

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الموضوع

أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار

في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة: مؤسسة نقاوس مصبرات - باتنة -

إشكالية مقدمة كجزء من متطلبات لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: الموارد البشرية

الأساتذة المشرفون:
صباح ترغيني

إعداد الطالبة:
يمينة سعادي

الموسم الجامعي: 2016-2017

<http://univ-biskra.dz>

...../M-L.M.D/Ge-GRH/2016	رقم التسجيل
	تاريخ الإيداع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَمْلِكَ لَكُمْ شَيْئًا وَلَا أَنْظِرَكُمْ مِنَ اللَّهِ يَوْمَ يُدْعَى الَّذِينَ كَفَرُوا أَيُّهُمُ شَرٌّ أَوْ يَكْفُرُونَ

عَنْهُ إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا

اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

شكر و عرفان وتقدير

قال صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله"..... رواه أحمد

فعرفانا مني بالفضل والجميل أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان والتقدير للأستاذة " صباح ترغيني " لإشرافها على المذكرة وما قدمته من ونصائح وملاحظات ، كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل المتواضع.

وأتقدم بمزيد من الشكر والتقدير إلى الدكتورة القديرة "سعادى الخنساء" على كرم فضلها وعظيم جهدها وسعة صدرها ، لما بذلته من جهود مضية وعطاء رائع يشهد له كل من اطلع على هذا الشأن ، جعله الله في ميزان حسناتها وجزاها الله كل خير ونفع الله بها وبعلمها الأمة. كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الفاضل "بوراضى لزهري" لما بذله من تسهيل لمهمة البحث وتطبيق لمنهجية البحث ، جزاه الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة المحكمين من جامعة الجزائر -3- ، جامعة الجزائر -2-، و اخص بالذكر الأستاذة "أمباركة سواكري" ، لتفضلهم بتحكيم أداة الدراسة جزاهم الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للطاقم الإداري لمؤسسة نقاوس مصبرات ، وعلى رأسهم السيد المدير العام للوحدة ، رئيس قسم الموارد البشرية ، رئيسة قسم المبيعات في الوحدة. والشكر موصول لكل زملائي في العمل ، الإقامة الجامعية المصالحة -باتنة-

سائلة الله عز وجل باسمه العظيم الأعظم ، وبأسمائه الحسنی أن يعلمنا ماينفعنا ، وان ينفعنا بما علمنا، أمين يارب العالمين

إهداء

إلى التي يعجز اللسان عن شكرها ، وتخشع آيات الرحمن لذكرها

إلى التي أقترن اسمها بالجنة فقال : " الجنة تحت أقدام الأمهات "

إلى أغلى ما أملك في هذا الوجود ، إلىأمي البارة...

إلى من منح لي بسمه الأمل ومسح من عيوني دمعة الفشل.....

إلى من علمني الصبر على المحن ، إلى من زرع في قلبي حب العلم والمعرفة

إلى الرجل الشامل الذي أضاء لي شمعة لتبوير طريقي ، فكانت النبراس الذي أسير عليه ، إلى

أبي حفظه الله وجعله تاجا فوق رؤوسنا.

إلى من توسدت معهم حضن الحنان وعاشوا معي طفولتي وشبابي أخواتي

وأخي حفظكم الله .

إلى كل عزيز على نفسي ، إلى كل غالي كنت غالية على نفسه

إلى كل الذين وسعهم قلبي ولم تسعهم أوراقتي .

إلى خير خلف ، حامل لواء العلم والدين أويس..... ريناس أمونة..... عبد الرحمن

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة أفكاري

أمينة سعادي

الملخص:

تناولت هذه الدراسة أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار ، وهدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري ، رأس المال العلائقي ، رأس المال الهيكلي) في تحقيق الابتكار بأبعاده (الابتكار التنظيمي ، الابتكار التسويقي ، الابتكار التكنولوجي) في المؤسسة محل الدراسة نقاوس مصبرات ، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع (الابتكار) ، وقد تم اختبار الفرضيات باعتماد برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج اهمها:

وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الابتكار في المؤسسة محل الدراسة، توفر أبعاد رأس المال الفكري رأس المال البشري ، رأس المال العلائقي ، رأس المال الهيكلي بدرجة كبيرة في المؤسسة محل الدراسة.

كما قسمت الدراسة الى ثلاثة فصول :

الفصل الأول : التأصيل النظري لرأس المال الفكري.

الفصل الثاني : دعم الابتكار من خلال رأس مال الفكري.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية مؤسسة نقاوس مصبرات - باتنة-

ومن أهم ما أوصت به الدراسة هو:

-زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته؛

-ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة؛

-وجوب المحافظة على رأس المال الفكري باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها ، خاصة في ظل التطور التكنولوجي

الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

Abstract :

This study deals with the effect of intellectual capital on the achievement of innovation. The objective of this study is to determine the impact of intellectual capital on its dimensions (human capital, relational capital, structural capital) in achieving innovation in its dimensions (organizational innovation, marketing innovation, technological innovation) In the study, we examined the resources of the study, and through the design of a questionnaire in order to verify the approaches in the theoretical frameworks of the independent variable and its relation to the dependent variable. The hypotheses were tested using the statistical analysis program.

The existence of a relationship of statistical significance between the intellectual capital in its three dimensions and the achievement of innovation in the institution under study.

Intellectual capital dimensions provide human capital, relational capital, and highly structured capital in the institution under study.

The study was divided into three chapters:

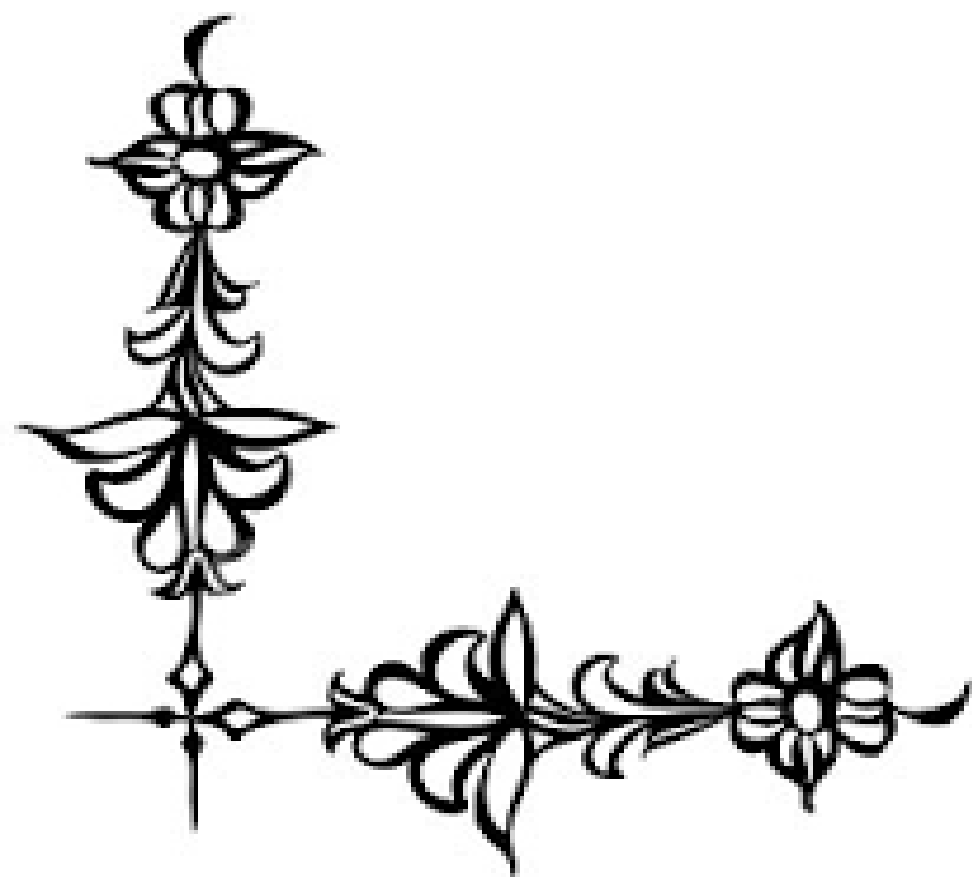
Chapter 1: The theoretical rooting of intellectual capital.

Chapter II: Supporting innovation through intellectual capital.

Chapter III: Field Study Nqawas Musabarat Foundation -The most important recommendations of the study are:

- Increase interest in intellectual capital and management.
- The need to deal with intellectual capital as a strategic resource owned by the institution.
- Intellectual capital should be maintained continuously because it is the most effective element in its success, especially in light of the tremendous technological development that the business environment knows.

فهرس الموضوعات



فهرس الموضوعات

الرقم	الموضوع
	بسملة
	آية قرآنية
I-II	ملخص
	شكر وعرهان
	إهداء
	فهرس الموضوعات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ط	مقدمة
الفصل الأول: التأصيل النظري لرأس المال الفكري	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: المدخل المفاهيمي الرأس المال الفكري
03	المطلب الأول: ظهور وتطور نظرية رأس المال الفكري
07	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية رأس المال الفكري
12	المطلب الثالث: خصائص وأدوار رأسمال الفكري
15	المبحث الثاني: تصنيفات رأس المال الفكري، أبعاده
15	المطلب الأول: تصنيفات رأس المال الفكري
19	المطلب الثاني: أبعاد رأس المال الفكري
25	المطلب الثالث: علاقته ببعض المفاهيم الإدارية المعاصرة
24	المبحث الثالث: آليات إدارة رأس المال الفكري وقياسه و تنميته
24	المطلب الأول: قياس رأس المال الفكري

27	المطلب الثاني: إدارة رأس المال الفكري.....
29	المطلب الثالث: تنمية رأس المال الفكري.....
الفصل الثاني: دعم الابتكار من خلال رأس المال الفكري	
35	تمهيد.....
36	المبحث الأول: المدخل المفاهيمي للابتكار.....
36	المطلب الأول: مفهوم الابتكار.....
41	المطلب الثاني : خصائص الابتكار.....
41	المطلب الثالث: أهمية الابتكار.....
42	المبحث الثاني: مصادر الابتكار والعوامل المؤثرة فيه.....
42	المطلب الأول: مصادر الابتكار.....
44	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الابتكار.....
52	المطلب الثالث : معوقات الابتكار و محفزاته.....
54	المبحث الثالث: أبعاد الابتكار.....
54	المطلب الأول: الابتكار التكنولوجي.....
56	المطلب الثاني: الابتكار التنظيمي.....
56	المطلب الثالث: الابتكار التسويقي.....
59	المبحث الرابع : دعم الابتكار من خلال رأس المال الفكري.....
60	المطلب الأول :دعم الابتكار من خلال رأس المال البشري.....
61	المطلب الثاني : دعم الابتكار من خلال رأس المال التنظيمي.....
62	المطلب الثالث : دعم الابتكار من خلال رأس المال العلاقات(العلائقي).....
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة نقاوس مصبرات	
64	تمهيد.....
65	المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية.....
65	المطلب الأول: تقديم للمؤسسة.....
68	المطلب الثاني : أهداف المؤسسة ومهامها.....

69	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
71	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....
71	المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات.....
72	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها.....
	المطلب الثالث: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي.....
82	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج.....
82	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
88	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.....
88	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.....
96	المطلب الثالث: اختبار وتفسير الفرضيات.....
96	المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضيات.....
107	خاتمة.....
112	قائمة المصادر والمراجع.....
	الملاحق

فهـرس الحجـداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
07	المفاهيم المختلفة لرأس المال الفكري	01
10	المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري	02
25	قياس رأس المال الفكري وفق النماذج الوصفية	03
26	قياس رأس المال الفكري وفق نماذج القيمة السوقية	04
27	رأس المال الفكري وفق نماذج العائد على المعرفة	05
67	تطور الإمكانيات البشرية لمؤسسة "نقاوس مصبرات".	06
72	يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	07
73	يوضح الموزع، المسترجع، المستبعد والقابل للتحليل الإحصائي من الاستثمارات	08
73	درجات سلم ليكرت الخماسي.	09
76	معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه	10
77	معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه	11
78	معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه	12
79	معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه	13
80	معاملات ارتباط المحاور مع بعضها وبالدرجة الكلية للمقياس (مصنوفة معاملات الارتباط البينية بين درجات الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس)	14
81	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان.	15
82	قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)	16
83	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس	17
84	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن	18
85	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	19
86	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الوظيفة	20
87	توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة	21

88	معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة	22
89	مقياس ليكارت للحكم على إجابات الأفراد	23
89	المقاييس الوصفية للاستجابات عينة البحث تجاه متغير رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي).	24
93	المقاييس الوصفية للاستجابات عينة البحث تجاه متغير الابتكار بأبعاده (الابتكار التنظيمي، الابتكار التسويقي، الابتكار التكنولوجي).	25
97	نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى:	26
97	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-	27
98	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال البشري في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-	28
99	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-	29
100	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-	30
101	نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير الجنس	31
102	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير السن.	32
102	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير المؤهل العلمي.	33
103	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير سنوات الخبرة.	34
104	نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير الوظيفة	35

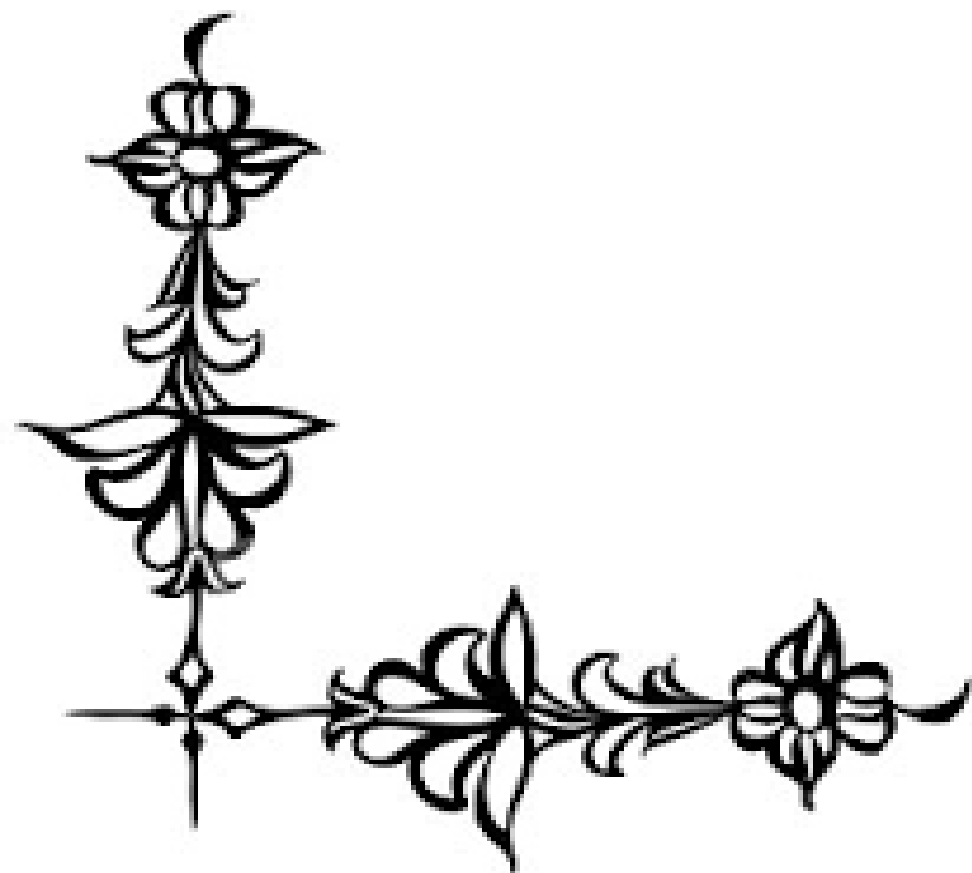
فهرس الشكل

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ج	نموزج الدراسة	01
14	أدوار رأس المال الفكري	02
19	القيمة السوقية للمؤسسة و مكوناتها	03
39	العلاقة بين الابتكار والاختراع والتحسين	04
45	العوامل المؤثرة في الابتكار	05
49	الاختلاف بين الابتكار و البيروقراطية	06
60	العناصر الأساسية الداعمة للابتكار	07
70	الهيكمل التنظيمي لمؤسسة نقاوس مصبرات.	08
83	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس	09
84	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار السن .	10
85	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار المؤهل العلمي.	11
86	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الوظيفة	12
87	توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الخبرة	13

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
استبيان الدراسة	01
بطاقة استعلامات خاصة بالمؤسسة محل الدراسة باللغتين العربية والفرنسية	02
الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة نقاوس مصبرات	03
قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين	04

المقدمة العامة



مقدمة:

إن المجتمعات المتقدمة لم تحرز تقدمها إلا بفضل اعتمادها على المفكرين و المبتكرين المبدعين و أصحاب العقول المنتجة ، و أصبحت قوة الدول تعتمد على مدى امتلاكها خاصية العلم و المعرفة فحققت بعض المجتمعات تقدما كبيرا إذ أنها استفادت من طاقات و قدرات أبنائها ، و هذا ما دفع المختصين و الباحثين قياس تقدم المجتمعات بعدد علمائها و مفكرها و درجة التراكم العلمي و المعرفي الناتج لديها مما كان نقطة لانطلاق أو ظهور مفهوم جديد هو رأس المال الفكري ، إذ أصبح رأس المال الفكري أو ما يسمى بالموجودات غير ملموسة في عصرنا الحالي من أهم عوامل نجاح المؤسسات على اختلاف أنواعها و طبيعتها أعمالها ، فمؤسسات اليوم تحتاج لاستغلال كل ما هو متاح لديها من موارد مالية و مادية و فكرية لتحقيق ما يصبو إليه من أهداف و عليها أن تبذل لتستمر في عالم المنافسة المتزايد .

وبفعل التقدم السريع الذي حصل في تقنيات المعلومات و الاتصالات وضمن هذا التغير الكبير أصبحت الخبرة البشرية رأس مال و المعلومات سلعة و الإبداع و الابتكار سمة النجاح و التطور ، و تحول اهتمام المؤسسات من الموارد الطبيعية إلى الموارد الفكرية، لذا فهي بحاجة إلى عقل معرفي و تنوع الرؤى للوصول إلى حلول إبتكارية قادرة على تجاوز العقبات ، فالإنسان أضحي أهم موجودات هذه المؤسسات لكونه أساس بنائها و هو محور الإبتكار و هذا يدل على أهمية دور العنصر البشري في التطوير و الباقي عناصر مساعدة ، فلم تعد المسألة أعداد بشرية ضخمة ، و لا مساحات شاسعة إنما أصبحت القوة لمن يمتلك خاصية العلم و المعرفة.

أولاً: إشكالية البحث

أصبح رأس المال الفكري في الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) يمثل المورد الرئيس لأية مؤسسة وهو أساس ابتكارها و سر نجاحها ، فقد أدركت أغلب المؤسسات و بخاصة المعرفية م أنها حقيقة مهمة هي أن العاملين مورد ثمين يتفوق في أهميته على باقي الموارد في المؤسسة وأن رأس المال الفكري هو الموجود غير ملموس الأكثر أهمية لذا يجب

إدارته كما تدار الموجودات المادية الأخرى، إذ أن التحولات السريعة التي تجري في المجتمعات المعاصرة تلقي على عاتق المؤسسات الإقتصادية مسؤولية كبيرة ، ولتجاوز العقبات وتحقيق ما تصبو إليه من أهداف فالأمر يستلزم منها أن تكون نموذجاً ناجحاً في الإبداع والابتكار للمؤسسات الأخرى. فعلى سبيل المثال لا الحصر مؤسسة مصبرات نقاوس ، من بين المؤسسات التي تتوفر على مختلف الإمكانيات المادية والبشرية والفكرية والتي تجعل منها مؤسسة رائدة في مجال صناعة المشروبات ، خاصة الثميرية منها ، ولأنها تنشط في بيئة تنافسية كان لزاماً عليها أن تخطط للبقاء وحصد حصة سوقية تضمن لها الريادة فكان الابتكار هو الوسيلة لضمان ميزتها التنافسية وتحقيق النجاح في ظل محيط الثابت فيه هو التغيير. مما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث على النحو التالي:

ما هو أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار بمؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة ؟

تدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

ثانياً، التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هو مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة ؟
- 2- ما هو مستوى الابتكار في مؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة ؟
- 3- ما هو أثر رأس المال البشري في تحقيق الابتكار بمؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة ؟
- 4- ما هو أثر رأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار بمؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة ؟
- 5 - ما هو أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الابتكار بمؤسسة مصبرات نقاوس - باتنة؟

ثالثاً، فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى :لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الفكري في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس

مصبرات -باتنة-.

- 1-لا يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري في تحقيق الابتكار في مؤسسة مصبرات -نقاوس- باتنة.

2- لا يوجد أثر معنوي لرأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار في مؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة.

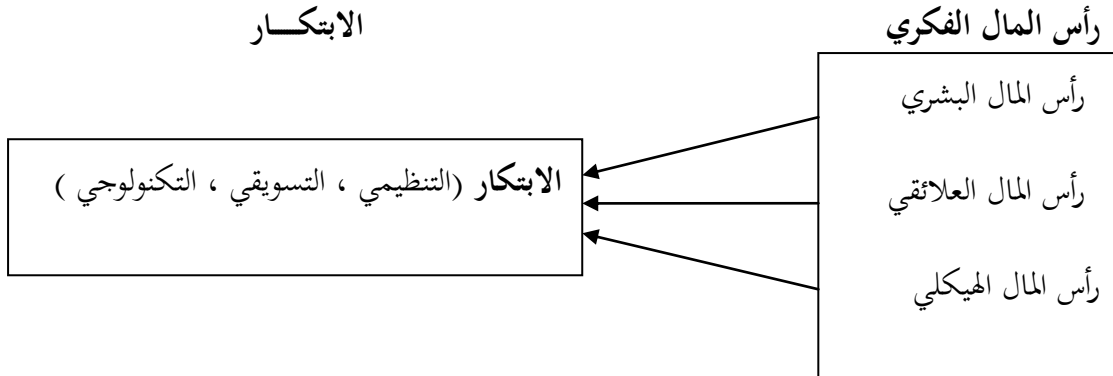
3- لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الهيكلي في تحقيق الابتكار في مؤسسة مصبرات - نقاوس - باتنة.

الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات - ، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية عند مستوى دلالة (0.05)." .

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات - تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة (0.05).
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات - تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة (0.05).
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات - تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة (0.05).
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات - تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (0.05).
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات - تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى الدلالة (0.05).

رابعا، نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

خامسا: متغيرات الدراسة

المتغير المستقل : رأس المال : الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي ، رأس المال العلائقي).

المتغير التابع: الابتكار (الابتكار التنظيمي ، الابتكار التسويقي ، الابتكار التكنولوجي).

سادسا: أهمية البحث

لرأس المال الفكري أهمية كبيرة في خلق القيمة للمؤسسة ، وتحسين قدراتها الإبداعية والابتكارية وتحسين سمعتها وجذب العملاء ، وبينت العديد من الدراسات أن رفع الإنتاجية تأتي من استخدام المعرفة ، وان رأس المال الفكري هو المحرك الرئيسي لتحقيق الابتكار ، وعليه تستمد الدراسة أهميتها من :

1- من النتائج التي ستوصل إليها والتي ستجعل مركز القرار في المؤسسة محل الدراسة ويدرك أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري لتحقيق الابتكار.

2- أهمية المتغيرات المبحوثة التي تتمثل في رأس المال الفكري ، والابتكار بوصفهما من المتغيرات المهمة في الأدب الإداري ، والبحث سيؤدي إلى اكتشاف الواقع المعيشي في المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة مصبرات نقاوس) ودورها في تعزيز الابتكار.

3- تحتل عملية تحديد العاملين من أصحاب الخبرات و القدرات الإبداعية و الإبتكارية و استقطابهم و رعايتهم و المحافظة عليهم أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسات لما في ذلك من أثر بالغ في ديمومتها ونجاحها.

4- إن نتاج العلاقات الإرتباطية و التأثيرية من المتغيرين (رأس المال الفكري و الابتكار) و التي يتم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية تساعدنا في التعرف على العناصر الأقوى ارتباطا و الأكثر تأثيرا لغرض زيادة الاهتمام بها و إعطاء الأولوية اللازمة للارتقاء بمستوى خبرات ومهارات العاملين و تعزيز الممارسات الإبداعية و الإبتكارية لديهم .

سابعاً: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

1 تحديد طبيعة رأس المال الفكري في مؤسسة مصبرات - نقاوس -

2 التعرف على الأساليب العلمية المعتمدة من قبل هذه المؤسسة في تطوير القدرات و الإمكانيات ذات العلاقة برأس

المال الفكري المتواجد فيها.

3 يهدف البحث إلى بناء قاعدة معلوماتية لم يغيري البحث من خلال تحديد مفهوم كل منهما مع تحديد العلاقة و

الأثر بين المتغيرين المذكورين.

4 تزويد الإدارة العليا في المؤسسة محل الدراسة بتصوير علمي يمكن من خلاله تطوير الأساليب الإدارية المعتمدة من

قبلها لتطوير خبرات و مهارات و إمكانيات العاملين فيها و تعزيز الابتكار و بما يحقق ما تصبو إليه في المجالات العلمية

و الإقتصادية.

5 قد تكون هذه الدراسة مرجعا مهم للاكاديمين والباحثين لانطلاق منها لدراسة جوانب أخرى متعلقة برأس المال

الفكري وعلاقته بالابتكار.

ثامناً، منهج البحث و أدواته :

بغرض الإجابة على إشكالية البحث و إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تم استخدام المنهج الوصفي و المنهج

التحليلي بغية تقديم ركائز هذا الموضوع و صياغة الجانب النظري من خلال الفصلين الأول و الثاني ثم منهج دراسة

حالة في الفصل الثالث و إسقاط بعض المعلومات النظرية على المؤسسة محل الدراسة نقاوس مصبرات باتنة.

تاسعاً، أسباب اختيار الموضوع

1 معرفة مدى ارتباط الرأس المال الفكري بالابتكار في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (نقاوس مصبرات).

2 محاولة تجسيد وتطبيق أبعاد الموضوع (البحث) في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي إضافة مفاهيم وأفكار جديدة قد تؤدي بنا بالابتكار مستقبلا.

عاشرا، حدود البحث:

وتشمل الحدود الموضوعية ، المكانية ، الزمنية ، وبمن تلخيصها فيما يلي :

الحدود الموضوعية: نظرا لاتساع موضع الابتكار وصعوبة ضبط مفاهيمه وأبعاده بدقة ن فقد تم التعامل مع مختلف الأبعاد الخاصة بمصطلح الابتكار بصفة عامة، واقتصرت الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري بأبعاده) والمتغير التابع الابتكار .

الحدود المكانية: اقتصر المجال المكاني الذي اختارته الباحثة للقيام بالدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة الجزائرية ، وتم اختيار مؤسسة نقاوس مصبرات -باتنة- كنموذج ممثل لها.

الحدود الزمنية: المدة الزمنية المخصصة للدراسة هي الفترة التي تم فيها توزيع الاستبيان واسترجاعه بالإضافة إلى الفترة التي تم فيها تحليل البيانات بالاعتماد على الزيارات المتكررة للمؤسسة محل الدراسة ، وهي الفترة الممتدة من 04 أفريل 2017 إلى غاية 20 أفريل 2017.

إحدى عشر: التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

1-رأس المال الفكري : إن رأس المال الفكري هو العاملون الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين

يصعب إيجاد بديلا عنهم بالإضافة إلى الرأس مال العلائقي والهيكلي.

* **رأس المال البشري:** هو كل ما يحتوي من الكفاءات و المعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المؤسسة.

* رأس المال العلائقي : يشمل على جمع العلاقات التي تربط المنظمة بأصحاب المصالح مثل الموردين ، الجهات

الحكومية ، المستثمرين ، والزبائن ، وقنوات التوزيع والتحالف الإستراتيجية التي تقيمها المنظمة

* رأس المال الهيكلي : هو قدرات الهيكل على تعزيز التقدم ، المبادرة ، الابتكار والأخذ بعين الاعتبار المعارف ،

الأفكار الجديدة ، المفاهيم والوسائل المتبناة.

2-الابتكار

الابتكار هو العملية التي تعطي شيئاً لم يكن موجود سابقاً.

*الابتكار التكنولوجي : ويقصد به واحد من أربعة عناصر :

تقديم منتج جديد تماماً للسوق ، أو تحسين المنتجات الحالية ، وكذلك الابتكار عمليات وأساليب إنتاجية جديدة أو

تحسين العمليات أو الأساليب الإنتاجية المستخدمة حالياً.

*الابتكار التنظيمي : إعادة تنظيم طرائق وأساليب التسيير والمعارف المكتسبة من أجل جعل سلوك المؤسسة والأفراد

أكثر ايجابية وفعالية، ويهتم بتطوير نظم إدارية حديثة وإجراء تحويلات في توزيع النشاطات بين الأفراد كتركيب الوظائف

داخل المؤسسة.

*الابتكار التسويقي : يوجه إلى عناصر المزيج التسويقي المتمثل في المنتج ، السعر ، الترويج والتوزيع.

اثنا عشر: الدراسات السابقة

من خلال البحث تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة و التي تمثل مرحلة من المراحل منهجية البحث العلمي

وذلك بهدف التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بالموضوع البحث و سنستعرض أهم و أحدث ما تتوفر و

نذكر منها :

1- رأس المال الفكري:

*دراسة فرحاني لويزة 2016 : دور الرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية مؤسسة الإسمنت عين التوتة باتنة).

هدفت الدراسة إلى :ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح أي مؤسسة خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال. ضرورة تكييف الجهود في دعم عمليات الإبداع والابتكار والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات القدرات المعرفية المتميزة ، وذلك من خلال التخلص من قيود ومعوقات تحد من من قدرة الأفراد على الابتكار ، حيث تخصصهم بنوع من الاهتمام والمكافآت التشجيعية وإفساح المجال لهم من أجل الإبداع في العمل.

*دراسة بساسة عبد الله 2016: (دور رأس المال الفكري في تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية ،دراسة حالة مديرية الصيانة بالاغواط -مؤسسة سونطراك - ، تهدف الدراسة إلى :

محاولة الربط بين اهتمامات المؤسسة في ظل السعي لاكتساب واستقطاب رأس المال الفكري من جهة وقدرة نظام معلومات الموارد البشرية على تحقيق ذلك من جهة أخرى.

3-دراسة سناء مسودة 2011: مدى توفير رأس المعرفي (البشري ، الهيكلي ، الزبوني) لتحقيق الميزة التنافسية

ومعوقاتها، دراسة ميدانية في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية.

تهدف الدراسة إلى أن رأس المال المعرفي ناتج عن تفاعل عناصره ومكوناته المجتمعة ، ولا تنتج أي منها بشكل منفرد ، بغض النظر عن كفاءات وفعالية اي من تلك المكونات ، وكلما زاد هذا التفاعل كان مردودا ايجابيا على القيمة المحققة لرأس المال المعرفي.

2-الابتكار:

1-دراسة حسن الشيخ عمر 2013 : بعنوان دور رأس المال المعرفي في تحقيق الابتكار لدى عمداء كليات في

الجامعات السورية (دراسة ميدانية) هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي يتركه رأس المال المعرفي في تحقيق الابتكار لدى عمداء الكليات في الجامعات السورية , و قد إعتمد الباحث على أداء دراسة على إستبيان حيث قام بتوزيعه على نسبة مكونة من 95 فردا من عمداء كليات في الجامعات السورية و قد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الابتكار لدى عمداء الكليات في الجامعات السورية مرتفع ، كما أكدت أن النتائج على أهمية رأس المال المعرفي لنجاح العمل الإداري في الكليات و مساهمة في نشر الوعي و تسهيا إجراءات العمل، و قد أظهرت الدراسة أن إهتمام بتنشيط رأس المال المعرفي في الجامعات السورية يساهم في تحقيق الابتكار وتعزيزه.

2-دراسة معمري ربيحة 2015: رأس المال البشري و دوره في تحقيق الابتكار التنظيمي (دراسة ميدانية عينة من

المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لمدينة ورقلة)

نتائج الدراسة كانت كما يلي :

هناك إتفاق عند مستوى المعنوية في نصف لرأس المال البشري من مختلف أفراد عينة الدراسة في المؤسسات الصغيرة و

الموسطة محل الدراسة هناك إنفاق عند مستوى المعنوية في تطبيق الابتكار التنظيمي من مختلف أفراد عينة الدراسة في

المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في المؤسسات محل الدراسة

ثالثا: أثر رأس المال الفكري بالابتكار (العلاقة)

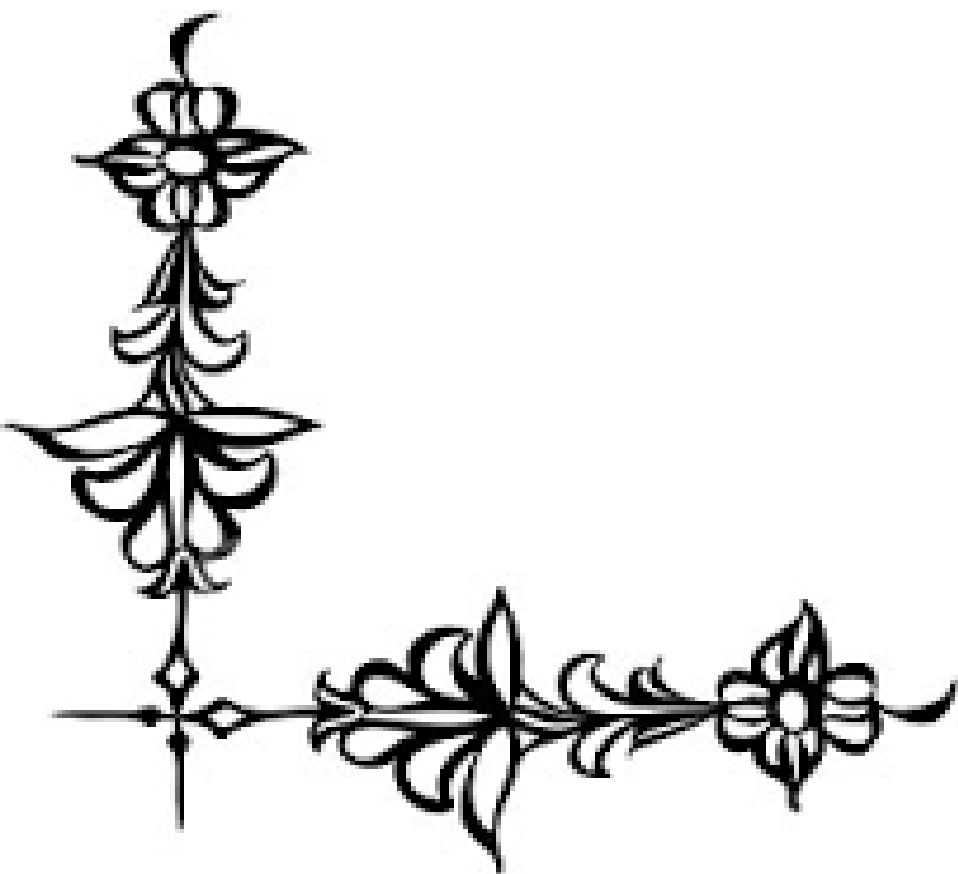
3-دراسة فتحية فرطاس 2015: رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد

المعرفة (دراسة ميدانية على بعض مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر).

تهدف الدراسة إلى : ضرورة دمج البعد الزمني ، حتى يتم تحديد الأفضل لمختلف التفاعلات على مستوى رأس المال الفكري، كما يجب اخذ عنصر الابتكار في تحليل ودراسة تطور العلاقات المختلفة بين مكونات رأس المال الفكري واثـر ذلك في خلق قيمة للمؤسسات نتيجة عمليات الاستثمار في اللاملموسات.

أما ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو أن دراستنا الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أبعاد ومستويات المتغير التابع وعلاقته بالمتغير المستقل. بحيث تناولنا بالدراسة أبعاد المتغير المستقل المتمثلة أساسا في رأس المال البشري، ورأس المال ألعائقي ، رأس المال الهيكلي وأبعاد المتغير التابع (الابتكار التكنولوجي ، الابتكار التسويقي ، الابتكار التنظيمي).

