الإستثمار في رأس المال الفكري كخيار لتحقيق أسباب النجاح الإستراتيجي في المؤسسة

"دراسة حالة المؤسسات الصحية في ولاية بشار – الجزائر–"

أ. بروكي عبد الرحمان
طالب دكتوراه، جامعة بشار – الجزائر
broukiabderrahmane@gmail.com

أ.د. مخلوفي عبد السلام
أستاذ التعليم العالي بجامعة بشار – الجزائر
Ma_abdessalem@yahoo.fr

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير رأس المال الفكري من خلال أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) على أسباب النجاح من خلال مؤشراته (التوجه الإستراتيجي الواضح، التنفيذ الكفء والفعال، الثقافة التحفيزية، الإبداع، التنظيم الأفقي، رضا الزبون) بالمؤسسات الصحية بالجزائر.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الإستثمار في رأس المال الفكري وأسباب النجاح الإستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الإستثمار، رأس المال الفكري، النجاح الإستراتيجي، المؤسسات الصحية ، ولاية بشار.

Abstract:

This study aims at identifying the effect of intellectual capital through its dimensions (human capital, structural capital, capital of relations) on the reasons for success through its indicators (clear strategic orientation, efficient and effective implementation, incentive culture, creativity, horizontal regulation, customer satisfaction) In health institutions in Algeria.

The study concluded that there is a positive relationship between investment in intellectual capital and the reasons for strategic success.

Keywords: Investment, Intellectual Capital, Strategic Success, Health Institutions, Bechar State.

مقدمة:

أولاً- تمهيد:

في ظل تحول العالم إلى منظومة من العلاقات الاقتصادية المتشابكة التي تزداد تعقيدا لتحقيق سيادة نظام اقتصادي واحد فيه يتبادل العالم الاعتماد بعضه على بعض في كل من الخدمات والسلع والمنتجات والأسواق ورؤوس الأموال والعمالة والخبرة، حيث لا قيمة لرؤوس الأموال من دون استثمارات ولا قيمة للسلع دون أسواق تستهلكها؛ تمثل المعرفة الصفة الأساسية المميزة للمجتمع الإنساني، إذ من خلالها تحققت تحولات عميقة مست وغطت تقريباً كل مناحي الحياة، فالمعرفة وبلا ريب هي إحدى المكتسبات المهمة للاقتصاد والمجتمع على حد سواء، حيث أضحت في هذا الاقتصاد الصاعد المحرك الأساسي للمنافسة الاقتصادية بإضافتها قيم هائلة للمنتجات الاقتصادية من خلال زيادة الإنتاجية والطلب على التقنيات والأفكار الجديدة، وقد واكبت هذه المنتجات فعلياً التغيرات الثورية في كل الأسواق والقطاعات.

لذلك فإن الحكومات والدول المتقدمة أخذت تتسابق بشكل محموم ومصيري في استثمار المزيد من الأموال والموارد في تنمية ثرواتها البشرية والمعرفية وتعتبر ذلك خيارها الاستثماري الرابح دائما والذي لا يخيب أبداً.

إن عصر إدارة المعرفة طرح مفهوم رأس المال الفكري بشكل غير مسبوق ولكي يأخذ هذا الأمر أبعاده التطبيقية العملية التنظيمية كان لابد من التعبير عنه وفق أساليب قابلة للقياس والتحديد، من خلال رؤية شاملة لكل الأصول الفكرية التي تتوزع في جميع أقسام ووحدات وأفراد الشركة أو المنظمة متمثلا برأس المال الصريح في عقول المختصين والخبراء والموهوبين من صناع المعرفة الذين يشكلون بحق الثروة غير

الناضبة المتجددة والعقل المدبر المبدع والمنتج للأفكار وتطبيقاتها بمنظور استراتيجي يؤشر خيار المستقبل بلا منازع.

ثانياً- إشكالية الدراسة:

إن المشكلة الرئيسية للدراسة تتمثل في أن رأس المال الفكري وإلى يومنا هذا لم يلقى الإهتمام الكافي بالمؤسسات الجزائرية، لذلك فإن هذه الدراسة سعت إلى التعرف على مدى قدرة واضعي الإستراتيجية بهاته المؤسسات لتبني رأس المال الفكري خياراً إستراتيجياً يمكّن منظماتهم من تحقيق النجاح الاستراتيجي.

