف المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات محددة وهذا عن طريق الإنتاجية العالية التي تحقق الميزة التنافسية، كما أن الاستراتيجية المناسبة والهيكل التنظيمي المرن بالإضافة الى نظام الرقابة المتبع من قبل المنظمة يساهمون في تحقيق كفاءة عالية مقارنة بالمنافسين. (عبايدية وقطاف، 2014، صفحة 117)

✓ **الجودة المتفوقة:** أصبحت الجودة ميزة مطلوبة في كل مرحلة من مراحل العملية الإنتاجية، ويقصد بها أداء المنتجات والخدمات التي تتلاءم ورغبات الزبون، وهي على أربعة مستويات: جودة المطابقة، إدراك قيمة الزبون، القيمة المطلوبة من قبل السوق الخاصة بالمنافسة وأخيرا إرضاء الزبون. (شبان، 2021، صفحة 190) فهذا الأخير يسعى دوما للحصول على منتجات ذات جودة أعلى عن طريق المفاضلة بين السعر والجودة، أين تسعى منظمات الاعمال للفوز بطلبات الزبون من خلال توفير منتجات وخدمات تفوق توقعات الزبون وتحقق رضاه. (بن الزين، 2018، صفحة 29)

✓ **الابداع المنفوق:** يعد الابداع من اهم الأبعاد التي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بسبب قدرته العالية على اكتشاف الفرص المتاحة في البيئة الخارجية ومن ثم العمل على سرعة الاستجابة لها. ويقصد بالإبداع قدرة المنظمة على تطبيق التكنولوجيا الحديثة مع القدرة على الدخول الى أسواق جديدة بمنتجات وخدمات مستحدثة ومبتكرة وغير متاحة للمنافسين. (علي وإمام، 2022، صفحة 228)

✓ **الاستجابة المتفوقة لحاجات الزبائن:** فالاستجابة السريعة لحاجات ورغبات الزبائن تعكس مدى قوة أداء وتميز المنظمة مقارنة بالمنافسين، باعتبار الحفاظ على الزبون وتحقيق رضاه وولائه أولوية ملحة لكل منظمة تسعى للتفوق في سوق المنافسة. (الشريف وقمري، 2018، صفحة 493) ويتطلب هذا البعد تحقيق مرونة عالية عن طريق تكيف المنظمة مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية مع قدرتها على تنويع منتجاتها وخدماتها المقدمة وفق ما يتلاءم مع التغيير في حاجات الزبائن، وهذا ما يتماشى مع عملية الابداع والابتكار وتحقيق الكفاءة الإنتاجية للوصول الى الجودة المرجوة واستحداث المزيد من القيم التي تفتقدها المنظمات المنافسة. (علوان، 2021، صفحة 1132)

III. الطريقة والإجراءات:

1. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمقر الرئيسي لمؤسسة موبيليس الواقعة بحي الاعمال بباب الزوار الجزائر العاصمة، أما عن عينة الدراسة فتمثلت في إطارات المؤسسة بحيث اخذنا عينة عشوائية من المؤسسة محل الدراسة، تم توزيع 75 استمارة واسترجع منها 68 استمارة، وبعد فحصها والتأكد من صلاحيتها للتحليل تبين أن (3) استمارات غير صالحة للدراسة مما أدى الى استبعادها ليتم في الأخير الحصول على 65 استمارة قابلة للتحليل وهو ما يمثل 87% من عدد الاستمارات الموزعة.

2. أداة الدراسة:

لمعرفة مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة تم تطوير استبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تطرقت لمتغيرات الموضوع وهذا وفقا لثلاث محاور أساسية، اذ تضمن المحور الأول المتغيرات الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية)، اما المحور الثاني فهو خاص بعبارات ابعاد المتغير المستقل "رأس المال الفكري" حيث تضمن البعد الأول 4 عبارات حول رأس المال البشري، اما البعد الثاني فتضمن 4 عبارات حول رأس المال الهيكلي، والبعد الثالث تضمن 5 عبارات حول رأس المال العلائقي، وتضمن المحور الثالث والأخير العبارات الخاصة بالمتغير المستقل "الميزة التنافسية المستدامة" والذي تضمن 10 عبارات.