الفصل الأول: التأسيس النظري للرأس المال الفكري



تمهيد:

في ظل اقتصاد المعرفة التنافسي وتكنولوجيا المعلومات، أصبح الاهتمام بالمعرفة هو الأمر الذي توليه المؤسسات الأهمية القصوى، وأصبح رأس المال الفكري هو الثروة الحقيقية للمؤسسات، باعتباره أهم عنصر في تفعيل العملية الابتكارية، والقادر على تحويل المعرفة إلى قيمة مضافة، لأنه رأس المال الذي لا ينفذ بل يزداد بزيادة الاستثمار فيه، ويتمثل في القدرات المتميزة لدى الأفراد أو ما يسمى برأس المال البشري وأصول هيكلية مرتبطة بالإجراءات والهياكل التنظيمية، بالإضافة إلى رأس المال العلائقي الذي يتمثل في صيغة العلاقات بين المؤسسة وعملائها، ووجب التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي يتوجب الحفاظ عليه والعمل على استمراره والمحافظة عليه لأنه الأداة الاستراتيجية التي تضمن بها المؤسسة البقاء.

تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

المبحث الأول: المدخل المفاهيمي لرأس المال الفكري.

المبحث الثاني: تصنيفات رأس المال الفكري، أبعاده، وعلاقته ببعض المفاهيم الإدارية المعاصرة.

المبحث الثالث: آليات إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته.

المبحث الأول: المدخل المفاهيمي لرأس المال الفكري

لقد شهد عصر ما بعد الثورة الصناعية ظهور أهمية وقوة رأس المال المادي، والذي امتدت سيطرته على المفهوم السائد لرأس المال حتى منتصف القرن الماضي تقريبا، لكن ومع بداية ثورة تكنولوجيا المعلومات والحاسوب، وتعاضم دور المعرفة كوحدة إنسانية للثروة القائمة على الخبرات والمهارات وقدرات الأفراد على توليد المعارف الجديدة، ولد مفهوم رأس المال الفكري و تزايد الإهتمام به. ويعتبر رأس المال الفكري من الموارد الأساسية للمؤسسات الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة، بحيث أصبح متغيرا مهما ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل المؤسسات مما دفع الكتاب والباحثين إلى الإهتمام المتزايد به.

المطلب الأول: ظهور وتطور نظرية رأس المال الفكري.

لقد مر ظهور وتطور مفهوم رأس المال الفكري بثلاث مراحل أساسية ساهمت في تطويره وبناء استخداماته، وقد تم تحديد المراحل كما يلي¹:

الفرع الأول: إضاءات البداية و توجهات الإهتمام بالقبليات البشرية

لقد تميزت هذه المرحلة بتسليط الإهتمام على القابليات البشرية عامة،(فكريا، جسديا وأداء)، حيث شددت الانتباه إلى أهمية المورد البشري وضرورة دراسته، بوصفه عاملا مكملا لرأس المال المادي، وتعود بدايات الإهتمام بالقابليات البشرية إلى القرن السابع عشر، حين أكد الاقتصادي (Petty William) على فكرة اختلاف نوعية العمالة وتأثيرها على الإنتاجية، والتي صارت فيما بعد يعبر عنها بمصطلح " رأس المال البشري" ثم استمرت جهود الاقتصاديين في هذا الاتجاه، ففي عام(1776)، أشار (Adam Smith) في كتابه: " ثروة الأمم" إلى تأثير خبرة العاملين ومعارفهم ومهاراتهم في العملية الإنتاجية وجودة المخرجات، ومن ثم التأكيد على ضرورة تحديد الأجور على أساس الجهد المبذول.

كما أكد الاقتصادي (Alfred Marshall) في عام (1890)، على ضرورة الاستثمار في البشر بقوله: " إن أثنى ضروب رأس المال هو ما يستثمر في البشر"، وذلك لأن رأس المال البشري يتميز بسمة لا تتوفر في غيره من رؤوس الأموال، وهي أن منحى إنتاجيته يتصاعد بنفس اتجاه منحى خبراته و مهاراته، التي لا تتوقف إلا بانتهاء عمره الزمني، بمعنى أنه لا يخضع لقانون المنفعة المتناقصة، وجاء عام (1906)، ليشهد ظهور الأساس الفعلي لنظرية رأس المال البشري المعاصر على يد الاقتصادي (Fisher Irving) عندما أدخل رأس المال البشري في مفهوم رأس المال العام، بتأكيد على أن جميع أنواع المخزون يمكن أن تكون رأس مال عندما تقدم خدمات، حتى وإن كان الظاهر أو الصريح منها هو البشر نفسه.

¹ - سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 157-164.

ولقد توسع بعد ذلك (Schultz،1960) في نظرية رأس المال البشري، من خلال اعتباره فئة من رأس المال مستقلة عن رأس المال التقليدي، حيث أكد على ضرورة اعتبار مهارات ومعرفة الأفراد، كأحد أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه، ولقد بنى شولتز مفهومه لرأس المال البشري على ثلاث فروض أساسية، وهي :¹

- أن النمو الاقتصادي الذي لا تفسره زيادة المدخلات المادية، يرجع إلى زيادة تراكم رأس المال البشري.

- يمكن تفسير الاختلاف في الإيرادات، وفقاً للاختلاف في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد.

- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال التقليدي.

وبذلك ركز على أهمية التعليم في تنمية الموارد البشرية وفي ارتفاع الدخل الحقيقي للعامل وزيادة الثروة.

كما يعد (Becker،1964)، أحد أهم الباحثين الذين ساهموا بأبحاثهم في تطوير نظرية رأس المال البشري، مبيناً بأن الاستثمار في العنصر البشري، من خلال التعليم والتدريب، يحقق عائد أكبر من العائد الذي يمكن الحصول عليه في أي مجال آخر، وأن العائد الاجتماعي يفوق العائد الخاص، من خلال نشر وتطوير المعرفة الاقتصادية، ودفع الاهتمام بمفاهيم الاستثمار البشري (Mincer،1974)، إلى محاولة قياس التكلفة والمنفعة الاقتصادية المترتبة على الاستثمار في التعليم والتدريب، ولذلك فقد استخدم مفهوم رأس المال البشري في بناء نموذج يهدف إلى تفسير الانحرافات في توزيع الإيرادات، حيث تمثل الاختلافات بين الوظائف، بينما تعكس الاختلافات داخل الوظيفة الواحدة نمو وتحسين الخبرة الإنتاجية بتقدم عمر الفرد.²

وبناء على ما سبق، يمكن القول أن نظرية رأس المال البشري، قد تطورت بالفعل، وبسرعة خلال مرحلة الستينيات من القرن العشرين على أيدي علماء اقتصاديين متخصصين، كما أصبح لها تطبيقات واسعة في العلوم الإدارية و الاقتصادية والاجتماعية و السياسية.

¹ - بوزيان عثمان، "اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة، 04-05 مارس، جامعة

ورقلة، الجزائر، 2004، ص 242

² - المرجع نفسه، ص 244.

الفرع الثاني: تلميحات المفهوم وتوجه الاهتمام بالقابلية الذهنية.

مع بداية ثمانينات القرن العشرين، أصبح المدبرون، الأكاديميون و المستشارون، في جميع أنحاء العالم، واعي نوعاً ما بأن الموجودات غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسات، كانت غالباً المحدد الرئيسي لأرباحها، حيث لاحظ (Hiroyuki) عام (1980)، وجود تباين في أداء المؤسسات اليابانية، وتأكد بعد دراسته أن الموجودات غير الملموسة هي سبب التباين في عوائد المؤسسات، لأنها قابلة لاستخدام المتعدد والمتزامن (Harrison & sullivan 2000).

وفي عام (1986)، نشر (Karl-Eric sveiby)، وهو مدير مؤسسة نشر صغيرة، كتاباً باللغة السويدية عنوانه " شركة معرفة كيف " (The Know-how Company)، إذ أوضح فيه ضرورة الاهتمام بالموجودات غير الملموسة وكيفية إدارتها، لأنها تمثل المصدر الحقيقي لبقاء المؤسسة و نموها كما أنشأ (Patrick Sullivan)، وهو مستشار متخصص في استخراج الأرباح و الفوائد من التكنولوجيا، عام (1989) ولأول مرة نشاطاً استشارياً قابلاً للتطبيق، يركز على كيفية استخراج القيمة من الإبداع من وجهة نظر تجارية.

ولقد شهدت البدايات المبكرة لتسعينات تنويجاً للجهود السابقة، تمثل بثلاث أحداث أولها: عام (1990) عندما أطلق (Ralph Stayer)، مدير مؤسسة (Johnsonville) للأطعمة أول مرة مصطلح رأس المال الفكري، بقوله " أن الموارد الطبيعية كانت تمثل أهم موجودات المؤسسة، بعد ذلك أصبح رأس المال ممثلاً في النقد والموجودات الثابتة هو أهم مكونات المؤسسة والمجتمع، أما الآن فقد حل محل، المصادر الطبيعية، النقد والموجودات الثابتة" رأس المال الفكري"، الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية وأعلى موجودات المؤسسة ، ثانيها: عندما نشر (Stewart/1991) مقالة بعنوان: "القوة الذهنية"، وثالثها في نفس السنة عند تعيين (Leif Edvinsson) أول مدير في العالم لرأس المال الفكري من قبل شركة التأمين السويدية (Skandia).

الفرع الثالث: تكثيف الجهود البحثية و ولادة النظرية

في منتصف التسعينات من القرن العشرين الجهود البحثية حول موضوع رأس المال الفكري، في محاولة لإيجاد فهم مشترك فيما بين الباحثين والاتفاق على مبادئ و ممارسات هذا الموضوع، ففي عام (1993)، اهتمت مؤسسة (Dow Chemical) بتطوير الأرباح والمنافع الجديدة، من خلال تطوير الأفكار والقدرات الإبداعية التي أهملتها سابقاً، وفي عام (1995)، عقد اجتماع بعد اتفاق كل من (Retrash Edvinsson & Sullivan) عرف بـ " إدارة رأس المال الفكري"، شارك فيه ثماني شركات من أصل إثني عشر، بحيث تضمن عدداً من المسائل أهمها: محاولة إيجاد تعريف موحد لرأس المال الفكري، أهم عناصره، وكيفية استخراج القيمة منه.

وشهد عام (1999)، انعقاد الندوة الدولية لرأس المال الفكري في أمستردام، وتركزت جهودها حول مناقشة أهداف رأس المال البشري، واتجاهاته، وطرائق قياسه، ومستوياته، وأبعاده، كما عقد بكندا في (2001) المؤتمر الدولي الرابع لإدارة رأس المال الفكري، وبنويورك (2000-2003) مؤتمرين حول رأس المال الفكري وإدارته، إضافة إلى عدد من الدراسات والرسائل الجامعية التي كتبت في هذا الموضوع بعد ذلك، ولقد توصلت الجهود آنفة الذكر إلى إيجاد نظرية لرأس المال الفكري، حيث صيغت افتراضات النظرية على النحو الآتي:

- أن قيمة رأس المال الفكري كموجود غير ملموس يتجاوز قيمة الموجودات الملموسة بعدة مرات؛
 - أن رأس المال الفكري هو المادة الأساسية التي تتولد منها النتائج المالية؛
 - أن المقياس المالي لرأس المال الفكري يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها؛
 - أن رأس المال الفكري يعد أداة تحليل استراتيجي؛
 - أن رأس المال الفكري إذا تراكم يزيد من إنتاجية المؤسسات.
- وقد حددت مبادئ نظرية رأس المال الفكري كما يلي:

-حركية المفهوم: أي أن مفهوم رأس المال الفكري غير ثابت بل حركي متجدد لأنه يمثل قوة فعالية للتكيف مع متغيرات البيئة.

-الأداء الواقعي: تكشف نتائج رأس المال الفكري من خلال الأداء الميداني.

-الالتزام الحقيقي: الدور الجوهرى لرأس المال الفكري، هو الإلتزام العالى فى الأداء والإبداع و التجديد.

-تكامل المقومات: يعامل رأس المال الفكري كوحدة واحدة متكاملة ذات تفاعل مستمر، ولا يجوز تجزئة مكوناته الأساسية، لأنها لا تعطي صورة واضحة عن الأداء الإجمالي.

-الفائدة المتعددة: يمكن الاستفادة من رأس المال الفكري في مراحل وعمليات مختلفة في الوقت نفسه.

-التقويم والقياس: توليد القيمة للمؤسسة وتعظيمها على القياس والتقويم المستمر.

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية رأس المال الفكري.

سوف نتطرق فيما يلي إلى استعراض المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري حسب آراء ووجهات نظر الباحثين الكتاب المختلفين، كما سوف نتطرق إلى تبيان مكانة وأهمية رأس المال الفكري في ظل الاقتصاد الجديد.

الفرع الأول: مفهوم رأس المال الفكري.

لقد توسع استخدام مصطلح "رأس المال الفكري" مؤخرًا، وأصبح ينظر إليه باعتباره ممثلًا حقيقيًا لقدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات، كما تعددت التسميات التي أطلقت عليه، كرأس المال المعرفي، رأس المال اللاملموس والأصول غير المادية...، إلا أنه وفي كل هذه التسميات، يعبر عما يقابل رأس المال المادي، ونظرًا لحداثة مفهوم رأس المال الفكري، فإنه لم ينعقد بعد اتفاق واضح بين الباحثين حول تحديد مفهوم موحد ومتكامل لهذا المصطلح الجديد، وعليه يمكن استعراض بعض مفاهيم رأس المال الفكري حسب وجهات نظر الباحثين و الكتاب المختلفين من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (01): المفاهيم المختلفة لرأس المال الفكري

الباحث و السنة	مفهوم رأس المال الفكري
(Marshall, 1965)	جزء كبير من المعرفة و التنظيم وهي أكبر محرك للإنتاج
(Drucker, 1990)	مهارات العاملين و معارفهم المتميزة، و التي لا يوجد من يمتلكها في المؤسسات الأخرى
(Stayer, 1990)	"القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات، والتي لم يتابعها المحاسبون مثلما يتابعون النقد و الموجودات و غيرها"
(Edvinsson, 1991)	"الموجودات الفكرية التي تتجاوز قيمتها الموجودات الأخرى التي تظهر في الميزانية، وتتكون هذه الموجودات من نوعين، بشري: يمثل مصدر الابتكار و التجديد، وهيكلية: يمثل الجزء المساند للبشري، كنظم المعلومات، قنوات التسويق، و علاقات الزبائن."
(Hamel, 1994)	"قدرة متفردة تتفوق به المؤسسة على منافسيها، تتحقق من تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة القيمة المقدمة للمشتري، وهي مصدر من مصادر الميزة التنافسية."
(Webster, 1995)	"صفة للقياديين التحويليين، تمثل قدرتهم على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح عال يساهم في بقاء المؤسسة في عالم المنافسة لمدة طويلة."
(Brooking, 1996)	مصطلح يأخذ بربط الموجودات غير الملموسة للمؤسسة، والتي تمكنها من أداء أعمالها.
(Youndt, et al 1996)	"قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في المؤسسة، تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية، تساعد المؤسسة على زيادة إنتاجيتها وتحقيق مستويات أداء عالية

مقارنة بالمؤسسات الأخرى"	
"امتلاك المؤسسة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات، وهذه النخبة لها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل النظام الإنتاجي بطرق متميزة".	(Spender, 1996)
"المادة الفكرية المتكونة من المعرفة، المعلومات، المهارات وكذا الخبرات، والتي يمكن وضعها موضع تطبيق بهدف خلق ثروة". وبالتالي ليس كل الأفراد رأس مال فكري، إذ يطلق هذا المفهوم فقط بصفة خاصة على قيمة معرفة العاملين، مهاراتهم ومعلوماتهم، أي يشترط أن تكون هذه المعرفة المتميزة (لا يوجد من يملك نفس المعلومات أو نفس المهارات في المؤسسات المنافسة) وإستراتيجية (ذات قيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنها للحصول عليها).	(Stewart, 1997)
"الشيء الذي يتحدث كثيرا عن مستقبل المؤسسة وفعاليتها، ويمثل أفضل مقياس للأداء يتم استخدامه".	(Roos&Roos,1997)
"مجموع المهارات المتوفرة في المؤسسة التي تتمتع بمعرفة واسعة، تمكنها من جعل المنظمة عالمية، من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التقنيات".	(Ulrich, 1998)
"الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي، المعتمدة على الابتكار والتجديد، الذي يعد المفتاح المؤدي إلى البقاء في بيئة العمل المتغيرة بسرعة".	(Hansen,et al 1999)
"زيادة قدرة المؤسسات المجتمع على التكيف، من خلال تطوير، منتجاتها وتقنيات إنتاجها وخفض تكاليفها، وذلك بفضل تطویر وتنمية الإبداع، والتعلم المؤسسي، والاستثمار في البشر تعليما وتدريباً".	(عاشور، 1998)
"المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المؤسسة"، وهو يعد الفكر الذي يكمن في ذهن الأفراد، لا يمكن لمسه، ولا رؤيته، أو قياسه، أو تقديره بثمن".	(العنزي، 2001)
"جزء من رأس المال البشري للمؤسسة، يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة، التي تمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية، وتعظيم نقاط قوتها، وتجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرصة المناسبة. ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توفر شهادات أكاديمية لمن يتصف به، بل يكفي توفر الكم المعرفي المتميز، امتلاك الخبرات والتجارب، وكذا المقدرة العقلية القادرة على توليد الأفكار الجديدة، والتي تضمن للمؤسسة امتلاك ميزة تنافسية".	(المفرجي وصالح، 2003)
"هو مجموعة الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من استخدامهم أيديهم، لأنهم	(Award&Gaziri,

<p>يتملكون خبرات، قيم، ثقافة، وقدرة على الابتكار والإبداع، من أجل إيجاد حل متخصص أو خلق قيمة".</p>	<p>2004)</p>
<p>"مجموع رؤوس الأموال البشرية والمادية والهيكلية، التي بلغت مستوى الكفاءة لتحسن الاداء المال وبالتالي تجعل قيمة المؤسسة السوقية أكبر من قيمتها الدفترية".</p>	<p>(Chen,etAl,2005)</p>

المصدر: فرطاس فتحية، "رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2015، ص30

من خلال الرؤى سألغة الذكر حول تعريف رأس المال الفكري، يمكن استنتاج ما يلي:

- هناك تركيز على ارتباط رأس المال الفكري بالمعرفة البشرية.
- يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عال و متميز تملكها مجموعة محدودة من العاملين دون غيرهم.
- يمثل موجودات فكرية غير ملموسة مما يصعب عملية قياسه بدقة.
- سريع الفقدان والزوال، كما يتزايد بالاستعمال.
- يمثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها.
- لا ينشأ رأس المال الفكري من فراغ، بل يحتاج إلى بناء داخل المؤسسة، من خلال استقطابه، صناعته، ثم تطويره والمحافظة عليه.
- في حالة ترصين بناءه داخل الشركة، يصبح بمثابة السلاح التنافسي لها ويضمن لها البقاء في عالم الأعمال.
- ليس كل مهارات، معارف وخبرات العاملين تعد رأس مال فكري، ولكن يمكن عدها كذلك، إذا ما كانت متميزة، بحيث لا تملك مثلها المؤسسات المنافسة، إلى جانب أن تكون إستراتيجية إلى المستوى الذي يجعل الزبون يدفع ثمنا للاستفادة منها على شكل منتجات وخدمات متميزة.
- ولدى تحليل الأركان السابقة يتضح الفرق بين رأس المال الفكري والمادي من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة	في عقول الأفراد العاملين في المؤسسة
التمثيل النموذجي	الآلة، المعدات، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالإنذار	متزايدة بالإبتكار
نمط خلق الثروة	بالإستخدام المادي	بالتركيز والإنتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقف عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

المصدر: نجم عبود نجم، "إدارة المعرفة- المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2008، ص 289.

التعريف الإجرائي:

رأس المال الفكري : إن رأس المال الفكري هو العاملون الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين يصعب

إيجاد بديلا عنهم بالإضافة إلى الرأس مال العلائقي والهيكلي.

الفرع الثاني: أهمية رأس المال الفكري

يمثل رأس المال الفكري، أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين، وتكمن أهميته في كونه يمثل مجموع القدرات الإبداعية والابتكارية، التي تسمح بتخفيض التكاليف، زيادة إنتاجية وربحية المؤسسات، وكذا تحسين علاقاتها مع العملاء والموردين بتقديم خدمات ومنتجات مميزة، وبذلك فهو يعد موردا لا غنى عنه لتحقيق التفوق والتميز التنافسي

للمؤسسات وضمان بقائها في عالم الأعمال، حيث عبر عنه (Brown,1988) من حيث الأهمية بقوله: "إن رأس المال الفكري غير المستثمر عملية يمكن تشبيهها بالذهب غير المستخرج". ومنه يمكن إجمال أهمية رأس المال الفكري فيما يلي:

يلي: ¹

¹ - عادل حرحوش المرعي، أحمد علي صالح، "رأس المال الفكري- طرق قياسه و أساليب المحافظة عليه"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 126-131.

1- عامل بقاء للمؤسسة: يمثل وجود رأس المال الفكري بالمؤسسة عاملاً هاماً لبقائها، واستمرارها، وتطورها في عالم الأعمال، باعتباره يمثل النخبة المتميزة التي تكونت لديها الخبرة العلمية والعملية المتراكمة، والقادرة على القيام بتغييرات وتعديلات جوهرية على كل مهام وأنشطة المؤسسة، للتأقلم مع مختلف المستجدات البيئية، ويقول (Ramanathan, 1990) في هذا الصدد: "إن بقاء منظمات المنافسين واستمرارها في الأجل الطويل، رهن بقدرتها على الابتكار المستمر". كما أشار (Stewart, 1999) أن "ثلثي المؤسسات المصنفة ضمن قائمة الـ (500) مؤسسة الثرية سنة 1954، قد اختفت أو لم تعد كبيرة إلى درجة لتحتفل بالذكرى الأربعين لتأسيسها"، حيث حلت محلها مؤسسات صغيرة معتمدة على الأصول المعرفية، أكثر من اعتمادها على الأصول المادية الأخرى.

2- مصدر هام لتوليد الثروة: يعد رأس المال الفكري مصدراً هاماً لتوليد ثروة للمؤسسة، إذ يقول (Quinn) من "مدرسة Tic للأعمال عن ذلك: "إن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، والأكثر مما سبق فإن التعليم يسفر عن قوة في الربح، فالأفراد الذين أكملوا دراساتهم العليا يكون لهم دخل يزيد بنسبة 130%، عن أقرانهم الذين لم يكملوا دراساتهم العليا"، كما أن رأس المال الفكري قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع، ففي عام 2000، حققت شركة (IBM-International business machines) للحواسيب والبرمجيات، أكثر من بليون دولار كعوائد لبراءات الاختراع.

وأما شركة (Microsystems) الأمريكية لمعالجة الحواسيب، وعلى لسان مديرها التنفيذي (John Gage)، فقد حققت أرباح تزيد عن (6) مليارات دولار بفضل (6 إلى 8) موظفين فقط يمثلون رأس مالها الفكري وحققت مؤسسة (Coca cola) أفضل تقييم وتوليد لرأس مالها الفكري، إذ قال (Strassmann) الخبير المتخصص بحساب الموجودات غير الملموسة، إن هذه المؤسسة التي تبيع الماء والسكر وقليل من الفقاعات، تحقق ثروة عالية، عن طريق معرفتها بلسوق، وأسهم علامتها التجارية، وعلاقتها مع منافذ التوزيع.

3- تأسيس المؤسسات الذكية: وهي المؤسسات التي تعمل على المزج بين تكنولوجيا الحديثة وذكاء الأفراد الناتج عن عمليات التعليم والتدريب، وذلك من خلال نظام قيمي راقي يعتمد الشفافية والإفصاح المعلوماتي، وينبذ الهياكل العمومية والمراكز الوظيفية كمبادئ أساسية له¹. وهذا ما يستلزم بالدرجة الأولى، توفر العقول المتميزة بذكائها وقدرتها على استثمار باقي الموارد، وتسخيرها لصالح توسيع مساحة التميز لمؤسساتهم..

¹ رياض بن صوشة، "رأس المال الفكري كمورد استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لحيوفيزياء)"، بحث مقدم للمشاركة في اليوم الدراسي بالمركز الجامعي بالوادي، الموارد الإستراتيجية الرهان الأقوى لتميز المؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد اللامادي، 26-04-2011، ص 09.

4- سلاح تنافسي: يتسم رأس المال الفكري بالندوة وعدم قابليته للتقليد قياساً لرأس المال المادي، ومنه فإنه يعتبر مورداً أساسياً لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، والكفاءة، والفعالية التنظيمية لمؤسسات الأعمال، وهذا ما دعا مدير التكوين والتدريب في شركة (Shell) النفطية للقول "نحن ملتزمون لأن نصبح منظمة متعلمة ونعتقد أن الميزة التنافسية تكمن في قابلية المستخدمين على التعلم بشكل أسرع، ويؤيده (Stewart) في ذلك بقوله: "إن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مالاً فكرياً عندما، يمكن نشره للقيام بشيء لا يمكن إجراءه، لأنه لا يحوي معرفة مفيدة. ويحذر (Brooking) من نتائج عدم نشر المعرفة، من خلال قوله: "إن المعرفة بوصفها أصول في المنظمة غالباً ما تغفل، وبالتالي لا تنشر، والسبب يكمن في أنهم لا يحولون المعرفة إلى رأس مال في شركاتهم ولا يعززون القدرات العقلية التي تبني العمل وتطوره.

5- رأس المال الفكري هو أساس تقدم المجتمعات والمؤسسات: إن الذكاء البشري أصبح الآن السلاح الأقوى لتقرير تقدم المجتمعات والمؤسسات، وفي هذا الصدد يقول (جواهر لال نهرو)¹ "لا أرى طريقاً أكثر فعالية لمحاربة الفقر غير استثمار العقول والقدرات المتميزة التي تعمل على خلق التكنولوجيا والتقدم". ويوافق في ذلك (ماوتسي تونغ)، إذ يرى أنه "لا توجد بلاد غير منتجة بل توجد عقول غير منتجة". كما يساند الآراء السابقة رئيس مجلس الإدارة والمدير العام لل صندوق العربي للإئتماء الاقتصادي والاجتماعي، بقوله: "لم يعد امتلاك الثروات هو العامل الوحيد المحدد لمكانة الدول، بل القدرات العلمية أو امتلاك وسائل المعرفة.

المطلب الثالث: خصائص وأدوار رأس المال الفكري:

سنتطرق فيما يلي إلى عرض أهم خصائص رأس المال الفكري، وكذا أهم أدواره.

الفرع الأول: خصائص رأس المال الفكري

من مراجعة العديد من الأدبيات التي تناولت خصائص رأس المال الفكري، يمكن استخلاص الخصائص الآتية:²

1- الخصائص التنظيمية: ترتبط بيئة المؤسسة وتتمثل فيما يلي: يتوزع رأس المال الفكري على المستويات الإستراتيجية كافة (الشاملة، الأعمال، الوظيفية، التشغيلية) وينسب متباينة، يميل للعمل ضمن الهياكل الإدارية المرنة، يركز على استخدام الرسمية بشكل منخفض جداً، ويتعد عن الميل للمركزية الإدارية بشكل كبير.

¹ - رياض بن صوشة، "رأس المال الفكري كمورد استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لـجيوفيزياء)"، بحث مقدم للمشاركة في اليوم الدراسي بالمركز الجامعي بالوادى، الموارد الإستراتيجية الرهان الأقوى لتميز المؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد اللامادي، 26-04-2011، ص 09.

² - عادل حرموش المرفجي، أحمد علي صالح، مرجع سابق، ص 26-29.

2- الخصائص المهنية: ترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم، والتي تتضمن: تميز رأس المال الفكري بمهارات عالية ومتنوعة، وخبرات متقدمة، وأفكار ومقترحات بناءة في خدمة المؤسسة، دون أن تكون الشهادات الأكاديمية ضرورية لذلك.

3- الخصائص السلوكية والشخصية: وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتمثل فيما يلي: يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطر بدرجة كبيرة، يجذب التعامل مع الموضوعات التي تتسم بعدم التأكد، يبادر بتقديم الآراء والمقترحات البناءة، كما يتسم ببعض السمات الشخصية، مثل: الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات، الذكاء، الحدس، الانفتاح على الخبرة، المثابرة في العمل، الثقة العالية بالنفس والاستقلالية في الفكر والعمل.

الفرع الثاني: أدوار رأس المال الفكري

يمكن تحديد أدوار رأس المال الفكري كما يلي:

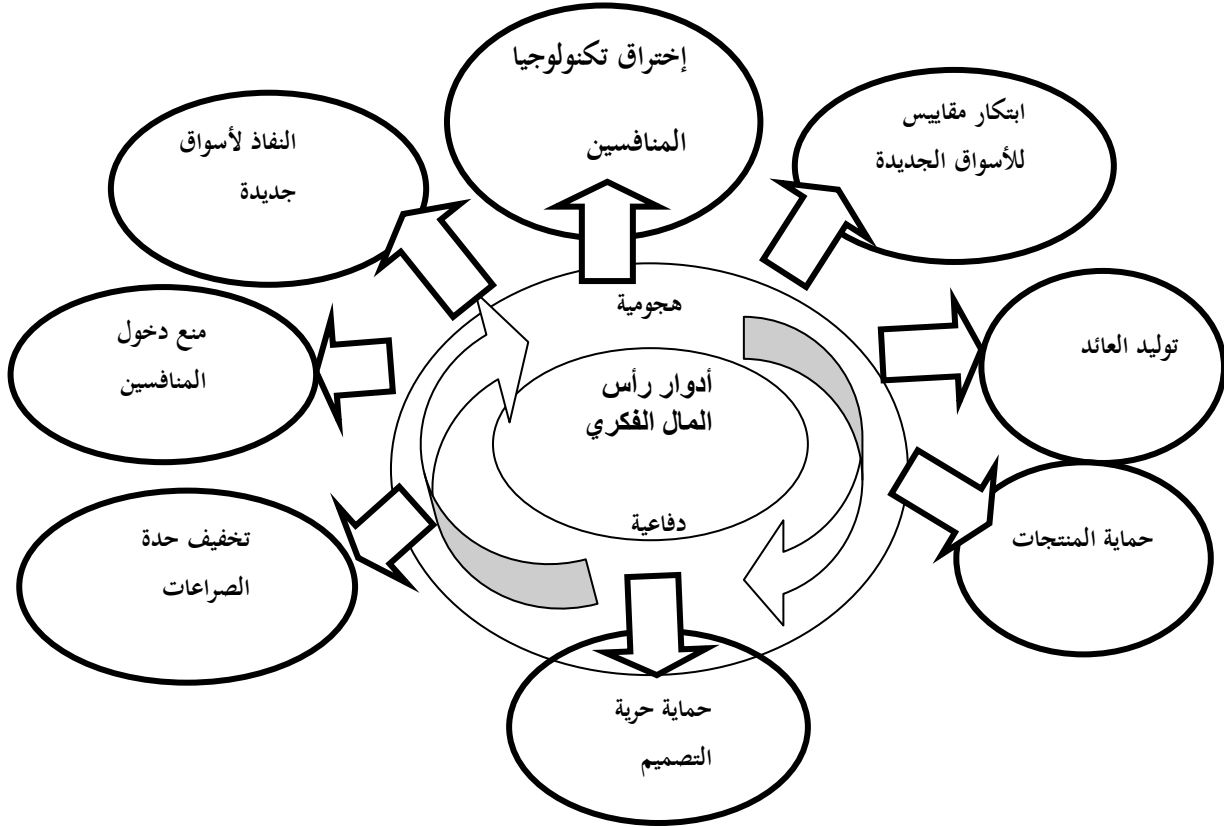
1- الأدوار الدفاعية (Defensive Roles) : وتشمل الممارسات الآتية:

- حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس مال الفكري للمؤسسة.
- حماية حرية التصميم والإبداع.
- تخفيف حدة الصراعات وتجنب رفع الدعاوى.

2- الأدوار الهجومية (Offensive Roles) : وتضم الممارسات الآتية:

- توليد العائد عن طريق المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس مال الفكري للمؤسسة والملكية الفكرية للمؤسسة والموجودات الفكرية للمؤسسة.
- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة وللخدمات والمنتجات الجديدة.
- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين.
- تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة.
- صياغة إستراتيجية تعيق دخول منافسين جدد.

الشكل رقم 02: أدوار رأس المال الفكري



المصدر: سعد علي العنزي، أحمد علي صالح ، " إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال " ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 178.

ويوضح الشكل إمكانية انتقال رأس المال الفكري من الدور الهجومية إلى الدفاعية والعكس.

المبحث الثاني: تصنيفات رأس المال الفكري، أبعاده.

من مهام إدارة المعرفة الأساسية تحديد أبعاد رأس المال الفكري لمعرفة كيفية تنميته، باعتباره عنصرا هاما وفاصلا في نجاح أو فشل المؤسسة، و نتناول فيما يلي تصنيفات رأس المال الفكري، وأبعاده المختلفة، إضافة إلى علاقته ببعض المفاهيم الإدارية المعاصرة.

المطلب الأول: تصنيفات رأس المال الفكري.

تتحدد القيمة السوقية للمؤسسة من نوعين من رأس المال، الأول هو رأس المال المالي ويتكون من رأس المال المادي المتمثل في التجهيزات و الممتلكات ورأس المال النقدي المتمثل في النقود وأشكالها الأخرى، أما النوع الثاني فهو رأس المال

الفكري الذي يجب تحديد تصنيفاته بدقة لكي تستطيع المؤسسة قياسه وتقييمه، وكذلك التعرف على طرق خلق القيمة للمؤسسة، والتميز في عالم الأعمال، واختلفت التصنيفات التي أعطيت لرأس المال الفكري من طرف الباحثين كل حسب أسلوب تفكيره ونظرتهم للموضوع، وستتطرق لأهم هذه التصنيفات فيما يلي:

أولاً، تصنيف معهد **Brooking**: لقد حدد معهد **Brooking** مكونات رأس المال الفكري بأربعة مكونات هي:¹

1-الأصول السوقية: وتتمثل في الجوانب غير الملموسة و المرتبطة بالسوق مثل: منافذ التوزيع، العملاء، و العلامة التجارية.

2-أصول الملكية الفكرية: و تتمثل في براءات الاختراع، العلاقات و الأسرار التجارية، حقوق الطبع و التصميم.

3-الأصول البشرية: وتتمثل في القدرة على الابتكار، والخبرات المتراكمة التي تعكس قدرة الأفراد على الأداء.

4-أصول البنية التحتية: وتشمل ثقافة المؤسسة، قواعد بيانات العملاء، طرق تقييم الخطر، طرق إدارة قوى البيع، الهيكل المالي.

ثانياً، تصنيف **Sveiby**: قسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام، وأولى أهمية كبيرة لكفاءات العاملين والتقسيم كالتالي:²

1-كفاءة العاملين وتعليمهم و خبراتهم.

2-التركيب الداخلي: أي الشكل القانوني، الإدارة، النظم، الثقافة، والبرمجيات.

3-الهيكل الخارجي: مثل العلامة التجارية، علاقات الزبائن والموردين.

¹ -Brooking. A, Intellectual Capital: "Core asset For The Third millennium enterprise", Thomas business press, Chicago, 1996, p 13.

² -Sveiby, Karl-Eiril, "Intellectual Capital", Thinking a Head Australia Accountant, June, 1998, p 18.

ثالثاً، تصنيف الباحثة (AL Ali) : قسمت رأس المال الفكري إلى:¹

1-الموارد المعرفية: وتتمثل في المعرفة العامة، التغذية العكسية للزبائن، القوة الفكرية للعاملين.

2-العمليات الإبداعية: وتتمثل في العمليات الإنتاجية و الممارسات والأنظمة الموظفة من قبل المؤسسة لنقل وتحويل

النموذج الأول من التصميم إلى واقع في الأسواق الخارجية.

3- الملكية الفكرية: ويمكن استخدامها لكسب ميزة تنافسية وتحقيق العوائد عن طريق بيع جزء أو كل الملكية الفكرية.

رابعاً، تصنيف Guthrie & petty: يتكون رأس المال الفكري حسب Guthrie & petty من العناصر

التالية:²

1-الهيكل الداخلي: ويتمثل في رأس المال المؤسسي (الهيكلية).

2-الهيكل الخارجي: ويتمثل في رأس المال الزبائن (العلاقات).

3-كفاءة العاملين: ويتمثل في رأس المال البشري.

