

الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء التنظيمي

دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر

د. العشاءني عبد الحق
جامعة أبي بكر بلقايد / تلمسان

أ. جوجو مصطفى
جامعة أبي بكر بلقايد / تلمسان

mustaphahouhou@yahoo.fr

الملخص:

يعتبر رأس المال الفكري من أهم الموارد لبناء وتطوير المنظمات الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة. ومن هنا فقد توجهت غالبية المنظمات نحو البحث عن طرق تقييم أكثر فعالية من أجل تعظيم استثماراتها في أصولها غير الملموسة. وباعتبار أن المؤسسات الجزائرية عموما - ومؤسسات الاتصالات اللاسلكية في الجزائر خصوصا - ليست في معزل عن التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال فكان لزاما عليها ضرورة توجيه استثماراتها في أصولها الفكرية بما يضمن لها تحسين أدائها التنظيمي على المدى البعيد.

الهدف من هذا المقال هو دراسة مدى تأثير رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث (البشري، الهيكلي، العلائقي) على أداء مؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر. وكنتيجة للدراسة، فقد تم التوصل إلى وجود تأثير إيجابي لكل من رأس المال الهيكلي والعلائقي على الأداء التنظيمي لهذه المؤسسات؛ على عكس رأس المال البشري الذي أظهرت نتائج التحليل القياسي تأثيره السلبي على الأداء. وبناء على ذلك؛ فقد أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بالأصول غير الملموسة لهذه المؤسسات خصوصا رأس المال البشري باعتباره المكون الأهم ضمن مكونات رأس المال الفكري.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي، الأداء التنظيمي، الاتصالات اللاسلكية.

Abstract :

In the knowledge economy era, the intellectual capital was considered as one of the most important resources for the construction and development of modern organizations. Hence, the majority of organizations have oriented towards a methods more effective for evaluating in order to maximize their investments in intangible assets. Generally, the Algerian organizations and the wireless communications organizations in particular – are not in isolation from the changes in the business environment developments and it was compelled to need to transfer their investments in intellectual assets to guarantee the improvement of their organizational performance in the long term period.

The aim of this article is to examine the impact of the intellectual capital with his three components (the human, structural, and relational) on the performance of wireless communications organizations in Algeria. As a result of this study, it has been reached to have a positive impact of the structural and relational capital on organizational performance of these organizations, unlike human capital, which showed the results of econometric analysis a negative impact on performance. Consequently; the researchers recommended focusing the attention on the intangible assets of these organizations, especially human capital as the most important component within the intellectual capital components.

Key-Words: Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital, Organisational Performance, Wireless Communications.

مقدمة:

تعيش مختلف المنظمات والمؤسسات اليوم في ظل تغير سريع الوتيرة، واقتصاد عالمي يستند في أساسه على التنافس القائم على التميز وتغيير في الأسبقيات الحاكمة للعالم الاقتصادي (الثروة، القوة والمعرفة)، فأصبح للمعرفة مقام الصدارة بين هذه الأسبقيات وأصبح ينظر إليها على أنها الأساس في خلق كل ثروة وتوليد كل قوة، وبدخول العالم حقبة تاريخية جديدة تنسم بتنامي أهمية التعلم والمعارف ظهرت مفاهيم إدارية جديدة أهمها اقتصاد المعرفة ورأس المال الفكري، وتكمن أهمية تركيز المنظمات استثماراتها في الموارد غير الملموسة (المتعلقة خاصة في رأس المال البشري والفكري وسبل تطوير كفاءات الأفراد) بدلا من الاستثمار في الموارد الملموسة في القيمة المضافة التي تخلقها هذه الموارد والميزة التنافسية التي تكتسبها المنظمة من خلالها.

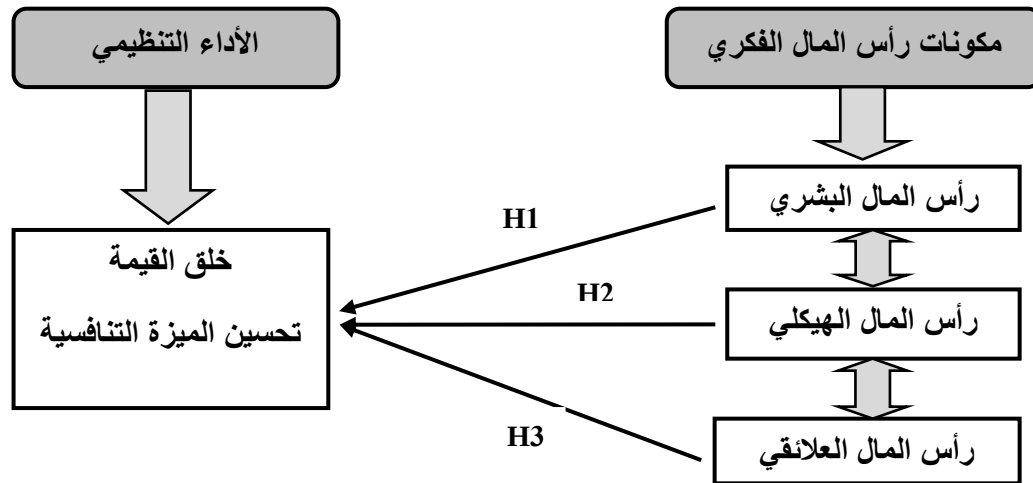
ومع تزايد الدور الكبير الذي يلعبه اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال الفكري المصدر الرئيسي لاكتساب الميزة التنافسية والمحرك الأساسي لخلق القيمة على المدى البعيد وهذا ما يسمح لها بالتحسين المستمر لأدائها التنظيمي. وفي هذا الصدد؛ فإن رأس المال الفكري يعتبر العنصر الأساسي لخلق القيمة ورفع القدرات الإبداعية للمنظمات، وذلك

باعتباره أنه هو الذي يميز أي منظمة عن غيرها وبالتالي فإن التوجه الاستراتيجي للمنظمات يجب أن ينتقل من تعظيم القيمة الناتجة عن الأصول الملموسة نحو التسيير الفعال لرأس المال الفكري.

إشكالية البحث:

على ضوء من سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة عن التساؤل التالي:
كيف يساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في تطوير الأداء التنظيمي في مؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر؟
الفرضية الأساسية والفرضيات الفرعية:

من أجل الإجابة عن الإشكالية سابقة الذكر، تم صياغة الفرضية التالية:
يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لمكونات رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي وبغية التفصيل أكثر في موضوع الدراسة تم تجزئة الفرضية الأساسية إلى فرضيات فرعية على النحو التالي:
H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الأداء التنظيمي
H2: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الأداء التنظيمي
H3: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلائقي على الأداء التنظيمي
نموذج الدراسة:



الشكل رقم 01: نموذج الدراسة
المصدر: من إعداد الباحثين

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- ✓ تسليط الضوء على مفهوم رأس المال الفكري باعتباره أحد أهم المفاهيم الحديثة في مجال إدارة المنظمات؛
- ✓ إبراز المساهمة الفعالة التي يلعبها رأس المال الفكري في تحسين الأداء التنظيمي؛
- ✓ تقديم نموذج لتحسين الأداء التنظيمي قائم على الاستثمار في رأس المال الفكري ومحاولة إسقاطه على مؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر بغية استفادة هذه الأخيرة منه في سبيل تحسين أدائها.

أهمية الدراسة:

بالإضافة إلى أن موضوع رأس المال الفكري يكتسب أهمية بالغة في مجال علوم التسيير، فإن الباحثان يعتبران أن هذا الموضوع على قدر عال من الأهمية نظرا للدور الفعال الذي يلعبه رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات وهو ما يمكن أن تستفيد منه المؤسسات الجزائرية عموما ومؤسسات الاتصالات اللاسلكية خصوصا باعتبارها كانت مجالا للدراسة الميدانية.