مما سبق ذكره فإن الإشكالية الجوهرية التي يتمحور حولها البحث هي:

- **ما مستوى إدراك مديري (واضعي الإستراتيجية) المؤسسات العمومية الجزائرية لأهمية رأس المال الفكري والرهان عليه خيارا إستراتيجياً لنجاح مؤسساتهم ؟**

للإجابة على هذه الإشكالية الرئيسية والإلمام بجوانبها ارتأينا تجزئتها إلى الإشكاليات الفرعية التالية:

1. ما هي العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الاستراتيجي؟
2. هل هناك تأثير لأبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري على مؤشرات النجاح الإستراتيجي بالمؤسسة المبحوثة؟
3. هل توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للعاملين في المؤسسات الصحية بولاية بشار من (جنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) والاستثمار في رأس المال الفكري؟
4. هل توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للعاملين في المؤسسات الصحية بولاية بشار من (جنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) وأسباب النجاح الإستراتيجي؟

ثالثاً- فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية، سنقوم باختبار صحة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من خلال أبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) والنجاح الإستراتيجي للمؤسسات من خلال مؤشراته (التوجه الإستراتيجي الواضح، التنفيذ الكفء والفعال، الثقافة التحفيزية، الإبداع، التنظيم الأفقي، رضا الزبون).

- هنالك فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للعاملين في المؤسسات الصحية بولاية بشار من (جنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) والاستثمار في رأس المال الفكري.

- هنالك فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للعاملين في المؤسسات الصحية بولاية بشار من (جنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) وأسباب النجاح الإستراتيجي.

رابعاً- أهمية وأهداف الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة في الإدارة المعاصرة، إضافة إلى أهمية الدور الذي يضطلع به رأس المال الفكري واعتباره أحد أهم مصادر الثروة ودعائم القوة في منظمات الأعمال اليوم.

كما أن الهدف من هذه الدراسة يتمثل فيما يلي:

- إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري ودوره في المنظمات.
- الوقوف على مفهوم النجاح الإستراتيجي ومتطلباته في ظل البيئة العالمية الحالية.

○ إيضاح مدى إدراك مديري المؤسسات العمومية بالجزائر لأهمية رأس المال الفكري في بلوغ أسباب النجاح الإستراتيجي.

وفي سبيل إجلاء الغموض عن عناصر هذا الموضوع وإبراز أهم جوانبه تم تقسيم هذا العمل إلى ثلاثة محاور.

خامساً: مجتمع الدراسة:

لقد تم اختيار المؤسسات العمومية للصحة بولاية بشار موقعا لإجراء الدراسة نظراً لأهمية قطاع الصحة كأحد القطاعات العمومية في الجزائر هذا من جهة، ومن جهة أخرى لتعاون هاته المؤسسات في تقديم البيانات والمعلومات وتسهيل مهمة إجراء الدراسة.

سادساً: حجم العينة وكيفية اختيارها:

يتطلب تحديد حجم العينة مراعاة ثلاثة معايير: تمثيل المجتمع، التجانس، الدقة.

بفرض أن الإجابات و الآراء موزعة بالتساوي أي لها حصص متساوية، سوف نقوم بتحديد حجم عينة الدراسة الميدانية باستخدام القانون التالي :

حيث أن:

n: حجم العينة.

z: حدود الخطأ المعياري عند مستوى ثقة معين و نأخذ 95% (تستخرج من جدول القانون الطبيعي وتساوي 1,96)

N: وهو حجم المجتمع وهو 365 مسؤول بالمؤسسات الصحية بولاية بشار.

L: امتداد المجال الذي يعبر عن هامش الخطأ، ونفرض أن مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير هو 7% هذا يعني أن المجال " i" يساوي 14%، وبالتالي يتغير حجم العينة المدروسة فقط بدلالة امتداد مجال الشك أو الارتياب، وبالتعويض نجد:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 204}{(1,96)^2 + (0,14)^2 \times (204 - 1)} = 100,17$$

وهذا يعني أن حجم عينة الدراسة الميدانية هو 100، أي يجب أن يكون هناك 100 استبيان أو استمارة مملوءة ومقبولة للدراسة على الأقل، وعندما نأخذ في الحسبان الاستمارات التي يتم إلغائها، يكون من الضروري زيادة عدد الاستمارات عن 100 استمارة، ولهذا قمنا بتوزيع 150 استمارة على وحدات الاستبيان وهم موظفي المؤسسات الصحية بولاية بشار (مدراء، مدراء فرعيين، رؤساء وحدات، رؤساء مكاتب، منسقين طبيين، منسقين شبه طبيين، مسؤولي قاعات العلاج، رؤساء حضائر)، وتم استرجاع وقبول 104 استمارة للدراسة.