خامساً، تصنيف Despers & Channvel: قسم رأس المال الفكري إلى أربعة مكونات هي:³

1-رأس المال البشري: ويمثل في الموارد البشرية المتواجدة في المؤسسة، إضافة إلى المعرفة الموجودة لدى الأفراد ويمكن

تحويلها إلى قيمة، وأيضاً النظم والإجراءات التنظيمية.

2- رأس المال الهيكلي: ويتمثل في البنية التحتية للمؤسسة.

3-الموجودات العملية: وتتمثل في رأس المال الهيكلي الذي يستخدم لخلق القيمة مثل: شبكة التوزيع، تسهيلات

العمليات.

¹ -Al Ali, Narimin, "Where are You Intellectual Capital Continuum", New York, 2001, p 06.

² -Guthrie, J, Petty, R, Study: «Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting And Management », Journal of Intellectual Capital, Vol(1), N°. (2), 2000, p 155.

³ - عبد الستار حسين يوسف، "دراسة و تقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال"، قسم إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 2005، ص 6.

4-الموجودات الفكرية: وتتمثل في الأصول الفكرية للمؤسسة.

سادسا، تصنيف **Malhorta 2003**: والذي قسم رأس المال الفكري إلى المكونات التالية:¹

1-رأس المال الزبوني.

2-رأس مال العملية.

3-رأس المال البشري.

4-رأس مال التحديد و التطوير.

سابعا، تصنيف أحمد المعاني وآخرون: قسم رأس المال الفكري إلى:²

1-رأس المال الهيكلي: ويتمثل في الأنظمة، البراءات وقواعد البيانات.

2-رأس المال البشري: ويتمثل في التعليم، التدريب، الخبرة.

3-رأس المال الزبائني: ويتمثل في العقود، الولاء، العلامة التجارية.

4-رأس المال النفسي: ويتمثل في التفاؤل، الثقة والأمل والقدرة على المقاومة الموجودة لدى أفراد المؤسسة.

ثامنا، تصنيف برينان وكونل (**Brennan&Connell**): قدما إطارا للأصول الفكرية تتكون من:³

رأس المال البشري وهو ما يستطيع أن يفعله الأفراد بصورة فردية و جماعية، والثاني منظومة المعرفة التنظيمية وهي تمثل

مفهوم الأصول الفكرية وتشير إلى مخزون المعرفة بالمؤسسة وتتضمن حقوق الإختراع وقواعد البيانات وتكنولوجيا الإنتاج

والمعلومات، وثالثا السوق ويتكون من العلاقات بين المؤسسة والأطراف الخارجية مثل الموردين والموزعين والمستهلكين.

¹ - عبد الستار حسين يوسف، "دراسة تحليلية لرأس المال الفكري و طرق قياسه في منظمات الأعمال"، مقال منشور في مجلة الإداري، السنة الحادية و الثلاثون، العدد 117، سلطنة عمان، يونيو 2009، ص 20.

² - أحمد المعاني و آخرون، "قضايا إدارية معاصرة"، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص 234.

³ - احمد عبد السلام سليم، "الإدارة الإستراتيجية و الميزة التنافسية في المنظمات الحديثة"، مكتبة كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2010، ص 111.

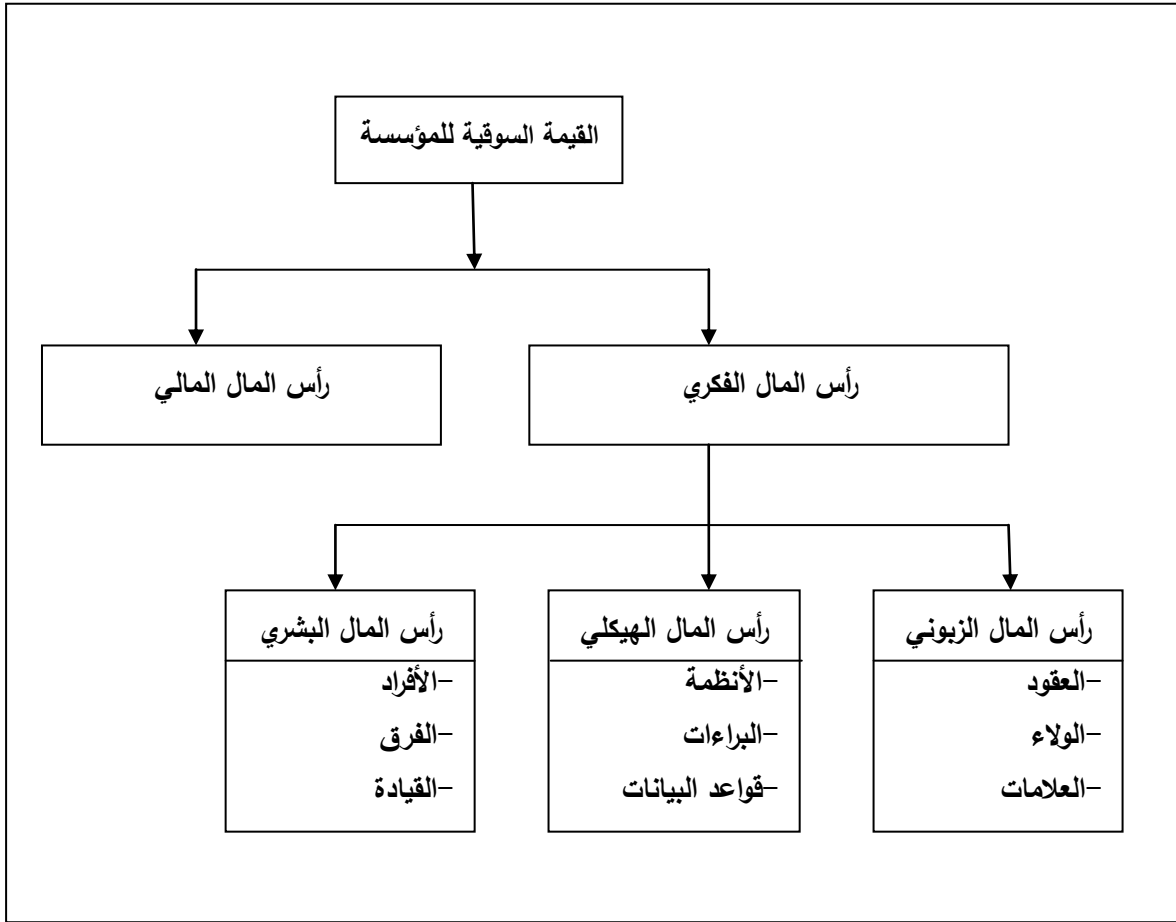
واستناداً لما سبق من تصنيفات، يتفق أغلب الباحثين على أن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي:

رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي (الزبائني) ومنهم ستيوارت (**Stewart**) وسوف

نستعرض هذه المكونات بشيء من التفصيل فيما يلي:¹

¹ - نجم عبود نجم، "إدارة اللاملموسات-إدارة مالا يقاس-"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن 2010، ص ص 135-136.

الشكل رقم(03): القيمة السوقية للمؤسسة و مكوناتها.



المصدر: نجم عبود نجم، "إدارة اللاملموسات-إدارة مالا يقاس"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردنن 2010، ص 132.

المطلب الثاني: أبعاد رأس المال الفكري:

الفرع الأول: رأس المال البشري:

1- مفهوم رأس المال البشري: **Human Capital** هو المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بما فيها المهارات،

الخبرات، الابتكارات.

-يرى (Flamholtz)¹: أن قيمة الفرد بالنسبة للمؤسسة هي: « في جزء منها ظاهرة تحكيمية ولا تتحدد بخصائص

الفرد نفسه بل تتحدد بالدور التنظيمي الذي يقوم به، هذا يعني أن مهارات الفرد ومعرفته لا تقيم بالنسبة للمؤسسة لكل

¹ -Flamholtz.E,G, "Human Resources Accounting:Advances in Concepts,Methods, and Applications", Third Edition«Kluwer Academie Publishers»,U.S.A, 1999, p 164.

منصب (وظيفة) على حدا، بل تقييم فيما إذا توقعنا أن توظف مهارات الفرد ومعرفته كوسيلة مالية لخدمة أهداف المؤسسة».

-ويوضح (Bontis1998): أن رأس المال البشري هو « مجموع قدرات المؤسسة لاستخلاص أفضل الحلول من معارف القوى العاملة لديها، ويمكن تنميته من خلال العصف الذهني، وإعادة هندسة العمليات وتحسين المهارات الشخصية».¹

-هو عبارة عن مزيج عناصر المعرفة المتعلقة بالمهارات وتراكم الخبرة، والإبداع والابتكار، ومقدرة أفراد المؤسسة على أداء مهامهم، ويعتبر رأس المال غير قابل للملكية من قبل المؤسسة²، ويتصف رأس المال البشري بصفة مهمة وهي أنه كلما تم استخدامه، كلما زادت المعرفة والخبرة والتعلم لديه مع مرور الوقت³.

3- خصائص رأس المال البشري: يمكن إبراز الأهمية المتميزة لرأس المال البشري في المؤسسات القائمة على المعرفة من خلال النقاط التالية:⁴

-رأس المال البشري يتزايد بالاستخدام المتكرر.

-دورة حياة رأس المال البشري أطول من دورة حياة التكنولوجيا، لأن المعرفة والخبرة المكونة لرأس المال البشري تنتقل بين أفراد المؤسسة مما يوفر فرص أفضل من أجل تجديد هذه المعرفة.

-رأس المال البشري هو الأكثر قدرة وحيوية على تجديد نفسه وتوليد قيمته المتجددة.

¹ -Bontis . N,Study :**"Intellectual Capital:An explanatory study that develops measures and Models"**, Journal of management Decision, Vol.(36),N°(2),1998,p p63-76.

² - طه حسن نوي، دراسة بعنوان: "رأس المال المعرفي و دوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة"، مقال منشور في المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية، عدد 2006، ص 168.

³ - عبد الباقي رواج، ياسين تريكي، "دراسة بعنوان " رأس المال الفكري و تحديات العولمة"، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009، و متاح على موقع www.hrdisssion.com

⁴ - عبد الباقي رواج، ياسين تريكي، دراسة بعنوان " رأس المال الفكري و تحديات العولمة"، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009، ص ص 141-142.

ما يمكن أن نستخلصه هو أن رأس المال البشري كنز للمؤسسة القائمة، وهو الأكثر قدرة على تجديد نفسه وتوليد القيمة، لذلك على المؤسسة استقطاب أفضل المواهب البشرية، والمحافظة على أفضل العاملين، إيجاد بيئة التعلم.

4- مكونات رأس المال البشري: يتكون رأس المال البشري من :¹

-مقدرة العاملين : وتتضمن القيادة الإستراتيجية لإدارة المؤسسة، درجة جودة العاملين، وإمكانية التعلم ، ومدى مساهمة العاملين في اتخاذ القرارات.

-إبداع العاملين: وتتضمن قدرة الإبداع، والابتكار لدى العاملين، والعائد المحقق من الأفكار الذكية للعاملين.

-اتجاهات العاملين : وتتضمن توافق توجهات العاملين مع قيم المؤسسة، درجة رضا العاملين، ومعدل دوران العمل، وأيضا متوسط(معدل) خدمة العاملين بالمؤسسة.

مما سبق يتضح أن رأس المال البشري يتضمن متغيرات وأبعاد مثل التعليم و الخبرة، والمعرفة، الابتكار، المهارات الوظيفية والفنية، التدريب، القدرة على حل المشاكل، والتعامل مع عدم التأكد، والعمل ضمن فريق، عمل موحد ومتناسق وغيرها.

الفرع الثاني: رأس المال الهيكلي: Structural Capital

1- مفهوم رأس المال الهيكلي:

-عرفه (Mc Ebroy): «على أنه عبارة عن كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، و لكنه يبقى في المؤسسة عندما يترك الأفراد مؤسستهم ويذهبون إلى بيوتهم».²

¹ - بومنجل السعيد، رقليقية فاطمة الزهراء، "مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة و قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلم الاقتصادية و التجارية و العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص 11.

² - سعد غالب ياسين، "إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم، التقنيات"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 11.

- كما يعرف على أنه: «أي شيء في المؤسسة يدعم العاملين في أداء عملهم، و يتمثل في البنية التحتية والداعمة للعاملين، ويتضمن الأشياء التقليدية كالبنائيات، والأجزاء المادية للحاسبات، و البرمجيات، والعمليات، وبراءة الاختراع، والعلامات التجارية».¹

- كما عرفه (Roos, 2001) على أنه: «يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكلة التنظيمي، والملكية الفكرية، وأي أصول غير ملموسة أخرى تمتلكها الشركة ولكنها لا تظهر في ميزانيتها العمومية»²، إضافة إلى أبعاد أخرى مثل: نظم المعلومات، قواعد البيانات، السياسات، والإجراءات، والعمليات الإدارية.

2- مكونات أو مؤشرات رأس المال الهيكلي ما يلي:³

- الثقافة العامة: وتتضمن طرق بناء ثقافة المؤسسة، توافق العاملين مع تطورات المؤسسة.

- الهيكل التنظيمي: ويتضمن فعالية نظام الرقابة بالمؤسسة، ووضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

- التعلم التنظيمي: ويتضمن إعداد شبكة معلومات داخلية، ومدى استخدامها، وإعداد مخزون تعليمي للمؤسسة، ومدى استخدامه.

- العمليات: وتتضمن آجال عمليات الأعمال ومختلف الأنشطة، ودرجة جودة المنتج، إضافة إلى مدى فعالية وكفاءة العمليات التشغيلية.

- نظام المعلومات: ويتضمن التنسيق بين العاملين، وتقديم الدعم المتبادل، ومدى توفير البيانات، والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المؤسسة وأيضاً مدى المشاركة في المعرفة.

¹ - لطيف عبد الرضا عطية، دراسة بعنوان: "رأس المال الفكري وإدارة المعرفة: العلاقة والأثر"، دراسة استطلاعية، مقال منشور في مجلة جامعة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 03، جامعة القادسية، العراق، 2008، ص 150.

² - Roos.G, Bainbridge. A, & Jaccobsen.K, Study: "Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool", Strategy and Leadership, Vol 29, N° 4, 2001, p 23.

³ - بومنجل السعيد، رقايقية فاطمة الزهراء، "مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلم الاقتصادية والتجارية و العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص 12.

وهناك من يقسم رأس المال الهيكلي إلى عنصرين اثنين هما:¹

-رأس مال العمليات (التصنيع): وتشمل العمليات الوطنية، والأنشطة، والبنى التحتية الموظفة في عمليات الإبداع، والمشاركة، ونشر المعرفة لغرض الإسهام في تعميق إنتاجية العاملين بمختلف الميادين.

-رأس مال التحديث والتطوير: يمثل هذا الجزء من رأس المال المعرفي القدرات الوطنية، والاستثمارات الفعلية للنمو المستقبلي، مثل أنشطة البحوث والتطوير، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، والمؤسسات الجديدة التي تعد المفتاح الأساسي للقدرة التنافسية الوطنية المستقبلية.

الفرع الثالث: رأس مال العلاقات (الزبون): Relational capital

1- مفهومه: هو قيمة العلاقات التي تقيّمها المؤسسة مع زبائنها من خلال زيادة رضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ به،

عن طريق الاهتمام بمقترحاته والاستماع إلى الشكاوي المقدمة من قبله، وإيجاد الحلول الناجعة لها بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها أو إقامة علاقات تعاون قوية.²

-وعرفه (Mazlan) بأنه: «يشتمل على جميع العلاقات التي تربط المؤسسة بأصحاب المصالح لديها مثل الموردين، والجهات الحكومية، والمستثمرين، والزبائن، وقنوات التوزيع، والتحالفات الإستراتيجية التي تقيّمها المؤسسة».³

-وعرفه (Meritum): بأنه رأس مال العلاقات وهو: «جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للمؤسسة، مثل علاقة المؤسسة مع العملاء، الموردين، الشركاء في البحوث والتطوير».⁴

¹ - محمد راتول، أحمد مصنوعة، "الاستثمار في رأس المال الفكري و أساليب قياس كفاءته"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص 09.

² - نغم حسين نعمة عبيد، "أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي"، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، 2000، ص 13.

³ - Mazlan, I, (2005), Study: "The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capita", Personnel, Vol (29), N°(4), p 09.

⁴ - نihal أحمد الجندي، دراسة بعنوان: "قياس و تقييم رأس المال الفكري: أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة"، نموذج مقترح، مقال منشور في مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، القاهرة، السنة 44، العدد 65، جامعة القاهرة، 2005، ص 120.

2- مكونات رأس مال العلاقات (رأس مال الزبون): ويتكون من :¹

-المقدرات التسويقية الأساسية: وتتضمن إعداد واستعمال قاعدة بيانات العملاء، توفير المقدرات الضرورية لمتطلبات العملاء، والمقدرة على مدى تحديد متطلبات العملاء.

-كثافة السوق: وتتضمن الحصة السوقية للمؤسسة والسوق المحتملة، الوحدات التي تم صرفها إلى عدد العملاء والعائد المحقق لكل عميل، وأيضا سمعة العلامة التجارية، والاسم التجاري للمؤسسة.

-مؤشرات ولاء العملاء : ويتضمن رضا العملاء أو شكاويهم و حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، ومتوسط دوران العملاء.

المبحث الثالث: آليات إدارة رأس المال الفكري و قياسه و تنميته

باعتبار أن رأس المال الفكري مورد ثمين للمؤسسة لما يحققه لها من ميزة تنافسية و رفع للأداء خاصة و أن المؤسسة تعيش في حالة المنافسة الشديدة، فأصبحت قياسه و إدراته و تنميته من أولويات المؤسسة بصفة عامة و إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة و هو ما سنتطرق له في هذا المبحث.

المطلب الأول: قياس رأس المال الفكري

هناك جهود عظيمة يتم بذلها سواء على الصعيد الأكاديمي أو على صعيد الأعمال من أجل تطوير مقاييس ومؤشرات معول عليها في قياس و تقييم رأس المال الفكري في المؤسسات ومن أهم هذه المقاييس و المؤشرات ما يلي:

¹ - بومنجل السعيد، رقايقية فاطمة الزهراء، "مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة و قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلم الاقتصادية و التجارية و العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص 11.

الفرع الأول: النماذج الوصفية: وهي التي تحدد السمات و الخصائص و تركز على استطلاع الآراء و الاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة و تحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الذاتي للقائمين بالدراسة أو معدي النموذج، و أهم ما يدخل هذه النماذج الوصفية كما يلي:

الجدول رقم (03): قياس رأس المال الفكري وفق النماذج الوصفية

المقاييس و النماذج	توصيف المقاييس أو النماذج
أداة تقييم معرفة الإدارة	هذه الأداة معدة كاستب لثانة مكونة من خمسة أقسام هي: عملية المعرفة، القيادة، الثقافة، التكنولوجيا، والقياس في إدارة المعرفة. قسم تمت تغطيته بمجموعة من العبارات التي تكون الإجابة عليها باختيار مستوى من مستويات مدرج ليك ارت الخماسي، ومن خلال هذه الاستب لثانة يمكن تقييم أداء وإنتاجية العمل المعرفي في المؤسسة بين مستويين المستوى الأعلى: ممتاز، و المستوى الأدنى: عدم وجود إدارة معرفة.
التقييم الذاتي لإنتاجية مهني المعرفة	و هذا التقييم يقوم على توجيه أربعة أسئلة لمهنيي المعرفة ليحددوا بأنفسهم إن كانوا إنتاجيين أم لا، و الأسئلة هي: هل قمت بقياس إنتاجيتك ، هل تعتبر نفسك إنتاجيا، و أخيرا هل تتلقى تغذية مرتدة عن إنتاجيتك؟
الدرجات بطاقة المتوازنة	و تضم دراسات كثيرة ركزت على ترجمة رسالة و إستراتيجية المؤسسة إلى مجموعة شاملة من المقاييس، و يتم تحقيق التوازن في هذه الإدارة بين المقاييس الموضوعية والذاتية حيث أن أداء المؤسسة يقاس بمؤشرات تغطي أربع مجالات او منظورات رئيسية: المنظور المالي، منظور الزبون، منظور العمليات الداخلية، و أخيرا منظور التعلم، و إن هذه مؤشرات تقييم بالعلاقة مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة مما يعطي لهذه الطريقة بعدها الاستراتيجي.

المصدر: نجم عبود نجم، " إدارة اللاملموسات ادراة من لا يقاس"، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص:222.

الفرع الثاني: مقاييس و نماذج القيمة السوقية: و هذه المقاييس تحسب على أساس الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة و قيمتها السوقية، أو بين قيمة المؤسسة في السوق و حقوق ملكية لحملة الأسهم، و هذه المقاييس أكثر اعتمادا في المبادئ و الأسس المالية و المحاسبية وفق العلاقة التالية:

القيمة السوقية للمؤسسة = رأس المال المادي (الأصول الثابتة و المتداولة) + رأس المال الفكري.

الجدول (04) : قياس رأس المال الفكري وفق نماذج القيمة السوقية

المقاييس و النماذج	توصيف المقاييس أو النماذج
القيمة السوقية إلى الدفترية	و يقوم هذا النموذج على احتساب الفرق بين قيمة المؤسسة السوقية و قيمتها الدفترية و الأساس المنطقي لهذا النموذج هو أن القيمة السوقية تمثل القيمة الحقيقية للمؤسسة بضمنها الأصول الملموسة و رأس المال الفكري.
القيمة السوقية المخصصة للمستثمر	و هذه الطريقة تقوم على أخذ القيمة الحقيقية (القيمة السوقية) للمؤسسة و تقسيمها و تخصيصها إلى مكوناتها: رأس المال الملموس، رأس المال غير الملموس (المعرفي و ما يرتبط به) و الميزة التنافسية المستدامة.
توبين كيو	تستخدم لمقارنة رأس المال بين المؤسسات طورها جيمس توبين الاقتصادي الحاصل على جائزة نوبل. أن (Q) هو نسبة القيمة السوقية للمؤسسة (سعر السهم X عدد الأسهم) إلى تكلفة استبدال أصولها، اذ تكلفة الاستبدال لأصول المؤسسة هي اقل من القيمة عندئذ المؤسسة تحصل على ربح احتكاري او عوائد أعلى من الاعتيادي على استثمارها، وهذا ما يحدث جراء لاملموسات المؤسسة.

المصدر : نجم عبود نجم، "ادارة اللاملموسات ادراة من لا يقاس"، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص224.

الفرع الثالث: مقاييس العائد على المعرفة: و هذه المقاييس و النماذج تقوم على أساس احتساب العائد من

المعرفة بقسمة العوائد قبل الضريبة على الأصول الملموسة في المؤسسة، ومن ثم مقارنتها مع متوسط الصناعة، وان

الفرق يمكن أن يكون بمثابة عائد على المعرفة.¹

و يمكن تلخيص قياس رأس المال الفكري وفق نماذج العائد على المعرفة على النحو التالي :

¹ - نجم عبود نجم: "إدارة اللاملموسات إدارة من لا يقاس"، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص:226.

الجدول رقم (05): رأس المال الفكري وفق نماذج العائد على المعرفة

المقاييس و النماذج	توصيف المقاييس او النماذج
القيمة غير الملموسة المحسوبة	و تقوم هذه الطريقة على احتساب العائد على الأصول الصلبة و بعدئذ استخدام هذا الرقم كأساس من اجل تحديد نسبة العوائد التي تعزل للأصول غير الملموسة و يمكن استخدام كمؤشر لربحية الاستثمارات في أصول المعرفة.
مكاسب رأس المال المعرفي	إن مكاسب رأس المال المعرفي محسوبة كنسبة للمكاسب الرسمية على المكاسب المتوقعة من الأصول الدفترية.
طريقة القيمة المضافة العائد على المعرفة	و هذه الطريقة تركز على وقت التعلم في العمليات الجوهرية و يمكن تحديد هذه الطريقة من خلال سبع خطوات: تحديد العملية الجوهرية وعملياتها الفرعية، تكوين الوحدات المشتركة لقياس وقت التعلم ، احتساب وقت التعلم لتنفيذ كل عملية فرعية، تحديد فترة المعاينة للحصول على عينة ممثلة للعملية الجوهرية، ضرب وقت التعلم لكل عملية فرعية بعد أوقات العمليات الفرعية، تخصيص العوائد للعمليات بالتناسب مع الكميات المتولدة بالخطوة السابقة و احتساب التكاليف لكل عملية فردية، و أخيرا احتساب العائد على المعرفة و تفسير النتائج.

المصدر : نجم عبود نجم: "إدارة الاملموسات ادراة من لا يقاس"، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص:225.

المطلب الثاني: إدارة رأس المال الفكري.

إن الإدارة الصحيحة هي التي تسعى إلى تحقيق النمو، و البقاء و الاستمرارية للمؤسسة و ذلك من خلال تقليل

التكاليف و تعظيم الأرباح مستغلة في ذلك ما تملكه من قدرات و كفاءات استراتيجية - و رأس مالها الفكري أحدهما -،

وتحاول تنميتها و استثمارها للحصول على فائض القيمة.

1- تعريف إدارة رأس المال الفكري:

يعرف Gibson على أنها: عملية متكاملة للتنسيق بين القدرات الإبداعية للعاملين و ثقافة المؤسسة وهيكلها الإداري ونظم المعلومات السائدة بما لتحقيق الأهداف التنظيمية في الأجل الطويل.¹

و يمكن تعريفها على أنها مجموعة من الأساليب و الإجراءات التي تهدف إلى إظهار المعرفة الضمنية و جعلها صريحة في المؤسسة باستغلال رأس المال الهيكلي و ذلك من أجل تكوين و المحافظة على الزبائن وولائهم.

وعندما نتكلم على إدارة رأس المال الفكري، نتكلم على إدارة ما يلي:

* إدارة رأس المال البشري.

* إدارة رأس المال الهيكلي.

* إدارة رأس المال لربائني (العلائقي).

1-1- إدارة رأس المال البشري:

هو جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية والفنية و التي لديها القدرات الإبداعية و الابتكارية و التفوقية، وتشتمل هذه على معارف العاملين المتطورة و خبراتهم المتراكمة على التجارب الحياتية و العملية، و مهاراتهم التقنية و الفنية، فضلا عن رضاهم ومعنوياتهم و تماسكهم كفريق عمل متكامل.²

ويعرف على أنه: كل معرفة الموجودة في عقول عاملي المؤسسة، سواء كانت من المبدعين أو من الأفراد العاديين حيث أنه لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب و إمكانيته.³

وحتى تستطيع المؤسسة المحافظة عليه وتطويره لابد لها من أساليب لإدارته منها:

¹ - سواكري مباركة، "معايير أداء المؤسسات من خلال مقاربات التحليل الاستراتيجي"، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر سابقا، 2008، ص 42.

² - سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، "إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 231.

³ - بن عيشي بشير وبن عيشي عمار، "دور رأس لفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية"، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص 03.

أ- أسلوب العصف الذهني (القدح الذهني)؛

ب- أسلوب حلقات الجودة؛

ج- أسلوب الادارة على المكشوف.

1-2- إدارة رأس المال الهيكلية:

حتى تزيد المؤسسة من فعالية و كفاءة رأس مالها الفكري يجب أن يتم هيكلته بوضع و حفظ المعلومات داخل نظام كفاء يمكن الوصول اليها بشكل فوري وقت الحاجة اليها.

وبالتالي تكون المؤسسة مستودع البيانات¹ يتم من خلاله الحصول على أي معلومة قصد استعمالها عند اتخاذ القرارات و خاصة منها التي تخص الموارد البشرية الأمر الذي يقودنا إلى الحديث عن نظام معلومات الموارد البشرية سواء اليدوي أو الآلي .

1-3- إدارة رأس المال العلائقي:

يتمثل بالقيمة المشتق من الزبائن الراضين ذوي الولاء، الموردین المعول عليهم، و المصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمؤسسة جراء علاقتها المتميزة بها.²

و إدارة علاقة الزبون تعرف على انها الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و شبكات الأعمال و برمجيتها وأنظمتها الخبيرة من اجل إدامة و تطوير العلاقات مع الزبون.³

المطلب الثالث: تنمية رأس المال الفكري

هناك عدة طرق لتنمية رأس المال الفكري منها: التدريب، التحفيز بكل أنواعه.

و سنختارهما كأهم الطرق لتنميته من جهة و كأهم الأساليب التي تساعد على ادراة المعرفة في المؤسسة:

¹ - هو عبارة عن نظام مكون من مجموعة ضخمة من البيانات موجهة نحو الموضوع، تتصف بالتكامل، والتأريخ، وعدم الزوال، لإسناد عملية اتخاذ القرار.

² - نجم عبود نجم، "إدارة اللاملموسات-إدارة مالا يقاس-"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن 2010، ص146.

³ - نجم عبود نجم، "إدارة اللاملموسات-إدارة مالا يقاس-"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن 2010، ص 151.

و يعرف التدريب على أنه: عملية تعديل ايجابي ذي اتجاهات خاصة تتناول سلوك الأفراد من الناحية المهنية أو الوظيفية وذلك لاكتساب المعارف و الخبرات التي يحتاج إليها الفرد و تحصيل المعلومات التي تنقصه.¹

ويعرف كذلك على أنه : العملية التي من خلالها يحصل تكيف الأفراد بحيث يمكنهم التعلم بشكل فعال.²

- مبادئ التدريب:

توجد مبادئ إذا ما التزمت بها الإدارة سوف تضمن الأثر الايجابي و الفعال و المستهدف من التدريب و هي:

* **التدريب نشاط مستمر:** حيث يعتبر التدريب نشاطا رئيسيا مستمرا من منطلق شموله للمستويات الوظيفية المختلفة ومن زاوية تكرار حدوثه على مدى الحياة الوظيفية للفرد في مناسبات متعددة.

* **التدريب نظام متكامل:** حيث يعتبر التدريب كيان متكامل من أجزاء و عناصر متداخلة تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل اداء مجموعة من الوظائف تكون محصلتها النهائية رفع الكفاية الإنتاجية.

- **التدريب نشاط متجدد:** و ذلك من حيث كونه يتعامل مع مجموعة من العناصر التي تتميز بالحركة و تتمثل في:

أ- المتدرب و هو عرضة للتغيير في عاداته و سلوكياته و مستوى مهاراته؛

ب- الوظائف التي يشغلها المتدرب و هي عرضة للتغيير كنتيجة لتغيير في النظم، السياسيات و التكنولوجيا.

- **التدريب عملية إدارية:** تتوفر في التدريب مقومات العمل الاداري الكفاء و التي تتمثل في:

ا- وضوح الأهداف و السياسيات.

ب- توافر الموارد المادية البشرية.

ج- توافر الخبرات التخصصية في مجالات تحديد الاحتياجات و تصميم البرامج

¹ - مهدي حسن زولف، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفكر، عمان، 2001، ص 97.

² - محمد الصيفي، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، دار قنديل للنشر، عمان، 2003، ص 308.

- طرق و أساليب التدريب:

هناك عدة طرق و أساليب لتدريب العاملين العاديين نذكر منها:¹

-تدريب أثناء العمل: حيث تعتبر أوسع انتشارا، وبه يقع عبء العمل الأكبر على عاتق الرئيس المباشر وأسباب انتشار

هذا الأسلوب التدريبي هو أن أغلب الأعمال في الصناعة الحديثة تتصف بسهولة تعلمها في فترة قصيرة من الوقت.

-مراكز التدريب الملحقة بالمؤسسة: وتوفر المؤسسة وفق هذا الأسلوب ورشات خاصة بالتدريب تقارب في وصفها

ورش الإنتاج، فتستخدم هذه الطريقة إذا تعذر التدريب خلال العمل، يتطلب الأمر تدريب أعداد كبيرة في وقت قصير

تفتح المؤسسة مركزا تدريبيا تلحقه بالوحدة الإنتاجية.

-التلمذة الصناعية: تهدف التلمذة الصناعية إلى أعداد أفراد من مستويات أعلى من المهارة، كما يزيد فيها عنصر

التعليم عن أسلوبي التدريب أثناء و مراكز التدريب الملحقة بالوحدة الإنتاجية ، و في الغالب يتضمن برنامج التلمذة

الصناعية برنامج نظري و عملي لفترة معينة يعقبه تدريب على ذاته.

-التدريب في مجالات خاصة: و يتضمن هذا التدريب معارف و مهارات في بعض المجالات المحددة و التي تعني

بأغراض معينة، فقد تضع المؤسسة التي تحتل منها مشكلة الأمن الصناعي الهيمنة خاصة لبرامج تدريبية للعاملين تخص

الأمن الصناعي و أصوله و ذلك لهؤلاء الذي يتعرضون لحوادث العمل، و قد تقدم الإدارة برامج تدريبية في لا رقابة على

الجودة، و ذلك بالنسبة لمؤسسات التي تكون لجودة الإنتاج أهمية خاصة.

2-التحفيز: أعطيت عدة تعاريف للتحفيز حتى تبين الأهمية التي يلعبها في المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته

منها:²

¹ - زينب ميهوب ، " دور التدريب في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية نقاوس للمصبرات"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر سابقا، 2016، ص 115.

² - عبد العالي هبال، دور التحفيز في تحقيق إدارة الجودة الشاملة مع دراسة ميدانية في مؤسسة حليب الحضنة، المسيلة، رسالة ماجستير للعلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008، ص 4.

-عرفت الحوافز بأنها "مؤثرات خارجية تحفز الفرد وتشجعه على القيام بأداء أفضل وبعبارة أخرى ، فإن الحوافز تتعامل مع المؤثرات الأخرى وكيف يمكن أن توجه هذه المؤثرات سلوك الفرد".

-عرف مهدي حسن زويلف الحوافز على أنها "مجموعة الظروف التي تتوفر في جو العمل وتشبع رغبات الأفراد التي يسعون لأشباعها عن طريق العمل .

-ويرى حسن محمد عبد الغني أن الحافز "مثير خارجي يعمل على خلق أو تحريك الدافع (مثير داخلي) ويوجه الفرد إيجابيا نحو الحصول على الحافز بما يؤدي لإشباع الفرد لسلوك معين يتفق مع الأداء الذي تتطلبه الإدارة.

-أهمية الحوافز:

تتمثل أهمية الحوافز فيما يلي :

- المساهمة في إشباع حاجات الأفراد العاملين، ورفع روحهم المعنوية بما يحقق هدفا إنسانيا مهما في حد ذاته، وعرضا رئيسيا له انعكاساته على زيادة الإنتاجية لهؤلاء الأفراد، وتعزيز انتماءهم وعلاقتهم مع المؤسسة وإدارتهم ومع أنفسهم وزملائهم.
- المساهمة في إعادة تنظيم منظومة احتياجات الأفراد العاملين ، وتنسيق أولوياتها وتعزيز التناسق بينهما ، بما ينسجم من أهداف المؤسسة وتطلعاتها وسياستها وقدرتها على تلبية مطالب العاملين وأهدافهم.
- تلعب الحوافز دورا هاما في حفز العاملين على العمل وتحسين أدائهم وزيادة إنتاجهم من حيث النوعية والكمية، فكلما كان هناك نظام للحوافز مبني على السياسات وقواعد واضحة وتطبيق علمي سليم لهذا النظام كان هناك زيادة في مستوى إنتاج أداء الموظفين.
- تعد الحوافز مقوما أساسيا في المؤسسات المبدعة، وركيزة رئيسية لوجود الإبداع وتنميته، فالخوهر الجوهرى للمؤسسات المبدعة يقوم على تبنيتها لبيئة تنظيمية تعطي الاتجاهات الإبداعية شرعيتها وتبلورها من منهجين ، فكري وعلمي

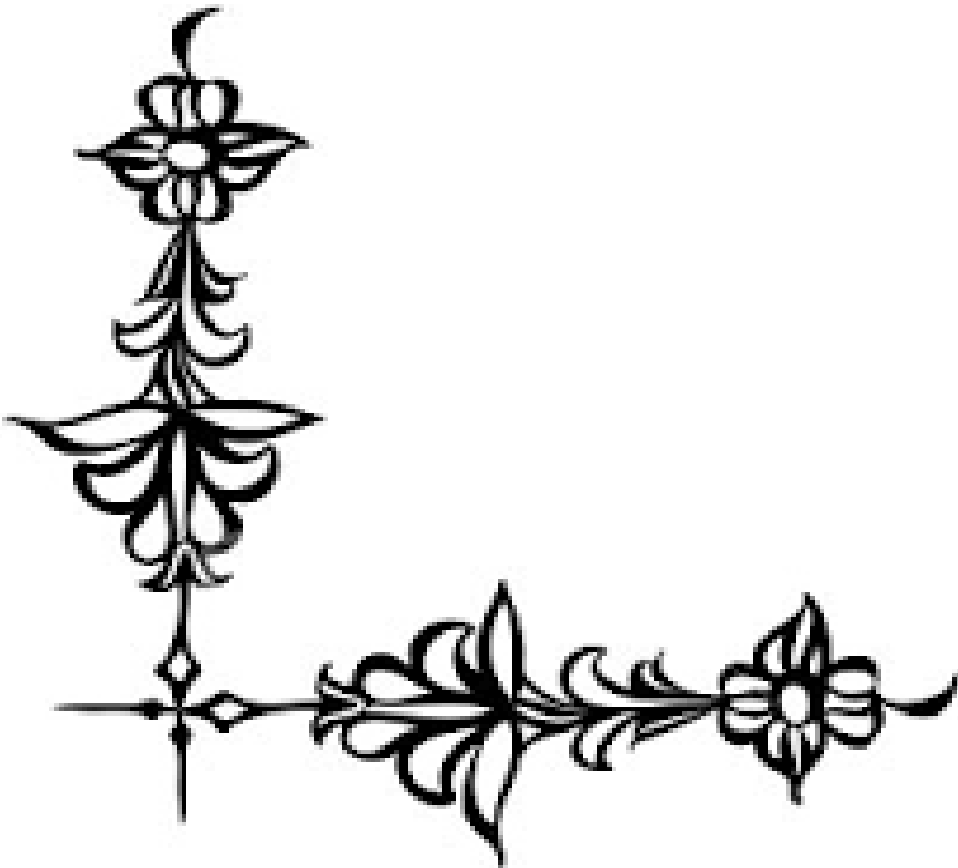
يقومون على قيم وممارسات وظيفية، تغرس وتؤصل الإبداع كهدف متجدد وتؤصل ذلك من خلال الحوافز وأساليب ونظم تعمق إيمان العاملين بهدف المبادئ.