3. أساليب التحليل المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss v.26 وتتمثل هذه الأساليب في: معامل الثبات الفا كرونباخ (cronbach's alpha)، اختبار الارتباط الخطي المتعدد Multicollinearity لمعرفة مدى ملائمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، النسب المئوية والتكرارات؛ اختبار الانحدار البسيط simple regression والانحدار المتعدد multiple regression.

4. الطريقة المستخدمة في القياس:

لقياس العبارات المتعلقة بأبعاد المحور الثاني والثالث للاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكار الثلاثي likert scale على النحو الذي يمثل فيه موافق ثلاث درجات، محايد درجتين، وغير موافق درجة واحدة، وتم حساب المتوسط الحسابي المرجح حيث يكون الاتجاه منخفض إذا كان الوسط الحسابي محصور بين (1.00-1.66)، واتجاه متوسط إذا كان

الوسط الحسابي محصور بين (1.67-2.33)، وأخيرا اتجاه مرتفع إذا كان الوسط الحسابي محصور بين (2.34-3.00). حيث تم حساب طول المدى كما يلي: (أكبر قيمة - أقل قيمة / أكبر قيمة) أي: $(3-1) / 3 = 0.66$. فتصبح لدينا الفئات كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): مقياس سلم ريكارت الثلاثي

الاتجاه	الوزن المرجح	الأوزان	الرأي
منخفض	(1.66-1.00)	1	غير موافق
متوسط	(2.33-1.67)	2	محايد
مرتفع	(3.00-2.34)	3	موافق

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة

IV. عرض ومناقشة النتائج:

1. اختبار ثبات وصدق أداة الدراسة:

جدول رقم (02): معاملات الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات الفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الاستبيان
0.949	0.901	13	رأس المال الفكري
0.926	0.859	10	الميزة التنافسية المستدامة
0.968	0.938	23	الاجمالي

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

- ثبات الأداة:

من خلال الجدول رقم (02) وباستعراض مخرجات البرنامج الاحصائي، نلاحظ أن قيمة معامل الثبات " الفا كرونباخ" لمحور رأس المال الفكري قد بلغت (0.901) كما بلغت (0.859) بالنسبة الميزة التنافسية المستدامة، في حين بلغت قيمة معامل الثبات الاجمالية (0.938).

مما سبق نخلص الى أن بيانات عينة الدراسة تتمتع بصلاحية معقولة Realibility حيث قيمة "الفا كرونباخ" تجاوزت 70% على كافة المحاور، الامر الذي يدل على أن أداة الدراسة تتميز بدرجة عالية من الثبات ما يجعلها صالحة للتليل الاحصائي.

- صدق أداة الدراسة:

يقاس صدق الاستبيان من خلال تجذير معامل ثبات الاستبيان "الفا كرونباخ" والذي بلغ (0.938) ليصبح بذلك معامل الصدق الإجمالي (0.968) وهو معامل قريب من الواحد (1) مما يشير الى وجود مصداقية كبير لأداة الدراسة، فهي بذلك تقيس ما وضعت لقياسه.

2. اختبار التعددية الخطية (Multicollinearity):

جدول رقم (03): نتائج معامل الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)

رأس المال العلائقي	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري	معامل الارتباط	رأس المال البشري
**0.592	**0.636	1	معامل الارتباط	رأس المال البشري
0.000	0.000	-	مستوى الدلالة	
**0.656	1	**0.636	معامل الارتباط	رأس المال الهيكلي
0.000	-	0.000	مستوى الدلالة	
1	**0.656	**0.592	معامل الارتباط	رأس المال العلائقي
-	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