المحور الأول: البعد الاستثماري لرأس المال الفكري

1. مفهوم رأس المال الفكري:

لقد مر مفهوم رأس المال الفكري بثلاثة مستويات، حيث ركزت **مفاهيم المرحلة الأولى** على القدرات البشرية بجانبيها الكمي والنوعي، وبالاستناد إلى المبادئ الاقتصادية فقط. في المقابل قامت **مفاهيم المرحلة الثانية** بتوضيح مفهوم رأس المال الفكري بالاعتماد على المنهج السلوكي والمعرفي، لكنها عانت من إهمال المحاسبين لمردوديته، وقد يعزى سبب ذلك إلى عدم القدرة على قياس مكوناته؛ أما **المرحلة الثالثة** فقد أكدت على النظرة الشمولية لمفرداتها (اقتصادية، سلوكية، معرفية) من جهة كما أكدت على قياس مكونات رأس المال الفكري من جهة أخرى، معتبرة ذلك ضرورة لابد منها آخذة بمبدأ "**ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته**"[1].

ومن بين أهم التعاريف نجد:

[1] العنزي سعد علي، صالح أحمد علي: **إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال**، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009. ص: 170.

- **تعريف (Kelly)** الذي يرى أنه متكون من: العاملين الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين يصعب وجود بديل لهم[1].

- **تعريف (Ulrich): هو** مجموعة من المهارات المتوافرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التقنية.[2]

- **تعريف (Stewart):** عرفه على أنه المعرفة الخارجة إلى حيز التطبيق والمستثمرة لصالح المنظمة، لأن المعرفة تعد بمثابة أسلحة نووية تنافسية في عصرنا هذا.[3]

2. نماذج مكونات رأس المال الفكري:

هناك أكثر من تصنيف لرأس المال الفكري انصبت جميعها على أن رأس المال البشري هو المكون الأساس الذي لم يتغير في جميع التصنيفات المعدة لهذا الغرض، أما المكونات الباقية فتختلف من باحث إلى آخر، و فيما يلي أهم عناصر رأس المال الفكري حسب ما أتفق عليه أغلب آراء الباحثين:

- **رأس المال البشري (Human Capital):** يمثل المصدر الأساسي للإبداع والتجديد في المنظمة، وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.[4]

---

[1] Kelly, R.E.: **How to be a Star at Work Through Strategies you need to success**, Times Business, New York, 1998 p:12

[2] Ulrich, D.A. : New Mandate for Human Resources, Harvard Business Review, January, 1998, p: 126

[3] Stewart T. : Intellectual the new wealth, of Organization, New York, Doubladay, Currant, 1997, p: 57.

[4] Kohan, et al., **Assessing the Effect of Intellectual Capital on New Product Development (Case Study: Pharmaceutical Industry of Isfahan Province)**, International Business and Management, (2014), p: 209.

- **رأس المال الهيكلي (Structural Capital)**: ويتمثل في القدرات التنظيمية للمنظمة والتي تلبي رغبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات، حقوق النشر، التأليف، سمعة المؤسسة، براءات الاختراع، مقاييس الجودة والنوعية المراعية لحاجات المستفيدين ومعرفة الكيفية المعرفية (Know-how) لتوليد المعرفة والاحتفاظ بها ونقلها وإدارتها بكفاءة عالية لخلق ليس فقط قيمة جديدة للمساهمين بل خلق ميزة تنافسية مستدامة، والأهم من ذلك تحقيق التميز التنظيمي.[1]

- **رأس مال العلاقات (الزبائن)**: يسمى أيضاً برأس مال العملاء أو الزبائن، ويشمل هذا المصطلح كل ما يتعلق بالمنظمة وعلاقاتها الخارجية مع العملاء والموردين والجهات الحكومية والمستثمرين والتحالفات الإستراتيجية وقنوات التوزيع، والقيمة التي تتأتى من هذه العلاقة ودرجة ولاءهم ورضاهم عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة تلبية لإشباع حاجاتهم والتطلع دوماً إلى مشاطرتهم ما يحتاجونه[2].