تتشترك المؤسسات المبدعة في عدد من القيم والمبادئ منها:

- الرغبة في الانجاز وإعطاء الأسبقية دائما للفعل والأداء.
- تأصيل مفهوم الإنتاجية وتنمية قدرات العاملين ومشاركتهم في النتائج.
- إعطاء أسبقية متميزة لتنمية قدرات وحفز العاملين.
- تحقيق رضا العاملين وإشباع حاجياتهم الضرورية والنفسية والاجتماعية وذلك بتحسين ظروف العمل.
- تخفيض تكاليف العمل في المؤسسة من خلال زيادة الاهتمام بنوعية العمل.

وعليه: فإن رأس المال الفكري هو بمثابة الثروة الحقيقية للمؤسسة، حيث انه يحقق لها ميزة تنافسية وفائض في القيمة إن هي أحسنت إدارته.

الفصل الثاني: دعم الابتكار من خلال رأس المال الفكري



تمهيد:

في ظل احتدام الصراع التنافسي في الأسواق المحلية والعالمية ، تسارع المؤسسات الاقتصادية اليوم إلى تبني خيار ابتكار المنتجات الجديدة لرفع أو تعزيز قدراتها التنافسية ، وقد تعتمد هذه الأخيرة على أحد مدخلي الابتكار ، إما تتجه إلى الابتكار الجذري لمنتجات جديدة فريدة من نوعها يفتقر لها منافسوها ، وإما تتجه إلى الابتكار المتدرج لمنتجاتها الحالية من خلال عمليات التحسين المتواصل لها.

إن الدافع وراء التسابق إلى ابتكار المنتجات الجديدة تبرره الأهمية والأهداف العظيمة التي تحققها هذه الأخيرة حيث تعتبر محمدا أساسيا للنمو والربح ومحفزا قويا للاستثمار والاحتكار وهي وسائل التنافس الفعلية في الأسواق . كل هذا وغيره سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل ، الذي يتضمن أربعة مباحث:

المبحث الأول: المدخل المفاهيمي للابتكار.

المبحث الثاني: مصادر الابتكار والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثالث: أبعاد الابتكار.

المبحث الرابع: دعم الابتكار من خلال رأس المال الفكري.

المبحث الأول: المدخل المفاهيمي للابتكار

لقد أصبح ينظر إلى الابتكار على أنه أهم المحددات التي تحد درجة تميز المؤسسة ، بل أكثر من ذلك عاملا محددًا لبقائها واستمرارها في السوق وذلك في ظل ما يميز بيئة الأعمال لأغلب المؤسسات اليوم من تغير سريع ومنافسة حادة ، ويختلط هذا المفهوم مع بعض المصطلحات ذات العلاقة كالاختراع والتحسين، مما ترتب عنه وجود عدة تصنيفات للابتكار كونه ظاهرة معقدة ، لذا سيتم إزالة بعض الغموض عن المفهوم فيما يلي :

المطلب الأول: مفهوم الابتكار

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الابتكار من خلال اكتشافه، تعريفه وخصائصه.

الفرع الأول: اكتشاف الابتكار : لقد شغل تحديد مفهوم الابتكار اهتمام الباحثين في مجال الاقتصاد وإدارة الأعمال

منذ بداية عقد الثمانينيات من القرن الماضي.¹

1) قبل الثمانينيات (قبل 1980) وفي بداية القرن التاسع عشر (19) كان الابتكار استثنائي بسبب:

- قلة المنافسة بين المؤسسات.

- سيطرة الاقتصاد الصناعي آنذاك (النظام الفوردي)²

- اهتمام المؤسسات بالإنتاج الضخم من الناحية الأولى (كل عرض يخلق طلب ، المخزونات مرتفعة جدا) لكن وبسبب

أزمة الطاقة الأولى والثانية التي أدت إلى نقص الموارد ،³ ونظرا للتقدم الهائل والمتسارع في العلوم والتكنولوجيا وما نتج

عنها من تغيير المجال الاقتصادي ، الثقافي والسياسي الخ.

- كبر حجم المؤسسات واشتداد التنافس بينها.

¹ - J. LACHMAUN, "Le Financement des Stratégies de l'innovation", economica, France, 1993, pp11-12.

² - Loick Roche, "Innovation et technologie Maxima", France, 1999, p 107.

³ - أحمد قايد نور الدين، "المؤشرات البيئية والإبداع التكنولوجي"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الدولي الرابع حول المناقشة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، ص 06.

و بتنوع الأسواق و حاجات المستهلكين (أي أصبح الطلب بخلف العرض) وسرعة تقادم المنتجات و تزايد الطلب على الأفكار الجديدة.....إلخ

دفع بالمؤسسات بغض النظر عن طبيعة عملها و نشاطها إلى تطوير طرائق عملها أو تركيب تجهيزات جديدة و تبني تكنولوجيا أكثر تقدما لضمان البقاء في هذه السوق .

2) بعد الثمانينات (1980) وفي ظل هذه الظروف و التحديات المتناهية أدى بهذه المؤسسات إلى تدارك أهمية

الابتكار شيئاً فشيئاً و أصبحت بحاجة ماسة إليه من أجل ضمان البقاء و الاستمرار لأن هدف البقاء و الإستمرار هدف إستراتيجي للمؤسسة .

الفرع الثاني: الابتكار والمصطلحات القريبة منه.

لقد تباينت الآراء وتعددت وجهات النظر حول تقديم مفهوم محدد وواضح لمصطلح الابتكار و ذلك لتشابه مع

مصطلحات أخرى لها نفس المعنى تقريبا وقبل التطرق إلى هذه المصطلحات يجب الإشارة بأن الابتكار هو ترجمة لكلمة (innovation).¹

و قد عملت أديبات إدارة الأعمال و الهندسة الصناعية ، و إدارة المعرفة بكثير من الاجتهادات التفرقة بين المصطلحات التالية :

Creation	←	-الخلق
Invention	←	-الاختراع
innovation	←	- الابتكار
amélioration	←	- التحسين
découvert	←	- الاكتشاف

¹ - أحمد هني، "معجم المصطلحات الإقتصادية (فرنسي، انجليزي، عربي)"، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1984 ص 246.

و بالرجوع إلى المعاجم المعتمدة، سيتم إيجاد معاني محددة لكل من المصطلحات سالفة الذكر وحسب المراجع المعتمدة في هذا البحث تم إيجاد ترتيب لهذه المصطلحات كما يلي :¹

الإكتشاف : هو التعرف على شيء موجود أساسيا و لكن غير معروف ، و لم يكشف عليه بعد.²

الخلق: موجود على مستوى السيرورة الفكرية ، و مستعمل كثير في الإشهار لأنه يتبنى الفكرة (معنوي).

الاختراع : يشير إلى التوصل إلى فكرة جديدة بالكامل و مرتبطة بالتكنولوجيا³

الابتكار :هو تطبيق الاختراع في الميدان شيء ملموس (منتج) موجه إلى السوق ، فالاختراع هو الشيء المرتبط بالفكرة

الجديدة في حين الابتكار متعلق بالجزء الملموس والمحدد في منتج موجه إلى السوق⁴

التحسين: هو إدخال تعديلات أو تغييرات صغيرة أو كبيرة على العمليات والمنتجات الحالية مما يجعلها أكثر كفاءة وتنوعا،⁵

وعليه من معاني المصطلحات السابقة يمكن تصور علاقة بين هذه المصطلحات وفق منظور متطور يوضحه الشكل

الموالي :⁶

¹ -Marianne Chouteau, "ludovard, l'innovation (un processus, a decrypter)", le centre ressources prospectives du grand Lyon janvier 2007 pp 5-6.

² -Florence Durieux, "management de l'innovation (une approche evolutionniste", Vuibert édition, France, mars 2005, p5

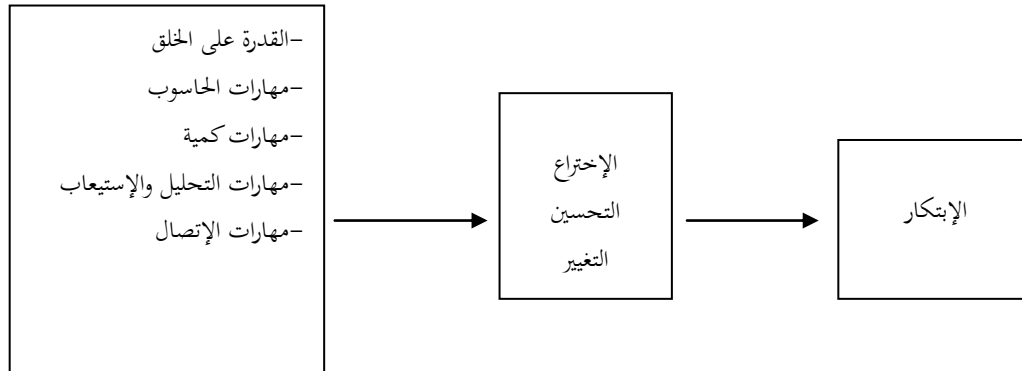
³ - عبد الرزاق خليل، "دور حاضرات الأعمال في دعم الإبداع لدى المؤسسات الصغيرة في الدول العربية"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة شلف الجزائر يومي 17 و 18 أبريل 2006 ص 610.

⁴ -Marianne Chouteau, ludovard, op .P :5.

⁵ - عبد الرزاق خليل، "دور حاضرات الأعمال في دعم الإبداع لدى المؤسسات الصغيرة في الدول العربية"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة شلف الجزائر يومي 17 و 18 أبريل 2006، ص 610.

⁶ - صالح مهدي محسن العامري، صالح مهدي محسن العامري، "العوامل التكنولوجية و التنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي"، كلية جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد (21)، العدد الثاني، الإدارة، 2005، ص 184.

الشكل رقم 04: العلاقة بين الابتكار والاختراع والتحسين



المصدر: صالح مهدي محسن العامري ، "العوامل التكنولوجية و التنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي " ، كلية جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية ، المجلد (21) ، العدد الثاني ، الإدارة ، 2005 ، ص 184 .

من خلال الشكل السابق يتضح أن:

الابتكار هو عبارة عن مخرجات لعملية الإختراع ، التغيير ، التحسين التي تكون مدخلاتها الأساسية هي القدرة على الخلف فضلا عن المهارات الكمية، مهارات الحاسوب و مهارات أخرى .

وعند مراجعة الأدبيات المتعلقة بالابتكار فيتم إيجاد الكثير من وجهات النظر التي تفسر هذه المصطلحات، ولكن المهم بالنسبة لهذا البحث هو مصطلح الابتكار فقط و الذي سيتم فهم معناه من خلاله.

الفرع الثالث: تعريف الابتكار:

لقد تعددت التعاريف التي أوردها الباحثون لتحديد معنى الابتكار و يمكن عرض أهمها فيما يلي:¹

هناك من عرف الابتكار على أنه "التوصل إلى ما هو جديد بصيغة التطور المنظم والتطبيق العلمي لفكرة جديدة."

بمعنى أن الابتكار لا يتوقف عند عتبة الفكرة الجديدة و إنما يتعداها إلى التطبيق العلمي في تحقيق المؤسسة لأهدافها في السوق.

¹ - نجم عبود نجم، "إدارة الإبتكار للمفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، المرجع السابق، ص ص 19 ، 21.

أما تشير ميرهورن (J.R.Schermerhorn) و زملائه: فعرفوا الابتكار على أنه "عملية إنشاء الأفكار الجديدة ووضعها تحت الممارسة."

وفق هذا التعريف أكد تشير ميرهورن على أن أفضل المؤسسات هي التي تتوصل إلى الأفكار الخلاقة ومن ثم وضعها تحت الممارسة.

أما جوزيف شوميتر (J.Schumeter) الذي يعتبر أول من ركز وتكلم عن الابتكار في الاقتصاد و ذلك من خلال كتابة **نظرية التطور الاقتصادي** المنشور سنة 1912 عرف الابتكار على أنه "الهدم الخلاق"، أي أنه كلما كان هدم لتقنيات سابقة يجب تحسين المنتج أو تعويضه بمنتج جديد.

أما بيتر دراكر (P.Drucker) فعرف الابتكار على أنه "التخلي المنظم عن القديم" حيث أكد دراكر في هذا التعريف على ما قاله شوميتر فهو يعني تعريفه إدخال المنظم الجديد مقابل التخلص من المنظم القديم أي الابتكار باستمرار. أما زاتمان (Zattman) فعرف الابتكار على أنه أي فكرة تطبيق أو عمل مادي المنظور إليه كجديد من طرف وحدة التحليل التي تتبناها.¹

من خلال التعارف السابقة يمكن القول بأن الابتكار هو قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد، يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين إلى السوق.

أي أن تكون المؤسسة الابتكارية :

- هي الأولى بالمقارنة على المنافس في التوصل إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد.

-و/ أو الأولى في التوصل إلى المنتج الجديد.

-و/ أو الأولى في التوصل إلى السوق.

¹ - آسيا زيان كمال، سير المعارف والإبداع في المؤسسة العربية ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الرابع حول الريادة والإبداع جامعة فيلادلفيا الأردن 15-16 مارس 2012، ص 6-7.

المطلب الثاني : خصائص الابتكار

يمكن حصر أهم خصائص الابتكار في النقاط التالية :¹

- الابتكار عبارة عن منتج ملموس أو عملية أو إجراء داخل المؤسسة.
- الجدية و الحدائة: لا بد أن يمثل الابتكار شيئاً جديداً بالنسبة للمجتمع محل تطبيقه.
- المنفعة: أي عمل جديد و مبتكر يجب أن يكون له منفعة و قيمة جديدة كما سبقه.
- الجاذبية أو القبول : يجب أن يكون الابتكار مقبولاً من طرف الفرد و المجتمع ولا يتعارض مع معتقدات هذا المجتمع.
- اختيار الوقت المناسب لتقديم المنتج الإبتكاري والوصول الأسرع من المنافس إلى السوق.
- إن نجاح الابتكار يتطلب توفير ثلاثة عناصر هي :
- قدرات علمية وتكنولوجية.
- طلب السوق.
- عون اقتصادي الذي يقوم بتحويل القدرات العلمية والتكنولوجية إلى منتجات وخدمات تلبي طلبات السوق.

المطلب الثالث : أهمية الابتكار

يمكن تلخيص أهمية الابتكار في النقاط التالية:²

- ييسر الابتكار على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة ، ويعمل على تعزيزها وتنميتها.
- سرعة تقديم منتجات جديدة، والعمل على تحسين جودة المنتجات الحالية.
- يعمل على اكتشاف طرائق جديدة تساهم في تخفيض التكاليف الإجمالية بصفة عامة والعمليات بصفة خاصة من

خلال الإبتكار في العملية.¹

¹ - نوري منير ، "دور الإبداع والابتكار في تعزيز تنافسية المؤسسة الإقتصادية" ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الدولي حول المقاوله والإبداع في الدول النامية المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، أيام 13 و14 نوفمبر 2007، ص 324.

² - أحمد سليمان، "الإبتكار التسويقي وأثره على أداء المؤسسة" ، رسالة ماستر تخصص علوم التسيير فرع التسويق جامعة ميلة ، الجزائر دفعة 2007 ص36.

-تحسين إنتاجية المؤسسة، وذلك بتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء، وإنجاز الأهداف واستخدام موارد الطاقة بشكل اقتصادي.

-يساعد الابتكار على إيجاد سبل جديدة للبيع في أسواق جديدة، مما يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات، ومنه زيادة الأرباح المكتسبة للمؤسسة.

-تحسين خدمة المستهلكين من خلال المرونة في التكيف مع حاجاتهم والعمل على إرضائهم.

-تحسين صورة المؤسسة ومكانتها في ذهن المستهلك، وجعلها جذابة لهم.

-الإبتكار يحسن من أداء المؤسسة في الوظائف الإدارية بشكل كبير بما يضمن لها النجاح.

-العمل على تنمية وتراكم المهارات الشخصية في التفكير والتفاعل الجماعي من خلال النموذج العلمي عاصفة الأدمغة (الأفكار) ، ومنه تحفيز هؤلاء العمال على توليد الأفكار الجديدة.

المبحث الثاني: مصادر الابتكار والعوامل المؤثرة فيه

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مصادر الابتكار والعوامل المؤثرة فيه كما يلي:

المطلب الأول: مصادر الابتكار

إن ميلاد أي ابتكار يتطلب وجود مهارة واضحة، لكن هناك وضعيات معينة تسمح بوجود فرصة لا بد من استغلالها من طرف المؤسسة حتى تكون مبتكرة، وهذه الفرص قد يكون مصدرها إما من داخل المؤسسة أو من خارجها، وقد أشار بيتر داركر (P.F.DRUCKER) في هذا الإطار بأن هناك عدة مصادر للابتكار، نذكر منها ما يلي:²

الفرع الأول : مصادر داخل المؤسسة أو قطاع النشاط.

تتمثل مصادر الابتكار من داخل المؤسسة فيما يلي:

¹ - أحمد طرطار، الاقتصاد المعرفي لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الإبداع والتغير التنظيمي في المنظمات المدنية دراسة وتحليل وتجارب وطنية دولية جامعة بليدة الجزائر يومي 18 و 19 ماي 2011 ص 10.

² - نصيرة قوريش، "الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات"، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات لمؤسسات الصناعة خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، دون سنة نشر، ص: 7

*الأحداث غير المتوقعة: النجاح الفجائي والفشل غير المتوقع. وكمثال على ذلك، أدى إخفاق مؤسسة (FORD

MOTOR) عند عرضها السيارة (EDSEL) في السوق إلى قيام هذه المؤسسة بدراسات سوق مكثفة، أدت إلى

اكتشاف تقسيم جديد للسوق أساسه التقسيم حسب نمط عيش طبقتة عوض التقسيم السابق المؤسس على

الإرادات. فنتج عنه إنتاج سيارات تتوافق مع أذواق السوق ونمط عيش الزبائن، الشيء الذي أدى احتلال المؤسسة

(FORD MOTOR) موقع الرائد في السوق.

لكن للاستفادة من هذه الأحداث غير المتوقعة، لا بد من إعداد تقارير النشاطات بصفة مستمرة تسجل فيها جميع

الأحداث والمشاكل التي واجهت المؤسسة.

*مصدر التعارض: بين ما هو منتظر والنتائج المتحصل عليها، فهذا التعارض يشكل مصدرا هاما للابتكار، ويضم هذا

المصدر:

● الوقائع الاقتصادية المتعارضة: كتعارض الطلب المتزايد مع غياب الربحية.

● التعارض بين قيم وتوقعات المستهلكين المدركة والواقعية.

● تعارض الواقع والافتراضات المتعلقة به.

*الابتكار على أساس الحاجة لمعالجة سلسلة من العمليات: فالحاجة أم الاختراع. ومثال على ذلك "اختراع المرأة

العاكسة" وتركيبها في السيارات، نظرا إلى ظهور الحاجة إلى التقليل من حوادث المرور، فهي تمكن من رؤية السيارات

المقتربة، وبالتالي سرعة التصرف.

*تغيرات في قطاعات النشاط والأسواق: يمكن أن تحدث تغيرات على مستوى السوق ناجمة إما عن المنافسة أو عن

حاجات وتوقعات الزبائن. هذه التغيرات تخلق فرص عظيمة، حيث يضم هذا المصدر:

*الاستجابة السريعة للتغير.¹

¹ نصيرة قوريش، "الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات"، ورقة مقدمة ضمن المنتدى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات لمؤسسات

الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، دون سنة نشر، ص: 7

*التنبؤ بالفرصة.

*ومؤشرات تغير الصناعة.

الفرع الثاني: مصادر خارج المؤسسة

حيث تكون هذه المصادر ضمن البيئة الفكرية والاجتماعية للمؤسسة، والتي تتمثل فيما يلي:

*العوامل السكانية: إن التحولات التي تطرأ على السكان، حجم وهيكل أعمارهم وتوزيعهم حسب العمل ومستوى

التعليم والدخل تأتي بتغيرات تمثل فرصا للابتكار.

*تغيرات المفاهيم والإدراك: إن تغير إدراك ورؤية الأفراد في المجتمع يمكن أن يحمل في طياته فرصا للابتكار، وأن توقيت

ذلك في الكثير من الأحيان يعتبر مسألة جوهرية، والأهم أن يأتي الابتكار في الوقت المناسب، فالتجاه الأفراد إلى الإهتمام

الزائد بصحتهم ورشاقتهم فسح أبواب واسعة أمام المبتكرين لإنتاج الأغذية الخالية من السكريات، أو المنبهات الخالية

من الكافيين وكذلك تطوير مؤسسات للإيفاء بهذه الحاجات.

*المعرفة الجديدة: إن الابتكار القائم على المعرفة بكل أنواعها العلمية والتقنية والاجتماعية يمثل مصدرا عظيما للإتيان

بالأفكار والمنتجات والخدمات الجديدة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الابتكار

إن النشاط الأبتكاري ظاهرة معقدة وديناميكية، مما يعني وجود عوامل عديدة تتداخل فيما بينها لتكوين هذا النشاط،

ولعل ما يزيد من درجة تعقيده أن هذه العوامل قد تكون فعالة في تكوين وتحفيز النشاط الأبتكاري في ظروف معينة،

ولا تكون كذلك في ظروف أخرى، وقد ساهمت دراسات كثيرة تناولت الابتكار في تحديد العوامل المؤثرة فيه. وفي هذا

السياق تم تقسيم هذه العوامل إلى ثلاثة مجموعات مترابطة فيما بينها وذات تأثير متبادل في الابتكار، وتتمثل هذه

العوامل فيما يلي:¹

¹ - نجم عبود نجم، "إدارة الابتكار للمفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، جامعة الزيتونة الأردن، ص ص : 129-144.

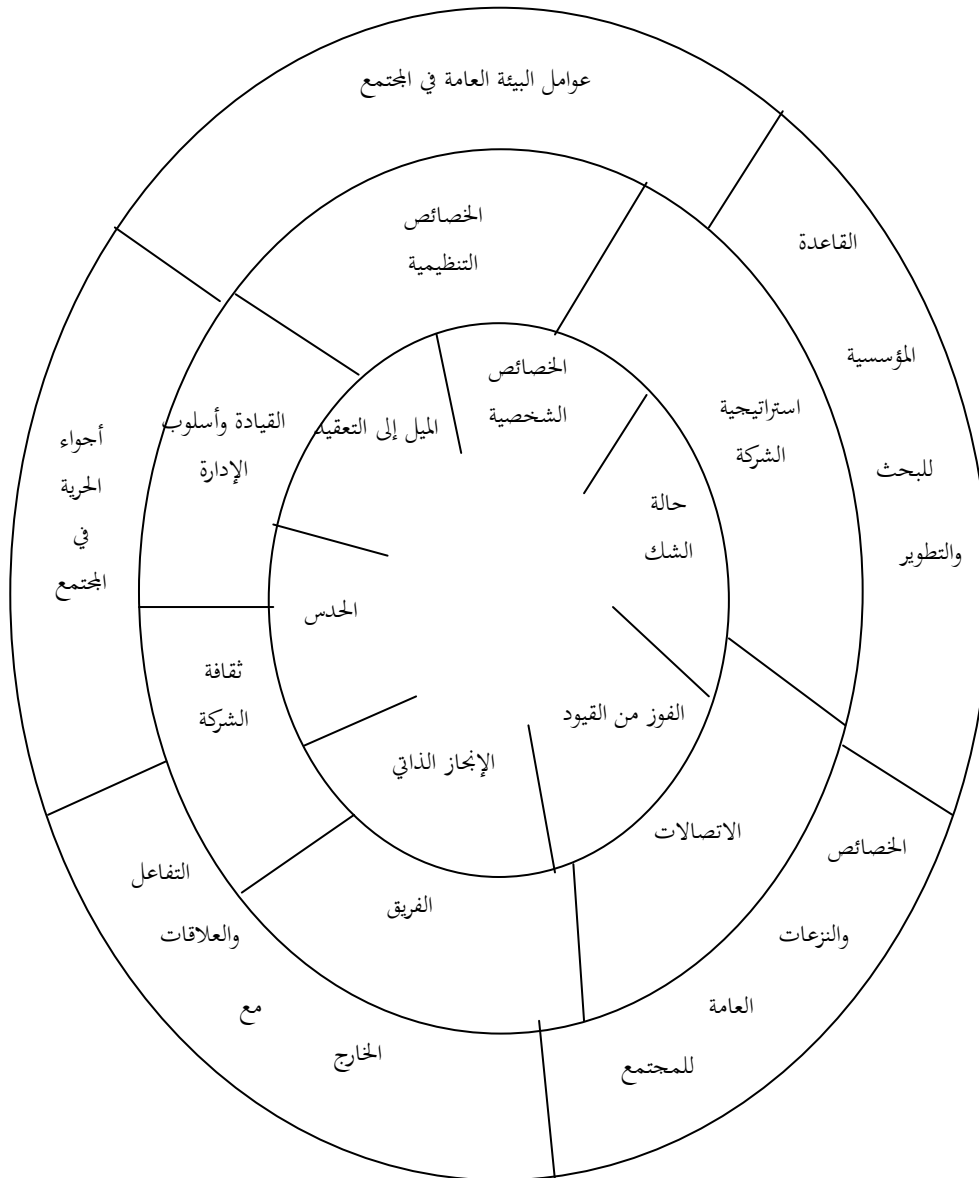
* مجموعة الخصائص على مستوى الفرد المبتكر.

* مجموعة الخصائص التنظيمية على مستوى المؤسسة.

* مجموعة عوامل البيئة العامة في المجتمع.

والشكل يوضح العوامل المؤثرة في الابتكار.

الشكل رقم 05: العوامل المؤثرة في الابتكار



المصدر: نجم عبود نجم، "إدارة الابتكار للمفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، جامعة الزيتونة الأردن، ص: 130.

الفرع الأول: مجموعة الخصائص الشخصية على مستوى الفرد

يعتبر الفرد المبتكر القلب النابض لعملية الابتكار داخل المؤسسة ونقطة البدء، حيث كان يعتقد في البداية أن المبتكرين هم الأفراد ذوي الذكاء العالي فقط، وبالتالي فإن الابتكار يقتصر على فئة معينة من المجتمع كالعلماء، غير أن الدراسات الحديثة أثبتت أن الابتكار ما هو إلا ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد، لكن هذا لا ينفي وجود حد أدنى من الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في الفرد المبتكر وقد قام العديد من الباحثين بدراسة سلوك الأشخاص المبتكرين في محاولة منهم لتحديد صفات الأفراد المبتكرين ومن بين هؤلاء "شارلز"، حيث وجد بأن الأشخاص المبتكرين لهم سمات عديدة مهمة، بما في ذلك المقدرة على التركيز على ما يمكن أن يكون بدلا من ماذا يكون. كما أنهم يتميزون

ب: ¹

* حب الاستطلاع وطرح الأسئلة وتقديم الأجوبة غير المألوفة.

* تحدي الطرق التقليدية لأداء الأشياء.

كما يلاحظ عدم الإجماع بين الكتاب والباحثين على قائمة واحدة حول سمات الفرد المبتكر، غير أن هناك مجموعة من السمات والخصائص التي تظهر في حالات كثيرة على الأفراد المبتكرين وهي: ²

* **الميل إلى التعقيد** : عادة ما يميل الأفراد المبتكرين إلى التعقيد، وذلك من خلال تفكيرهم بأشياء غير مألوفة لحل

المشاكل الصعبة والمعقدة. بخلاف الأفراد العاديين فهم لا يميلون إلى الحالة القائمة التي تمثل حلول للبيئة المألوفة والسهلة التي يستطيع كل فرد القيام بها.

* **حالة الشك** : وهي مرتبطة بالخاصية الأولى، فالمبتكر يميل إلى الشك وهو ما يقوده إلى طرح أسئلة غير مألوفة عن كل

شيء. فت نيوتن طرح تساؤله المشهور: لماذا لم تسقط التفاحة إلى الأعلى؟ خلافا لماذا السقوط يكون إلى الأسفل؟ هذا التساؤل الذي طال بديهية سقوط الأشياء إلى الأسفل جعله يتوصل إلى اكتشاف قانون الجاذبية، ولذا فإن حالة الشك

¹ - شارلز مارجريسون، "القيادة بالفريق"، دار المؤيخ للنشر، السعودية، 2005، ص: 72.

² - سليم بطرس جلدة، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2002، ص ص: 79-83.

الملازمة للمبتكر تجعله دائما يطرح التساؤلات، إلى أن يصل للنتيجة التي لا بد منها والمتمثلة في إيجاد حل لمشكلة معينة أو تفسيرات جديدة للظواهر القديمة أو التوصل إلى الجديد الذي لم يظهر إلا في تساؤلاته.

***الحدس:** قد يعمل المبتكر بمنهجية علمية في تحديد المشكلة وجمع المعلومات. إلا أن التعمق في التصور وتجاوز

الارتباطات الظاهرة إلى ارتباطات غير ظاهرة يتطلب ذلك الحدس.

والحدس هو الاستبطان الذاتي والنظر إلى الأشياء بعيدا أو خارج عن علاقاتها الموضوعية الصلبة، وعادة ما يوجد الأفراد المبتكرون هم الذين يتمتعون بالقدرة على الاستبطان والقدرة على تصحيح المسار ويوضح (bois 1978). على أهمية

الاستبطان وتصحيح الذات كقوتين تمكن الأفراد من استخدام طاقاتهم الكامنة الفطرية والمكتسبة والاستفادة منها.

***الإنجاز الذاتي:** إن المبتكر يتسم بأنه محفز بالإنجاز الذاتي، فلا الحواجز الخارجية تدفعه و لا صعوبة المشكلات تعيقه

، وإنما المحرك الذاتي لديه هو الدافعية الذاتية و حب ما يقوم به ،حيث يلعبان دور المحفز له فهو يشعر بأن ما يقوم به

جزء من حياته. ¹، و التحفيز الذاتي يقترن بتحقيق الذات حسب سلم ماسلو (maslow) للحاجات الإنسانية.

ويعتبر تحقيق الذات أعلى أنواع الحاجات الإنسانية و أرقاها، و عمليا لن يشبع هذه الحاجة إلا نسبة ضئيلة جدا من

الأفراد في أي مجتمع من ذوي المساهمات التي لا تنسى. ² و لا عجب أن الفرد المبتكر يسعى إلى إتباع هذه الحاجة.

***النفور من المحددات و القيود :** إن الفرد المبتكر ينفر من المحددات و القيود التي تواجهه حيث يجد القدرة الذهنية

المركزة عمقا و متسع ما لا يمكن أن يجدها شيء ،و لذلك فإن الكثير من المبتكرين لا يعترفون بالحدود الاختصاصية و

المهنية التي تقيد مجاهم المعرفي .

الفرع الثاني : مجموعة العوامل التنظيمية :

إن المؤسسات تمثل إطارا تنظيميا بالغ التأثير على النشاط الابتكاري للأفراد ،فالأفراد لا يعملون في الفراغ و لا يمكنهم أن

يعملوا خارج محيطهم و سياقهم التنظيمي ،و قد أثبتت الدراسات بأن الظروف التنظيمية داخل المؤسسات تؤثر على

¹ - موسى اللوزي، "التطوير التنظيمي"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص: 304.

² - محمد إبراهيم عبيدات، "سلوك المستهلك (مدخل استراتيجي)"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن ، 2002، ص: 95.

الجهد الابتكاري من خلال تأثيرها على الأفراد ذوي الخصائص الابتكارية ، وفيما يلي أهم العوامل التنظيمية المؤثرة في الابتكار.¹

1 - إستراتيجية المؤسسة: و هنا يمكن أن نميز بين نمطين من المؤسسات

- مؤسسة تتبع إستراتيجية ابتكارية: وهي المؤسسات التي تجعل من الابتكار مصدر لميزتها التنافسية في السوق و أحد أبعاد أدائها الإستراتيجي فيه، و في هذا النوع من المؤسسات تبحث عن المبتكرين .
- مؤسسات تتبع إستراتيجية موجهة نحو الحالة القائمة: أي التكنولوجيا و المنتجات والخدمات الحالية، حيث يواجه النشاط الابتكاري للحفاظ على الحالة القائمة.

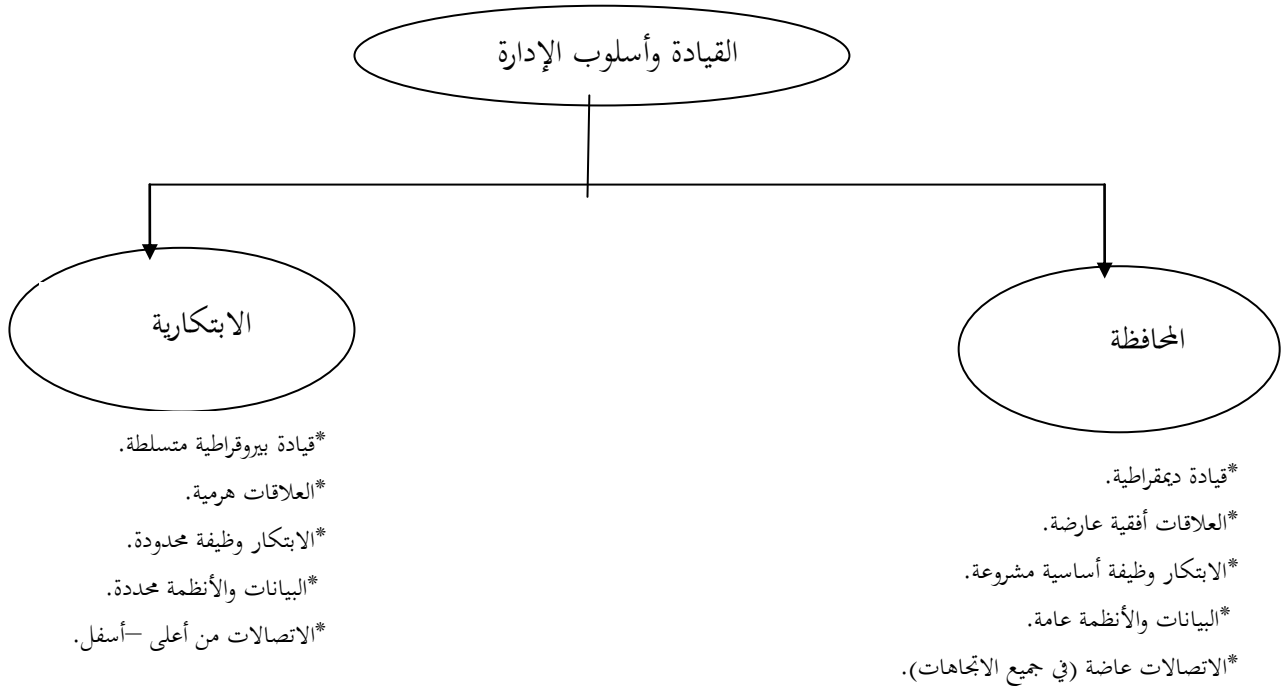
2- القيادة و أسلوب الإدارة : لا شك في أن القيادة تلعب دورا فعلا في تحفيز أو إعاقة الابتكار داخل المؤسسة ،

فالقيادة الابتكارية في المؤسسة هي التي تشجع أجواء الابتكار و تقوم على تحفيزه ، في حين أن القيادة البيروقراطية المحافظة على الحالة القائمة ،تجد من التغيير الخطر الذي يشيع الفوضى ، و إذا كان نمط القيادة الابتكارية يتسم بالأسلوب الديمقراطي والمرونة ، التحرر من الهرمية، الميل إلى فرق العمل و الوحدات المستقلة، فإن القيادة البيروقراطية تتسم بالمركزية، عدم المرونة، الهرمية.....إلخ.² و الشكل التالي يوضح الاختلاف بين النمطين :

¹ - سليم بطرس جلدة، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2002، ص ص : 89-94.