يتضح من الجدول (03) أن معامل الارتباط بيرسون Pearson لم يتجاوز 0.8 وهو الشرط الذي يفسر عدم وجود تعددية خطية بين أبعاد المتغير المستقل "رأس المال الفكري" المتمثلة في ثلاثة (3) أبعاد وهي: (بعد رأس المال البشري، بعد رأس المال الهيكلي، بعد رأس المال العلائقي). حيث يظهر من نتائج الجدول أن معامل الارتباط بين بعد رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي قدر ب 0.636 وهي أقل من 0.8، كما نلاحظ أن الارتباط بين بعد رأس المال البشري ورأس المال العلائقي بلغت 0.592، في حين بلغ معامل الارتباط بين رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي 0.656 وهي أصغر من 0.8. وعلى أساس الأرقام المستخلصة من الجدول نستنتج أن أبعاد المتغير المستقل مستقلة فيما بينها ولا توجد تعددية خطية بينها تحقيقاً لشرطية ألا يتجاوز الارتباط بينها نسبة 80% وللتأكد بصفة أدق من استقلالية أبعاد المتغير المستقل "رأس المال الفكري" تم حساب معامل تضخم (VIF) (Factor Inflation Variance) الذي يجب أن تكون قيمته أقل من 3، كما تم حساب معامل التباين المسموح (Tolerance) الذي يشترط أن تكون قيمته أكبر من 0.2.

جدول رقم (04): معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance)

معامل التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF	المتغيرات
0.541	1.848	رأس المال البشري
0.475	2.104	رأس المال الهيكلي
0.519	1.928	رأس المال العلائقي

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

يتضح من الجدول رقم (4) أن معاملات (VIF) لأبعاد المتغير المستقل كلها أقل من 3، حيث قدر معامل (FIV) لبعد رأس المال البشري ب 1.848، في حين بلغ معامل (VIF) لبعد رأس المال الهيكلي ب 2.104، أما معامل (VIF) لبعد جودة رأس المال العلائقي قدر ب 1.928، وفي سياق تحيل قراءة وتحليل نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم معامل (Tolerance) أكبر من 0.2، وعليه تفسر هذه الأرقام بعدم وجود تعددية خطية وعدم تداخلها مع البعض، ومنه يمكن اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

3. عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة:

يتم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (05): خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الوصف	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	37	56.9
	انثى	28	43.1
العمر	اقل من 30 سنة	12	18.5
	من 31 الى 40 سنة	33	50.8
	من 41 الى 50 سنة	16	24.6
	51 سنة فأكثر	4	6.2
المؤهل العلمي	ثانوي	8	12.3
	ليسانس	34	52.8
	دراسات عليا	23	35.4
الخبرة المهنية	اقل من 5 سنوات	11	16.9
	من 5 الى 10 سنوات	22	33.8
	من 11 الى 15 سنة	28	43.1
	أكثر من 16 سنة	4	6.2
المجموع		65	100

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ نسبة 56.9% من عينة الدراسة عبارة عن ذكور، و 43.1% اناث وهي نسبة متقاربة بحيث يمكن تفسير ذلك بأن المناصب الإدارية تسهل ممارستها من كلا الجنسين، أما متغير العمر فنجد أكبر نسبة كانت لفئة من 31 سنة الى 40 سنة بنسبة 50.8% ثم تليها فئة من 41 سنة الى 50 سنة بنسبة قدرت ب 24.6%، كما جاءت في المرتبة الثالثة فئة أقل من 30 سنة بنسبة 18.5% وفي الفئة الأخيرة الافراد ذوي العمر أكثر من 51 سنة بنسبة 6.2%. كما لاحظنا أن أكبر نسبة كانت لفئة الشباب الأقل من 40 سنة ما يقارب نسبة 69.3% أي أن الأغلبية من الإداريين لا يتجاوزن سن 40 سنة ما يكسب المؤسسة روح الشبابية الداعمة للأفكار الخلاقة والإبداع في طرق ووسائل العمل. أما بالنسبة للمؤهل العلمي نجد أن أغلب افراد عينة الدراسة متحصلون على شهادة ليسانس بنسبة قدرت ب 52.8% في حين بلغت نسبة المتحصلين على الشهادات العليا 35.4% لتليها نسبة 12.3% بالنسبة لفئة الافراد المتحصلين على المستوى الثانوي، وهذا ما يفسر أن المناصب التي سيشغلونها أفراد العينة تتطلب شهادات عليا للتحكم في مختلف الأنشطة والعمليات، اما عن سنوات العمل والخبرة المهنية كانت 43.1% تمثل فئة الافراد الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 11 و 15 سنة، تم تليها فئة الافراد ذوي الخبرة المهنية من 5 الى 10 سنوات بنسبة 33.8% وفي المرتبة الثالثة فئة الافراد الأقل من 5 سنوات بنسبة 16.9% وفي الأخير الافراد ذوي خبرة تفوق 16 سنة كانت نسبتهم 6.2%.

4. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بمدى توافر متغير رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس:

جدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لمتغير رأس المال الفكري

الاتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف (%)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات الدراسة
متوسط	3	25.22	0.57	2.26	رأس المال البشري
مرتفع	1	19.59	0.48	2.45	رأس المال الهيكلي
مرتفع	2	21.16	0.51	2.41	رأس المال العلائقي
مرتفع		18.98	0.45	2.37	رأس المال الفكري

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للمحور بلغ (2.37) بانحراف معياري قدره (0.45) وهذا ما يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة رأس المال الفكري في المؤسسة. حيث حصل بعد رأس المال الهيكلي على أعلى متوسط حسابي، إذ بلغ (2.45) وانحراف معياري (0.48) باتجاه مرتفع وهذا ما يدل وجود اهتمام من قبل المؤسسة محل الدراسة من حيث توفير المعدات الحديثة التي تتماشى مع التطورات الحاصلة بغية تسهيل طرق العمل داخل المؤسسة. كما جاء بعد رأس المال العلائقي في المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط حسابي (2.41) وانحراف معياري (0.51) باتجاه مرتفع ويعكس هذا اهتماما واضحا وكبيرا من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بتوفير وتلبية احتياجات زبائنها وكذلك التعرف على آراءهم من أجل تحويلها إلى أفكار على أرض الواقع فضلا عن إقامة علاقات حسنة مع تعاملها من خلال تقديم لهم عروض وامتيازات مختلفة. أما فيما يخص بعد رأس المال البشري، فكان بدرجة متوسطة وهذا ما عبرت عنه قيمة المتوسط الحسابي المقدر ب (2.26) وانحراف معياري (0.57) إذ يمكن تفسير ذلك أن المؤسسة محل الدراسة تملك كفاءات بشرية لا بأس بها غير أن توفر هذه الكفاءات لا يكفي وحده حيث لابد من توفير لها الظروف المناسبة وتشجيعها ماديا ومعنويا.

ومن خلال قيم معامل الاختلاف، والتي تبين أي من الأبعاد كان افراد عينة الدراسة أكثر تجانسا في اجاباتهم، حيث يعتبر أقل معامل اختلاف هو الأكثر تجانسا، فنلاحظ بأن بعد رأس المال الهيكلي جاء بالمرتبة الأولى بنسبة 19.59% من حيث التجانس أي 80.41% من أفراد العينة متفقون في إجاباتهم، يليه بعد رأس المال العلائقي بنسبة 21.16% في حين كان بعد رأس المال البشري في المرتبة الأخيرة بنسبة 25.22%. من خلال ما تقدمنا به، نستنتج أن المبحوثين يوافقون على توافر مكونات رأس المال الفكري على مستوى مؤسسة موبيليس.