الدراسات السابقة:

من أجل إعداد نموذج الدراسة، تم الرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة التي حاولت الربط بين مفهومي الاستثمار في رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، حيث تعددت هذه الدراسات بين ما كان منها باللغة العربية وأخرى باللغات الأجنبية، وفيما يلي أهم هذه الدراسات:

1- دراسة الباحث ناصر ساجد الناصر الشمري، (2013)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، تحت عنوان: "أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت"، حيث حاول الباحث الإجابة عن الإشكالية التالية: هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت في ظل عوامل البيئة الخارجية للأعمال؟، ومن أجل جمع البيانات تم تطوير استبيان وتوزيعه على موظفي شركات الاتصالات الكويتية وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، حيث أن التأثير الأول كان لمكون رأس مال العلاقات ويليهِ رأس المال البشري ثم رأس المال الهيكلي، وقد أصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بمكونات رأس المال الفكري الثلاث من أجل تحسين أداء هذه الشركات.

2- دراسة (Ling, 2011)، مقال موسوم بعنوان «The influence of intellectual capital on organizational performance—Knowledge management as moderator» حيث تمثل الهدف الأساسي من هذه الدراسة في دراسة الأداء التنظيمي من منظور رأس المال الفكري، حيث تم استهداف 146 مؤسسة من جملة 1000 مؤسسة تايلوانية، وقد أكدت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط كبير بين مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، كما أكدت النتائج على الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في الربط بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، حيث أثبتت الدراسة أن نجاح المؤسسة في التوفيق بين مكونات رأس المال الفكري وعمليات إدارة المعرفة من شأنه تحسين الأداء التنظيمي لهذه المؤسسات.

3- دراسة (Hsu et Fang, 2009)، مقال بعنوان: «Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability» حيث اعتبر الباحثان أن الدراسات في هذا المجال بالرغم من تعددها إلا أنها أهملت الدور الوسيط والمعدل الذي يلعبه التعلم التنظيمي بين رأس المال الفكري وعملية تطوير المنتجات الجديدة التي تساهم في تحسين الأداء التنظيمي، وقد اعتمد الباحثان في دراستهما على المقابلة والاستبيان من أجل دراسة هذه العلاقة حيث شملت الدراسة المؤسسات الناشطة في قطاع الصناعات الإلكترونية بتايوان، وتم معالجة البيانات وفقا لطريقة المعادلات الهيكلية (طريقة PLS : Partial Least Squares) حيث أظهرت النتائج أنه هناك تأثير فعلي لمكونات رأس المال الفكري على أداء المنتجات الجديدة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: بالرغم من أن الدراسة الحالية لا تخرج عن نطاق الدراسات السابقة التي عنت بدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، إلا أنها تتميز بكونها استهدفت قطاعا جد حساس في الجزائر وهو قطاع الاتصالات اللاسلكية والذي يعتبر ثاني أكثر قطاعا مساهمة في الناتج الداخلي الخام بعد قطاع المحروقات، وعليه فإنه يمكن للمؤسسات عينة البحث الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من أجل تحسين أدائها وضمان تنافسيتها خصوصا في ظل التحديات التي يواجهها هذا القطاع.

أولا: الإطار النظري لرأس المال الفكري:

إن التطور والتحول في إدارة الموارد البشرية الذي شهدته بيئة الأعمال بداية التسعينات واعتباره كمدخل استراتيجي لمنظمات الأعمال المعاصرة كان يعكس الإدراك لقيمة العمل الإنساني والمتمثل أساسا في الإبداع والتفكير وهو ما أعطى بعدا آخر لاقتصاد المعرفة المبني على الفكر البشري أو ما يطلق عليه في الأدبيات الحديثة " رأس المال الفكري"، حيث أن هذه التطورات التي لحقت المعرفة من جهة وإدارة الموارد البشرية من جهة أخرى هي التي شكلت الثروة الحقيقية للمنظمات في الفترة المعاصرة، أين تحولت هذه الأخيرة نتيجة الاكتساب المستمر للمعارف إلى منظمات متعلمة وذلك عن طريق ما تتوفر عليه من كفاءات تحقق لها مصادر التفوق والتميز (أحمد، إلفي، 2009، ص 289).

1. تصنيفات رؤوس الأموال: وفقا ل (Fisher, 1906)، فإن مكون أي مخزون سواء كان ماديا أم غير مادي يمكن تصنيفه على أنه رأس مال طالما أنه يزيد من الدخل (العنزي وصالح، 2009، ص. 198)، ومن هذا المنطلق فقد

اجتهد الباحثون في تقديم تصنيفاتهم لمختلف رؤوس الأموال معتمدين في ذلك على اعتبار أن كل عنصر يساهم في خلق الثروة فهو جزء من رأس المال، ووفقا لهذا المعيار فقد برزت أربع أنواع من رؤوس الأموال هي كالآتي؛

1.1. رأس المال الطبيعي: وهو الذي ينتج من توافر الموارد الطبيعية التي تتمتع بها البيئة مثل المناجم والثروات الباطنية ومصادر المياه...

2.1. رأس المال المادي: وهو الذي ينتج عن زيادة القدرة التصديرية للدولة بما يسمح بتحقيق فائض في ميزن مدفوعاتها، حيث يمكن توجيه هذا الفائض نحو مجالات استثمارية جديدة (المفرجي وصالح، 2003، ص. 8)

3.1. رأس المال الاجتماعي: وفقا ل Robert Putnam، فإن رأس المال الاجتماعي يشير إلى القيمة الجماعية لكل الشبكات الاجتماعية والرغبات الناشئة عن هذه الشبكات والتي تكون في خدمة بعضها، كما يعرفه Fransic Fukuyama بأنه يتمثل في المعايير والقيم المشتركة التي تنمي وتعزز التعاون الاجتماعي (أبو الجذائل، 2012، ص. 116-117)

4.1. رأس المال البشري: انطلاقا من المقولة الشهيرة للاقتصادي Alfred Marshall في عام 1890 "إن أثمن ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر" (العنزي وصالح، 2009، ص. 198)، من هذه المقولة تجلت أهمية رأس المال البشري بالنسبة للمجتمع بشكل عام والمنظمات بشكل خاص، ففي السنوات الأخيرة أخذ هذا المفهوم حيزا كبيرا من الاهتمامات الاقتصادية والسياسية للدول، فقد اعتبرت منظمة التعاون والتطوير الاقتصادي (OCDE) أن رأس المال البشري يلعب دورا حاسما في تطوير المجتمعات وتحسين المستوى المعيشي للأفراد، حيث عرفت المنظمة رأس المال البشري بأنه: "مجموع المعارف، الخبرات والكفاءات التي تميز الأفراد والتي تسمح بدعم الإنتاجية، الإبداع وتحسين مستوى العمالة (Chamak et Fromage, 2006, p. 16-17)

2. مفهوم رأس المال الفكري: يستخدم مفهوم رأس المال الفكري للتعبير عن الموارد غير الملموسة أو الأصول المعرفية، وتم استخدام مصطلح "رأس المال" نظرا لجذوره الاقتصادية حيث تم التعبير عنه من طرف الاقتصادي Galbraith سنة 1969 على أنه مصدر لخلق القيمة وعلى أنه مجموعة من الأصول في نفس الوقت (Martin-de-Castro et al, 2011, p. 649 ; Lu et al, 2014, p. 202)

ويعتبر رأس المال الفكري من المجالات البحثية التي تنمو وتتطور بصورة سريعة، غير أن هذا المجال لم يكتمل ولم يتبلور بصورة متكاملة بعد، وقد حاول العديد من الباحثين الاتفاق حول تقديم تعريف موحد لرأس المال الفكري، وعموما يعتبر كل من الباحثين Edvinsson و Malone (1997) وكذلك الباحث Stewart (1997) هم الباحثون الذين سلطوا الضوء على هذا المفهوم وعملوا على جلب اهتمام الباحثين نحوه، وفيما يلي نتعرض لأهم التعاريف التي قدمها أهم الباحثون لمفهوم رأس المال الفكري:

➤ يرى (Sveiby, 1997) بأن رأس المال الفكري يتمثل في مجموع الأصول غير الملموسة في المنظمة والتي تضم: كفاءات الأفراد (المعارف والخبرات)، والتي تسمح لهم بالتأقلم مع مختلف التغيرات في محيطها الداخلي (أنماط تسير، القدرات على البحث والتطوير) وكذلك مواجهة تغيرات محيطها الخارجي (صورته الخارجية، علاقتها مع الموردين والزبائن) (Schneider et Samkin, 2008, p. 464)؛