² - محمد ربيع زناطي، "سلوكيات القادة وأثرها على تنمية قدرات التفكير الابتكاري للمؤوسين"، المؤتمر السنوي العام الرابع في الإدارة حول القيادة الإبداعية لتطوير وتنمية المؤسسات في الوطن العربي، جامعة طنطا، سوريا، 13-16 أكتوبر، 2003، ص 161.

شكل رقم 06 : الاختلاف بين الابتكار و البيروقراطية



المصدر : نجم عبود نجم، "إدارة الابتكار للمفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، جامعة الزيتونة الأردن ، ص: 137.

3- الفريق: أصبحت المؤسسات تشجع استخدام الفرق ، خاصة الفرق المدارة ذاتيا ، وذلك لمعالجة خطرين أساسيين

أ - **خطر التخصص:** الذي يمكن أن يوجد وظائف متخصصة (شبه ما تكون بالجزر المنعزلة داخل المؤسسة) مما يفقدها وحدة الحركة و تكامل الجهود ما بين أقسامها ووظائفها.

ب - تحرير هذه الفرق مما هو ضروري من القواعد و الإجراءات المتبعة من أجل استمرار العمل و ضمان تدفق الموارد في المؤسسة .

ج - **ثقافة المؤسسة:** إن المؤسسات القائمة على الابتكار يفترض أنها تتسم بقدرة عالية من الابتكار الثقافي، الذي

يدخل تغييرات مهمة على الهياكل، السياسات والمفاهيم الحالية لصالح التغيير الثقافي، و ما يتناسب مع توجه نحو

الابتكار، في حين أن المؤسسات ذات النمط البيروقراطي تميل إلى المحافظة على ثقافتها الحالية ، مما يجعلها غير ملائمة

للابتكار ، و ما يأتي به من مفاهيم و تقاليد و عادات جديدة.¹

¹ - عليجة محمد، "الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة صفات ومعوقات ومحفزات الإبداع"، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة ، الجزائر، 2005، ص: 89.

د - العامل المؤثر: إن الابتكار في المؤسسة يتأثر بالعامل المؤثر الذي يمكن أن يحفز على الابتكار أو يعيقه ، و لذا يجب على المؤسسة مراعاة العامل المؤثر في كل ابتكار لضمان الظروف التنظيمية الملائمة للابتكار فعلى سبيل المثال :

- إذا كان الابتكار يؤثر على الزبون فإن العامل المؤثر هو القيمة .

- إذا كان الابتكار يؤثر بشكل أساسي في تحسين إنتاجية العمل فإن العامل المؤثر سيكون تحسين الأجور.

هـ- الاتصالات : تلعب الاتصالات دورا هاما داخل القيادة و الإدارة فكلما كانت هناك أنظمة جيدة الاتصالات كلما زادت كفاءة الأداء و تختلف الاتصالات حسب نوع القيادة ونمط المؤسسة ، ففي المؤسسات القائمة على الابتكار تعمل الاتصالات على سهولة تكوين الفرق و تقاسم المعلومات بين أعضائها من جهة ، و بين مختلف أقسام المؤسسة و إدارتها من جهة أخرى ، و هذا ما يمكن أن يقوم به الاتصالات الشبكية حيث تؤدي إلى تعجيل حركية المعلومات ، و من ثم تعجيل تخصيص الموارد و اتخاذ القرارات خلافا على ذلك المؤسسة ذات التوجه البيروقراطي ، تكون الاتصالات جزء من الهيكل المحدد بخطوط الصلاحيات والمسؤوليات ، مما يخلق عزلة الوظائف والأفراد. وبالتالي يحد هذا من قدرة المؤسسة على الابتكار، والذي يكون أصلا غير مرغوب فيه.¹

الفرع الثالث : مجموعة عوامل البيئة في المجتمع

إن الفرد المبتكر لا يوجد من فراغ و إنما يولد في مجتمع يولي أهمية كبيرة بالابتكار ويعززه ، فالإنسان ابن بيئته ، و بمعنى آخر فإن البيئة المحيطة بالشخص إما أن تساعد على ظهور الابتكار و تعمل على بقاءه و استمراره أو قد تمنع من ظهوره و استمراره ، و لا تشجع إلا على التقليد النقل و المحاكاة وليس الأفراد فقط بل و أيضا المؤسسات ، فكلاهما يتأثران بالعوامل البيئية العامة في المجتمع كما يلي:²

¹ - بديسي فهيمة، "تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المنتدى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة البليدة، الجزائر، يومي 18 و19 ماي 2011، ص ص : 20-21.

² - سليم بطرس جلدة، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2002، ص ص : 83-89.

1 - الخصائص و النزاعات السائدة في المجتمع : و تضم العوامل الاجتماعية، الثقافية وكذلك العوامل السياسية وسيتم عرضها كالآتي :¹

* **العوامل الاجتماعية و الثقافية** : إن تفاعل الفرد و المجتمع من العوامل و المتغيرات التي تحدد شخصية المبتكر و سلوكه ، و يبدأ هذا التفاعل على مستوى الأسرة و التي تشكل البيئة الاجتماعية الأولى للفرد المبتكر ثم يأتي بعد ذلك دور المؤسسات التعليمية و الثقافية في تحفيز الفرد على الاهتمام بالابتكار من خلال و سائل التربية و التوجيه الثقافي و الحوافز .

* **العوامل السياسية** : تعتبر العوامل السياسية عنصرا حاسما في عملية الابتكار و ذلك أن الدعم المستمر من القيادات السياسية و اقتناعها بأهمية الابتكار في المجتمع يؤدي إلى تفجير الطاقات الابتكارية من مستوى الفرد إلى مستوى المؤسسة و المجتمع و يكون ذلك من خلال تشجيع المؤسسات و البرامج البحثية في مختلف المجالات و تخصيص الحوافز المادية و المعنوية ووضع المناهج التربوية و التعليمية التي تساعد على نمو القدرات الإبتكارية .

2- القاعدة المؤسسية للبحث و التطوير في المجتمع: من بين العوامل المؤثرة في هذه القاعدة ما يلي:

* **مراكز البحث و التطوير و الجامعات** : تلعب دورا مهما في إيجاد تقاليد كبيرة للبحث الأساسي² و مساهمته القيمة في التراث المعرفي الإنساني و البحث التطبيقي،³ و مساهمته في تطوير رصيد المجتمع من الابتكارات التكنولوجية و الواقع أن مراكز البحث و الجامعات في المجتمع تساهم في خلق و تعزيز المكانة للباحثين المتميزين و المبتكرين .

* **نظام البراءة** : إن نظام حماية الملكية الفكرية الصناعية و أساسا نظام البراءة يلعب دورا فعالا في إيجاد البعد المؤسسي لحماية حقوق المبتكرين و المؤسسات الإبتكارية و يمكن تعريف براءة الاختراع على أنها : "شهادة أو وثيقة تمنحها هيئات

¹ - سعيد عامر، " الإدارة و تحديات التغيير"، دون دار نشر، مصر، 2001، ص: 600.

² - البحث الأساسي: أعمال نظرية موجهة أساسا إلى الحياة على معارف تتعلق بطواهر تم ملاحظتها دون أية نية في تطبيقها أو استعمالها استعمال خاص.

³ - البحث التطبيقي: يتمثل في الأعمال الأصلية المنجزة لخصر التطبيقات الممكنة والناجمة عن البحث الأساسي، أو من أجل إيجاد حلول جديدة تسمح بالوصول إلى هدف محدد سلفا، ويتطلب الأخذ بعين الاعتبار المعارف الموجودة وتوسيعها لحل مشاكل بعينها.

رسمية معينة تتضمن الاعتراف بالاختراع ، ما يخول لصاحبها شخصاً كان أو مؤسسة حق الملكية¹ وبالتالي فإن نظام البراءة يعطي لصاحبه حق الابتكار المحمي بالقانون من المقلدين من جهة ، و يدفع الأفراد و المؤسسات إلى الاعتماد على هذه الحماية كضمان لاستمرار التفوق في السوق دون مواصلة الابتكارات و استمرارها كضمان للتفوق من جهة أخرى . و عليه فإن مثل هذا النظام يكون ضرورياً لمنع تقليد الابتكار دون مقابل أو تعويض عادل للمبتكرين ليكون هذا التعويض حافز قوي من أجل الابتكار .

المطلب الثالث : معوقات الابتكار و محفزاته

تتمثل معوقات و محفزات الابتكار فيما يلي :

الفرع الأول: معوقات الابتكار:

إن عملية الابتكار تقيدها مجموعة من المحددات تتغلغل في ثنايا معوقاته، والتي يمكن تصنيفها إلى معوقات فردية و أخرى تنظيمية يمكن تلخيصها كما يلي:

1- المعوقات الفردية: و التي تتمثل فيما يلي:²

عدم توفر الاستقرار الوظيفي و الإحساس بعدم الأمان و الخوف من الرؤساء.

عدم القدرة على المغامرة و تحمل المخاطرة .³

الخوف من الخطأ و الفشل.

الميل إلى الاعتماد على الغير و الكسل.

¹ - محمد سعيد أوكيل، اقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994، ص: 165.

² - سليم بطرس جلد، "إدارة الإبداع والابتكار"، دار كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2002، ص: 109-110.

³ - علي السلمي، "إدارة السلوك الإنساني"، دار غريب للنشر، مصر، دون سنة نشر، ص: 262.

2 - المعوقات التنظيمية: و التي تتمثل فيما يلي :

-عدم وضوح الأهداف التنظيمية و ما يترتب عليها من تدني الروح المعنوية و روح الابتكار لذا يعتبر عائقا يمنع قيام الأفراد بممارسة الابتكار في النشاطات الإدارية.

-المركزية الشديدة.

-الروتين المستمر و التزام الأفراد بأساليب موحدة

-عدم تقبل التجديد و الميل إلى التمسك بالأنماط الثابتة في التنظيم و علاقات العمل.

-نقص الموارد المالية و البشرية و التقنية مما يؤدي إلى تأخر المؤسسة في مجال الابتكار.

مقاومة التغيير : بحيث هناك اتجاه في العديد من المؤسسات لمقاومة التغيير وإذا كان الابتكار يعني سلعا و طرقا جديدة وتغيرا في المراكز ، لذلك قد يواجه بمقاومة من طرف العمال.¹

الفرع الثاني : محفزات الابتكار

توجد عدة عوامل تعمل على تحفيز الابتكار يمكن تلخيصها فيما يلي :

*تدعيم و تشجيع الأفراد على طرح أفكارهم و آرائهم.

*وضع هيكل تنظيمي يشجع حرية التفكير و تنمية روح المبادرة و المشاركة و احترام أفكار العمال من قبل رؤساء العمل

*الاعتراف بالفروقات الفردية في المؤسسة.

*مكافأة الأفراد لأفكارهم الإبتكارية وذلك من خلال حوافز مادية و معنوية.

*إدخال آليات جديدة لدعم الابتكار و نشر التكنولوجيا عن طريق تشجيع الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص.

¹ - علي الشريف، "مبادئ الإدارة"، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001، ص: 342.

المبحث الثالث: أبعاد الابتكار

المطلب الأول: الابتكار التكنولوجي

الابتكار التكنولوجي هو كل المعارف النظرية والتقنية الأساسية أو التطبيقية التي تهدف إلى تحويل فكرة إلى منتج جديد أو التي تؤدي إلى تطوير وتحسين منتج حالي أو التي تهدف إلى ابتكار سيرورة إنتاجية. فالابتكار التكنولوجي يشمل جانبين أساسيين هما: الابتكار في المنتجات والابتكار في سيرورة العمليات الإنتاجية.¹ ويقوم الابتكار التكنولوجي في كلتا الحالتين بالاعتماد على التكنولوجيا لإنتاج الجديد. ويعني مصطلح تكنولوجيا حسب اللغة اليونانية في شقها الأول الفن والمهارة والتقنية أما شقها الثاني فيعني العلم والمنهج والدراسة.² كما تعرف التكنولوجيا بأنها مجموعة المعارف والخبرات والممارسات التقنية والعلاقات المتبادلة بين الأنظمة الفرعية للعمل وتطبيقها يساهم في إشباع الحاجات الاقتصادية والاجتماعية الحقيقية أو المتوقعة.³

قد يرتبط مفهوم التكنولوجيا بمفهوم المكننة التي تمثل جملة من الأساليب الآلية والمعرفة التطبيقية المستخدمة من قبل الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة والتي تأخذ عدة أشكال وصور. تعتبر الأوتوماتيكية- أو كما تعرف بالأتمتة (automation) - أحد الأشكال الهامة للتكنولوجيا الحديثة، حيث تسارع المؤسسات اليوم إلى أتمتة نظم إنتاجها بنسب عالية إلى درجة جعلت الأعمال البشرية تنحصر في الإدارة والإشراف فقط على التكنولوجيا. هذه الأخيرة يمكن أن تقسم إلى ثلاثة فئات كبرى هي:

- **تكنولوجيا أساسية:** وهي التكنولوجيا القاعدية الأكثر استعمالاً في قطاع نشاط معين. وبهذا فهي لا تعبر عن مجال تميز عن المنافسين لأنها نمطية وعامة الغرض.

¹ - محمد سعيد أوكيل: "الابتكار التكنولوجي"، لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية"، العبيكان 2011. ص 123-124

² - فريد راغب النجار: "إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا: مدخل تكاملي وتجريبي"، مكتبة الإشعاع 1997. ص 123-124 بتصرف

³ - Pierre Dusauge, Bernard Ramanantsoa : "Technologie et stratégie d'entreprise", édition international , paris 1994,p13 .

- **تكنولوجيا مفتاحيه:** وهي التكنولوجيا التي ترغب المؤسسة اقتناءها والتحكم فيها من أجل خلق ميزة تنافسية باستخدامها في تخفيض تكاليف الإنتاج أو تحسين جودة وتصميم المنتجات.

- **تكنولوجيا ناشئة:** وهي التكنولوجيا المطورة حديثا والتي مازالت تخضع لعمليات التجريب والاختبار لمزاياها وفعاليتها ومجالات اختلافها عن سابقتها، هذه التكنولوجيا تميل لأن تصبح مفتاحيه. كما تصاحبها مخاطر جسيمة في المراحل الأولى من استخدامها.

تطرق أيضا Garry Dessler إلى التكنولوجيا على أنها إجراءات وتعديلات تستهدف أساليب العمل المتبعة في إنجاز أعمال المؤسسة.¹ مما يعني أن التكنولوجيا تتجاوز المفهوم المادي المتمثل في العدد والآلات. أي أنها لا تنحصر فقط في التجهيزات الرأسمالية وإنما أيضا تشمل جملة المعارف والخبرات المتراكمة المتاحة للمؤسسة أو للفرد التي يمكن استخدامها في إشباع الحاجات المادية والمعنوية. وفي نفس السياق حدد مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في عام 1973 ثلاث عناصر أساسية مكونة للتكنولوجيا هي:²

- الآلات والتجهيزات الوسيطة.

- اليد العاملة المؤهلة والمتخصصة.

- المعلومات المتعلقة بالجانب التقني والتجاري.

إن الشيء المهم في التكنولوجيا بجزأها المادي والمعرفي هو دعمها لعمليات الابتكار في المؤسسة حيث تلعب الآلات والمعدات المتطورة والخبرات الفنية الجيدة دور الروافع لابتكار المنتجات أو الخدمات أو الطرق التنظيمية أو العمليات الإنتاجية الجديدة. وإذا كان الابتكار التكنولوجي يقوم على هذه التكنولوجيا لابتكار المنتجات أو العمليات فإن من خصائصه ما يلي:

¹ - جاري ديسلر: "إدارة الموارد البشرية"، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال "دار الميراث. السعودية، 2003، ص 299-300.

² - F.Z.Oufriha-A.djefflat : " **Industrialization et transfert de technologie dans les payes en développement, le cas de l'Algérie** " O.PU. Alger .1987.p121.

- إن الابتكار التكنولوجي يكون مرتبطا بالإنتاج ورفع الإنتاجية، أي أن كل ابتكار لا يؤدي إلى تحسين عملية الإنتاج أو استخدام أفضل لعناصر الإنتاج لا يعتبر ابتكارا بالمعنى الصحيح.

- إن الابتكار التكنولوجي هو نتيجة تطبيق معارف فنية معترف بها، ومعنى ذلك أن كل جديد يقوم على معلومات غير دقيقة ويؤدي إلى نتائج فعالة لا يمكن اعتباره ابتكارا.¹

- إن الجهود الإبداعية المبذولة التي لا تؤدي إلى التحكم أو التقليل في التكاليف ليست ابتكارا، فالنقطة الأساسية هنا هي أن الابتكار التكنولوجي يحمل في طياته المنافسة في التكلفة النهائية وسعر البيع، فالأسلوب الفني الذي لا يخفض من تكاليف الإنتاج الوحودية لا يستطيع أن يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة.

- إن الابتكار التكنولوجي بدون انتشاره في الأسواق يكون محدود الفعالية والكفاءة، فالابتكار عامل أساسي في المنافسة، وبالتالي في ديناميكية السوق الحرة.

المطلب الثاني: الابتكار التنظيمي

الابتكار التنظيمي هو كل تحسين أو تطوير لتنظيم معين يساهم في خلق الميزة التنافسية للمؤسسة، وقد يكون اعتماد طريقة عمل تسهل أداء المهام والنشاطات الوظيفية أو إيجاد آلية تساعد على الخلق والإبداع من طرف العاملين أو تغيير في الهيكل التنظيمي من أجل تسهيل القيادة والرقابة وتأدية المهام والأنشطة بطريقة متقنة وبجودة عالية.

يشمل الابتكار التنظيمي كل مكونات النظام سواء تعلق الأمر بتقسيم العمل أو بآليات التنسيق وطبيعة العلاقات بين أعضاء التنظيم، ورغم أن معدلات الابتكار التنظيمي قليلة مقارنة بالأنواع الأخرى للابتكار إلا أن المؤسسات

الاقتصادية المعاصرة تشهد ابتكارات هائلة في نظم إدارة مواردها وفي أساليب إنجاز المهام داخلها، نذكر في هذا السياق أعمال Alfred Chandler وما قام به في مؤسسات النقل بالسكك الحديدية حيث ابتكر تنظيمًا جديدًا تمامًا

¹ - محمد سعيد اوكيل، "وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية". ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1992، ص 111-112.

ألا وهو line & staff أو ما يعرف بالبنية العمليانية.¹ وفي نفس السياق نشير إلى ظهور مفهوم الهيكل المصفوفي الذي أعاد النظر في النظام الهرمي المركزي ومثل ابتكارا تنظيميا هاما خاصة بعد الحرب العالمية الأولى.

من مظاهر الابتكار التنظيمي أيضا ظهور المؤسسات الجديدة، فهو لا يقتصر على ابتكار فعل التنظيم وإنما يعتبر كل تنظيم أو مؤسسة جديدة ابتكارا تنظيميا. إن ظهور المؤسسات الافتراضية في الآونة الأخيرة هو أبلغ مثال على الابتكار التنظيمي وفق هذا المفهوم، ولعل مؤسسات الخدمة العامة كالجامعات مثلا، يمكنها اليوم أن تغير كليا تنظيمها التقليدي القائم على قاعات التدريس و أدواته التقليدية والمساحات والهيكل الضخمة المخصصة لذلك إلى تنظيم افتراضي لا يتطلب إلا التحكم في نظم الشبكات. كما أن تطور نظم الإعلام والاتصال أتاح بعض الابتكارات في المؤسسات الاقتصادية خاصة في مجال الاتصالات ومعالجة المعلومات، والتي إن لم تمس جوانب النشاط الأساسية إلا أنها مثلت ثورة حقيقية في مجال التنظيم باعتبارها نظم لوجستية فعالة وأساسية في أداء المهام.

ربما يكون مفهوم الابتكار التنظيمي غير محسوس لغموضه وضبابية معناه حيث أن الكثير لا يتصور أن تقوم مؤسسة بتغييرات متتالية على نظمها المحددة بصفة مسبقة والخاضعة لعدة معايير اقتصادية وقانونية ووظيفية. لكن ما نراه اليوم من أفكار نيرة أو من مظاهر التفوق التنافسي بين المؤسسات ما هو في الحقيقة إلا نتاج تنظيم جيد يحقق المرونة والفعالية، فمثلا نظام التوريد اللحظي (just in time J.I.T)² ما هو إلا ابتكار تنظيمي وليد فكرة ذكية في مجال تنظيم وتحويل الموارد إلى منتجات حسب الطلب ووفق نظام متكامل يبدأ من التعرف على حاجات الزبائن إلى غاية تامين علاقات التكامل مع الموردين، ورغم تدخل عنصر التكنولوجيا في هذا النظام إلا أنه يتصف بكونه تنظيمي أكثر منه تكنولوجي.

خلاصة ما سبق الابتكار التنظيمي هو كل ابتكار في إحدى المجالات التالية:

¹ -Jean-Jaque chanaron et Andre Maisson : " économie et gestion des systemes techniques " , (dans) encyclopédie de la gestion et du management , TI),Robert le Duff,édit Dalloz 1999,p714

² -Robert Heller : " le guide du nouveau manager" .édit Village Mondial Press .p 204.

- التنظيم الداخلي لأداء المهام والأعمال.
- الهياكل والنظم الجزئية أو الكلية للمؤسسة.
- ابتكار المؤسسات الجديدة.¹

في الحالات الثلاث السابقة يهتم القائمون بالابتكار بإيجاد وتطبيق الأفكار التي تؤدي إلى تحقيق المرونة التنظيمية والفعالية الاقتصادية بما يحقق التكامل الداخلي ويساهم في فعالية مخرجات النظام.

المطلب الثالث: الابتكار التسويقي

عرفت السنوات القليلة الماضية ابتكارات هائلة في مجال التسويق نذكر منها ظهور مراكز الشراء الضخمة التي سهلت عمليات التسوق للزبون وأدت إلى فعالية تجارية للمؤسسات، ونظم الخدمات المالية والبطاقات البنكية في مجال التعامل المصرفي. ولعل أهم ما يمكن ذكره في هذا الصدد هو التسويق الإلكتروني الذي اختصر المسافة بين الزبون والمؤسسة من حلقات التوزيع الطويلة إلى التسويق المباشر. كل هذه الأمثلة هي ابتكارات تسويقية.

في الحقيقة يعتبر كل ابتكار ناجح ابتكارا تسويقيا لأن الشرط الأول في الابتكار هو خلق قيم قابلة للتداول التجاري. والابتكار التسويقي يقصد به الابتكارات التي تنجزها المؤسسات من الناحية التجارية أو التسويقية، والذي قد يشمل حسب A.Scouarnec et p.Chevalier العناصر التالية:²

- تنوع قنوات التوزيع.
- إعادة التوجه إلى فئات زبائن جدد.
- اعتماد طرق التسويق متعدد التقنيات.

¹ - يعتبر عدد المنظمات أو المؤسسات الجديدة أحد العوامل الهامة في قياس درجة تطور الاقتصاد.

² -Patrick Chevalier et Aline Scouarnec : " **la prospective des métiers** " (dans) (la revue française de gestion). N140 ,septembre-octobre 2002. P 251.

الابتكار التسويقي هو أيضا كل تطوير لأحد عناصر المزيج التسويقي. ابتكار في مجال المنتجات كتطوير المنتجات ذات الاستعمال الواحد أو تسهيل استعمال المنتج كتطوير أنظمة الإقفال والغلق أو تحسين صورته وعلامته التجارية. وقد يشمل طرق التوزيع وخدماته إيصال المنتج للمنازل . ويمكن أن يشمل أيضا أنظمة الترويج والدعاية كالابتكار في الإشهار وطرقه وتقنياته.¹

من أنواع الابتكار الثلاثة السابقة يتضح أن المنتجات النهائية هي محور التقاطع المشترك باعتبارها أدوات إشباع الحاجات ووسائل التنافس في الأسواق. وتتضح جليا علاقة التكامل والترابط بين مختلف أنواع الابتكار فما يكون سببا في فترة قد يكون نتيجة في فترة أخرى، وحيث أن المؤسسة كيان يجمع كل هذه المكونات لا يمكن أن نتصور انعدام التأثير بين الجوانب التنظيمية والتقنية والتسويقية.

ما يجب الإشارة إليه هو أن أهمية دراسة أبعاد الابتكار من الناحية التطبيقية تتمثل في محاولة التعرف على مدى التركيز على الجوانب التنظيمية أو التكنولوجية أو التسويقية في ابتكار المنتجات في المؤسسة الصناعية محل الدراسة.

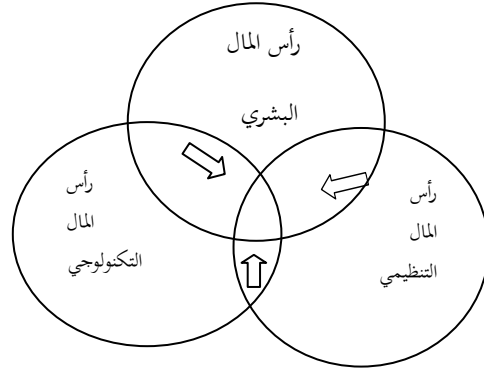
المبحث الرابع : دعم الابتكار من خلال رأس المال الفكري

يلعب رأس المال الفكري، بمكوناته الأساسية الثلاث، دورا هاما في نجاح واستدامة التفوق المؤسسي، باعتباره موردا أساسيا لدعم الابتكار والإبداع المتجدد، بما يساهم في تقديم منتجات وخدمات كفئة للزبائن، فحسب دراسة أجراها مركز تسهيل البحث والابتكار في المؤسسات ، فإن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تبني إستراتيجية تنظيمية مناسبة (ثقافة مؤسسية معينة، اللامركزية في صنع القرار، نظام الحوافز، القيادة، سياسة التوظيف..... الخ) دور كبير في دعم وتنمية الابتكار بالمؤسسة، ويكن توضيح هذه العلاقة من خلال ما يلي:²

¹ - قويدري محمد : " واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية ". (بي) (التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية) ملتقى دولي قسم علوم التسيير والإقتصاد جامعة ورقلة 09-10 مارس 2004. ص 162.

² - فرطاس فنجية، "رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2015، ص14.

شكل رقم 07: العناصر الأساسية الداعمة للابتكار



Source : CEFRIO, "Innovation et TIC " , MHDHBI 2010 , p 30 .

ويمكن تبيان أهمية المكونات الأساسية لرأس المال الفكري ودورها في دعم الابتكار بالمؤسسات، من مايلي:

المطلب الأول: دعم الابتكار من خلال رأس المال البشري

في عصر اقتصاد المعرفة فإن رأس المال البشري، الذي يمثل المكون الأساسي لرأس المال الفكري، أصبح واحدا من الأصول الهامة لتطوير المؤسسات وبقائها في عالم المنافسة. ولقد اتفق العديد من الكتاب والباحثين أن رأس المال البشري الذي يضم المعارف، الخبرات، المهارات، القدرات،... الخ، يمثل مصدرا هاما لتعزيز القدرات الإبداعية والابتكارية

بالمؤسسة، حيث توصل كل من (Barczak et Wilemon, 2003)، (Dakhli et de Clercq, 2004)،

أن لرأس المال البشري تأثير إيجابي على الابتكار في المؤسسة، أي أن هناك علاقة إيجابية بينهما.

كما خلصت دراسات (Stewart, 1997)، (Bontis, 1999)، (Egbu et Sturges, 2001)،

أن رأس المال البشري، الذي يمثل المعرفة الضمنية المتضمنة في عقول الموظفين، هو المصدر الرئيسي للابتكار والتجديد.

ويرى (Hermlin, 1999) أن المؤسسة لا يمكنها خلق المعرفة دون الأفراد، وبذلك عليها دعم الأفراد المبدعين وتوفير

المناخ الملائم لخلق وتطبيق المعرفة الجديدة في تحسين عملية الابتكار. كما يؤكد (Villavicencio, 2000) أن الابتكار

هو نتيجة للعمل المبدع والخلق للعناصر الفاعلة بالمؤسسة، مما يساعد على تحسين أو خلق منتجات وعمليات جديدة.

ولقد بين (Drucker, 1996) أن الإبداع عبر التاريخ اعتمد على المعرفة الجديدة، وأن إنتاج المعارف الجديدة يتوقف على المعرفة التي يمتلكها الفرد، أو الجماعة، أو المؤسسة. وهذا يقودنا إلى افتراض أن مفتاح نجاح عملية الابتكار يكمن في اكتشاف المعرفة الضمنية، تحويلها إلى معرفة صريحة، ذلك أن تفاعل الموظفين، من خلال ثقافة تبادل المعارف وتقاسمها يشجع ويرفع من القدرة على الابتكار داخل المؤسسة.

المطلب الثاني : دعم الابتكار من خلال رأس المال التنظيمي

تتميز الأسواق الحديثة بتغيرات سريعة في التكنولوجيا، الظروف الاجتماعية واحتياجات المستهلكين، وتقلص دورة حياة المنتج... ونتيجة لذلك، ينبغي على المؤسسات النظر في وضع الإستراتيجية الملائمة لتحسين أداء ابتكاراتهم، فالمؤسسات الأكثر ابتكاراً في المستقبل سوف تكون تلك التي خلقت الثقافة التنظيمية التي تحفز باستمرار أعضائها على الإبداع والابتكار (Pervaiz. K ahmed, 1998). ولقد توصل (Menon et al, 1998) إلى أن النظم الإدارية، والبنية التحتية، العمليات والإجراءات من شأنها أن تؤثر إيجابياً على القدرات الابتكارية.

ويضيف (Marsh et Stock, 2003) أن القدرات التنظيمية الديناميكية، مثل: نظم إدارة فعالة، العمليات والإجراءات وعمليات إدارة المعرفة، تحفز نشاطات خلق القيمة بالشركات، بفضل تأثيرها الإيجابي على قدرات العاملين في مجال الابتكار. كما أكدت الدراسة التي أجراها (Brentano et kleinschmidt, 2004) إلى أن الثقافة التنظيمية لها تأثير على الابتكار. هذا ووفقاً لدراسة أجريت على المؤسسات الفرنسية الكبيرة حول "الابتكار في المؤسسة الرقمية" (CEFRIO, 2013)، فإن التغييرات الكبيرة في سياق تحسين العمليات الداخلية بالمؤسسة، إضافة إلى اكتساب الخبرة (الخطوات التي اتخذتها الشركات للحصول على المعرفة والمهارات الجديدة)، تمثل عامل مهم لتحفيز الابتكار بالمؤسسة والاستفادة القصوى منه.

وبالتالي للمؤسسة دور أساسي تلعبه في مقدمة أي عمل من أجل خلق بيئة مواتية لتبادل المعارف من خلال نظام فعال لإدارة المعرفة، يعزز نقل المعرفة للتعليم أكثر وخلق معارف جديدة. إن إنشاء نظام لإدارة المعرفة يتطلب الاستثمار المكثف

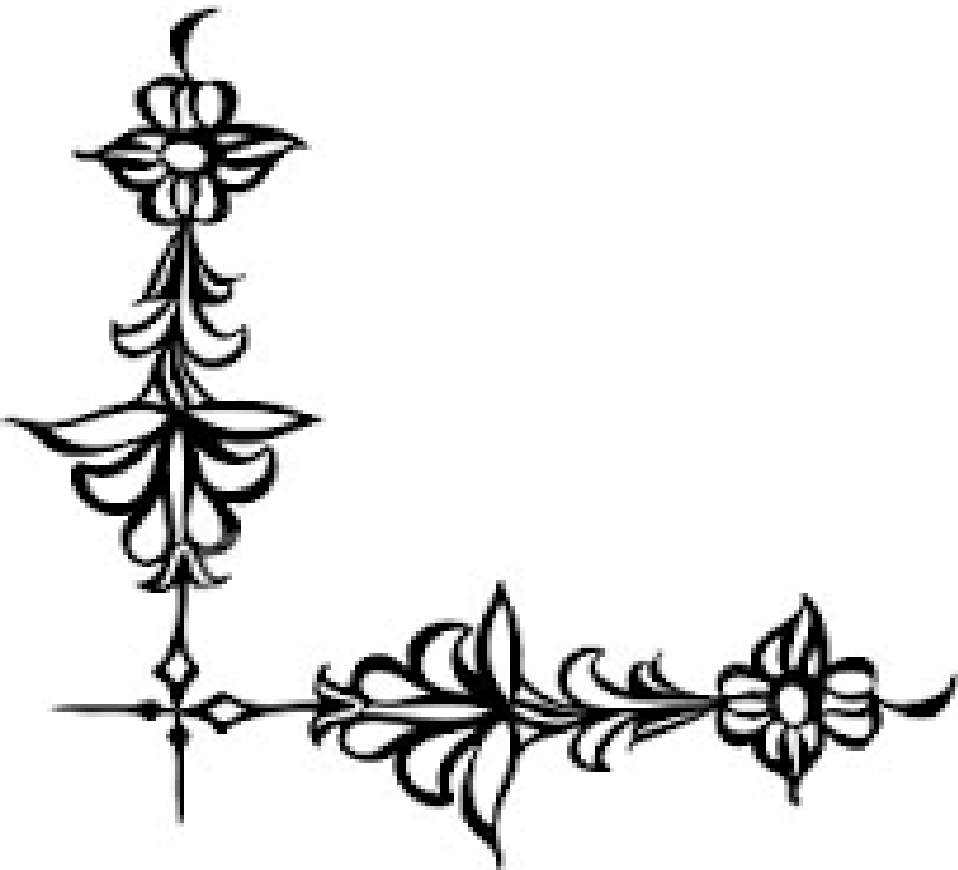
في مجال التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات، نظم المعلومات، الشبكات وقواعد البيانات) لتسهيل عملية الترميز، وتنظيم المعرفة في قواعد بيانات يمكن الوصول إليها واستخدامها من قبل أعضاء المؤسسة. كما أن أنظمة المعلومات يجب أن تكون ذات كفاءة عالية، للرد على الاحتياجات المتزايدة للاتصال والتفاعل والتعاون بين الأفراد، وبالتالي فإن كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة تساهم بشكل إيجابي وملحوظ على رفع مستوى الابتكار بالمؤسسات.