جدول رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمحور الميزة التنافسية المستدامة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف (%)	الاتجاه
الميزة التنافسية المستدامة	2.45	0.36	14.69	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ ان المتوسط الحسابي لمحور الميزة التنافسية المستدامة بلغ (2.45) وانحراف معياري قدر ب (0.36) ما يدل على درجة موافقة مرتفعة لإجابات عينة الدراسة حول عبارات الميزة التنافسية المستدامة، بالإضافة الى معامل الاختلاف بلغ نسبة 14.69% هذا ما يوضح أن آراء مفردات عينة الدراسة متوافقة الى حد كبير ويوجد اتساق بين اجاباتها، ما يعني تمتع موظفي واطارات مؤسسة موبيليس بمستوى عالي من طرح الأفكار والاقتراحات الجديدة و الاصيلة لحل المشاكل وتطوير أساليب العمل التي من شأنها تحسين العمليات الإدارية والتي تمكن المؤسسة من التأقلم مع متغيرات البيئة الخارجية والاستجابة لمتطلبات الزبائن ما يجعلها تحافظ على استدامة مزاياها التنافسية.

من خلال الطرح السابق، نستنتج أن هناك اهتمام كبير من طرف مؤسسة موبيليس بالمحافظة على ميزتها التنافسية وبالتالي تحقق رضا مختلف المتعاملين مع المؤسسة.

V. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

جدول المعاملات coefficient					تحليل التباين ANOVA			معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
sig	t	الخطأ المعياري	B	البيان	sig	درجة الحرية	F			الميزة التنافسية المستدامة
0.000	12.526	0.099	1.240	الثابت	0.000	1	160,264	0.718	847 ^a	
0.000	12.660	0.042	0.535	رأس المال البشري					0.	

- اختبار صحة فرضيات الدراسة: سوف نقوم باختبار صحة فرضيات الدراسة.
- اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

جدول رقم (08): الانحدار البسيط لتأثير بعد رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2 = 0.718$ وهذا يشير الى قدرة المتغير الفرعي المستقل الأول (رأس المال البشري) على تفسير 71.8% من التباين في مستوى المتغير التابع بمعامل ارتباط قدره (R=0.847) في حين بلغت قيمة F 160.246 عند مستوى ثقة (sig=0.000) وعند درجة حرية واحدة (dfl=1) وهذا ما يؤكد معنوية هذا التأثير.

من خلال جدول المعاملات، يتضح لنا أن قيمة B قد بلغت (0.535) وبخطأ معياري (0.042) وأن قيمة t قد بلغت (12.660) عند مستوى ثقة (sig=0.000) وهذا ما يؤكد معنوية قيم معاملات المتغير الفرعي المستقل الأول (رأس المال البشري) عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$. على ضوء ما سبق: قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال البشري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

تأكيداً لما سبق واستناداً الى نتائج الانحدار البسيط فان إضافة وحدة واحدة في المتغير المستقل الفرعي الأول (رأس المال البشري) يؤثر بالزيادة في المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة) بمقدار 0.718 أي ما نسبته 71.8%. ومنه نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل الآتي:

جدول المعاملات coefficient					تحليل التباين ANOVA			معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع	Y=a +Bx ₁
sig	t	الخطأ المعياري	B	البيان	sig	درجة الحرية	F			الميزة التنافسية المستدامة	
0.000	6.892	0.156	1.078	الثابت	0.000	1	80.831	0.561	0.749 ^a		
0.000	8.966	0.063	0.561	رأس المال الهيكلية							

$$Y = 1.240 + 0.535x_1$$

• اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر نو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال الهيكلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

جدول رقم (09): الانحدار البسيط لتأثير بعد رأس المال الهيكلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

جدول المعاملات coefficient					تحليل التباين ANOVA			معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
sig	t	الخطأ المعياري	B	البيان	sig	درجة الحرية	F			الميزة التنافسية المستدامة
0.000	7.988	0.150	1.199	الثابت	0.000	1	160,264	0.537	0.733 ^a	
0.000	8.541	0.061	0.520	رأس المال العلائقية						

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2 = 0.561$ وهذا يشير الى قدرة المتغير الفرعي المستقل الثاني (رأس المال الهيكلية) على تفسير 56.1% من التباين في مستوى المتغير التابع بمعامل ارتباط قدره (R=0.749) في حين بلغت قيمة $F = 80.831$ عند مستوى ثقة (sig=0.000) وعند درجة حرية واحدة (dfl=1) وهذا ما يؤكد معنوية هذا التأثير.