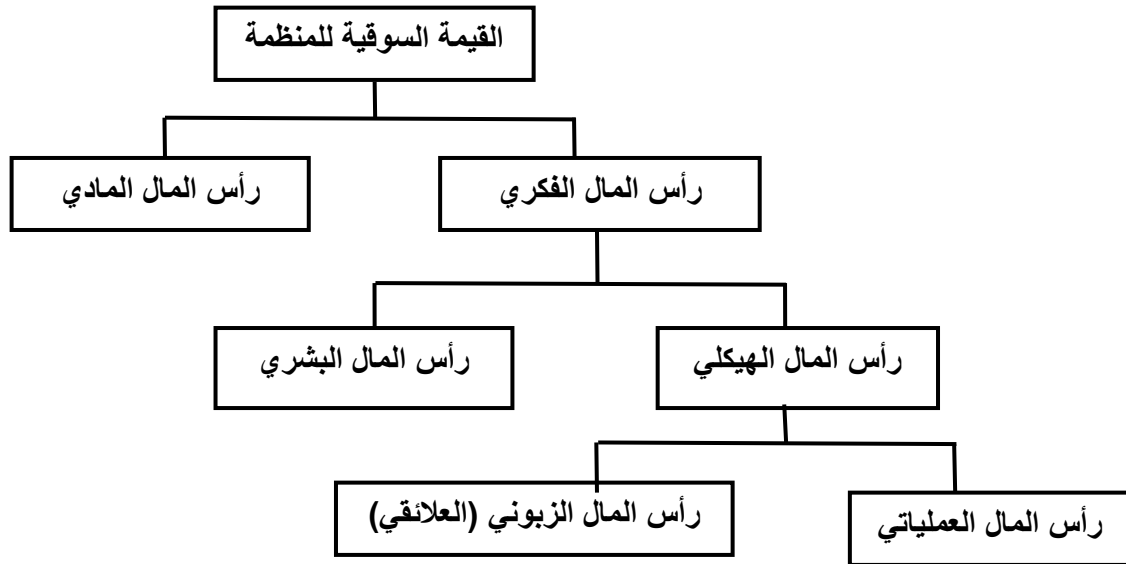
➤ أما (Edvinsson et Malone 1997) فيعتبران أن رأس المال الفكري يتكون بفعل تداخل العناصر الثلاثة التالية: الأفراد، الأنظمة ومكونات السوق. فالأفراد والمسيرين يمثلون رأس المال البشري والذي يعبر عن ما يستطيع الأفراد القيام به فرديا أو جماعيا، وبالنسبة للأنظمة فإنها تتمثل في المعارف المستقلة عن الأفراد والتي تشمل البراءات، العقود، قواعد البيانات وتقنيات الإنتاج، أما فيما يخص مكونات السوق فتتمثل في علاقات المنظمة مع محيطها الخارجي (موردون، زبائن، موزعون) (Schneider et Samkin, 2008, p. 464)؛

➤ ويعرفه (العنزي وصالح، 2009) بأنه مجموعة من العاملين يمتلكون قدرات عقلية -عناصرها المعرفة، المهارة، الخبرة والقيم- والتي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين أداء عمليات المنظمة بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها، ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيمتها المحاسبية كبيرا (العنزي وصالح، 2009، ص. 171)

3. مكونات رأس المال الفكري: في سنة 1995 تم تطوير نموذج Skandia لخلق القيمة من طرف الباحث Edvinsson أين تم استعمال مصطلح رأس المال الفكري كأول مرة بدلا من المصطلح المحاسبي "الأصول غير

الملموسة"، والشكل الموالى يوضح أهم مكونات رأس المال الفكري وفقا لنموذج Skandia التي تعتبر رائدة في مجال تحديد مكونات رأس المال الفكري حيث أن القيمة السوقية للمنظمة تشمل رأس المال المادي (والذي يضم جميع الأصول الملموسة) من جهة، ومن جهة أخرى رأس المال الفكري الذي يحمل قيمة غير مادية (Tan et al, 2008, p. 587)

الشكل رقم 02 : مكونات رأس المال الفكري وفقا لـ Skandia

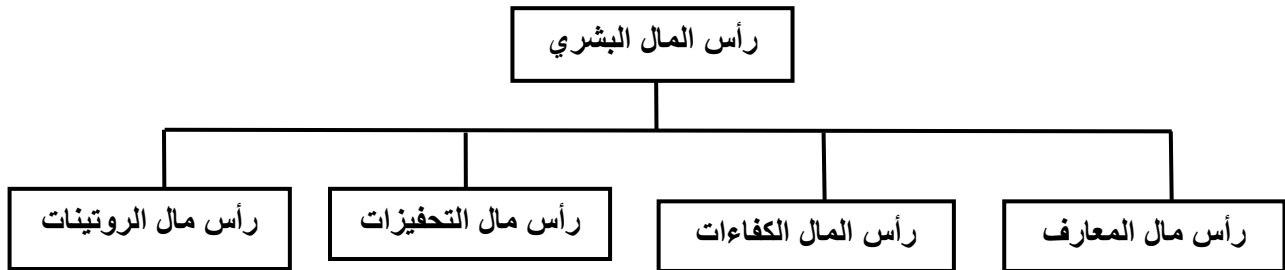


المصدر: (Tan et al, 2008, p. 587)

وفيما يلي شرح موجز لأهم المكونات:

1.3. رأس المال البشري: يعتبر الذكاء الذي يتمتع به أفراد المنظمة هو المحرك الأساسي لرأس المال البشري. ووفقا لـ Mayo (2001) فيمكن تحليل رأس المال البشري إلى العناصر التالية: القدرات والإمكانات، التحفيزات والالتزامات، الإبداع والتعلم. (Cohen et Kaimenakis, 2007, p. 244; Moeller, 2009, p. 227)، والشكل التالي يوضح مكونات رأس المال البشري:

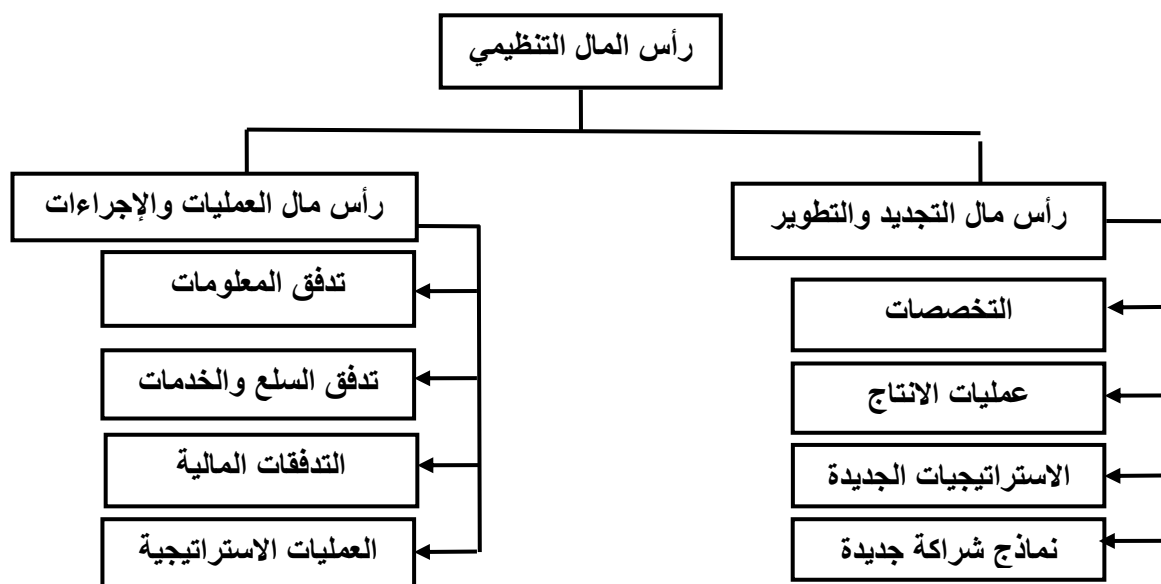
الشكل رقم 03 : مكونات رأس المال البشري



المصدر: (Epinette et al, 2006, p. 33)