المطلب الثالث : دعم الابتكار من خلال رأس المال العلاقات (العلائقي):

يشمل رأس مال العلاقات كل المعارف المتضمنة في الروابط المختلفة التي تخلقها المؤسسات في إطار عملها مع محيطها الخارجي من عملاء، موردين، مستثمرين، أو الشركاء. هذه العلاقات تساعد على إثراء معارف الموظفين بسرعة، وتعزز الدقة في اتخاذ قرارات تسويقية صائبة وفي الوقت المناسب (Bontis,2000)، فعلاقات المؤسسة بعملائها تؤدي إلى تطوير المهارات التسويقية لموظفيها وتعزز قدرة المؤسسة على تحسين عروض منتجاتها أو خدماتها، عن طريق تحديد أكثر دقة لحاجتهم وتفضيلاتهم، ومنه تشجيع الابتكارات الهامة في المنتجات والعمليات (Bonner&walker,2004). وبالإضافة إلى ذلك أصبحت العديد من الشركات تعمل على إقامة علاقة وثيقة مع مورديها للاستفادة من معلوماتهم ومعارفهم، في التزود بالموارد اللازمة لتطوير منتجات جديدة، بشكل أسرع و بتكلفة أقل، مما له تأثير إيجابي على أداء الابتكار في الشركات (Walter,2003)، و هذا ما يؤكد (Capelloet faggain,2005)

بأن العلاقات الخارجية مع العملاء و الموردين والشركاء الآخرين، هي مفيدة لتحقيق الأداء المطلوب في الابتكار. وعليه ، يعد بناء رأس المال الفكري وتطويره أهم مصدر للميزة التنافسية في ظل الاقتصاد الجديد، كونه المورد الاستراتيجي الذي يقدم البيانات والمعلومات والمعارف حول الإجراءات، الخدمات، الزبائن والعمليات التي ترفع من كفاءة المنتج أو الخدمة، وتحوله إلى مورد عالي القيمة في السوق. ومن هنا يكون أبرز تحدي يواجه الإدارة في العصر الحديث، هو مدى قدرتها على تهيئة رأس المال الفكري وصناعته وتنشيط إنتاجيته.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة مصبرات نقاوس



تمهيد:

بعد استعراض الأطر النظرية لرأس المال الفكري والابتكار، جاء هذا الفصل كإجراء تطبيقي للوقوف على ما مدى تأثير رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار في المؤسسات الجزائرية خاصة الاقتصادية منها، وذلك بدراسة حالة مؤسسة نقاوس مصبرات -باتنة -.

انطلاقاً من الفصلين النظريين، سيتم إسقاط الدراسة النظرية ميدانياً، من خلال الاستعانة بتصميم استبيان يعبري مجموعة من المعلومات التي سيتم الاستعانة بها في دراسة الحالة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة، واستكمال تفسير ما يحصل عليه من خلال الاستبيان (الملحق رقم 01).

وعليه ارتأينا تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية تتضمن ما يلي:

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: المنهج وأدوات جمع البيانات

المبحث الثالث: تحليل إحصائي للبيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة الميدانية

يعتبر القطاع الصناعي أهم قطاع تهتم به الدولة و الذي تساهم فيه عدة قطاعات فرعية أو ثانوية ومن بين هذه الفروع الصناعات الغذائية والتي تتركز في عدة مناطق من الوطن نأخذ مثال عن ذلك "وحدة نقاوس مصبرات" والتي أنشأت في هذه المنطقة دون غيرها لاشتهارها بفاكهة المشمش حيث تعتبر من أكبر المناطق إنتاجا لها، ومن هنا توجب وضع وحدة صناعية لاستغلال هذه الثروة ووضع حد للتلف الكثير الذي تتعرض له هذه الفاكهة.

المطلب الأول: تقديم للمؤسسة

الفرع الأول: من حيث النشأة

تعتبر الصناعات الغذائية من بين القطاعات الصناعية الهامة في الاقتصاد الوطني، والتي حظيت باهتمام كبير من طرف الدولة، وتعتبر وحدة نقاوس من بين الوحدات التي تختص في الصناعات التحويلية، وتعود الدوافع لإنشاء هذه الوحدة في هذا النقطة بالذات كونها تعتبر أكبر المناطق المنتجة للمشمش على المستوى الوطني. كان إنشاء وحدة لتحويل المشمش في منطقة نقاوس ضرورة ملحة بسبب الظروف التي كان يعانيها الفلاحون في هذه المنطقة. وكان الهدف منها إغاثة الفلاحين من العوائق والصعوبات التي كانت تضطربهم للتخلي عن محصولهم من هذه المادة خصوصا في المواسم المثمرة، إضافة إلى اهتمام الدولة بالتنمية المحلية بناء على تطوير آليات الصناعة الغذائية هذه الأسباب وغيرها دفعت الحكومة إلى تكليف المؤسسة الوطنية لإدارة وتنمية المواد الغذائية SOGEDA لتنفيذ المشروع. وقد قامت هذه المؤسسة بالاتصال بمكتب دراسات زراعية غذائية من أجل تحضير دراسات تقنية اقتصادية لمردودية هذا المشروع من النواحي البشرية، الاقتصادية والإدارية، أجز المشروع بالتعاون مع خبراء من وحدة دولية فرنسية EVIAN et VITRAC، حيث تم استيراد معدات إيطالية.

انتهت الدراسات وتم إمضاء الاتفاقية في أكتوبر 1978 وانطلقت أشغال البناء في 1979، ثم أرسلت التجهيزات ابتداء من أكتوبر 1979، وفي جانفي 1980 بدأت عمليات التركيب. أما المحاولات الأولى للإنتاج فبدأت في جوان 1980 مع سلسلة اللي المغربي.

بناء على المرسوم بناء على المرسوم 452/82 المؤرخ في 1982/12/11 والذي يقضي بهيكل المؤسسة الوطنية لتسيير وتنمية المواد الغذائية، تم إنشاء المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات الغذائية، والتي تضم ثلاث وحدات موزعة على التراب الوطني، ووحدة نقاوس من بين هذه الوحدات، وقد مرت الوحدة بمرحلة التسيير

المركزي للمجمع البلدية والذي تم هيكلته في سنة 1998 وجمع نشاطها الاختصاص في الشركات القابضة حيث تم خلق فروع في المجمع والبالغ عددها خمسة. وتعتبر وحدة نقاوس مصبرات من بين أهم الوحدات التي كانت تضمها المؤسسة (ENAJIC) الوطنية للعصير والمصبرات الغذائية حيث كانت وحدة اقتصادية عمومية متخصصة في إنتاج العصير والمصبرات تم حوصصتها وذلك حسب اللائحة 64/13 بتاريخ 04 أبريل 2006، تم إعلان قرار البيع في 2007/02/17. وأصبحت بذلك شركة خاصة ذات مسؤولية محدودة وذات الشخص الوحيد، بعد ذلك تم بيع 71 % من أسهم المؤسسة- لأسباب مالية- لمجموعة ترافل Trefle لتصبح شريكا أساسيا، ليرتفع رأسمالها إلى 158 مليون د. ج والذي أصبح حاليا يقدر ب 1.790.030.000.00 د. ج. تحصلت المؤسسة على شهادة الجودة العالمية ISO 9001 سنة 2005 وتمتعت بامتيازاتها لمدة 3 سنوات، ثم تم تجديدها لثلاث سنوات أخرى من 2008-2011.

أما من الناحية الجغرافية تقع وحدة نقاوس للمصبرات في الشمال الشرقي لمقر دائرة نقاوس وعلى بعد 2 كلم من مقرها على الطريق الوطني رقم 78 سطيف-بسكرة. تتربع المؤسسة على مساحة إجمالية تقدر ب 76.859.00 م² منها 21.620.00 م² مغطاة. أما المساحة الغير المغطاة فتقدر ب 55.257.00 م² نصفها مساحة خضراء. (الملحق رقم 02)

الفرع الثاني : تطورات المؤسسة

تعتبر وحدة نقاوس من أكبر وحدات إنتاج المصبرات على المستوى الوطني، كما تتميز بتنوع منتجاتها من بين هذه المنتجات: معالجة المشمش، معالجة مركز الفواكه، كوثر المشمش Nectar de fruits ، مربى المشمش الحزأ، معقد المشمش، مياه ثمرية، المشمش المصفي، معقد فواكه أخرى، مشروبات المشمش. بالإضافة إلى منتجات أخرى كعصير البرتقال، معجون المشمش، البرتقال، الإيجاص والعنب، وحلوى الحلقوم الطبيعية.

أما بالنسبة للطاقت البشرية لوحدة نقاوس ونظرا للدور الفعال الذي يلعبه العنصر البشري في تحقيق النتائج الجيدة أولت مؤسسة نقاوس مصبرات اهتماما له، والجدول أدناه يوضح تطور اليد العاملة بين دائم ومؤقت وذلك من خلال ثلاث سنوات سابقة بحيث ينقسمون إلى: الإطارات السامية، الإطارات المتوسطة، عمال المهارة المهنيين، عمال التنفيذ.

الجدول رقم (06): تطور الإمكانيات البشرية لمؤسسة "نقاوس مصبرات".

U P N'GAOUS						
Structure	CDI	CDD	CTA	APPRENTIS	MLD	M/S
D G	6		1			
D A G	9					
M G X	25	5				
SECURITE	27	7				
D F C	5	1	2			
COMMERCIALE	79	11	2			
PRODUCTION	350	81	35			
ENVIRONNEMENT	12	7				
QUALITE	12	3	9			
APPROS	38	7				
MAINTENANCE	56		10			
SECURITE IND	2		5			
TOTAL	621	122	64			

المصدر: مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة.

المطلب الثاني : أهداف المؤسسة ومهامها

يقوم نشاط مؤسسة نقاوس مصبرات أساسا على إنتاج وتسويق المياه الثمينة والعصير حيث تصنف من بين أكبر المنتجين في هذا المجال في السوق الوطنية.

الفرع الأول: أهداف المؤسسة:

تتمثل أهداف المؤسسة في المحاور الأساسية التالية:

- 1- تنمية المبيعات وزيادتها.
- 2- تنمية استهلاك مشروبات المؤسسة.
- 3- العمل على تقليل التكاليف إلى أدنى حد ممكن لتحقيق هوامش الربح.
- 4- تطوير تقنيات الإنتاج ومسايرة التطور التكنولوجي.
- 5- الاستمرارية وتحسين مكانتها في السوق.

- 6- تغطية أكبر نسبة ممكنة من التراب الوطني في مجال استهلاك المشروبات والمصبرات، بالعمل على وضع نقاط البيع في مختلف مناطق الوطن من أجل التوسع في السوق أكثر.
- 7- المحافظة على عدد كبير من الزبائن، وذلك بترشيدهم وتوجيههم والتعريف بالمنتجات المتوفرة بالسوق.
- 8- الوصول إلى أقصى رقم أعمال ممكن بهدف تحقيق عرض يتلاءم مع طلبيات الزبائن كما ونوعا.
- 9- تعمل المؤسسة على تطوير وتنويع تشكيلة منتجاتها مع الحفاظ على الجودة والتنوعية، ولضمان استمراريتها في ظل منافسة السوق.
- كما تطمح هذه المؤسسة إلى تحقيق أهداف شتى على المدى الطويل منها: الوصول إلى المراكز الأولى في السوق، وتطوير مشروب نقاوس وأيضا إدخال نكهات له مثل "نقاوس لايت" في السوق الوطني والسعي إلى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستهلكين.

الفرع الثاني: مهام المؤسسة:

تقوم المؤسسة بالمهام التالية:

- 1) تموين وتزويد المراكز التوزيعية بمختلف منتجات المؤسسة.
- 2) ترقية المنتج المحلي تماشيا مع متطلبات السوق والمستهلك.
- 3) تموين السوق الوطني بمنتجات ذا جودة.
- 4) توزيع مختلف المنتجات على كامل التراب الوطني.
- 5) المهمة الأساسية والرئيسية التي تقوم بها المؤسسة هي مهمة الإنتاج والتسويق والبيع.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يعتبر الهيكل التنظيمي من النصوص المنظمة لسير الوحدة فهو يبرز جميع الدوائر والمصالح المتواجدة في الوحدة وعدد عمالها وذلك على مستوى كل دائرة ويتم وضعه من طرف الإدارة وهذا بعد التشاور مع رؤساء الدوائر المختلفة. وضعت وحدة نقاوس هيكلها التنظيمي في جويلية 2004 ، وتم تعديله بعد أن أصبحت مؤسسة خاصة، ثم عدل مرة أخرى، ويهدف الهيكل التنظيمي للوحدة إلى تحديد وتجميع أوجه النشاط اللازمة لتحقيق الأهداف المسطرة وتحديد نشاط كل شخص وتفويضه السلطة اللازمة لأداء هذا النشاط والحصول على عملية تسيير منطقية. (الملحق رقم 03)

ويتشكل الهيكل التنظيمي الحالي لمؤسسة نقاوس من:

الإدارة العامة:

ويرأسها المدير العام الذي يقوم بالإشراف على الإدارة اليومية للوحدة وهو المسئول المباشر عن كل ما يحصل داخلها. كما أنه يقوم بمراقبة عمل الإطارات والعمال والتنسيق بين مختلف الدوائر ويمثل المؤسسة في النشاطات الخارجية (عقد الصفقات في المعارض الدولية والمحلية).

تساعده مجموعة تتكون من:

مساعدة المدير العام:

تقوم بعمل الأمانة، لها علاقة مباشرة مع المدير وعلاقة أفقية مع رؤساء المصالح والدوائر المختلفة. من مهامها استقبال وترتيب ثم معالجة البريد الوارد (الداخلي والخارجي)، تنظيم مواعيد الاجتماعات الخاصة بالمدير، تنظيم مواقيت الزيارات وإعداد تعليمات العمل، إعداد وتوزيع البريد الصادر، الحفاظ على أسرار المؤسسة، كما تخلف المدير عند غيابه.

مساعد المدير العام المكلف بالشؤون القانونية:

يهتم بمتابعة كل الملفات العالقة في العدالة بين المؤسسة والخصم.

مساعد المدير العام مكلف بالإعلام الآلي:

يشرف على متابعة كل العمليات المتعلقة بالإعلام الآلي، وإعداد برامج داخلية لبعض المصالح والاهتمام بعتاد الإعلام الآلي.

مساعد المدير العام مكلف بمراقبة الحسابات:

يهتم بإجراء الاعتمادات المالية للسنة المقبلة ومتابعة ما تحقق منها وما لم يتحقق، ثم يقوم بدراسة أسباب هذه الفوارق من أجل إيجاد المشكل الحقيقي والبحث عن حلول له.

وكذا مساعد المدير العام مكلف بالوقاية والأمن

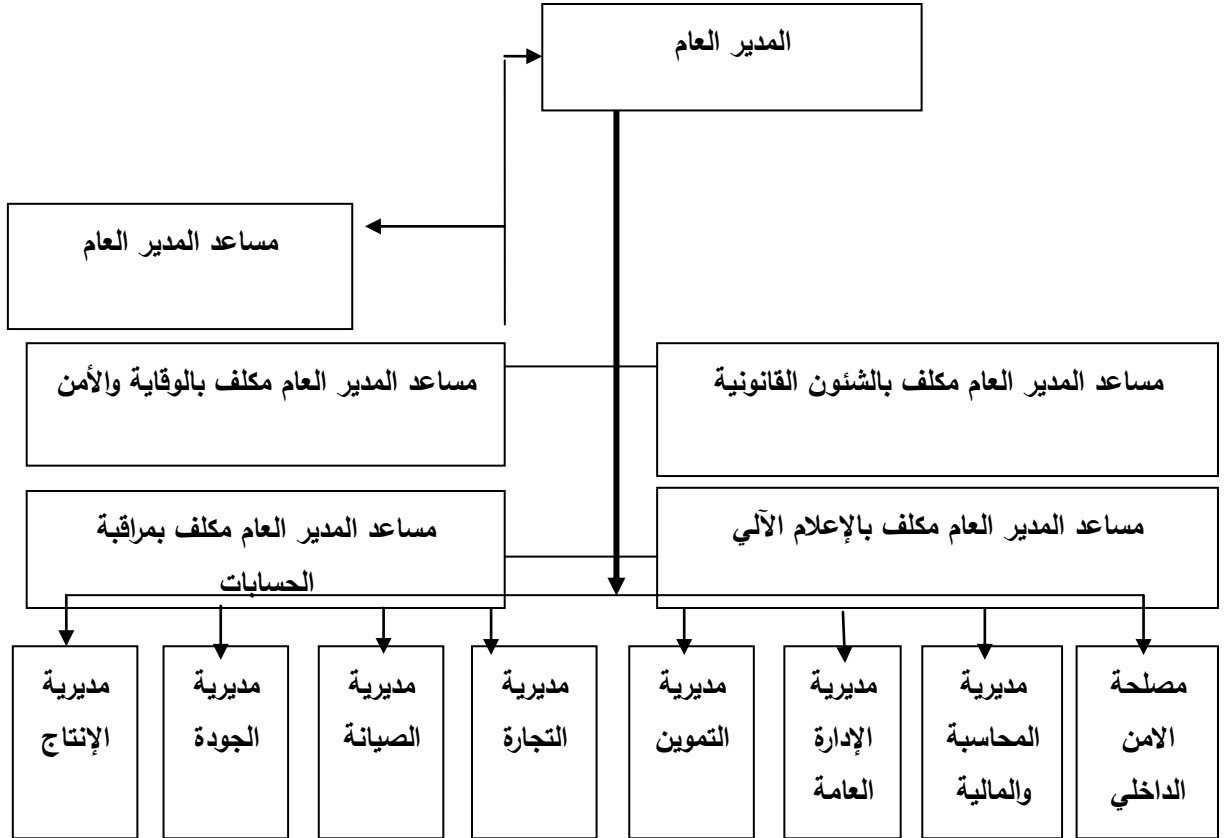
بالإضافة إلى الإدارات العامة تنقسم المؤسسة إلى عدة أقسام وظيفية هي:

قسم الإنتاج، قسم الجودة، قسم الصيانة، قسم التموين، القسم التجاري، مصلحة الأمن الداخلي، قسم الإدارة والأمن الداخلي، وقسم المحاسبة والمالية. ويندرج تحت هذه الأقسام الكثير من المصالح والفروع التي تتولى السير الحسن للمؤسسة، وذلك بجهود طاقم مكون من 366 عامل (إلى غاية 2012/12/31) مقسمين

على جميع المصالح والأقسام المذكورة سابقا بالإضافة إلى المتعاقدين الذين تلجأ إليهم المؤسسة في مواسم الحصاد.

ويمكن تقديم الهيكل التنظيمي المبسط للمؤسسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمؤسسة نقاوس مصبرات.



المصدر: مستندات من مؤسسة نقاوس للمصبرات.

كباقي المؤسسات تعتمد مؤسسة نقاوس مصبرات على سياسة داخلية في التسيير والتنظيم بطريقة فعالة، تضمن لها تحقيق مبيعات أكبر للحصول على حصة سوقية وزيادة من منافستها للمشروبات الأخرى المتواجدة في السوق الجزائرية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار لمؤسسة نقاوس - مصبرات - وفيما يلي توضيح لمنهجية الدراسة التي تعتبر محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجزء التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها فيما بعد على ضوء الدراسات المتعلقة بالموضوع ويتناول هذا المبحث منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها التطبيقية.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات**الفرع الأول: منهج الدراسة**

بناءً على طبيعة الموضوع والأهداف التي سعت إليها الباحثة إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي نحاول من خلاله وصف وتقييم رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابتكار ، حيث يهدف المنهج الوصفي التحليلي في الواقع إلى وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، إلى جانب منهج دراسة الحالة الذي يمكننا من الوقوف على الواقع المعيش في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثاني: مصادر البيانات**أولاً: المصادر الأولية (الأساسية)**

تم الاعتماد على الاستبيان الذي صمم من طرف الباحثة وقمنا بتطويره بالاعتماد على بعض الاستبيانات الموجودة في الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها وأهمها: فرحاني لوزية (2016)، ملايكية عامر (2006)، فرطاس فتيحة (2015)، حيث تم صياغة فقرات الاستبيان بما يتوافق مع فرضيات الدراسة من أجل الوصول إلى الأهداف.

ثانياً: المصادر الثانوية

اعتمدنا في معالجة الإطار النظري للبحث عن مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات وأبحاث الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرأسمال الفكري وأثره في تحقيق الابتكار.

المطلب الثاني: مجرى الدراسة وعينتها

يعرف مجتمع الدراسة على أنه جمع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، كما أنه مجموع الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق، حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون مجرىها آخر، بعبارة أخرى هو مجموع الوحدات الإحصائية المشتركة في الصفة الأساسية التي تهم الباحث في دراستها والذي يختلف باختلاف المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة، وبناءً على إشكالية الدراسة وأهدافها يمثل الجدول رقم 07: المجرى المستهدف يتمثل في إطار مؤسسة نقاوس - مصبرات - بوحدات الثلاث: (نقاوس،

منعة، خميس الخشنة) والبالغ عددهم 108، وبناء على معادلة ستيفن ثامبسون* لحساب عدد الاستبيان تم توزيع 85 استبيان وتم استرجاع 60 استبيان وفقاً لما يلي:

وحدة نقاوس 40 تم استرجاع 33 استمارة.

وحدة منعة 30 سم استرجاع 27 استمارة .

وحدة خميس الخشنة 15 لم تسترجع كلها (لم يتمكن من استرجاعها) .

تم استرجاع 60 استمارة بمعدل 70,58% وبعدها تم استبعاد 02 استمارة لعدم قابليتها للتحليل الإحصائي، إما لعدم جدية المبحوث في الإجابة عليها أو عدم استكمال لشروط مل بها ، ليصبح مجموع الاستثمارات الصالحة للدراسة والقابلة للتحليل الإحصائي هي 58 استمارة ، أي بنسبة 68,23% من العينة المختارة.

جدول رقم (07) : يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

وحدة خميس الخشنة	وحدة منعة	وحدة نقاوس	مجموع الدراسة الاستثمارات
15	30	40	الاستثمارات الموزعة
00	27	33	الاستثمارات المسترجعة

المصدر: المصدر من إعداد الطالبة (الباحثة)

$$*n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[\left[N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

N حجم المجتمع

z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d نسبة الخطأ وتساوي 0.05

p نسبة توفر الخاصية والحايدة = 0.50

الجدول رقم (08): يوضح الموزع، المسترجع، المستبعد والقابل للتحليل الإحصائي من الاستثمارات

مجموع الدراسة	الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات المستبعدة	الاستثمارات القابلة للتحليل الإحصائي	نسبة الاستثمارات للتحليل الإحصائي
مؤسسة نقاوس مصبرات ووحداتها	85	60	02	58	%68.23

المصدر: من إعداد الطالبة (الباحثة).

المطلب الثالث: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

تم في هذا المطلب تحديد الأداة المعتمدة من طرف الباحثة في جمع البيانات من عينة الدراسة مبرزة مراحل بنائها، ثم تحديد أدوات التحليل الإحصائي اللازمة لتبلغ هذه الدراسة أهدافها يبرز ذلك فيما يلي:

الفرع الأول: أداة الدراسة:

اعتمدنا على الاستبيان لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة، واشتمل الاستبيان على رسالة وجهت للمبحوثين أو أفراد العينة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية بينما تناول الجزء الثاني أسئلة القياس التي تناولت المتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري والمتكون من 03 متغيرات (أو أبعاد) وهي رأس المال البشري وغطته العبارات من (01-09) ورأس المال العلائقي وغطته العبارات من (10-17) ورأس المال الهيكلي وغطته العبارات (18-26).

أما الجزء الثالث فضم الأسئلة القياس التي تناولت المتغير التابع (الابتكار) وغطته العبارات من (27-53) وصممنا إجابات هذه الفقرات على أساس مقياس ليكرت Likert الذي يتضمن خمسة مستويات:

الجدول رقم (09): درجات سلم ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافقة شدة	غير موافق	محايد	موافق	موافقة بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة (الباحثة).

واتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبيان:

1- تم الاطلاع على المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع وحاولنا الاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته.

2- تم استشارة العديد من الأساتذة من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته.

- 3- تم تحديد المجالات الرئيسية التي شملها الاستبيان .
- 4- تم تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال .
- 5- تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وتكون من أربعة أبعاد و 53 فقرة.
- 6- تم عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة وقدمت لنا النصائح والتعديلات التي نراها ضرورية لصحة الاستبيان، ثم عرض الاستبيان على المح كمين وهم (06) من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الجزائر، والملحق رقم(04) من أسماء وأعضاء لجنة المحكمين.
- 7- في ضوء ما أشارت له الأستاذة المشرفة ثم المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية. ملحق رقم (01).
- 8- تم توزيع الاستبيان على عينة من إطارات مؤسسة نقاوس - مصبرات-، و في جميع الوحدات (نقاوس، منعة، خميس الخشنة).
- 9- تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

الجزء الأول: اشتمل على بيانات شخصية ووظيفية خاصة بأفراد العينة محل الدراسة(الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة المشغولة).

الجزء الثاني: اشتمل على بيانات رأس المال الفكري وأبعاده الثلاثة الأساسية كما يلي:

المحور الأول: رأس المال البشري واشتمل على 09 عبارات.

المحور الثاني: رأس المال الزبائني (العلائقي) واشتمل على 08 عبارات.

المحور الثالث: الرأس المال الهيكلي واشتمل على 09 عبارات.

المحور الرابع: اشتمل على بيانات الابتكار وأبعاده الثلاثة الأساسية كما يلي: الابتكار التنظيمي، الابتكار التسويقي، الابتكار التكنولوجي واشتمل على 27 عبارة.

الفرع الثاني: أدوات التحليل الإحصائي

بعد أن تم تبويب البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) إصدار 22، وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات.

1- التكرارات: لمعرفة تكرار اختبار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

2- النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختبار كل بديل من بدائل الاستبيان.

- 3- المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط الإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، أي احتساب القيمة التي يعطيها أفراد جميع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات.
- 4- الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.
- 5- معامل الارتباط: لتأكيد الصدق البنائي وصدق الاستبيان الداخلي وأسباب أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه حيث استخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، كما استخدم في تحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.
- 6- معامل الثبات: ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha): الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أين يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه في نفس العينة.
- 7 - اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis)، لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- 8- اختبار T للعينات المستقلة (Independent-Samples T-test): لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين
- 9- معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.
- 10- اختبار تحليل السياق الأحادي (One Way Anova): لاختبار الفروق بين متوسطات.
- الفرع الثالث: صدق أداة الدراسة (الاستبيان) وثباتها.
- أولاً: صدق أداة الدراسة

يتم التطرق في هذا المطلب إلى تأكيد صدق الاستبيان من خلال توضيح الظاهري (آراء المحكمين)، والصدق البياني (صدق الاتساق الداخلي).

1- الصدق الظاهري (آراء المحكمين)

صدق الاستبيان يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه¹ كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها²، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة بعرضها على عدد من المحكمين من أصحاب الخبرة والتخصص وقد بلغ عدد المحكمين ستة محكمين (أنظر الملحق 04، قائمة

¹ - صالح محمد العساف، "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية"، مكتبة العبيكان، 1995، ص 429.

² - عبيدات دونان وآخرون، "البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه"، عمان دار الفكر 2001، ص 179.

بأسماء المحكمين)، وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، وتم تزويدهم بأهداف البحث وفرضياته للاستشارة بها وقد أبدوا آرائهم واقتراحاتهم والتي على أساسها استقرت على وضعها النهائي الذي تم توزيعه على أفراد العينة. (الملحق رقم 01).

2- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي:

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان من أجل التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. قمنا بحساب معاملات الارتباط (بيرسون Pearson correlation) لكل عبارة مع محورها تم مع الدرجة الكلية للقياس (جمع عبارات الاتساق) حيث نأخذ (r الجدولة) عند مستوى الدلالة (0,05) القيمة (0,223)، و يأتي ذلك في الجداول الموالية والمرتبة بترتيب المحاور في المقياس (الاستبيان).

*الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (رأس المال البشري)

الجدول رقم (10): معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه

الرقم	عبارات المحور	معامل الارتباط	درجة معنوية
01	تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	0.560	0.000
02	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم.	0.773	0.000
03	تحرص المؤسسة على إشراك أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.	0.480	0.000
04	يملك الأفراد في المؤسسة خبرة طويلة في مجال عملهم.	0.261	0.000
05	تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية والفنية، وتوليهم مكانة خاصة.	0.769	0.000
06	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.	0.586	0.000
07	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز.	0.447	0.000
08	يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	0.670	0.000
09	ترتكز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المتميز كأساس لاكتساب المهارات العلمية المتنوعة.	0.493	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.v22 عند مستوى الدلالة 0.05 يساوي 0.223

يوضح الجدول رقم (10) معاملات الارتباط بين كل فقرة مع محورها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة في الجدول محصورة بين القيمتين (0,261 – 0,773) بالنسبة للفقرة م ع محورها وهي دالة عند مستوى معنوية 0,005 وعليه: تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

أو: يتضح من الجدول رقم (10): أن معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الأول وهو رأس المال البشري مع محورها والمحصورة بين القيمتين (0,261-0,773) بالنسبة للفقرة مع محورها دالة عند مستوى معنوي (0,05)، حيث أن قيم **r** المحسوبة أكثر من قيمة **r** الجدولي والتي تساوي 0,223 عند مستوى دلالة 0,05، وبالتالي تغير فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

*الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني(رأس المال العلائقي):

الجدول رقم (11) :معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه

الرقم	عبارات المحور الثاني	معامل الارتباط	درجة المعنوية
10	تهتم المؤسسة بتحقيق رضا و ولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم .	0.835	0.000
11	تهتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنهم والإصغاء لهم وحل مشاكلهم .	0.768	0.000
12	تساهم كل الأقسام والإدارات في المؤسسة على تلبية متطلبات ورغبات الزبائن .	0.831	0.000
13	لدى المؤسسة قاعدة من البيانات كاملة حول الموردين تعمل على تجديدها وتحديثها باستمرار .	0.940	0.000
14	تهتم المؤسسة ببناء علاقات مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم .	0.759	0.000
15	تدرس المؤسسة باهتمام كل مشاكل وشكاوي الموردين وتسعى لحلها .	0.793	0.000
16	تعمل المؤسسة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى .	0.787	0.000
17	تهتم المؤسسة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة على تطوراتها .	0.862	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

r: عند مستوى الدلالة 0.05 يساوي 0.223

يوضح الجدول رقم (11) معاملات الارتباط بين كل فقرة مع محورها ،والذي بين أن معاملات الارتباط المبينة في الجدول محصورة بين القيمتين (0,768-0,940) بالنسبة للفقرة مع محورها وهي دالة عند معنوية 0,05 وبالتالي تغير فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

* الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (رأس المال الهيكلي)

الجدول رقم (12): معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه

الرقم	عبارات المحور الثالث	معامل الارتباط	درجة المعنوية
18	تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل.	0.694	0.000
19	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.	0.574	0.000
20	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنظمتها.	0.739	0.000
21	نظم وإجراءات المؤسسة في مجال أنظمة المعلومات تدعم الأفكار الجديدة.	0.855	0.000
22	تسعى المؤسسة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية.	0.795	0.000
23	تشرح إدارة المؤسسة السياسات والإجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.	0.674	0.000
24	تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.	0.616	0.000
25	يملك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطة.	0.487	0.000
26	طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	0.336	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22 عند مستوى الدلالة 0.05 يساوي 0.223

يوضح الجدول رقم (12) معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الثالث (رأس المال الهيكلي) مع محورها، وجميع معاملات الارتباط الظاهرة محصورة بين القيمتين (0,336-0,855) بالنسبة للفقرة مع محورها وهي دالة عند مستوى معنوية (0,05)، وبالتالي تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

*الاتساق الداخلي لعبارات المحور الرابع (الابتكار):

الجدول رقم (13): معاملات ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه

الرقم	عبارات المحور الرابع	معامل الارتباط	درجة المعنوية
27	أجريت المؤسسة تغييرات جذرية في هيكلها التنظيمية.	1.58-	0.238
28	يملك الأفراد القدرة على الإبداع والابتكار في العمل والقيام بمثل المشاكل بشكل فعال.	0.658	0.000
29	تشجع المؤسسة الأفراد على الإبداع والابتكار بشكل مستمر.	0.740	0.000
30	يملك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال إبتكارية.	0.832	0.000
31	تهتم المؤسسة بأفكار أفرادها، وابتكاراتهم والأخذ بأرائهم ومقترحاتهم .	0.906	0.000
32	تنتهج المؤسسة سياسة التجديد والابتكار في منتجاتها وأساليب العمل كجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية.	0.721	0.000
33	تهتم المؤسسة بوضع برامج تساعد العاملين على فهم آليات عمل الإدارة	0.602	0.000
34	تنتهج المؤسسة سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز.	0.770	0.000
35	تتخذ المؤسسة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين.	0.781	0.000
36	تمنح المؤسسة العاملين الحرية في حل المشكلات الفورية.	0.792	0.000
37	أفراد المؤسسة لهم القدرة على خلق أفكار جديدة لتعزيز مكانة المؤسسة في السوق.	0.818	0.000
38	أدخلت المؤسسة تقنيات جديدة مع العمل على رفع منتجاتها مقارنة بالمنافسين.	0.510	0.000
39	أجريت المؤسسة تغييرات في تصميم منتجاتها تماما مع تقنيات الحديثة.	0.567	0.000
40	تخصص المؤسسة برامج لتحسين وتطوير مبرمجاتها لزيادة ولاء الزبون	0.435	0.000
41	توصلت المؤسسة إلى اتخاذ سياسات وإجراءات لتطوير منتجاتها و مركزها السوقية.	0.433	0.000
42	تحدث المؤسسة تعديلات على طريقة تأدية منتجاتها بناء على معرفة المكتسبة من الحاجات غير مشبعة الزبائن.	0.521	0.000
43	لجأت المؤسسة إلى جهات خارجي لتحديد التوجهات المستقبلية للمستهلكين.	0.031	0.819
44	تقدم المؤسسة عروض مجانية معينة لزيادة عدد المستهلكين.	0.479	0.000
45	تهتم المؤسسة شكاوي وآراء الزبائن كقاعدة ترتكز عليها في تطوير برمجتها ومنتجاتها.	0.452	0.000
46	تشجع المؤسسة الأفراد بتنفيذ أفكار جديدة.	0.810	0.000

47	إدارة المؤسسة تقدم تسهيلات لجذب الأفراد المبدعين والحرص على استمرارهم في العمل.	0.740	0.000
48	إدارة المؤسسة تشجع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم	0.704	0.000
49	تخصص المؤسسة ميزانية خاصة للبحث والتطوير.	0.886	0.000
50	تقوم المؤسسة بنشاطات البحث.	0.881	0.000
51	تمتلك المؤسسة باحثين ومختصين .	0.877	0.000
52	تمتلك المؤسسة مخابر (مراكز) بحث أو مكاتب دراسات خارج المؤسسة.	0.786	0.000
53	حصلت المؤسسة على براءات اختراع تزيد من ابتكاراتها.	0.548	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss عند مستوى الدلالة 0.05 يساوي 0.223

يوضح الجدول رقم (13) معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الرابع (الابتكار) مع محورها، وجميع معاملات الارتباط الظاهرة محصورة بين القيمتين (0,433-0,906) بالنسبة للفقرة مع محورها وهي دالة عند مستوى معنوية (0,05)، وبالتالي تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

2- الصدق البنائي لأداة الدراسة الاستبيان:

الجدول رقم(14): معاملات ارتباط المحاور مع بعضها وبالدرجة الكلية للمقياس (مصنوفة معاملات

الارتباط البينية بين درجات الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس)

المحاور	رأس المال البشري	رأس المال ألعائقي	رأس المال الهيكلية	الابتكار
البعد الأول		0.441	0.423	0.531
رأس المال البشري		0.001	0.001	0.000
البعد الأول			0.607	0.551
رأس المال ألعائقي			0.000	0.000
البعد الأول				0.812
رأس المال الهيكلية				0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss عند مستوى الدلالة 0.05 يساوي 0.223

يبين الجدول رقم (14) أن هناك ارتباط للمحاور مع بعضها البعض ، ثم معاملات ارتباط كل محور مع الدرجة الكلية للمقياس (جميع فقرات الاستبيان) و أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين

القيمتين (0,812-0,441) وهي عند مستوى معنوية (0,05)، وهذا يعكس الصدق البنائي لأداة الدراسة.

* معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان.
الجدول رقم (15): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان.

المجال	محتوى المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأول	رأس الملل البشري	0.011	0,000
الثاني	رأس الملل العلائقي	0,776	0,000
الثالث	رأس الملل الهيكلي	0,000	0,000
الرابع	الابتكار	0,782	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22 قيمة r الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 يساوي 0.178

يوضح الجدول رقم (15) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان ، والذي بين أن معاملات الارتباط الموضحة دالة عند مستوى 0,05 وبما أن مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل من 0,05 فهذا يؤكد أيضا الصدق البنائي لأداة الدراسة.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الاعتماد على معامل الارتباط (بيرسون) كان لا بد من التأكد من ثباتها ، حيث تم استخدام في ذلك معامل الثبات (ألفا كرونباخ) والجدول الموالي بين قيم ذلك:

الجدول رقم(16): قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)

رقم المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	رأس الملل البشري	09	0.731
2	رأس الملل العلائقي	08	0.926
3	رأس الملل الميكلي	09	0.804
4	الابتكار	27	0.943
	كل محاور الاستبيان	53	0.956

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

لقد استخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات حيث نلاحظ من الجدول رقم (16) أن كل الأبعاد حققت الثبات، اختبار ألفا كرونباخ فاق 60% حيث يتراوح المعامل لكل المحاور ما بين 0,731 و 0,943 ولهذا نقول أن ثبات الأداة محقق .