من خلال جدول المعاملات، يتضح لنا أن قيمة B قد بلغت (0.561) وبخطأ معياري (0.063) وأن قيمة t قد بلغت (8.699) عند مستوى ثقة (sig=0.000) وهذا ما يؤكد معنوية قيم معاملات المتغير الفرعي المستقل الثاني (رأس المال الهيكلية) عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$. على ضوء ما سبق: قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال الهيكلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

تأكيداً لما سبق واستناداً إلى نتائج الانحدار البسيط فإن إضافة وحدة واحدة في المتغير المستقل الفرعي الثاني (رأس المال الهيكلية) يؤثر بالزيادة في المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة) بمقدار 0.561 أي ما نسبته 56.1%. ومنه نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل الآتي:

$$Y = a + Bx_2 \quad \longrightarrow \quad Y = 1.078 + 0.561x_2$$

• اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لبعد رأس المال العلائقي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

جدول رقم (10): الانحدار البسيط لتأثير بعد رأس المال العلائقي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ قيمة معامل التحديد قدرت ب $R^2 = 0.537$ وهذا يشير إلى قدرة المتغير الفرعي المستقل الثالث (رأس المال العلائقي) على تفسير 53.7% من التباين في مستوى المتغير التابع بمعامل ارتباط قدره (R=0.733) في حين بلغت قيمة F 72.955 عند مستوى ثقة (sig=0.000) وعند درجة حرية واحدة (dfl=1) وهذا ما يؤكد معنوية هذا التأثير.

من خلال جدول المعاملات، يتضح لنا أن قيمة B قد بلغت (0.520) وبخطأ معياري (0.061) وأن قيمة t قد بلغت (8.541) عند مستوى ثقة (sig=0.000) وهذا ما يؤكد معنوية قيم معاملات المتغير الفرعي المستقل الثالث (رأس المال الهيكلية) عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$. على ضوء ما سبق: قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ رأس المال الهيكلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس.

تأكيداً لما سبق واستناداً إلى نتائج الانحدار البسيط فإن إضافة وحدة واحدة في المتغير المستقل الفرعي الثالث (رأس المال العلائقي) يؤثر بالزيادة في المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة) بمقدار 0.537 أي ما نسبته 53.7%. ومنه نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل الآتي:

$$Y = a + Bx_3 \quad \longrightarrow \quad Y = 1.199 + 0.520x_3$$

• اختبار صحة الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بمؤسسة موبيليس.

جدول رقم (11): تحليل التباين لتأثير رأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

جدول المعاملات coefficient					تحليل التباين ANOVA			معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير التابع
sig	t	الخطأ المعياري	B	البيان	sig	درجة الحرية	F	0.825	0.909 ^a	الميزة التنافسية المستدامة
0.000	7.530	0.107	0.804	الثابت	0.000	3	96.189			
0.000	7.537	0.046	0.346	رأس المال البشري						
0.004	2.997	0.058	0.174	رأس المال الهيكلي						
0.001	3.441	0.053	0.181	رأس المال العلائقي						

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.26

يوضح الجدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمؤسسة موبيليس، فقد بين وجود علاقة معنوية بين المتغيرين إذ بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.909$ فيما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.825$ وهذا يدل على قدرة المتغير المستقل (رأس المال الفكري) على تفسير ما نسبته 82.5% من التباين في مستوى المتغير التابع (الميزة التنافسية المستدامة)، وأكدت قيمة F معنوية هذا التأثير حيث بلغت 96.189 عند مستوى ثقة (sig = 0.000) وعند درجة حرية واحدة (3) = dill، كما يشير جدول المعاملات الى وجود أثر معنوي لجميع أبعاد رأس المال افكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة و المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) حيث بلغت قيمة B لهذه الابعاد (0.346، 0.174، 0.181) على التوالي، وقيمة t (7.537، 2.997، 3.441) بمستوى دلالة معنوية (0.000، 0.004، 0.001) = sig على التوالي.