3 أساليب الاستثمار في رأس المال الفكري وآليات بنائه:

إن الاستثمار في الموارد المعرفية يعني الأسلوب أو الآلية التي يمكن أن تخصص بها المنظمة مبلغ معين بغية تكوين جهازها المعرفي بشكل علمي وسليم بما يساهم ذلك في تحقيق أهدافها خلال فترة الخطة ويتطلب وجود مقومات الاستثمار في هذه الموارد ومعرفة مبررات وكيفية

[1] البشتاوي، وآخرون، **أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2014، ص: 238.

[2] الهلالي، الشربيني الهلالي، **إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة بحوث التربية النوعية،2011، ص: 35.

استخدامها كما يتطلب ذلك وجود خطة مسبقة تحدد الهدف من الاستثمار.

1. مفهوم الاستثمار في رأس المال الفكري:

يعرف الاستثمار بشكل عام بأنه الموارد المالية التي تخصصها المنظمة لمشروع استثماري مقترح تنفيذه خلال فترة زمنية معينة، أما الإستثمار في رأس المال الفكري فيعرف على أنه توظيف الأموال من قبل المنظمة بغية الحصول على الموارد البشرية عالية التخصص في مجال المعرفة وإعادة تأهيل وتدريب العاملين في مجال المعرفة وتكوين الخبرات المعرفية، أو بغية الحصول على البيانات والمعلومات وتخزينها وتحديثها واسترجاعها عند الحاجة.

2. أساليب الاستثمار في رأس المال الفكري: يتطلب بناء رأس المال الفكري في المؤسسة مجموعة من الآليات نذكر منها:

1.2 استقطاب رأس المال الفكري: وهو قدرة المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها، وتتمثل الاستراتيجيات الملائمة لآلية الاستقطاب فيما يلي[1]:

1) شراء العقول من سوق العمل.
2) شجرة الكفايات.
3) مراجعة منظمات المعرفة والتعلم.

2.2 صناعة وتنشيط رأس المال الفكري:

أ. صناعة رأس المال الفكري: أكدت دراسة (Nahapiet & Ghoshal 1999) على ضرورة صناعة رأس المال الفكري لأنه يمثل مصدرا للميزة التنافسية، والتي تمثل تراكم إمكانيات منظمة ما لابتكار المعرفة والمشاركة فيها، بما يجعلها تتفوق على المنظمات المنافسة لها

[1] العنزي سعد علي، صالح أحمد علي، مرجع سابق، ص ص: 264 – 267.

في السوق، ومن بين أهم استراتيجيات صناعة رأس المال الفكري ما يلي[1]:

1) خريطة المعرفة.

2) بناء الأنسجة الفكرية.

3) القيادة الذكية.

إذن ما يمكن استنتاجه في الأخير هو أن بناء رأس المال الفكري يتطلب تقوية مجموعة الإدارة في المنظمة بأكملها، وجذب قادة المستقبل وإعدادهم باستخدام طرق جديدة تتفق مع طبيعة العالم الذي يحكمه التغيير، والعمل على تفعيل آليتي الاستقطاب والصناعة للوصول إلى بناء قاعدة فكرية متميزة.

ب.تنشيط رأس المال الفكري: رأس المال الفكري يمثل المساهمة الإبداعية المتميزة في مجال إنتاج المنظمة بالشكل الذي يجعلها تتفوق على نظيراتها في سوق المنافسة، ومن أجل الحصول على تلك المساهمات، لابد من تنشيط رأس المال الفكري وتطويره، وهناك عدة طرق كفيلة بذلك منها:

1) عصف الأفكار؛[2]

2) حلقات السيطرة النوعية؛[3]

3) تآلف الأشتات أو المترابطات؛[4]

---

[1] نفس المرجع ص: 267-273

[2] عادل حرشوش المفرجي، أحمد علي صالح، **رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص: 134-135.