2.3. رأس المال التنظيمي: ويشمل رأس المال التنظيمي قواعد البيانات، الهياكل التنظيمية، الإستراتيجيات المتبعة من طرف المنظمة، وبالتالي يمكن وصفه بأنه كل ما تبقى داخل المنظمة بعدما يغادرها الأفراد مساء. إن الهدف الأساسي للتسيير يتمثل في ضمان الانتقال من رأس المال البشري نحو رأس المال التنظيمي وهو ما يضمن استمرارية تطور المنظمة على المدى البعيد (Cohen et Kaimenakis, 2007, p. 244)، والشكل التالي يوضح مكونات رأس المال التنظيمي:

الشكل رقم 04 : مكونات رأس المال التنظيمي



المصدر: (Epinette et al, 2006, p. 32)

3.3. رأس المال العلائقي: يمثل رأس المال العلائقي قدرة المنظمة على تكوين أصول غير ملموسة خارجية، وتتمثل هذه الأصول في المعارف الخارجية المملوكة من طرف العملاء، الموردين والهيئات الحكومية، وهذا يشمل: العقود مع العملاء، درجة ولائهم ورضاهم، الحصة السوقية، صورة وسمعة المنظمة وكذلك العلامة التجارية (Cohen et Kaimenakis, 2007, p. 244).

والشكل الموالي يوضح عناصر رأس المال العلائقي:

الشكل رقم 05 : مكونات رأس المال العلائقي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (Moeller, 2009, p. 227)

ثانياً: مساهمة الاستثمار في رأس المال الفكري في تحسين الأداء التنظيمي:

إن تحسين الأداء كان ولا يزال الهدف الأساسي الذي تسعى المنظمات إلى تحقيقه، وفي ظل متغيرات بيئة الأعمال الحالية، فقد أصبح من الضروري على المسيرين استعمال الطرق الحديثة والكفيلة بتحسين الأداء في منظماتهم من أجل ضمان استمرارها. ومن أجل تحقيق هذا الهدف؛ فإن المنظمات تسعى إلى الإدارة الجيدة والفعالة لأصولها خصوصاً رأس المال الفكري الذي أصبح يصنع الفارق بين المنظمات الرائدة وتلك التي تعاني من مستويات متدنية في النمو.

1. خلق القيمة في إطار رأس المال الفكري:

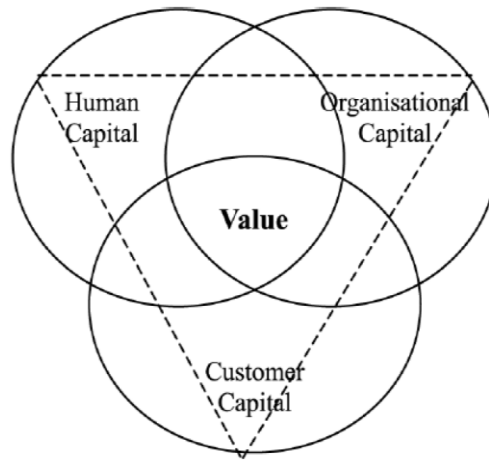
مع تزايد الدور الكبير الذي يلعبه اقتصاد المعرفة، أصبح رأس المال الفكري يمثل المصدر الرئيسي لاكتساب الميزة التنافسية والمحرك الأساسي لخلق القيمة على المدى البعيد، وبالتالي فإن التوجه الاستراتيجي للمنظمات يجب أن ينتقل من تعظيم القيمة الناتجة عن الأصول الملموسة نحو التسيير الفعال لرأس المال الفكري.

1.1. معايير خلق القيمة في إطار رأس المال الفكري: وفقاً (Kujansivu et Lonnqvist, 2007) ، فإن

قيمة رأس المال الفكري تعرف بأنها القيمة المالية لمجموع الموارد غير الملموسة خلال مدة زمنية محددة

(Kujansivu et Lonnqvist, 2007, p. 273)، و الشكل الموالي يوضح التفاعلات ما بين المكونات الثلاث لرأس المال الفكري، حيث يكمن الهدف في رفع درجة الارتباط بين هذه المكونات في زيادة القيمة التي تخلقها المنظمة:

2. الشكل رقم 06: نموذج تعظيم القيمة



المصدر: (Tan et al, 2008, p. 587)

2. دور رأس المال الفكري في تحسين الميزة التنافسية:

بعدما تأكدت المنظمات من أهمية دراسة رأس المال المعرفي في خلق الثروة بالنسبة لها، أصبحت الموارد غير الملموسة ضمن أولويات المنظمة، وفي دراسة قام بها (Martin de castro et Lopez Saez, 2008) لدراسة مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في المؤسسات الناشطة في قطاع التكنولوجيا توصل الباحثين إلى ما يلي:

✓ يعتبر رأس المال البشري العامل الأكثر تأثيراً في اكتساب الميزة التنافسية باعتباره يشمل خبرات الأفراد وقدراتهم الإبداعية، فلما تمتلك المنظمة رأس مال بشري فعال، فإن ذلك يساعدها على تعزيز تنافسيتها وهذا انطلاقاً من القاعدة القائلة "أفضل الأفراد يكونون أفضل المنظمات"؛

✓ أما بالنسبة لرأس المال الهيكلي فإنه يهدف إلى توفير الإطار الملائم للاتصال والعمل الجماعي وتنمية القيم في إطار ثقافة تنظيمية ملائمة وهو ما يسمح للمنظمات بخلق مناخ محفز للعمل من أجل التطوير المستمر للمنظمة وبالتالي ضمان تنافسيتها؛

✓ كذلك يعتبر رأس المال العلائقي عاملاً مهماً في تحسين تنافسية المؤسسة وذلك لما يضمنه من تحسين علاقات المؤسسات مع كافة الأطراف المشاركة (أصحاب المصالح) وبالتالي القدرة على الحصول على عقود جديدة، لذلك يجب على المنظمة الاهتمام بشكل كبير بهذا المكون لأن هذه العلاقات هي التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة (Martin de Castro et Lopez Saez, 2008, p. 32-35)

3. استراتيجيات بناء تنافسية المنظمة في إطار رأس المال الفكري:

حتى تستطيع أي منظمة اكتساب ميزة تنافسية دائمة، فإنه يجب عليها تبني إستراتيجية شاملة تعتمد في إعدادها على أصولها الفكرية، وترتكز هذه الإستراتيجية على النقاط التالية:

✓ تحديد فئة معينة من العملاء وتحديد خصائص المنتج وفقاً لتطلعات هؤلاء العملاء، وهو ما عبر عليه (Porter, 1980) بالموقع الاستراتيجي الذي يعتبر المرجع الذي تعتمد عليه المؤسسة في جذب العملاء؛

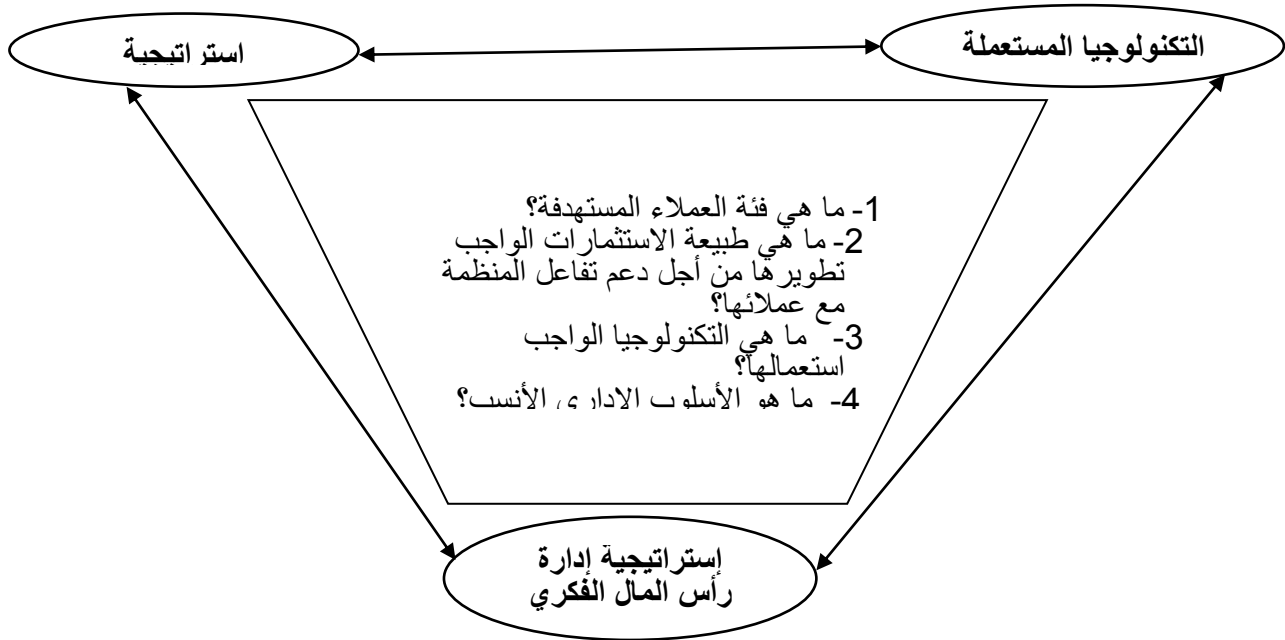
✓ وضع استثمارات قيد التطوير بالموازاة مع الاستثمارات الرئيسية التي حددتها المؤسسة وذلك من أجل تعزيز موقعها الاستراتيجي، وتهدف عموماً هذه الاستثمارات إلى جلب العديد من العملاء بما يساهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز تنافسيتها؛