استنادا على ما سبق: قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بمؤسسة موبيليس.

VI. الخلاصة:

بعد الخوض في دراسة مضامين متغيرات الدراسة، ومحاولة الإلمام بأهم الأطر النظرية لرأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة، وذلك من خلال التطرق لتعريف كل مصطلح اعتمد في الدراسة، إذ قمنا بتعريف عوامل المتغير المستقل "رأس المال الفكري" المتمثلة في "رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي" والتي بدورها تشكل حزمة متكاملة لتعزيز ودعم وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة. وبعد التحليل الإحصائي للبيانات المجمعّة واختبار فرضيات الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

➤ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المبحوثين يوافقون توافر رأس المال الفكري في مؤسسة موبيليس بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (2.37)، حيث جاءت أبعاد كل من رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي مرتفعة بمتوسطات حسابية قدرها (2.45) و (2.41) على التوالي، في حين كان بعد رأس المال البشري ذو مستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (2.26)؛

➤ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن المبحوثين يوافقون توافر استدامة الميزة التنافسية في مؤسسة بدرجة مرتفعة ويمتوسط حسابي قدره (2.45)؛

➤ بناء على قيمة معامل الارتباط R تبين أن هناك علاقة ارتباط قوية رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغت 90.9%؛

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد الأول (رأس المال البشري) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة موبيليس؛

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد الثاني (رأس المال الهيكلي) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة موبيليس؛

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ للبعد الثالث (رأس المال العلائقي) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة موبيليس؛

➤ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد رأس المال الفكري مجتمعة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة موبيليس؛

➤ أسفرت النتائج أن بعد رأس المال البشري هو البعد الأكثر تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مؤسسة موبيليس، حيث ارتفاعه بدرجة واحدة ترتفع الميزة التنافسية المستدامة ب 71.8% ثم يليه بعد رأس المال الهيكلي ب 56.1% وأخيراً بعد رأس المال العلائقي ب 53.7%.

على ضوء النتائج السابقة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كما يلي:

➤ العمل على تحسين رأس المال البشري الخاص بالمؤسسة محل الدراسة من خلال التدريب والتعليم المستمرين والحرص على استقطاب الأفراد ذوي المؤهلات العالية والخبرات الطويلة لأجل توليد أفكار جديدة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة؛

➤ على المسؤولين تشجيع الأفكار الإبداعية من خلال السماح للأفراد بتجربة أفكارهم والسماح لهم بأخذ زمام المبادرة الفردية، الامر الذي يقوي لديهم روح المجازفة وسرعة الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية؛

➤ العمل على تحسين رأس المال الهيكلي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تحديث الهياكل التنظيمية إضافة إلى توفير البنى التحتية المناسبة عن طريق زيادة الانفاق على برامج البحث والتطوير؛

➤ ضرورة تكوين الموظفين تكويناً جيداً حول كيفية التعامل مع الزبائن والسعي لكسب رضاهم؛
➤ يجب تعزيز العلاقة بين مؤسسة موبيليس وزبائنها لكسب ميزة تنافسية وهذا من خلال تنظيم أيام إعلامية والتقريب أكثر من الزبائن والحرص على اكتشاف تطلعاتهم، هذا ما يضمن الاحتفاظ الزبائن الحاليين وجذب المزيد منهم مستقبلاً عن طريق تقديم عروض الترويجية المناسبة لكل فئة.