[3] نعمة حافظ الموسوي، **دراسة العلاقة بين نوعية وكمية المنتوج باستخدام أساليب السيطرة النوعية الشاملة**، مجلة التقني،المجلد 21، العدد 1، 2008، ص:153.

[4] الطالبي، ندى عبد العزيز صالح،" **أثر استخدام أنموذج جوردن في تنمية القدرات الإبداعية في مادة التصميم**"، جامعة ديالي، كلية المعلمين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، 2002، ص: 112.

4) حلقات الجودة؛[1]

5) الإدارة على المكشوف[2].

6) التمكين.

1.2- تنمية رأس المال الفكري والمحافظة عليه: المحافظة على رأس المال الفكري يمثل تحديا كبيرا تواجهه المنظمة القائمة على المعرفة، وإذا غادر هؤلاء الأفراد منظماتهم السابقة ينقلون معهم كل المعارف، لذا يجب المحافظة على رأس المال الفكري حتى لا يندثر، وهناك مجموعة من العوامل للمحافظة على رأس المال الفكري تتمثل بالآتي:

1) تنشيط الحفز المادي والاعتباري[3].

2) التصدي للتقادم التنظيمي.

3) مواجهة الإحباط التنظيمي.[4]

4) تقليل ضغوط العمل[5]

5) تعزيز التميز التنظيمي

6) تقليل فرص الاغتراب التنظيمي

مما سبق يتضح أن رأس المال الفكري يشكل ميزة تنافسية للمنظمات، وهو السبيل نحو التطور والاستمرار، والمحافظة عليه ضرورة تفرضها

---

[1] خير الدين جمعة، حسيني إبتسام، **حلقات تحسين الجودة في المؤسسة - تجارب بعض الدول-** أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 9، جوان 2011، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص: 127.

[2] أحمد السيد الكردى، بحث في الإدارة على المكشوف، موقع أحمد الكردى موسوعة الإسلام والتنمية، 2010.

[3] مدحت محمد أبو الصر، **بناء وتدعيم الولاء المؤسسي**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2005، ص: 45.

[4] عروب رتيبة، **سبل تطوير رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه**، مقال منشور في مجلة دراسات اقتصادية، العدد 18، ص: 111.

[5] جمال الدين محمد المرسي وثابت عبد الرحمن إدريس، **السلوك التنظيمي-نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة-**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص: 514.

كل التطورات التكنولوجية والمعرفية والإدارية، خاصة في عصر العولمة، التي تتطلب من المنظمات توظيف أفراد ذوي كفاءات وقدرات ومهارات متميزة، تستطيع من خلالها تقديم خدماتها بأعلى جودة وأقل تكلفة.

المحور الثاني: النجاح الإستراتيجي لمنظمات الأعمال:

I. مفهوم النجاح الإستراتيجي:

لم يظهر مفهوم النجاح الاستراتيجي بصورة اعتباطية أو كترف فكري، بل ولد من ارض الواقع، في ظل بيئة سريعة التغيير مع ندرة الموارد والتطورات التكنولوجية والأزمات العالمية التي عصفت بالمنظمات، وهذه دعت إلى تبني مفهوم أوسع من "الكفاءة والفاعلية أو النجاح التنظيمي" إلى مفهوم يتبنى أبعاد بعيدة المدى للنجاح والحذر لأي طارئ قد يهوي بالمنظمة إلى الفشل الاستراتيجي، وإلى تبني مقاييس تستند عليها ضد التهديدات الخارجية وتكون لها عونا في تسلق سلم النجاح الاستراتيجي كي يضمن لها النجاة من خطورة الانزلاق إلى الهاوية (إعادة صياغة الفقرة).

II. مؤشرات أسباب النجاح الإستراتيجي:

1. **التوجه الاستراتيجي الواضح:** يرسم التوجه الاستراتيجي الحركة المستقبلية لتصميم المنظمة وخصائصها داخلياً من جهة، وآلية تفاعلها مع عوامل بيئتها الخاصة والعامة، الذي تشخص عبره موقعها الاستراتيجي من جهة ثانية. وهكذا فان التوجه الاستراتيجي يتمثل في: الرؤية الإستراتيجية، الرسالة، الأهداف الإستراتيجية.