✓ تركيز الاستثمارات في المجال التكنولوجي والتي تهدف إلى التحسين المستمر للمنتجات، وهو ما يسمح بتخفيض تكاليف الإنتاج، حيث أن تحقيق تطلعات الزبائن يستوجب قدرا عا من التكنولوجيا والتّركيز على الأصول غير الملموسة، وبالتالي فإن الاستثمار في هذا المجال يعتبر مصدرا رئيسيا لتعزيز تنافسية المنظمة؛

✓ إتباع أسلوب إداري فعال من أجل تعظيم العائد، ويدخل في ذلك تحديد الإستراتيجية اللازمة لإدارة رأس المال الفكري بما في ذلك حماية الاستثمارات التي تخلق من ورائها المنظمة عوائد اقتصادية لأنها المصدر الرئيسي لاكتساب الميزة التنافسية (Nickerson, 1998, p. 321-324).

والشكل الموالي يوضح منهجية ربط إدارة رأس المال الفكري بالإستراتيجية التنافسية للمؤسسة من أجل تحديد واستغلال الفرص المتاحة في السوق:

الشكل رقم 07 : منهجية بناء الإستراتيجية التنافسية في إطار رأس المال الفكري



المصدر: (Nickerson, 1998, p. 322)

ثالثا: دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر:

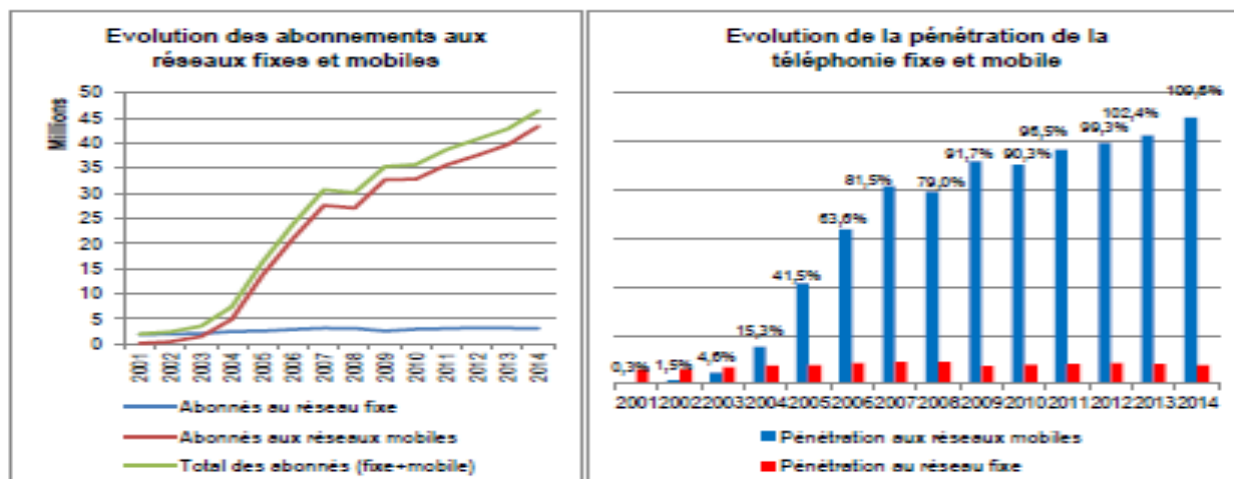
1. مجتمع الدراسة:

تم اختيار المؤسسات الناشطة في قطاع الاتصالات المحمولة بالجزائر وهي ثلاث مؤسسات هي: مؤسسة اتصالات الجزائر - Mobilis، ومؤسسة Optimum Telecom Algerie (Djezzy) ومؤسسة Ooredoo، وقد تم اختيار هذه المؤسسات كعينة للدراسة وذلك راجع بالدرجة الأولى لتماشي طبيعة نشاطها وموضوع الدراسة حيث أنه من المعروف أن هذه المؤسسات تسعى إلى استقطاب أحسن الكفاءات البشرية وتعمل على تطويرها باستمرار وبالتالي يمكن القول مسبقا أن هناك توجه من طرف هذه المؤسسات للاستثمار في رأس مالها الفكري.

2. نبذة حول قطاع الاتصالات اللاسلكية بالجزائر:

حسب التقرير السنوي لسلطة الضبط، فإن سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية شهد تطورا ملحوظا من سنة إلى أخرى، حيث أن هذا التطور الهائل كان من ناحية زيادة عدد مشتركى الهاتف الثابت أو عدد زبائن متعاملي الهاتف المحمول، ففي سنة 2012 بلغ عدد المشتركين 40.75 مليون ليبلغ في نهاية 2013 42.65 مليون مشترك بمعدل زيادة قدرها 5%، وبلغ في نهاية 2014 46.93 مليون مشترك، ويوضح الشكل التالي التطور الملحوظ الذي شهده عدد المشتركين وكذلك معدل اختراق السوق، حيث أن الكثافة الهاتفية معبر عنها عدد المشتركين لكل 100 مواطن والتي بلغت في 2014 ما قيمته 117.46% ما يعادل 117 مشترك لكل 100 مواطن (109 مشترك في الهاتف المحمول مقابل 8 مشتركين في الهاتف الثابت).

الشكل رقم 08: تطور عدد مشتركى الهاتف الثابت والمحمول ومعدل اختراق السوق



المصدر: (Rapport annuel de l'Autorité de régulation, 2014, p. 39)

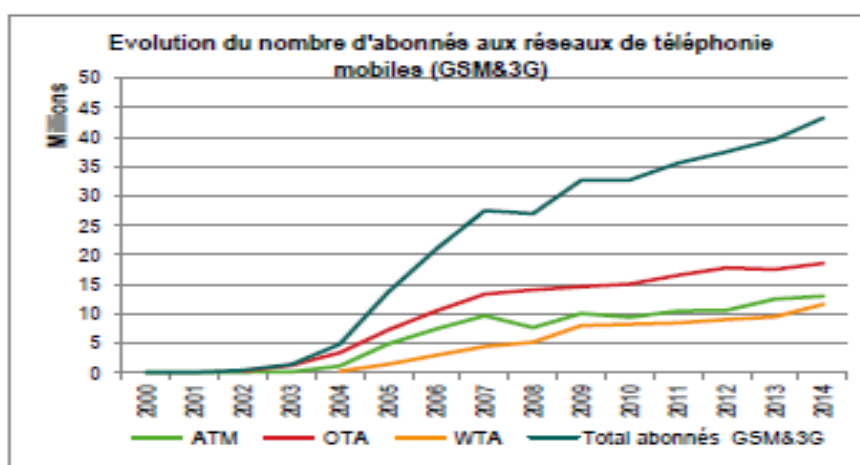
وتتضمن سوق الاتصالات اللاسلكية بالجزائر ثلاث متعاملين للهاتف النقال هم على التوالي:

- Moblis (ATM) وهو المتعامل الوطني التابع لمجمع اتصالات الجزائر، استثمرت في الهاتف المحمول بداية من 1999
- DJEZZY (OTA): تابع لمجمع VimpelCom الروسي، نال رخصته للعمل بالجزائر بداية من 2001
- OOREDOO: التابع لمجمع OOREDOO القطري، وقد بدأت العمل بالجزائر منذ 2004

ومع نهاية سنة 2014 بلغ العدد الإجمالي للمشاركين في شبكات GSM و 3G ما يقدر بـ 43.298.174 مشترك مقابل 39.630.347 مشترك سنة 2013 أي بمعدل زيادة قدره 9.29%

والشكل الموالي يبرز تطور عدد المشتركين وتوزيعهم بين المتعاملين الثلاث خلال الفترة (2000-2013):

الشكل رقم 09: تطور عدد المشتركين في شبكات الهاتف المحمول بالجزائر



المصدر: (Rapport annuel de l'Autorité de régulation, 2014, p. 47)

3. عينة الدراسة:

من أجل القيام بالدراسة الميدانية، تم تصميم استبيان (الملحق الأول) وتوزيعه على عينة عشوائية من موظفي قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر دون ذكر مؤسسة الانتساب من طرف المستجوب من أجل ضمان الشفافية في الإجابة، وقد كان توزيع الاستبيان وفقا لطريقتين:

الطريقة الأولى: من خلال الزيارات الميدانية المتكررة للمديريات العامة للمؤسسات محل الدراسة وكذا المديريات الجهوية للغرب الجزائري والموجودة مقراتها على مستوى ولاية وهران، ومن أجل زيادة عينة الدراسة تم الاتصال ببعض المقرات الولائية لهذه المؤسسات

الطريقة الثانية: تم تصميم استبيان إلكتروني من أجل الوصول إلى أقصى عدد ممكن من موظفي قطاع الاتصالات، وذلك وفقا للرابط التالي:

https://docs.google.com/forms/d/1F9G2MIFbbzhYlubVB_F463jMUZXilpYVJDZ807oSGcM/viewform

وفي دراستنا الحالية، وبعد استرجاع الاستبيانات الموزعة تم حصر 142 استمارة صالحة للتحليل. الجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

الجدول رقم 01: عينة الدراسة

العدد الإجمالي للعامل	طريقة التوزيع				مجموع الاستبيانات الموزعة		نسبة الإجابة الإجمالية	نسبة عينة الدراسة إلى مجتمع الدراسة
	زيارة ميدانية		استبيان إلكتروني					
	استبيانات موزعة	استبيانات مسترجعة*	استبيانات مرسلة	استبيانات مسترجعة	استبيانات موزعة	استبيانات مسترجعة		
10895	270	124	300	18	570	142	24%	1.30%

المصدر: من إعداد الباحثين

تجدر الإشارة إلى أنه بالرغم من أن عينة الدراسة كانت في حدود 1.30% (وذلك بالنظر إلى كبر حجم مجتمع الدراسة) إلا أنها تبقى كافية وملائمة لإجراء الدراسة القياسية، وحيث وكما سبق الذكر؛ فإن هذه الدراسة استهدفت قطاع الاتصالات بشكل عام والذي بلغ عدد أفراد 10895.

4. التحليل القياسي للبيانات واختبار الفرضيات:

خلال هذا الجزء من الدراسة سنحاول إما إثبات أو نفي الفرضيات سابقة الذكر من خلال وضع النموذج الافتراضي قيد الاختبار لقياس مدى العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي، وفيما يلي عناصر التحليل الكمي للدراسة

1.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

بالنسبة للصدق الظاهري فقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والأساتذة المختصين في مجال تسيير الموارد البشرية، وبالإضافة إلى ذلك فقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الموظفين التابعين لمؤسسات الاتصالات اللاسلكية حيث اقترحوا بدورهم جملة من التعديلات المهمة خصوصا مراجعة الأسئلة المتعلقة بالجانب المالي. أما بالنسبة لاختبار مدى الثبات والاتساق الداخلي للعبارات، وبالنسبة لعبارات الدراسة؛ فإن معامل Alpha de Crobach هو في حدود 0,947 وهي نسبة مقبولة بشكل كبير (أكبر من 0.6).

الجدول رقم 02: معامل Alpha de Cronbach

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,947	,944	41

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V.22

2.4. تحليل نموذج الدراسة:

الهدف من هذا التحليل هو تأكيد أو نفي العلاقة ما بين (مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي). من أجل ذلك، قمنا باستعمال طريقة المربعات الصغرى. الجدول التالي يوضح لنا النتائج المحصل عليها من برنامج SPSS:

الجدول رقم 03: ملخص نتائج الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع (الأداء التنظيمي)	
	المعامل Beta	درجة المعنوية
Constante	1,226	0,000
رأس المال البشري "HC"	-0,054	0,541
رأس المال الهيكلي "SC"	0,348	0.000
رأس المال العلائقي "RC"	0,404	0.000
R		0,673
R ₂		0,453
R ₂ ajusté		0,441
Fisher F		38,036
Signification du Fisher		0,000
Durbin- Watson		1,820

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS V.22

وبالتالي يمكن صياغة معادلة النموذج على النحو التالي: $OP = B_0 + B_1 HC + B_2 SC + B_3 RC + Ei$

❖ مقياس Fisher ودلالة النموذج الإحصائية:

يهدف مقياس فيشر إلى قياس الدلالة الإحصائية للنموذج ككل. أي إذا كانت المعطيات تسمح لنا بنفي الفرضية العدمية التي تفترض بأن كل المتغيرات المستقلة ليست لها أي تأثير على المتغير التابع. وبالمقابل نقبل الفرضية البديلة التي تفترض أنه يوجد على الأقل متغير مستقل وحيد له تأثير على المتغير التابع.

إحصائيا، مقياس فيشر يقيس إذا كانت المعدلات المقدرة ($B\hat{e}t\alpha$) هي عدمية أو لا. وفي دراستنا الحالية، فإن قيمة المعامل Fisher ($F=38,036$) مع دلالة إحصائية تقدر ب $0.01 > 0.000$ ؛ ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة.

إذن النموذج العام للانحدار عموما هو مفسر ويؤكد بأنه يوجد على الأقل متغير مستقل وحيد من بين المتغيرات الثلاث الموجودة في النموذج له تأثير على المتغير التابع.

❖ معامل الارتباط R:

يقيس معامل الارتباط قوة العلاقة بين مجموع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (Carricano et Poujol, 2009, p. 136)، وقيمه محصورة بين -1 و +1، فكلما اقتربت النتيجة من الواحد كلما كانت العلاقة قوية جدا.

إذن، من خلال الجدول فقيمة معامل الارتباط R في نموذجنا هي 0,673 وهي تمثل نسبة ارتباط مقبولة بين المتغيرات المستقلة (مكونات رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي). ومنه نستنتج أن نموذج الدراسة الحالية له ارتباط مقبول إحصائيا.

3.4. نتائج التحليل واختبار الفرضيات:

بعد التأكد من دلالة النموذج العام الإحصائية، بقي لنا أن نقيس مساهمة أو تأثير كل من المتغيرات المستقلة على حدى. الجدول التالي يعرض النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 04: جدول المعاملات

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	1,226	0,254		4,821	0,000
رأس المال البشري "HC"	-0,054	0,089	-0,066	-0,230	0,541
رأس المال البشري "SC"	0,348	0,095	0,382	3,677	0,000
رأس المال البشري "RC"	0,404	0,093	0,408	4,319	0,000

المصدر: مخرجات نظام SPSS V.22

✓ **الفرضية الأولى:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الأداء التنظيمي: من خلال النتائج المذكورة في الجدول أعلاه، فإن المعامل B للمتغير "HC" هو في حدود -0,054 مع درجة معنوية 0,541 وهي أكبر من 0.1، هذا المعامل ليس له دلالة إحصائية وغير معنوي وهو ما يعني أن هذا المتغير لا يؤثر على الأداء التنظيمي ومنه نرفض الفرضية الأولى.