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج.

في هذا المبحث سنعمل على التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات وبعدها عرض النتائج.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة:

قمنا في هذا المطلب بتحليل خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة ، ثم حساب كل التكرارات والنسب المئوية ومثلناها في دوائر نسبية ، وأيضا تحليل عبارات كل محور من محاور الاستبيان من خلال حساب كل من متوسط الحسابي والانحراف المعياري ، كما تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة لتحليل عبارات الاستبيان.

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس

الجدول رقم (17) : توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	43	74,1
	أنثى	15	25,9
المجموع		58	100

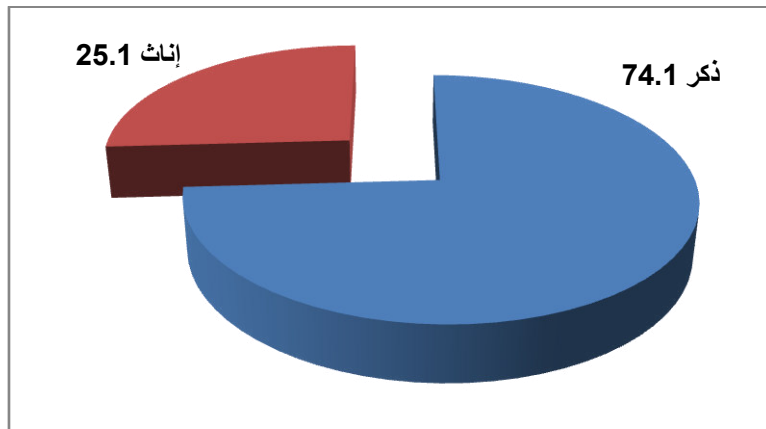
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن معظم المبحوثين كانوا ذكورا بنسبة 74,1% وهذا راجع لكون

النشاط الصناعي الذي تتميز به المؤسسة محل الدراسة يتطلب عنصر الذكور أكثر من الإناث والرسم البياني

الموالي يوضح نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة.

الشكل رقم (09) : توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد مخرجات برنامج SPSS

الفرع الثاني: خصائص العينات الدراسة من حيث السن: والجدول الموالي يوضح أفراد العينة وفقا لمتغير السن

الجدول (18): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن

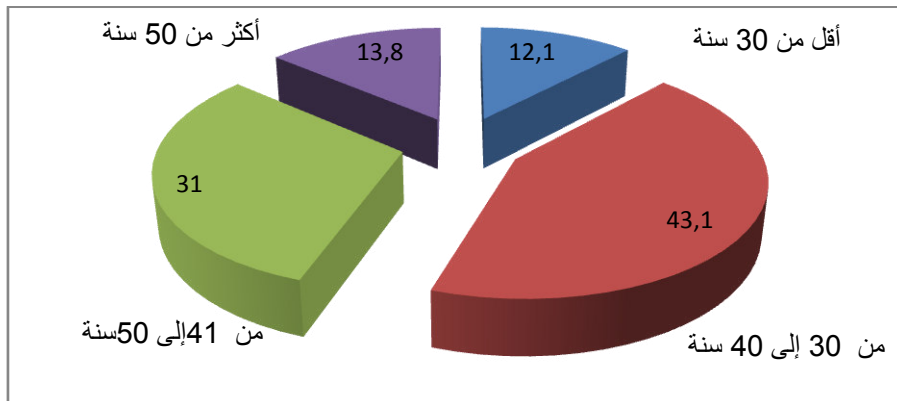
النسب المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
12,1	07	أقل من 30 سنة
43,1	25	من 30 الى 40 سنة
31,0	18	من 40 الى 50 سنة
13,8	08	أكثر من 50 سنة
100	58	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول السابق يظهر أن أكبر نسبة هي الفئة الثانية من (30 الى 40) سنة حيث قدرت بنسبة 43,1% ثم الفئة الثالثة (40 الى 50) سنة بنسبة 31,0%، ثم الفئة الرابعة أكثر من 50 سنة بنسبة 13,8% ثم الفئة الأولى أقل من 30 سنة بنسبة 12,1%، ومنه يمكن القول أن معظم الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة يفوق سنهم 30 سنة وهذا يعني أن أغلب عمال المؤسسة من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل إضافة إلى أنهم مؤشر جيد يعبر عن استقرار الأفراد بالمؤسسة، مما ينعكس على تحسين الأداء.

والرسم البياني التالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير السن.

الشكل رقم (10)، رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار السن .



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي:

يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي .

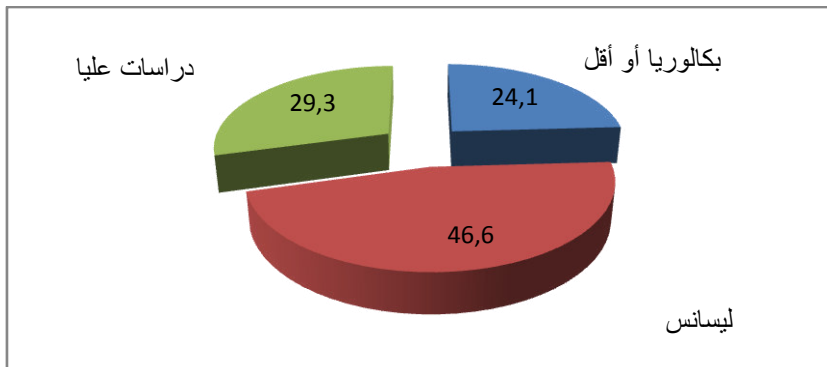
الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
24,1%	14	بكالوريا أو أقل
46,6%	27	ليسانس
29,3%	17	دراسات عليا
100	58	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يتضمن الجدول أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب متغير المؤهل العلمي على النحو : أكبر توزيع كان لأفراد عينة الدراسة الذين يحملون شهادة ليسانس حيث كان عددهم 27 فردا بمعدل 46,6% ، أما ثاني أكبر توزيع فقد كان لحملة شهادة دراسات العليا بلغ عددهم 17 فردا بمعدل 29,3% ، أما الأفراد العاملين بشهادة بكالوريا أو أقل بلغ عددهم 14 فردا بمعدل 24,1% ، ويتضح أن أغلبية أفراد العينة من المستوى الجامعي فأكثر بنسبة 70,7% ، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة نقاوس مصبرات تعمل على إستقطاب العنصر البشري الذي يحمل الشهادات الجامعية العليا التي تضمن لها التفوق التنافسي والريادة وأيضا نجاح العمل البشري الذين يقومون به أما حملة البكالوريا أو أقل (مؤهلات أخرى) فتبقى ممثلة بنسبة 24,1% ، وهي نسبة كافية للإشراف على العمل بالإضافة إلى أنهم يمثلون حلقة وصل بين الإدارة والورشات .

الشكل رقم (11)، رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد مخرجات برنامج SPSS

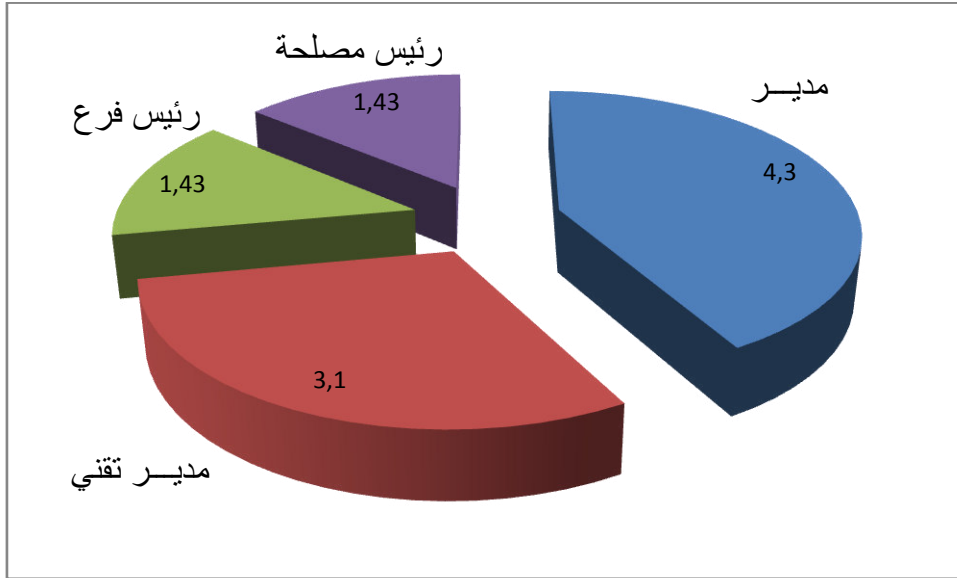
الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة من حيث الوظيفة :

الجدول رقم (20) : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير	2	4,3%
مدير تقني	6	3,10%
رئيس فرع	25	1, 43%
رئيس مصلحة	25	1,43%

يلاحظ من الجدول أن أغلب أفراد العينة من الفئة الإدارية رئيس مصلحة ورئيس فرع بنسبة 43.1%، بإعتبار أن لكل مصلحة فرع وهذا يدل على أن الفئة الغالبة (فئة التسيير الإداري) ، ثم مدير التقني بنسبة 10.3% وهي الفئة التي تعمل على التنسيق بين متطلبات الورشات والأعمال الإدارية الموكلة لهم .

الشكل رقم (12): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد مخرجات برنامج SPSS

الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة:

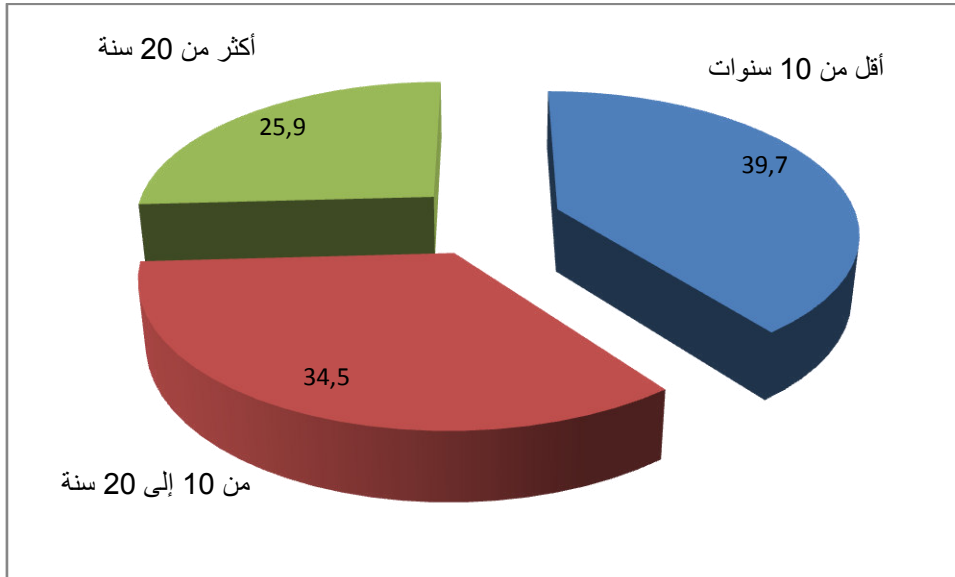
يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (21): توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	23	39,7%
من 10 الى 20 سنة	20	34,5%
أكثر من 20 سنة	15	25,9%

يلاحظ من الجدول أن توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة بمؤسسة محل الدراسة جاءت في المرتبة الأولى الفئة أقل من 10 سنوات بنسبة 39,7% ثم الفئة الثانية (10 الى 20) بنسبة 34,5% ثم الفئة الثالثة أكبر من 20 بنسبة 25,9% هذه الأرقام تبين تراكم الخبرة لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة بنسبة 74,1% مما يعكس على المقدرة في تحسين الإنتاج، التطوير، الابتكار والتفوق، والرسم البياني الموالي يوضح توزيع أفراد الفئة وفقاً لمعيار سنوات الخبرة.

الشكل رقم (13): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمعيار الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي:

لاختبار فرضيات الدراسة لا بد أن نختبر التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ، وسنقوم بحسابه من خلال معامل الالتواء والتفلطح (skewness و kurtosis) و من بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات تقول أن (skewness) يجب أن تكون محصورة (-3,3) و (kurtosis) محصورة (-10,10)، بينما نجد دراسات أخرى تقول أن (skewness) يجب أن تكون محصورة بين (-1,1) و (kurtosis) محصورة بين (-3,3)، في حين تطابق نتائج دراستنا للدراسة الأولى وفيما يلي حساب قيمة الالتواء والتفلطح لإجابات حول الفقرات المكونة لكل متغيرات الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم للدراسة هو سلم ليكارت.

الجدول رقم (22): معاملات الالتواء والتفلطح لمتغيرات الدراسة

kurtosis		skewness		المتوسط	N	المتغيرات
خطأ معياري	الإحصائيات	خطأ معياري	الإحصائيات	الإحصائيات	الإحصائيات	الأبعاد
0.618	-0.818	0.314	-0.363	3.7912	58	رأس المال البشري
0.618	0.677	0.314	-0.428	4.1056	58	رأس المال العلائقي
0.618	-0.026	0.314	-0.552	3.6590	58	رأس المال الهيكلي
0.618	-0.430	0.314	-0.058	3.8519	58	رأس المال الفكري
0.618	-0.362	0.314	-0.177	3.5211	58	الابتكار

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (22) يتضح أن معاملات الالتواء من متغيرات الدراسة بمختلف أبعادها كانت محصورة بين (0,552 -، 0,058) وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وتؤكد من ذلك من خلال معامل التفلطح الذي كان محصوراً بين (-0,818 و 0,677)

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

نتناول في هذا المطلب كل من التحليل الإحصائي والوصفي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج متوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكارت من 1 إلى 5 الموضح في جدول رقم (23) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبيان المتعلقة بمحورين رأس المال الفكري والابتكار، واختبار مستوى متغيرات الدراسة في مركز البحث واختبار t - test حول متغيرات الدراسة حسب الجنس

وذلك لاختبار وجود وعدم وجود فروق بين متوسطات إجابات العينة حول متغيرات الدراسة تبعا للجنس ونتطرق إلى اختبار الأثر بين متغيرات الدراسة باستعمال المعامل R square وأخيرا نتائج الدراسة واقتراحها.

الجدول رقم (23): مقياس لكارث للحكم على إجابات الأفراد

درجات الموافقة	فئات المتوسط الحسابي
غير موافق تماما	(1,79 ، 1)
غير موافق	(2,59 ، 1,80)
موافق لحد ما	(3,39 ، 2,60)
موافق	(4,19 ، 3,40)
موافق تماما	(5 ، 4,20)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على دراسات سابقة

الفرع الأول: تحليل محاور الإستبيان :

أولا: ماهو مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات.

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل، وهي موضحة كالتالي:

الجدول رقم (24): المقاييس الوصفية للاستجابات عينة البحث تجاه متغير رأس المال الفكري

بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي).

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
	رأس المال البشري			
01	تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة.	3,72	0,60932	موافق
02	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم.	3,79	1,321	موافق
03	تحرص المؤسسة على إشراك أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية.	3,48	1,217	موافق
04	يملك الأفراد في المؤسسة خبرة طويلة في مجال عملهم.	3,98	0,713	موافق
05	تركز المؤسسة على الاستفادة من ذوي الخبرات العلمية و الفنية، وتوليهم مكانة خاصة.	3,62	1,105	موافق

06	تساعد الخبرة التي يمتلكها الأفراد على حل مشاكل العمل.	4,17	0,901	موافق
07	تتطلب الوظيفة امتلاك مهارات علمية لإنجاز العمل بشكل متميز.	3,74	0,928	موافق
08	يتوفر لدى الأفراد القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	3,91	0,844	موافق
09	ترتكز الإدارة العليا على التدريب والتطوير المتميز كأساس لاكتساب المهارات العلمية المتنوعة.	3,69	1,111	موافق
رأس المال العلائقي				
10	تهتم المؤسسة بتحقيق رضا و ولاء الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم.	4,29	0,726	موافق تماما
11	تهتم المؤسسة بمعرفة آراء واقتراحات زبائنها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم.	4,16	0,670	موافق
12	تساهم كل الأقسام والإدارات في المؤسسة على تلبية متطلبات ورغبات الزبائن.	4,29	0,701	موافق تماما
13	لدى المؤسسة قاعدة من البيانات كاملة حول الموردين تعمل على تجديدها وتحديثها باستمرار.	4,09	0,756	موافق
14	تهتم المؤسسة ببناء علاقات مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم.	4,02	0,783	موافق
15	تدرس المؤسسة باهتمام كل مشاكل وشكاوي الموردين وتسعى لحلها.	4,17	0,841	موافق
16	تعمل المؤسسة على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع الشركات الأخرى.	3,71	1,076	موافق
17	تهتم المؤسسة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة على تطوراتها.	4,12	0,818	موافق
رأس المال الهيكلي				
18	تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل.	3,95	0,804	موافق
19	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار.	3,52	1,143	موافق
20	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عن كل أنظمتها.	3,50	0,996	موافق
21	نظم وإجراءات المؤسسة في مجال أنظمة المعلومات تدعم الأفكار الجديدة.	3,59	1,044	موافق
22	تسعى المؤسسة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية.	4,07	0,896	موافق
23	تشرح إدارة المؤسسة السياسات والإجراءات المتبعة لجميع العاملين بوضوح.	3,79	1,039	موافق

24	تعتمد المؤسسة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد.	3,93	0,792	موافق
25	يملك الأفراد حرية اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم اليومية عن طريق تفويض واسع للسلطة.	2,88	1,352	موافق لحد ما
26	طبيعة العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح وفق تدرج الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	3,71	1,026	موافق
رأس المال الفكري		3,8519	0,63372	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يوضح الجدول رقم (24) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المتغيرات المتغير المستقل رأس المال الفكري ، والذي يقع ضمن التقييم موافق، حيث المتوسط الحسابي يساوي 3,8519، وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يقرون بوجود رأس المال الفكري بمختلف أبعاده في مؤسسة نقاوس مصبرات - باتنة - بمستوى موافق، وبالنظر إلى النتائج المتحصل عليها بالنسبة لرأس المال البشري ورأس المال العلائقي ورأس المال الهيكلي وذلك بمتوسطات تقدر بـ 3.65/4.10/3.79 على التوالي يمكن توضيح النتائج الجزئية كما يلي :

1- رأس المال البشري: لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الإستبيان وهي من 01 إلى 09:

تحين من خلال الجدول السابق أن إجابات المستجوبين من أفراد المؤسسة نقاوس مصبرات ، ومن خلال كل الفقرات والتي تقع إجمالاً ضمن مجال التقييم " موافق" حيث سجل أعلى متوسط حسابي بها 4,17 والمتعلق بالفقرة رقم 06 وبانحراف معياري قدره 0,901 ، وعليه يمكن القول بل الجزم بأن كل أفراد العينة يقرون بتوفر رأس المال بشري بتقييم موافق ، و من خلال ذلك يمكن القول أن المؤسسة تحرص على توظيف الإطارات وأصحاب الكفاءة والمهارات، وتعمل على تكوين وتطوير المعارف لدى الأفراد وتعمل على تكوين وتطوير المعارف لدى الافراد، وكما تؤكد على أهمية امتلاك الخبرة من أجل تجسيد رأسمال البشري في المؤسسة . أما المتوسط العام لمجموع فقرات البعد الأول هو 3,7912 وبانحراف معياري 0,60932 ، مما يعني أن تقييم أفراد عينة البحث لرأس المال البشري للمؤسسة تقع ضمن التقييم " موافق " مما يمكن القول أن هناك قبولاً ورضاً تاماً من قبل المستجوبين على السياسة المنتهجة من قبل إدارة الموارد البشرية في المؤسسة من خلال طريقة التوظيف واستقطاب اليد العاملة المؤهلة والكفأة.

2- رأس المال العلائقي: لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الاستبيان وهي من 10 إلى 17 تخبين من خلال الجدول أن إجابات المستجوبين من أفراد المؤسسة محل الدراسات ومن خلال الفقرات من 10 إلى 17 التي تقع ضمن التقييم " موافق " ، حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيها 4,29 والمتعلق بالفقرة 11 و 13 وبانحرافين معيارين قدرهما على التوالي 0,726 ، 0,701 مما يعني توفر متطلبات رأس المال العلائقي في المؤسسة وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون على التزام المؤسسة على تلبية رغبات الزبائن، من خلال معرفة آرائهم وتلبية رغباتهم ، كما أن للمؤسسة قاعدة بيانات كاملة حول مورديها تعمل على تحيينها كلما استدعت الضرورة .

-أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد فقد بلغ: 4,1056 وبانحراف معياري قدره 0,65 ، والذي يدل على أن تقييم أفراد المعنية البحث لرأس المال العلائقي تقع ضمن مجال التقييم " موافق" ، إذ أن هناك قبول كبير من قبل المستجوبين على توفر رأس المال العلائقي في المؤسسة (نقاوس مصبرات).

3- رأس المال الهيكلي: لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الاستبيان وهي منذ 18 إلى 26.

يبين من خلال الجدول أن إجابات المستجوبين من إطارات المؤسسة محل الدراسة ومن خلال الفقرات من 18 إلى 26، والتي تقع ضمن مجال التقييم " موافق" ، حيث سجل أعلى متوسط حسابي بها 4,07 والمتعلق بالفقرة رقم 22 وبانحراف معيار قدره 0,896 .

وعليه يمكن القول أن أفراد العينة يرون ان متطلبات رأس المال الهيكلي متوفرة في المؤسسة محل الدراسة أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد قد بلغ : 3,6590 وبانحراف معياري قدره 06,38410 والذي يدل على أن تقييم أفراد عينة البحث تقع ضمن مجال التقييم " موافق" ، وهذا ما يؤكد أن مؤسسة نقاوس مصبرات ، تنتهج سياسات وبرامج معينة تعزز من قدرتها على تكوين رأس المال الهيكلي، كما يؤكد ذلك مرونة الهيكل التنظيمي والذي يعمل على التجسيد الفعلي لرأس المال الهيكلي في المؤسسة ، إلا أننا سجلنا أدنى متوسط حسابي في هذا البعد والذي قدر بـ 2,88 وبانحراف معياري 1,352 والذي يقع ضمن مجال التقييم موافق لحد ما والذي يقابل العبارة رقم 25 وذلك ناتج عن كون التفويض محدود في المؤسسة لأن السلطة لا مركزية.

4- رأس المال الفكري: ومن خلال كل ماسبق نلاحظ أن المؤسسة محل الدراسة تقع في التقييم موافق وفي

مستوى جيد من رأس المال الفكري ، أي أنها تتوفر لديها متطلبات تحقق رأس المال البشري ، ورأس المال
العلائقي ، ورأس المال الهيكلي

ثانيا: ما هو مستوى الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات

يمثل الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع، وهي موضحة كالتالي:

الجدول رقم (25): المقاييس الوصفية للاستجابات عينة البحث تجاه متغير الابتكار بأبعاده (الابتكار

التنظيمي ، الابتكار التسويقي ، الابتكار التكنولوجي).

الرقم	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
الابتكار التنظيمي				
01	أجريت المؤسسة تغيرات جذرية في هيكلها التنظيمية.	2,97	1.025	موافق لحد ما
02	يملك الأفراد القدرة على الإبداع والابتكار في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.	3,47	0.995	موافق
03	تشجع المؤسسة الأفراد على الإبداع والابتكار بشكل مستمر.	3,05	1.050	موافق لحد ما
04	يملك الأفراد الشجاعة الكافية للقيام بأعمال إبتكارية.	3,09	1.014	موافق لحد ما
05	تهتم المؤسسة بأفكار أفرادها ، وابتكاراتهم والأخذ بأرائهم ومقترحاتهم	3,29	1.060	موافق لحد ما
06	تنتهج المؤسسة سياسة التجديد والابتكار في منتجاتها وأساليب العمل كجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية.	3,72	1.105	موافق
07	تهتم المؤسسة بوضع برامج تساعد العاملين على فهم آليات عمل الإدارة	3,84	1.023	موافق
08	تنتهج المؤسسة سياسات جديدة في مجال التعيين والمكافآت والحوافز.	3,33	1.033	موافق لحد ما
09	تتخذ المؤسسة إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين العاملين.	3,40	1.270	موافق لحد ما
10	تمنح المؤسسة العاملين الحرية في حل المشكلات الفورية.	3,38	1.322	موافق لحد ما
الابتكار التسويقي				
11	أفراد المؤسسة لهم القدرة على خلق أفكار جديدة لتعزيز مكانة المؤسسة في السوق	3,52	1.064	موافق
12	أدخلت المؤسسة تقنيات جديدة مع العمل على رفع منتجاتها مقارنة	4.26	0.715	موافق تماما

			بالمنافسين	
13	أجريت المؤسسة تغيرات في تصميم منتجاتها تماما مع تقنيات الحديثة	4.10	0.912	موافق
14	تخصص المؤسسة برامج لتحسين وتطوير مبرمجاتها لزيادة ولاء الزبون	4.05	0.782	موافق تماما
15	توصلت المؤسسة إلى اتخاذ سياسات وإجراءات لتطوير منتجاتها ومركزها السوقي.	4.22	0.702	موافق تماما
16	تحدث المؤسسة تعديلات على طريقة تأدية منتجاتها بناء على معرفة المكتسبة من الحاجات غير مشبعة الزبائن.	4.28	0.744	موافق
17	لجأت المؤسسة إلى جهات خارجية لتحديد التوجهات المستقبلية للمستهلكين.	3.09	1.288	موافق لحد ما
18	تقدم المؤسسة عروض مجانية معينة زيادة عدد المستهلكين.	3.78	1.109	موافق
19	تهتم المؤسسة بشكاوي وآراء الزبائن كقاعدة تركز عليها في تطوير برمجتها ومنتجاتها.	4.02	0.783	موافق
	الابتكار التكنولوجي	3.275	1.05175	موافق لحد ما
20	تشجع المؤسسة الأفراد بتنفيذ أفكار جديدة.	3.59	1.009	موافق
21	إدارة المؤسسة تقدم تسهيلات لجذب الأفراد المبدعين والحرص على استمرارهم في العمل.	3.55	0.921	موافق
22	إدارة المؤسسة تشجع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم	2.81	1.131	موافق لحد ما
23	تخصص المؤسسة ميزانية خاصة للبحث والتطوير.	3.47	1.188	موافق
24	تقوم المؤسسة بنشاطات البحث.	3.43	1.078	موافق
25	تمتلك المؤسسة باحثين ومختصين .	3.31	1.030	موافق لحد ما
26	تمتلك المؤسسة مخابر (مراكز) بحث أو مكاتب دراسات خارج المؤسسة.	3.21	1.196	موافق لحد ما
27	حصلت المؤسسة على براءات اختراع تزيد من ابتكاراتها.	2.83	0.861	موافق لحد ما
	الابتكار	3.5211	0.65460	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يوضح الجدول رقم (25) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المتغير التابع (الابتكار)، والذي يقع ضمن مجال

التقييم "موافق"، والذي يساوي 3.5211، وهي قيمة تشير إلى أن مجموع المستجوبين يقرون بوجود

الابتكار في مؤسسة نقاوس -مصبرات-، وبمستوى موافق، وبالنظر إلى النتائج المتحصل عليها بالنسبة

للابتكار التنظيمي والابتكار التسويقي، والابتكار التكنولوجي، وذلك بمتوسطات حسابية 3.354، 3.924، 3.40، وعلى التوالي ويمكن توضيح النتائج الجزئية كما يلي.

***الابتكار التنظيمي**: لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الاستبيان وهي من 01 إلى 10.

نلاحظ من خلال الجدول أن إجابات المستجوبين من أعضاء العينة المدروسة ومن خلال الفقرات 1،3،4،5،8،9،10 والتي تقع إجمالاً ضمن التقييم **موافق لحد ما**، حيث سجل أعلى متوسط حسابي بها 3.40 والمتعلق بالفقرة 9 وبانحراف معياري يقدر بـ: 1.270، مما يعني أن المؤسسة تسعى إلى تفعيل الاتصال بين الأفراد العاملين وتبادل المعرف بينهم.

وعليه يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يعتقدون بتواجد الابتكار التنظيمي على مستوى المؤسسة محل الدراسة بمستوى "مقبول لحد ما أو موافق لحد ما"، هذا لا ينفي سعي المؤسسة من أجل شرح وتوضيح مختلف السياسات والإجراءات والطرق والأساليب -التي تتبعها الإدارة - للأفراد بوضوح شديد من أجل التنفيذ الجيد لمثل هذه الأوامر.

أما المتوسط الحسابي العام لمجموع الفقرات الخاصة بالبعد الأول من المتغير الثاني، فقد بلغ 3.35 وبانحراف معياري قدره 0.77، والذي يدل أن تقييم أعضاء العينة للابتكار التنظيمي في مؤسسة نقاوس مصبرات قيم بعبارة **موافق لحد ما**، إذ يمكن القول أن هناك قبول محتشم من قبل المستجوبين على انتهاج المؤسسة لسياسة الابتكار التنظيمي.

***الابتكار التسويقي**: لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الاستبيان وهي من 10 إلى 18.

يتبين من الجدول أعلاه، أن إجابات المستجوبين من أفراد المؤسسة، ومن خلال الفقرات 10،12،13،17،18 والتي تقع ضمن مجال التقييم **موافق** حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيها 4.10 والمتعلق بالفقرة رقم 12 وبانحراف معياري قدره 0.912.

وعليه: يمكن القول أن غالبية أفراد العينة يقرون ويؤكدون على تبني المؤسسة للابتكار التسويقي، وبمستوى **موافق**، وذلك من خلال التغيير الذي أحدثته المؤسسة في منتجاتها والذي يتماشى والتقنيات الحديثة، كما عملت المؤسسة على وضع برامج تطوير وتحسين منتجاتها وفقاً لرغبات الزبائن مثل: **نقاوس كانات** أو **نقاوس كيدز**.

أما المتوسط الحسابي العام للفقرات في هذا البعد فقد بلغ 3.954 وبانحراف معياري قدره 0.80، والذي يدل على أن تقييم أفراد العينة محل الدراسة للابتكار التسويقي يقع ضمن مجال التقييم " موافق " ، وهذا ما يجب تشجيعه وتطويره.

***الابتكار التكنولوجي:** لأجل اختبار هذا البعد وضعت العديد من العبارات في الاستبيان وهي من 19 إلى 26 يتبين من الجدول أعلاه أن إجابات المستجوبين من عناصر عينة الدراسة بمؤسسة نقاوس مصبرات ومن خلال الفقرات 19،20،22،23 والتي تقع ضمن مجال التقييم **الموافق**، حيث سجل أعلى متوسط حسابي فيها بـ 3.59 والمتعلق بالعبارة رقم 19 وبانحراف معياري قدره 1.009 وعليه يمكن القول أن بعض أفراد العينة يقرون بتبني المؤسسة للابتكار التكنولوجي وذلك من خلال تشجيع أفراد العاملين لتنفيذ أفكار جديدة خاصة التكنولوجية منها، أما الفقرات 21،24،25،26 والتي تقع ضمن مجال تقييم موافق لحد ما حيث سجل أعلى متوسط حسابي بها 3.31 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.030 وعليه يمكن القول أن من أفراد العينة من يرون أن انتهاج الابتكار التكنولوجي من طرف مؤسسة نقاوس مصبرات يندرج ضمن تقييم " موافق لحد ما " لذلك فهو بحاجة للتطوير والتحسين وإجمالاً فإن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد قد بلغ 3.275 وبانحراف معياري قدره 1.0517 والذي يدل على أن تقييم أفراد العينة الابتكار التسويقي يقع ضمن مجال موافق لحد ما، وعليه يمكن قبول فكرة تبني المؤسسة محل الدراسة لفكرة الابتكار التكنولوجي لكن تحتاج إلى تشجيع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم من أجل الإبداع والابتكار والتطوير.

المطلب الرابع: اختبار وتفسير الفرضيات

الفرع الأول: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية الأولى

تم استخدام نتائج تحليل التباين و الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الميكلي) على تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى دلالة 0.05، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول الموالي:

الجدول رقم (26): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	17.171	3	5.724	42.614	0.000
الخطأ	7.253	54	0.134		
المجموع الدوري	24.424	57			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (42.614) و بقيمة احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). وبناءً على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية الأولى بفروعها المختلفة ، أين اعتمدنا في ذلك على الانحدار الخطي البسيط، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات -

المتغير المستقل	B	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F المحسوبة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد
رأس المال الفكري	1.29	3.50	0.000	42.614	0.838	0.703

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (27) يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد رأس المال الفكري في المتغير التابع الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات - ، وبالتالي وجود دور لرأس المال الفكري في تحقيق الابتكار وهذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة 42.614 ، وكذلك قيمة T المحسوبة البالغة 3.50 بمستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي فإن قيمة (T) و (F) دالتان عند مستوى الدلالة (0.05) إضافة إلى قوة ارتباطية بين المتغيرين بنسبة 83.8% حيث أن متغير رأس المال الفكري يفسر ما نسبته 70.3% من التباين الحاصل في الابتكار

من خلال ما سبق نقبل الفرضية (H01) التي تنص على وجود أثر معنوي لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال العلائقي ، رأس المال الهيكلي) في الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى الدلالة 0.05، ونرفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على عدم وجود أثر معنوي لأبعاد رأس

المال الفكري (رأس المال البشري ، رأس المال العلائقي ، رأس المال الهيكلي) في الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يتماشى مع ما أكده الإطار النظري للدراسة من أهمية توفر متطلبات رأس المال الفكري في المؤسسة لتحقيق الابتكار ، ويرجع ذلك إلى تركيز مؤسسة نقاوس مصبرات على تجسيد أبعاد كل من رأس المال البشري ، ورأس المال العلائقي ، ورأس المال الهيكلي داخل المؤسسة محل الدراسة .

وسنحاول تفسير علاقة التأثير هذه من خلال تفسير علاقة كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري فيما يلي:

1- اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية على أنه " لا يوجد أثر معنوي لرأس المال البشري على الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى دلالة 0.05"، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط.

الجدول رقم (28): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال البشري في تحقيق الابتكار

في مؤسسة نقاوس - مصبرات-

المتغير المستقل	B	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F المحسوبة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد
رأس المال البشري	5.70	4.689	0.000	21.991	0.531	0.282

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (28) يتضح لنا وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0.05) لرأس المال البشري في الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (21.991) وكذلك قيمة T المحسوبة البالغة (4.689) عند مستوى دلالة (0.000) و هو أقل من (0.05) إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة 53.1% يفسر ما نسبته 28.2% من التباين الحاصل في الابتكار أي أن ما نسبته 28.2% من الابتكار راجع إلى رأس المال البشري وهنا يمكن القول ان:

- المؤسسة تهتم بالمعرفة لأن المعرفة تصنع الفرق بينها وبين المؤسسات المنافسة.

-تراكم المعارف لدى الأفراد من خلال عملية التدريب يمنح المؤسسة مخزن معرفي يتمثل في رأس المال البشري الذي يحقق التميز.

-الأفراد يمتلكون القدرة على الإبداع والإبتكار في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال ، وهذا يدعم

تحقيق متطلبات رأس المال البشري في مؤسسة نقاوس مصبرات.

- يتوفر أفراد المؤسسة على قدر كبير من المهارات والخبرات ، وبالتالي نتيجة طبيعية أن يتجسد رأس المال البشري لديها ، وهذا يؤكد ويحقق الفرضية البديلة الأولى، وبالتالي ومن خلال ماسبق :

نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود أثر معنوي لرأس المال البشري في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى الدلالة 0.05، ونقبل الفرضية البديلة لها

2 - اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثانية :

تنص الفرضية على أنه " لا يوجد أثر معنوي لرأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى دلالة 0.05"، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط.