أفاق الدراسة:

- ❖ الاستثمار في رأس المال الفكري آلية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمنظمات الأعمال؛
- ❖ رأس المال الفكري مدخل لاستدامة الميزة التنافسية؛
- ❖ دور رأس المال المعرفي في نجاح منظمات الأعمال؛
- ❖ مساهمة رأس المال العلائقي في تحسين الصورة الذهنية لدى الزبون.

VII. الهوامش والإحالات:

1. Alkhateeb, A., Yao, L., & cheng jack, K. (2018). Review of intellectual capital compoments Research. journal of advanced social reearch, 8(6), p. 2.
2. Amstrang, m. (2009). Human Resource management practice (11 ed.), London and Phiadelphia: Kogan page, p68.
3. Appuhani, B. (2007). , The impact of intellectual capital on invistor's capital Gains on shares: An empirical investigation of thai Banking finance& insurance sector. international management review, 3(2), p. 16.
4. Bontis, N., & Chua chong Keow, W. (2000). intellectual capital and business performance in Malysian industries, journal of intellectual capital, 1(1), p. 89.
5. David, F, (2011), strategic management concepts and cases (13 ed.). new york: prentice Hall. p10.
6. wang Nianxin, z., & wang, h. (2015). knowledge sharing, intellectual capital and firm performance. management deesicion, 52(2), p. 233.

7. احمد يوسف، و عاشور مزريق، (2017)، رأس المال الزبوني كألية لتدعيم الميزة التنافسية للمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية لشركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 10(18)، صفحة 222.

8. الشريف بوفاس و مريم بوخضرة، (2017)، رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة، آليات بنائه وطرق قياسه، دراسة حالة جامعة سوق أهراس، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية الادارية، 1(2)، صفحة 278.

9. حمزة بن الزين، (2018)، دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية دراسة حالة مجموعة من المؤسسات البترولية خلال فترة 2014-2006، اطروحة دكتوراه في ادارة الشركات البترولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، صفحة 29.

10. سارة عبد الرحمن علي، و محمود السيد إمام، (2022)، أثر رأس المال الفكري الاخضر على استدامة الميزة التنافسية في الشركات السياحية، مجلة كلية السياحة والفنادق، 11(11)، صفحة 228.
11. سليم شوي، (2021/2020)، دور رأس المال الفكري في تحقيق الابداع التنظيمي لمنظمات الاعمال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي مرسللي عبد الله تيبازة، صفحة 60.
12. سهام أحمد محمد علوان، (2021)، ادارة الذكاء التنافسي كآلية استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بالجامعات المصرية ومواجهة تحديات فيروس كورونا Covid19، المجلة التربوية لكلية التربية سوهاج، 83(83)، صفحة 1132.
13. عبد الرحمن جميل شفان، (2021)، أنماط التحالفات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في عدد من الشركات ومكاتب السياحة والسفر في مدينة دهوك. مجلة جامعة دهوك، 24(2)، صفحة 190.
14. عتيقة حريرية، (2015)، الميزة التنافسية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 4(2)، صفحة 75.
15. عمر الشريف، و سارة قمري. (2018)، دور عمليات ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الادوية. مجلة الاقتصاد الصناعي، 6(2)، صفحة 493.
16. محمد عوض جار الله الشمري، موعد كاظم الأسدي، و أحمد حسين أحمد الموسوي، (2021)، الذكاء الاستراتيجي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بحث استطلاعي لآراء عينة من مدرء اقسام ومديري الشعب الادارية في جامعة كريلاء. مجلة ميسان للدراسات الاكاديمية، 20(40)، صفحة 195.
17. موسى بن البار، و محمد الأمين فودي، (2021). تأثير رأس المال الزبائني في تحسين الميزة التنافسية لمعامل الهاتف النقال بالمسيلة(موبيليس، اوريدو، جازي)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 11(4)، صفحة 177.
18. يوسف عبايدية، و ليلي قطاف، (2014)، دور التعلم التنظيمي في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات somiphos نتبسة الجزائر. مجلة الحقوق والاعلام الانسانية - دراسات اقتصادية-، 8(2)، صفحة 117.