✓ **الفرضية الثانية:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الأداء التنظيمي: من خلال النتائج المذكورة في الجدول أعلاه، فإن المعامل B للمتغير "SC" هو في حدود 0,348 مع درجة معنوية 0,000 وهي أقل من 0.1، هذا المعامل معنوي وذو دلالة إحصائية وهو ما يعني أن هذا المتغير يؤثر إيجابا على الأداء التنظيمي ومنه نقبل الفرضية الثانية.

✓ **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الأداء التنظيمي: من خلال النتائج المذكورة في الجدول أعلاه، فإن المعامل B للمتغير "RC" هو في حدود 0,404 مع درجة معنوية 0,000 وهي أقل من 0.1، هذا المعامل موجب ومعنوي وهو ما يعني أن هذا المتغير يؤثر إيجابيا على الأداء التنظيمي ومنه نقبل الفرضية الثالثة الجدول التالي يلخص كل النتائج فيما يخص قبول أو رفض الفرضيات:

الجدول رقم 4-18: الإجابة عن الفرضيات

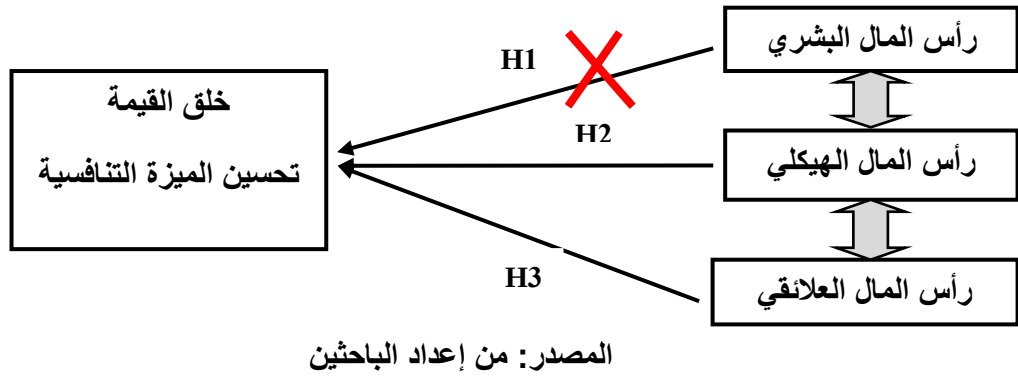
الفرضية	تأثيرها على الأداء التنظيمي
H1	رأس المال البشري
H2	رأس المال الهيكلي
H3	رأس المال العلائقي
	مرفوضة
	مقبولة
	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثين

إذن، يمكن كتابة المعادلة النهائية للنموذج كالتالي: $OP = 1.226 + 0.348 SC + 0.404 RC$

وعليه فإن النموذج النهائي للبحث يكون وفقا للشكل التالي:

الشكل رقم 10: النموذج القياسي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

رابعاً: نتائج واقتراحات الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوعاً غاية في الأهمية في مجال تسيير المنظمات الحديثة وهو رأس المال الفكري، حيث ركزت هذه الدراسة على أهمية رأس المال الفكري بمكوناته الثلاث (البشري، الهيكلي والعلائقي) في تحسين أداء المنظمات خصوصاً في ظل البيئة التنافسية الشديدة التي تميز عالم الأعمال في ظل الاقتصاد المعرفي، وفيما يلي أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:

1. النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- ✓ إن رأس المال الفكري يعتبر أهم أصل بالنسبة للمنظمات وأهم مصدر للميزة التنافسية الدائمة؛
- ✓ يمثل رأس المال الفكري الفرق بين القيمة السوقية والقيمة المحاسبية للمنظمات وبالتالي فهو المصدر الرئيسي لتحقيق التفوق بالنسبة للمنظمات خصوصاً تلك التي تواجه منافسة شديدة؛
- ✓ يجمع الباحثون فيما بينهم على أنه حتى وإن تعددت العناصر الداخلة في تكوين رأس المال الفكري إلا هناك إجماع على أنه يتكون أساساً من ثلاث مكونات أساسية هي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي و رأس المال العلائقي؛
- ✓ تؤكد جميع الدراسات التي تطرقت لدور رأس المال الفكري في تحسين الأداء التنظيمي بأن رأس المال الفكري يلعب دوراً بارزاً في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات وكذلك تحسين نماذج أدائها لمهامها ووظائفها بكفاءة عالية وهذا ما يضمن لها خلق القيمة المستمرة وهذا ما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي.

2. النتائج المتعلقة بالجانب الميداني:

- بشكل عام؛ أظهرت نتائج التحليل القياسي لمتغيرات الدراسة أن هناك علاقة تأثير إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي لمؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة القياسية أنه ليس هناك تأثير لرأس المال البشري على الأداء التنظيمي وهذا ما لا يتوافق مع عديد الدراسات في هذا الميدان، حيث أظهرت عديد الدراسات على غرار دراسة (الشمري، 2013؛ يركي وآخرون، 2011؛ صولح، 2013)، ويمكن إرجاع ذلك بالنسبة لمؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر إلى غياب ثقافة الاعتماد على المورد البشري لدى هذه المؤسسات وهذا ما يكبح فعالية الإبداع لدى هؤلاء الأفراد؛ وهذا ما يستدعي من مسيري هذه المؤسسات إعادة النظر كلياً في سياساتها المعتمدة في إدارة رأس مالها البشري، خصوصاً تلك المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية على غرار أنظمة الأجور والمكافآت وكذلك أنظمة القيادة المتبعة والتي من شأنها تحفيز الأفراد مادياً ومعنوياً بما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء التنظيمي لدى هذه المؤسسات؛
- ✓ بالنسبة لرأس المال الهيكلي، فقد أظهرت النتائج الميدانية أن لهذا المكون أثر بارز في تحسين أداء المؤسسات محل الدراسة وهذا ما يتوافق مع عدة دراسات في هذا المجال (الشمري، 2013؛ Hsu et Fang, 2009)، ومنه فإنه يجب على المؤسسات عينة البحث ضرورة توسيع استثماراتها في هياكلها وأنظمة معلوماتها بما يضمن لها الاستغلال

الأمثل لمواردها (الملموسة وغير الملموسة) والتي تساهم بشكل فعال في تحسين جودة منتجات هذه المؤسسات وبالتالي تحسين تنافسيتها على المدى البعيد؛

✓ كما أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية أن رأس المال العلائقي هو المكون الأكثر تأثيراً بين المكونات الثلاث في تحسين الأداء التنظيمي لمؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر هذا ما يتماشى مع الدراسات التي عنت بهذه العلاقة (Ling, 2011، الشمري، 2013)؛ وهذا منطقي إلى حد بعيد باعتبار أن طبيعة نشاط هذه المؤسسات تفرض عليها ضرورة تركيز استثماراتها في رأس مالها العلائقي بغية جذب المزيد من الزبائن خصوصاً في ظل التنافسية التي يشهدها هذا القطاع؛

✓ يتضح من كل ما سبق المؤسسات المكونة لقطاع الاتصالات اللاسلكية بالجزائر تركز استثماراتها بشكل كبير في رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي من أجل تحسين أدائها، ويمكن إرجاع ذلك إلى إدراك هذه المؤسسات لحجم المنافسة المحيطة بها تعقد المحيط الذي تنشط فيه، وبالتالي فإنها تعتمد على الهياكل التنظيمية وعلاقاتها مع زبائنها في سبيل تحسين أدائها.

3. توصيات الدراسة:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها سابقاً، فإن الدراسة توصي بما يلي:

- ✓ على مؤسسات الاتصالات اللاسلكية بالجزائر أن تحاول رسم الاستراتيجيات والبرامج التدريبية من أجل تطوير رأس مالها الفكري باعتباره الأصل المهم من أصول المنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة؛
- ✓ ضرورة تركيز المؤسسات محل الدراسة اهتمامها بموردها البشري باعتباره الأساس في تكوين رأس مالها الفكري بما يضمن لها رفع قدراتها الإبداعية وتحسين أدائها لتنظيمي؛
- ✓ منح المزيد الحرية للأفراد في تأدية مهامهم؛
- ✓ تحسين أنظمة المكافآت والتقدير بما يحقق للأفراد الرضا الوظيفي وهذا ما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم؛
- ✓ ضرورة اهتمام المؤسسات عينة البحث والمؤسسات الجزائرية عموماً بأهمية تنمية رأس مالها الفكري والمحافظة عليه باعتباره المصدر الرئيسي لتحسين أدائها التنظيمي.