الجدول رقم (29): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال العلائقي في تحقيق

الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات -

المتغير المستقل	B	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F المحسوبة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد
رأس المال العلائقي	5.52	4.943	0.000	24.433	0.551	0.304

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (29) يتضح لنا وجود أثر معنوي عند مستوى الدلالة (0.05) لرأس المال العلائقي في الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-، هذا ما دعمته قيمة F المحسوبة البالغة (24.433) وكذلك قيمة T المحسوبة البالغة (4.943) عند مستوى دلالة (0.000) و هو أقل من (0.05) إضافة إلى قوة ارتباط متوسطة بين المتغيرين بنسبة 53.1% يفسر ما نسبته 30.4% من التباين الحاصل في الابتكار، أي أن مانسبته 30.4% من الابتكار راجع إلى رأس المال العلائقي والباقي راجع إلى عوامل أخرى مثل :

- تعمل مؤسسة نقاوس مصبرات على خلق قيمة مضافة لها من خلال التحالفات مع مؤسسات أخرى.

- تقوم المؤسسة بدراسات مستمرة من أجل معرفة مختلف التغيرات التي تحدث في البيئة التنافسية.

- تعمل مؤسسة نقاوس مصبرات على مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية التي تحدث في مجال صناعة المشروبات والعصائر.

وبالتالي ومن خلال ماسبق : نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود على وجود أثر معنوي لرأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى الدلالة 0.05، ونقبل الفرضية البديلة.

3 - اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص الفرضية على أنه "لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الهيكلي على الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى دلالة 0.05"، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (30): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس - مصبرات-

المتغير المستقل	B	T المحسوبة	مستوى الدلالة	F المحسوبة	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد
رأس المال الهيكلي	8.33	10.421	0.000	108.592	0.812	0.660

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال الجدول رقم (30) يتضح لنا وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لرأس المال الهيكلي في تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات ، هذا مادعته قيمة (F المحسوبة) والبالغة (108.592)، وكذلك قيمة (T المحسوبة) البالغة (10.421) عند مستوى دلالة (0.000) بالإضافة إلى قوة ارتباط قوية جدا بين المتغيرين بنسبة 81.2% حيث أن بعد رأس المال الهيكلي يفسر ما نسبته 66%

من التباين الحاصل في تحقيق الابتكار، والباقي يرجع إلى عوامل أخرى مثل:

- نظم وإجراءات المؤسسة في مجال أنظمة المعلومات تدعم الأفكار الجديدة ، وتعمل على تفجير طاقاتهم

الفكرية من أجل تدعم الأفكار الجديدة، وتعمل على تفجير طاقاتهم الفكرية من أجل أداء جيد للعمل.

- مؤسسة نقاوس مصبرات ، تسعى إلى تبني السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفعالية.

- المؤسسة تعتمد على هيكل تنظيمي من يحسن من أداء العمليات والأفراد.

- مؤسسة نقاوس مصبرات تقوم بتطوير العمليات الإدارية باستمرار لتقليل الأخطاء في العمل ، مما يساهم في

امتلاك المؤسسة لرأس مال هيكلي متميز.

مما سبق ، نرفض الفرضية الأولى التي تنص على " عدم وجود على وجود أثر معنوي لرأس المال الهيكلي في

تحقيق الابتكار في مؤسسة نقاوس مصبرات عند مستوى الدلالة 0.05"، ونقبل الفرضية البديلة.

الفرع الثاني: اختبار وتفسير الفرضية الرئيسية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات - ، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية عند مستوى دلالة (0.05)" ، وسيتم اختبار هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية (H01).

تنص هذه الفرضية على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة (0.05)".
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (Indépendant-Samples T.Test) وكانت النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (31): نتائج اختبار T لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري حسب متغير

الجنس

قيمة T	مستوى الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمدة
-0.350	0.728	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (31) نجد أن قيمة T (-0.350) ومستوى الدلالة المحسوب (0.728) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.

وهذا ما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات - تعزى لمتغير الجنس ، وبذلك نرفض الفرضية بصيغتها البديلة ونقبل الفرضية الصفرية ، أي أن إجابات المبحوثين لم تتأثر بجنسه م رغم أن أغليبيتهم من جنس الذكر، بمعنى أن كلا الجنسين أجابوا في نفس الاتجاه، وهذا دليل أن كلا الجنسين يتمتع بمهارات وقدرات عالية

2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (H02).

تنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات - تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة (0.05)".

ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية في الجدول الموالي :

الجدول رقم (32): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري

حسب متغير السن.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.200	2	2.100	2.871	0.065
داخل المجموعات	40.231	55	0.731		
المجموع	44.431	57			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول رقم (32) أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات تعزى لمتغير السن ، إذ

بلغت F المحسوبة (2.871) والدلالة الإحصائية (0.065)، وهذا ما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير السن في

مستوى رأس المال الفكري ، وهذا من وجهة نظر الباحثين ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية

الصفيرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 يعني ان الافراد

مهما كان سنهم فهذا لا يؤثر على اضافة الجديد للمؤسسة وعليه فإن الافراد العاملين ليسوا هم من يبتكرون

هم فقط يتلقون الاوامر بالاضافات التي لا بد ان تضاف الى المنتج ا والى الاساليب الانتاجية وغيرها.

3 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (H03).

تنص هذه الفرضية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول مستوى رأس المال

الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات- تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة (0.05)." .

ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية في الجدول الموالي :

الجدول رقم (33) :نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري

حسب متغير المؤهل العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.123	2	0.562	3.090	0.065
داخل المجموعات	9.998	55	0.731		
المجموع	11.121	57			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يتبن من النتائج الموضحة في الجدول رقم (33) أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، إذ بلغت F المحسوبة (3.090) والدلالة الإحصائية (0.054)، وهذا مايشير إلى عدم وجود اثر لمتغير المؤهل العلمي في مستوى رأس المال الفكري ، وهذا من وجهة نظر الباحثين ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 .

4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (H04).

تنص هذه الفرضية علة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات- تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (0.05)". ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية في الجدول الموالي :

الجدول رقم (34) : نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري

حسب متغير سنوات الخبرة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.526	2	0.763	1.187	0.313
داخل المجموعات	35.370	55	0.643		
المجموع	36.897	57			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يتبن من النتائج الموضحة في الجدول رقم (34) أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات تعزى لمتغير سنوات الخبرة ،

اذ بلغت F المحسوبة (1.187) والدلالة الإحصائية (0.313)، وهذا مايشير إلى عدم وجود أثر لمتغير سنوات الخبرة في مستوى رأس المال الفكري ، وهذا من وجهة نظر الباحثين ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05

5 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة ($H05$).

تنص هذه الفرضية علة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الباحثين حول مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس - مصبرات- تعزى لمتغير الوظيفة عند مستوى الدلالة (0.05)".

ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضية في الجدول الموالي :

الجدول رقم (35) :نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في مستوى رأس المال الفكري

حسب متغير الوظيفة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5.732	2	2.866	5.364	0.007
داخل المجموعات	29.389	55	0.534		
المجموع	35.121	57			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v22

يتبن من النتائج الموضحة في الجدول رقم (35) أن اختبار F يظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى رأس المال الفكري في مؤسسة نقاوس مصبرات تعزى لمتغير الوظيفة ، إذ بلغت F المحسوبة (5.364) والدلالة الإحصائية (0.007)، وهذا مايشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الوظيفة في مستوى رأس المال الفكري ، وهذا من وجهة نظر الباحثين ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.

قمنا في هذا الفصل بتحليل نتائج الدراسة الميدانية ، وتحليل محاور الاستبيان الخاص بها ، واختبار فرضياتها بالاعتماد على المعالجة الإحصائية وفق برنامج SPSS لإجابات وأراء أفراد العينة محل الدراسة حول عبارات الاستبيان ، بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد فرضياتها او نفيها .والوقوف على واقع رأس المال الفكري(رأس المال البشري، رأس المال العلائقي ، رأس المال الهيكلي)واثره في تحقيق الابتكار في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت النتائج المستخلصة من هذا الفصل كما يلي :

*تتوفر مؤسسة مصبرات نقاوس على متطلبات رأس المال البشري ،حيث يتوفر مجال المهارة والقدرات في المؤسسة مما يعزز من قدرة المؤسسة على تكوين رأس المال البشري يمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة على الإبداع والابتكار، فهو الورقة الراجحة التي تمكن المؤسسة من تحقيق التميز والحفاظة على الريادة.

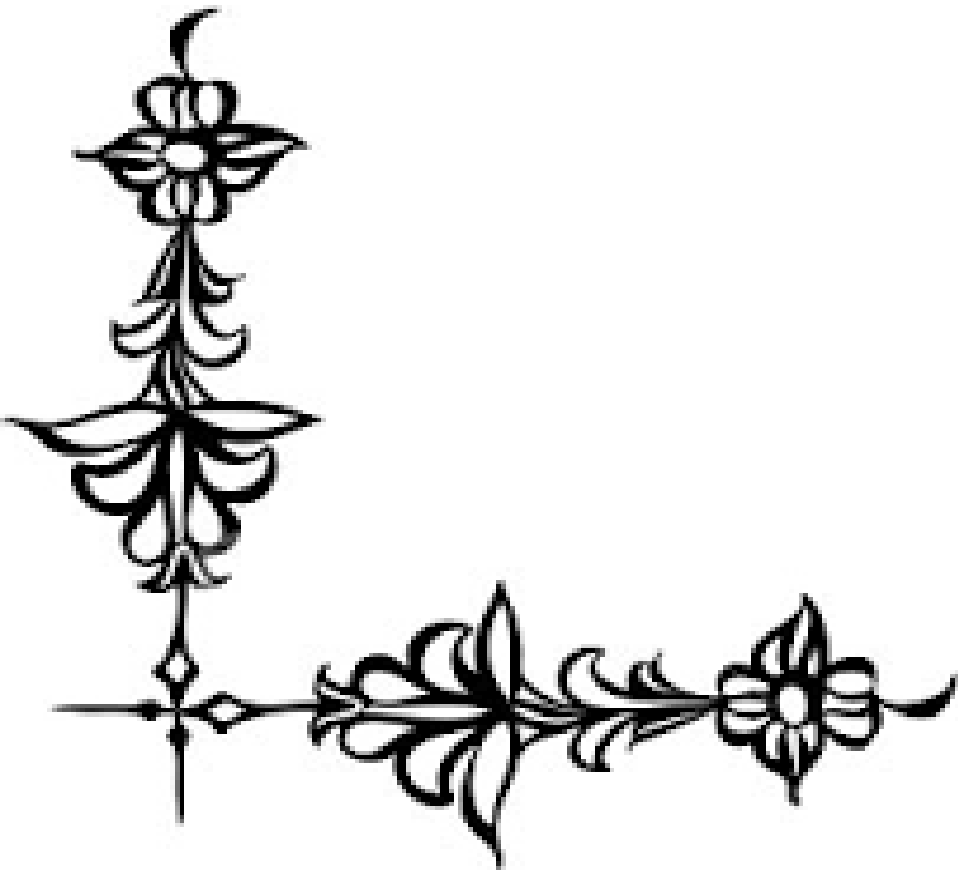
*تتوفر مؤسسة مصبرات نقاوس على متطلبات رأس المال العلائقي فهو يساهم في تحقيق الميزة التنافسية سواء في مجال العلاقة مع الموردين لأنها مهمة جدا في تعزيز وتكوين رأس المال الزبوني أو العلاقة مع الزبائن سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات ، وهذا ما يحتم على المؤسسة تكوين شبكة من التحالفات الاستراتيجية التي تضمن لها البقاء والإستمرارية.

* تتوفر مؤسسة مصبرات نقاوس على متطلبات رأس المال الهيكلي ، فالمؤسسة تملك رأس مال هيكلي متميز، فهي تبذل كل الجهد من أجل تطوير نظم المعلومات ، وتحديث قواعد البيانات مما يسرع في انجاز العمل و بدقة.

*توجد علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين كل من رأس المال البشري ، ورأس المال العلائقي ، ورأس المال الهيكلي كمتغيرات مستقلة ممثلة للمتغير المستقل الرئيسي وهو رأس المال الفكري وتحقيق الابتكار في مؤسسة مصبرات نقاوس كمتغير تابع.

*وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الابتكار للمؤسسة محل الدراسة تعود لمتغير الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، الخبرة والوظيفة.

خاتمة



لقد أصبح من المتعارف عليه أن التنمية الاقتصادية و الاجتماعية لا بد أن ترصد جميع القدرات البشرية، وكل المعارف المتوفرة لكي تكون هذه التنمية مستدامة و أصبح يعترف بالرصيد البشري أكثر فأكثر، بأنه بمثابة العنصر المركزي في تحقيق تنمية ورفاهية المجتمعات و بعد هذا الاعتراف بفضائل المعرفة حديثة العهد و إن كانت تشكل منذ قدم الزمان عنصرا من عناصر استحداث القيمة المضافة، حيث لا يمكن إغفال أن المعارف هي التي كانت العامل الحاسم و المحرك لجميع ما طرأ من رقي و تقدم في مجال الزراعة، الصناعة، و الخدمات، فما فتىء الابتكار الذي رصد له قدر هائل من المعارف يزداد كثافة في هذه القطاعات الثلاثة، و رغم الدور القديم للمعرفة إلا أن الشيء الذي تغير مع الزمن هو تطور سبل تحصيل هذه المعرفة و نقلها و نشرها وكذلك تثمينها و رسملتها بالإضافة إلى الشكل المكثف لتلف هذه المعارف و ضرورة تحيينها باستمرار.

ولقد تعززت المعرفة بفضل العولمة و المنافسة و تقدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، مما جسد التحول شيء فشيء إلى اقتصاد المعرفة، و الذي تميز بتزايد حصة الاستثمارات في اللاماديات و خصوصا في تشكيل نفقات في التربية و التعليم و البحث و التطوير و تسارع وتيرة الابتكار التكنولوجي و التنظيمي على حد سواء مما جعل من المعرفة والمعلومات بمثلان اليوم المصادر الرئيسية للإنتاجية و النمو و التنافسية، حتى و إن ظلا يقومان بهذا الدور على درجات متفاوتة في الماضي، و في ظل هذا الاعتراف المتزايد و الاهتمام المكثف بالمعارف على المستوى العلمي باعتبارها عنصرا جوهريا في التنمية الاقتصادية، لا زالت الدول العربية و من بينها الجزائر تتجاهل قيمتها مما جعلها تسجل تأخرا كبيرا في هذا المجال.

و فيما يلي أهم النتائج التي توصلنا إليها من الجزء النظري و التطبيقي معا و أيضا أهم التوصيات المقترحة على ضوء هذه النتائج و التي نأمل أن تساهم في تعزيز نقاط القوى، و معالجة نقاط الضعف، التي تحتاج إلى تعزيز الميزة التنافسية و الزيادة في نسبة الابتكار و ذلك من خلال الاستثمار في رأس المال الفكري و الذي تمتلكه المنظمات بصفة عامة و المؤسسة محل الدراسة (نقاوس مصبرات) بصفة خاصة.

أولا : نتائج الدراسة:

1-نتائج الجزء النظري:

- رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لتحقيق نجاح المؤسسات .
- رأس المال الحقيقي الذي تحوز عليه المؤسسات ليس رأس المال المادي بل رأس المال الفكري، و الذي يتمثل بالدرجة الأولى في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات و الكفاءات البشرية.

-الفرق بين القيمة الاسمية للمؤسسة و القيمة الدفترية لها يتمثل في رأس المال الفكري الذي تحوز عليه و هو مصدر التفوق التنافسي و الميزة التنافسية لها.

-رأس المال البشري المتمثل في المهارات و الكفاءات المتوفرة لدى الأفراد هو في تحقيق الابتكار للمؤسسة.

-رأس المال العلائقي يساهم في تحقيق الابتكار في المؤسسة.

-رأس المال الهيكلي ساهم في تحقيق الابتكار في المؤسسة.

2-نتائج الجزء التطبيقي:

قامت الطالبة في إطار وضع إجابات ميدانية على تساؤلات هذه الدراسة ببناء مجموعة من الفرضيات، التي قامت فيما بعد باختبارها باعتماد الأدوات الإحصائية المناسبة، حيث ثبتت تحقيق الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة، حيث توصلنا إلى:

- وجود علاقة أثر و ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين رأس المال الفكري و الابتكار في المؤسسة محل الدراسة، حيث $(R = 83.8\%)$ و $(R^2 = 70.3\%)$.
- وجود علاقة أثر قوية و ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي بين 0.05 بين رأس المال البشري في تحقيق الابتكار، حيث $(R = 53.1\%)$ و $(R^2 = 28.2\%)$.
- وجود علاقة أثر مقبولة و ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنويين 0.05 من رأس المال العلائقي في تحقيق الابتكار، حيث $(R = 53.1\%)$ و $(R^2 = 30.4\%)$.
- وجود علاقة أثر قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي نسبة 0.05 بين رأس المال الهيكلي والابتكار في المؤسسة محل الدراسة، حيث $(R = 81.2\%)$ و $(R^2 = 66\%)$.

3-الافتراحات والتوجيهات: بناء على النتائج العامة التي تم التوصل إليها فإن الطالبة تقدم بعض التوصيات

التي يمكنها أن تساهم في تنمية وتطوير رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة بالشكل الذي يؤدي إلى الابتكار واستدامة الابتكار بما كما يلي:

- ضرورة إدراك المؤسسات أهمية ما يشكله رأس المال الفكري بغرض الاهتمام بهذا المورد و تطويره و استغلاله لتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.
- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري، و إدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق الابتكار و التميز.

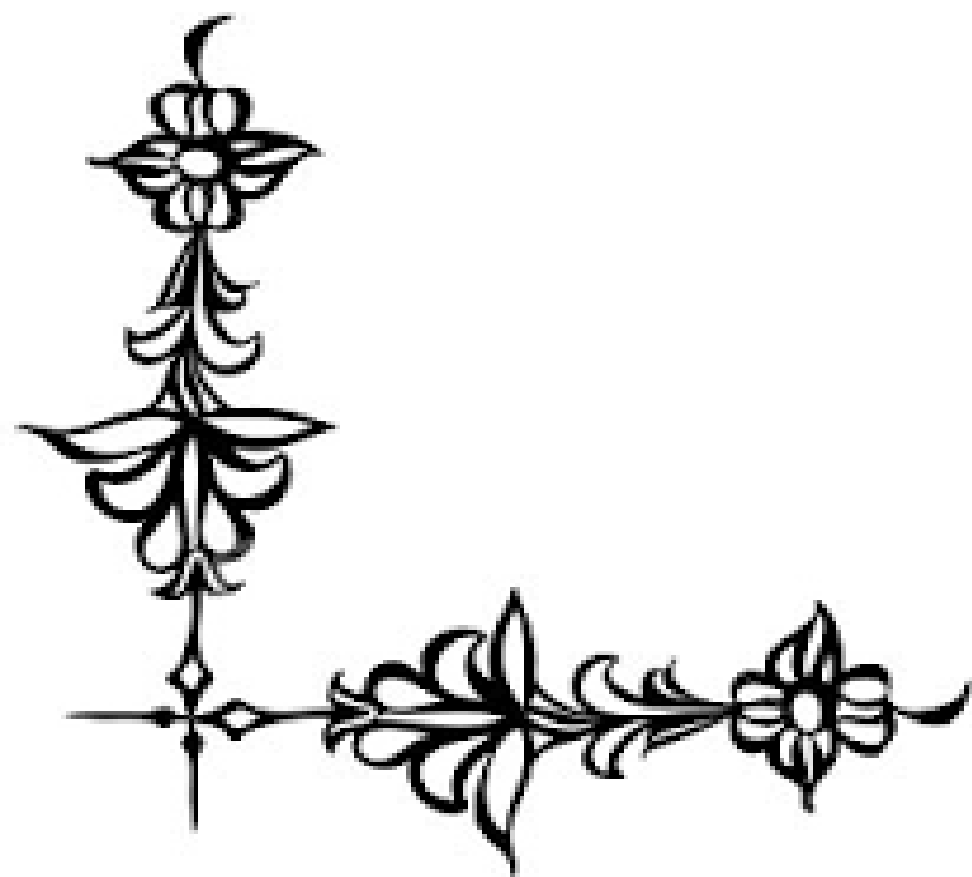
- ضرورة العمل مع رأس المال الفكري على أنه مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة، و المحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح المؤسسة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.
- ضرورة التركيز على عملية صناعة رأس المال الفكري من خلال إعطاء الفرصة أمام الأفراد من أجل إفساح المجال لهم لإبداء آرائهم واقتراحاتهم من حول تطوير و تحسين إجراءات العمل، وخلق بيئة إبداعية.
- يجب على المؤسسة أن تزيد جهودها في عم عمليات الابداع و الابتكار و الحفاظ بالموارد البشرية ذات القدرات المعرفية المتميزة، و ذلك من خلال التخلص من قيود و معوقات تحد من قدرة الأفراد على الابتكار حيث تخصصهم بنوع خاص من الاهتمام و المكافآت التشجيعية وإفساح المجال لهم من أجل الإبداع في العمل.
- ضرورة إدراج وظيفة البحث و التطوير كوظيفة محورية في هيكل المؤسسة الاقتصادية باعتبارها أساس الابتكار.
- العمل على الاستثمار في الرأس المال البشري الذي تمتلكه المؤسسة من خلال أنشطة تكوينية من اجل زيادة رصيدها المعرفي، و ترسيخ ثقافة البحث عن الميزة التنافسية و التميز على كل مستويات المؤسسة.
- على المؤسسة (نقاوس مصبرات) الاستمرار في الابتكار بما أنه قادر على تحقيق ميزة تنافسية من درجة منتج متميز.
- جعل العاملين و الأفراد بصورة الانتماء و الولاء لمؤسستهم عن طريق مشاركتهم في وضع الأهداف ومنه تقديم كل ما لديهم من أفكار و على مسؤولي المؤسسة عدم الاستهانة بأفكارهم مهما كانت بسيطة
- على المؤسسة (مصبرات نقاوس) تشكيل خلية يقظة، من أجل متابعة المعلومات الخاصة بالمشروبات الطبيعية في الجزائر و في الخارج و ذلك باعتبار المعلومات من المصادر الداخلية للميزة التنافسية.

ثانيا، آفاق البحث:

تقترح الطالبة:

- أهمية القياس والإفصاح المحاسبي لرأس المال الفكري، في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي .
- نموذج مقترح العلاقة بين إدارة المعرفة و رأس المال الفكري في قطاع الخدمات.
- دور الابتكار في تدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمائية .
- الابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي.
- التفكير و الإبداع لدى المديرين و أثره في حل المشكلات الإدارية.

قائمة المصادر والمراجع



أولا، قائمة المراجع باللغة العربية:

1-الكتب:

- 1- أحمد هني معجم المصطلحات الإقتصادية (فرنسي، إنجليزي، عربي) ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1984 .
- 2- اوكيل محمد سعيد: وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1992.
- 3- أحمد المعاني و آخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص 234.
- 4- أحمد عبد السلام سليم، الإدارة الإستراتيجية و الميزة التنافسية في المنظمات الحديثة ، مكتبة كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2010.
- 5- جاري ديسلر: "إدارة الموارد البشرية" ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال " دار المريخ. السعودية، 2003.
- 6- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص ص 231.
- 7- سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم، التقنيات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- 8- سعيد عامر، الإدارة و تحديات التغيير، دون دار نشر، مصر، 2001.
- 9- سليم بطرس جلدة، إدارة الإبداع والابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2002.
- 10- شارلز مارجريسون، ترجمة سرور عللي ابراهيم سرور، القيادة بالفريق، دار المؤيخ للنشر، السعودية، 2005، ص: 72.
- 11- شارلز هيل، جاريت جونز، الإدارة الإستراتيجية مدخل متكامل ، ترجمة محمد رفاعي محمد رفاعي، محمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2001.
- 12- صالح مهدي محسن العامري، صالح مهدي محسن العامري، العوامل التكنولوجية و التنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي ، كلية جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية ، المجلد (21) ، العدد الثاني ، الإدارة، 2005.
- 13- عادل حرحوش المبرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري- طرق قياسه و أساليب المحافظة عليه-، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- 14- علي السلمي، إدارة السلوك الإنساني، دار غريب للنشر، مصر، دون سنة نشر.

- 15- علي الشريف، مبادئ الإدارة، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001.
- 16- فريد راغب النجار: "إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا: مدخل تكاملي وتجريبي" مكتبة الإشعاع 1997.
- 17- محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك (مدخل استراتيجي)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2002.
- 18- محمد الصيفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قندير للنشر، عمان، 2003.
- 19- مهدي حسن زولف، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان، 2001.
- 20- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2003.
- 21- نجم عبود نجم: إدارة اللاملموسات إدارة من لا يقاس، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- 22- نجم عبود نجم، إدارة الابتكار للمفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، جامعة الزيتونة الأردن.
- 2-المذكرات:**
- 1- أحمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على أداء المؤسسة ، رسالة ماستر تخصص علوم التسيير فرع التسويق جامعة ميله ، الجزائر دفعة 2007 .
- 2- زينب ميهوب ، دور التدريب في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية نقاوس للمصبرات ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر سابقا، 2016.
- 3- سواكري مباركة، معايير أداء المؤسسات من خلال مقاربات التحليل الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر سابقا، 2008.
- 4- عبد العالي هبال، دور التحفيز في تحقيق إدارة الجودة الشاملة مع دراسة ميدانية في مؤسسة حليب الحضنة، المسيلة، رسالة ماجستير للعلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2008.
- 5- علجية محمد، الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة صفات ومعوقات ومحفزات الإبداع)، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة ، الجزائر، 2005.

- 6- فرطاس فتحية، " رأس المال الفكري الميزة التنافسية الجديدة للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2015.
- 7- نعم حسين نعمة عبيد، أثر استثمار رأس المال الفكري في الأداء التنظيمي ، دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير، كلية الإدارة و الاقتصاد جامعة بغداد، 2000.
- 3- مؤتمرات وملتقيات :
- 1- أحمد طرطار، الإقتصاد المعرفي لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الإبداع والتغير التنظيمي في المنظمات المدنية دراسة وتحليل وتجارب وطنية دولية جامعة بليدة الجزائر يومي 18 و 19 ماي 2011 .
- 2- أحمد قايد نور الدين، المؤشرات البيئية والإبداع التكنولوجي ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الرابع حول المناقشة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف.
- 3- آسيا زيان كمال، سير المعارف والإبداع في المؤسسة العربية ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الرابع حول الريادة والإبداع جامعة فيلادلفيا الأردن 15-16 مارس .
- 4- بوزيان عثمان، اقتصاد المعرفة مفاهيم واتجاهات ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة، 04-05 مارس، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004، ص 244، نقلا عن راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، 2002.
- 5- عبد الرزاق خليل دور حاضرات الأعمال في دعم الإبداع لدى المؤسسات الصغيرة في الدول العربية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة شلف الجزائر يومي 17 و 18 أبريل 2006.
- 6- قويدري محمد : " واقع وآفاق أنشطة البحث والتطوير في بعض البلدان المغاربية " . (في) (التنمية البشرية وفرص الإندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية) ملتقى دولي قسم علوم التسيير والإقتصاد جامعة ورقلة 09-10 مارس 2004.
- 7- محمد راتول، أحمد مصنوعة، الاستثمار في رأس المال الفكري و أساليب قياس كفاءته ، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر يومي 13-14 ديسمبر 2011.

- 8- محمد ربيع زناطي، سلوكيات القادة وأثرها على تنمية قدرات التفكير الابتكاري للمرؤوسين، المؤتمر السنوي العام الرابع في الإدارة حول القيادة الإبداعية لتطوير وتنمية المؤسسات في الوطن العربي، جامعة طنطا، سوريا، 13-16 أكتوبر، 2003.
- 9- نصيرة قوريش، الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات لمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، دون سنة نشر.
- 10- نصيرة قوريش، الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات لمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الجزائر، دون سنة نشر.
- 11- نوري منير، دور الإبداع والابتكار في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول المقابلة والإبداع في الدول النامية المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، أيام 13 و14 نوفمبر 2007.
- 12- بديسي فهيمة، تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات، ورقة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة البليدة، الجزائر، يومي 18 و19 ماي 2011.
- 13- بن عيشي بشير وبن عيشي عمار، "دور رأس لفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية"، الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.
- 14- بومنجل السعيد، رقايقية فاطمة الزهراء، مساهمة رأس المال الفكري، تحقيق التميز التنافسي في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: إدارة و قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلم الاقتصادية و التجارية و العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011
- 15- رياض بن صوشة، رأس المال الفكري كمورد استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لجيوفيزياء)، بحث مقدم للمشاركة في اليوم الدراسي بالمركز الجامعي

بالوادي، الموارد الإستراتيجية الرهان الأقوى لتميز المؤسسات الاقتصادية في ظل الاقتصاد اللامادي، 26-04-2011.

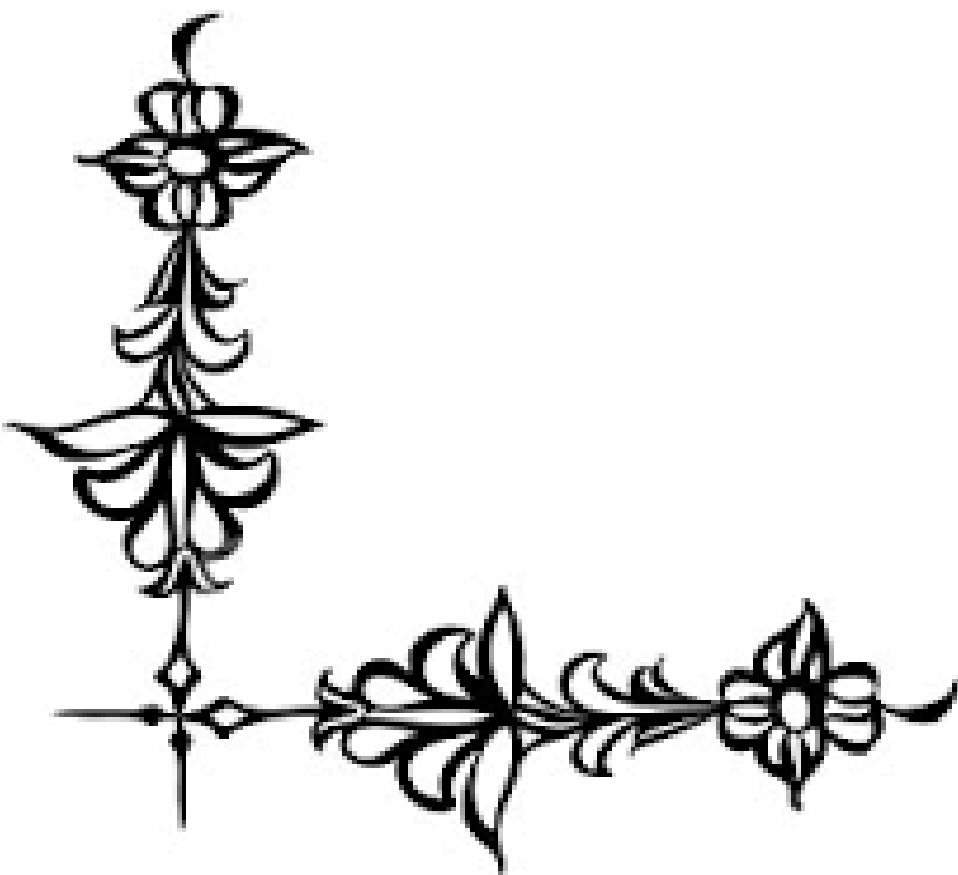
4-المقالات العلمية:

- 1- عبد الباقي روابح، ياسين تريكي، دراسة بعنوان " رأس المال الفكري و تحديات العولمة ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009، و متاح على موقع www.hrdiscussion.com
- 2- عبد الستار حسين يوسف، دراسة تحليلية لرأس المال الفكري و طرق قياسه في منظمات الأعمال، مقال منشور في مجلة الإداري، السنة الحادية و الثلاثون، العدد 117، سلطنة عمان، يونيو 2009.
- 3- طه حسن نوي، دراسة بعنوان: « رأس المال المعرفي و دوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة ، مقال منشور في المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية، عدد 2006.
- 4- لطيف عبد الرضا عطية، دراسة بعنوان: رأس المال الفكري و إدارة المعرفة: العلاقة و الأثر، دراسة استطلاعية، مقال منشور في مجلة جامعة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 10، العدد 03، جامعة القادسية، العراق ، 2008.
- 5- نihal أحمد الجندي، دراسة بعنوان : "قياس و تقييم رأس المال الفكري:أحد المتطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة"، نموذج مقترح،مقال منشور في مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، القاهرة، السنة 44، العدد 65، جامعة القاهرة، القاهرة، 2005.

ثانيا، قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

- 1- Al Ali, Narimin, **Where are You Intellectual Capital Continuum**, New York, 2001. 0718-2724 (<http://www.jotmi.org>).
- 2- Bontis . N, Study : « **Intellectual Capital: An explanatory study that develops measures and Models** » Journal of management Decision, Vol.(36), N°(2), 1998, p 63-76.
- 3- Brooking. A, **Intellectual Capital: core asset For The Third millennium enterprise**, Thomas business press, Chicago, 1996.
- 4- F.Z. Oufriha-A. djeflat : « industrialization et transfert de technologie dans les payes en développement, le cas de l'algérie » O.PU. Alger .1987.
- 5- Florence Durieux, **management de l'innovation (une approche evolutionniste**, Vuibert édition, France, mars 2005.
- 6- Flamholtz.E,G, **Human Resources Accounting: Advances in Concepts, Methods, and Applications**, Third Edition « Kluwer Academic Publishers », U.S.A, 1999.
- 7- Guthrie.J, Petty.R, Study: « **Intellectual Capital Literature Review: Measurement, Reporting And Management** », Journal of Intellectual Capital, Vol(1), N°. (2), 2000.
- 8- J. LACHMAUN, **Le Financement des Stratégies de l'innovation**, economica, France, 1993, pp11-12.
- 9- Jean-Jaque chanaron et Andre Maisson : « économie et gestion des systemes techniques », (dans) (encyclopédie de la gestion et du management ,TI), Robert le Duff, édit Dalloz 1999.
- 10- Loick Roche, **innovation et technologie Maxima**, France, 1999, p 107.
- 11- Marianne Chouteau, ludovard, **l'innovation (un processus, a décrypter)**, le centre ressources prospectives du grand Lyon janvier 2007 pp 5-6.
- 12- Mazlan, I, (2005), Study : « **The Role of Employee development in the Growth of Intellectual Capita** », Personnel, Vol (29), N°(4), p 09.
- 13- Patrick Chevalier et Aline Scouarnec : « **la prospective des métiers** » (dans) (la revue française de gestion). N140 ,septembre-octobre 2002.
- 14- Pierre Dusauge, Bernard Ramanantsoa : « **technologie et stratégie d'entreprise** » édition international , paris 1994.
- 15- Robert Heller : « **le guide du nouveau manager** » .édit Village Mondial Press .
- 16- Rohana Ngah, **the relationship of international capital, innovation and organizational performance: a preliminary study in Malaysian SMEs**, university Malaya, Malaysia international journal of management innovation systems ISSN 1943-1384, 2009, vol. 1, no 1: el www.macrothink.org/ijmis, pp 6-7; SOPHIE BOHEMIER, OP CIT, pp 39-49; 6 Muammer Zerenler et al, **international capital and innovation performance: empirical evidence in the Turkish automotive supplier**, JOURNAL OF TECHNOLOGY MANAGEMENT & INNOVATION JOTMI research group, 2008, volume 3, issue 4: ISSN:
- 17- Roos.G, Bainbridge. A, & Jaccobsen.K, Study: « **Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool** », Strategy and Leadership, Vol 29, N° 4, 2001.
- Sveiby, Karl-Eril, **Intellectual Capital**, Thinking a Head Australia Accountant , June, 1998.

الملاحق



ملحق رقم : (02)

قائمة بأسماء محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة	الكلية
01	أ.د.امباركة سواكر	أستاذة التعليم العالي	الجزائر 03	كلية العلوم الإقتصادية
02	د. الجيلالي أمير	أستاذ محاضر -أ-	الجزائر 03	كلية العلوم الإقتصادية
03	د. دريس سفيان	أستاذ محاضر -أ-	الجزائر 02	كلية العلوم الإجتماعية
04	د. سعادي الخنساء	أستاذ محاضر -أ-	الجزائر 03	كلية العلوم الإقتصادية
05	د. بوراضي لزهر	أستاذ محاضر -ب-	الجزائر 03	كلية العلوم الإقتصادية
06	د. نورالدين بكيف	أستاذ محاضر -ب-	الجزائر 03	كلية العلوم الإقتصادية