قائمة المراجع:

❖ المراجع باللغة العربية:

1. أبو الجذائل حاتم صلاح، (2012)، رأس المال البشري، إصدارات بميك، القاهرة، ص 550.
 2. أحمد فرعون وإيفي محمد، (2009)، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث لإدارة الموارد البشرية بالمعرفة، الملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، بحوث وأوراق عمل الملتقى الدولي المنعقد بتاريخ 14-15 أفريل 2009، منشورات كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، ص 289-298.
 3. الشمري ناصر ساجد الناصر، (2013)، أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ص 128.
 4. العنزي سعد علي وصالح أحمد علي، (2009)، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري، عمان-الأردن، ص 462.
 5. المبرجي عادل حروحوش وصالح أحمد علي، (2003)، رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر، ص 184.
 6. يرقى حسين، هزري طارق، بن سعود عطا الله، (2011)، إدارة التحول-التحسين- في منظمات رأس المال الفكري، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، 13-14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، ص 1-21.
- ❖ المرجع باللغات الأجنبية:

7. Carricano Manu et Poujol Fanny, (2009), *Analyse de données avec SPSS*, Pearson Education France, Paris, pp. 202.
8. Chamak Alain et Fromage Céline, (2006), *Le capital humain. Comment le développer et l'évaluer*, Editions Liaisons, pp. 202.
8. Cohen Sandra et Kaimenakis Nikolaos, (2007), Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs, *The Learning Organization*, Vol. 14 No. 3, pp. 241-262 .
9. Epinette Georges, Bounfour Ahmed, Lambert Didier et PEPIN Jean-François, (2006), Capital immatériel - 7 jours pour comprendre, *CIGREF*, pp. 48.

10. Hsu Ya-Hui et Fang Wenchang, (2009), Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability, *Technological Forecasting & Social Change*, n° 76, pp. 664-677.
11. Kujansivu Paula et Loonnqvist Antti, (2007), Investigating the value and efficiency of intellectual capital, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8 No. 2, pp. 272-287.
12. Martí'n-de-Castro Gregorio et Lo'pez-Sa'ez Pedro , (2008), Intellectual capital in high-tech firms : The case of Spain, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 9 No. 1, pp. 25-36.
13. Moeller Klaus, (2009), Intangible and financial performance: causes and effects, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10 No. 2, pp. 224-245.
14. Nickerson Jack A., (1998), Intellectual Capital Management Strategy: The Foundation of Successful New Business Generation, *Journal of knowledge Management*, Volume 1, Number 4, pp. 320-331.
15. Ling Ya-Hui, (2011), The influence of intellectual capital on organizational Performance-Knowledge management as moderator, *Asia Pac J Manag* , Vol. 30, pp.937-964.
16. Lu Wen-Min, Kweh Qian Long et Huang Chia-Liang, (2014), Intellectual capital and national innovation systems performance, *Knowledge-Based Systems* , Vol. 71, pp. 201-210.
17. Schneider Annika and Samkin Grant, (2008), Intellectual capital reporting by the New Zealand local government sector, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 9 No. 3, pp. 456-486.
18. Tan Hong Pew, Plowman David et Hancock Phil, (2008), The evolving research on intellectual capital, *Journal of Intellectual Capital* , Vol. 9 No. 4, pp. 585-608.

❖ التقارير

19. Rapport annuel de l'Autorité de régulation, (2014), L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, pp. 96
20. Observatoire du marché de la téléphonie mobile en Algérie, 2014, p. 4,5

الملاحق

الملحق الأول: الاستبيان

المحور الأول: رأس المال الفكري					
1. رأس المال البشري					
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
					01 تعمل منظمتي على استقطاب الأفراد ذوي الكفاءات والشهادات الأكاديمية والمهنية
					02 تبذل منظمتي قصارى جهدها للاحتفاظ بالعاملين ذوي الخبرات العالية
					03 تقدم منظمتي برامج تدريبية مصممة بشكل جيد لجميع الموظفين
					04 تتابع منظمتي انعكاسات نتائج التدريب على العمل بشكل مستمر
					05 تعتبر الكفاءات المهنية لدى موظفي منظمتي جد مرتفعة
					06 يركز نجاح منظمتي على نوعية العمال الذين ينشطون فيها
					07 تتناسب مؤهلات الموظفين داخل منظمتي مع الوظائف التي يشغلونها
					08 تشجع منظمتي موظفيها على تجريب الأفكار الإبداعية وعدم الخوف من الخطأ
					09 تدعم منظمتي بشكل كبير عملية خلق وتطوير الأفكار الجديدة
					10 يطرح موظفو منظمتي أفكاراً جديدة باستمرار ويناقشوها في الاجتماعات
2. رأس المال الهيكلي					
					11 تخصص منظمتي ميزانية كافية لدعم أنظمة البحث والتطوير بداخلها
					12 لدى منظمتي الاستعداد التام للاستثمار في تطوير هيكلها
					13 تتابع منظمتي وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الاتصال حول العالم
					14 لدى منظمتي نظام معلومات فعال ومن السهل استعماله

15	تركز منظمتي اهتمامها بشكل كبير على الاستثمار في تكنولوجيات الإعلام والاتصال				
16	تعتمد منظمتي بشكل كبير على تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل تحسين عمليات خلق وتشارك المعارف الجديدة				
17	تدعم منظمتي الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءات اختراع				
18	تعمل منظمتي على حماية العلامة التجارية وترسيخها في أذهان عملائها				
19	تضع منظمتي استراتيجيات وإجراءات واضحة لحماية حقوق الملكية الفكرية				
3. رأس المال العلائقي:					
20	لدى منظمتي العديد من الموردين المتميزين				
21	تقوم منظمتي بتشارك الحلول مع العملاء والموردين في حالة وجود مشاكل مشتركة				
22	لدى منظمتي قنوات اتصال متنوعة مع مختلف ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من الاتصالات)				
23	معظم الموردون والزبائن راضون عن الخدمات التي تقدمها منظمتي				
24	تعمل منظمتي على إنشاء علاقات طويلة الأمد مع عملائها وكذلك مع مختلف الهيئات الحكومية وتسعى إلى المحافظة عليها				
25	لدى منظمتي بيانات كاملة نسبيا حول العملاء (الموردون والزبائن) وتعمل على تحديثها باستمرار				
26	تقوم منظمتي بإجراء استطلاعات للسوق من أجل التعرف على آراء واحتياجات الزبائن				
27	وحداتنا المنتشرة جغرافيا تساهم بشكل كبير في علاج مشاكل الزبائن وفي أقل وقت				
28	تخصص منظمتي جزءا من مواردها المالية للإنفاق على خدمات ما بعد البيع				
المحور الثاني: الأداء التنظيمي:					
1. خلق القيمة					
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق
		موافق تماما	موافق	محايد	موافق
(في) منظمتي					
29	رقم الأعمال الذي تحققه منظمتي في تطور مستمر				
30	تعمل على خلق قيمة سوقية مضافة لها عن طريق تكوين التحالفات مع المؤسسات الأخرى				
31	استفادت من تكنولوجيات الإعلام والاتصال في خلق منتجات وخدمات جديدة وتحسين مستوى الجودة لديها				
32	تعتبر المردودية الناتجة عن تطوير منتج أو خدمة جديدة مرتفعة مقارنة بالمنتجات والخدمات الموجودة				
2. تحسين الميزة التنافسية					
33	يتميز السوق الذي تنشط فيه منظمتي بالتطور المستمر				
34	تتميز منتجاتنا وخدماتنا بدرجة عالية من الجودة مقارنة بمنافسينا				
35	المنتجات والخدمات المطورة داخل منظمتي تساهم بشكل كبير في زيادة حصتها السوقية				
36	المنتجات والخدمات الجديدة تولد درجة عالية من القبول لدى عملائنا				