2. **التنفيذ الكفء والفعال:** تهتم المنظمات الناجحة بالتنفيذ بطريقة فعالة، فتحرص على إرضاء عملائها بينما تشعر المنظمات الفاشلة بالشلل والعجز عن التنفيذ إستراتيجياً.

3. **الثقافة التحفيزية:** تتميز المنظمات الناجحة بثقافة إيجابية دافعة للعمل، وتعيش المنظمات الفاشلة في ظل ثقافة مكبلة للأداء.

4. **الإبداع:** تمارس المنظمات الناجحة الإبداع والإبتكار وتطرح مبادرتها في الأسواق مبكراً، فتتفوق على منافسيها، بينما تصر المنظمات الفاشلة على تقديم نفس الإصدارات المعتادة من منتجاتها دون تطوير فيسبقها المنافسون.

5. **التنظيم الأفقي:** تعمل المنظمات الناجحة من خلال نظام لا مركزي فتمكن فروعها ومديريها من إتخاذ القرارات، بينما تصر المنظمات الفاشلة على مركزية الإدارة مما يعيق قدرتها التنافسية.

6. **رضا الزبون:** تؤكد المنظمات الناجحة على ضرورة الاستماع لفهم ومعرفة حاجات ورغبات الزبائن والعمل على إشباعها، حيث تعمل على تقديم خدمة تخلق علاقات طويلة الأمد مع الزبائن، فيما تقلل المنظمات الفاشلة من شأن هذه العلاقة في بناء قراراتها.

المحور الثالث: العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري وأسباب النجاح الإستراتيجي:

I. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية:

1. **ثبات الاستبانة:** لقياس مدى ثبات الاستبانة تم حساب ثبات الاستبانة بمحوريها والاستبانة ككل بحساب قيمة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (1) معاملات ثبات أبعاد الاستبانة:

الاستبانة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	44	0.741
المحور الثاني	42	0.809
الاستبانة ككل	60	0.892

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، للمحور الأول والثاني عالية وهذا يؤكد ثبات هذين المحورين وإمكانية الاعتماد على نتائجهما والاستفادة منها في التفسير والمناقشة. كما أن قيمة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، للاستبانة ككل بلغت (0.892) وهي قيمة عالية كذلك، وعليه يمكن الاعتماد على نتائج الاستبانة والاستفادة من نتائجها في التفسير والمناقشة.

2.صدق الاستبانة:

أولاً: الاتساق الداخلي: لحساب الاتساق الداخلي لمحوري الاستبانة تم حساب معامل ارتباط درجة كل عبارة من عبارات المحورين مع المحور الذي تنتمي إليه والجدولان رقم (2) و(3) يبينان الاتساق الداخلي لمحوري الاستبانة:

الجدول رقم (2) معاملات الارتباط لفقرات المحور الأول:

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1. رأس المال البشري.	0.657**	0.000
2. رأس المال الهيكلي.	0.716**	0.000
3. رأس ما العلاقات.	0.587**	0.000

**دالة إحصائية عند مستوى0,01.

المصدر :من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم **(2)** أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات التي تصف الواقع الفعلي للاستثمار في رأس المال الفكري من خلال أبعاده والدرجة الكلية لهذا المحور، جميعها دالة إحصائيا عند مستوى **(0.01)** وان قيم معاملات الارتباط جميعها موجبة وهذا يشير إلى التجانس الداخلي بين العبارات

الجدول رقم (3) معاملات الارتباط لفقرات المحور الثاني:

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1. التوجه الإستراتيجي الواضح.	0.390**	0.000
2. التنفيذ الكفء والفعال.	0.489**	0.000
3. الثقافة التحفيزية.	0.428**	0.000
4. الإبداع.	0.316**	0.000
5. التنظيم الأفقي.	0.514**	0.000
6. رضا الزبون.	0.585**	0.000

**دالة إحصائية عند مستوى0,01.

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم **(3)** أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من العبارات التي تصف الواقع الفعلي لأسباب النجاح الإستراتيجي في الفرع، والدرجة الكلية لهذا المحور جميعها دالة إحصائيا عند مستوى**(0.01)** وأن قيم معاملات الارتباط جميعها موجبة، وهذا يشير إلى التجانس الداخلي بين العبارات.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان والجدول رقم (4) يوضح درجة هذا الارتباط:

الجدول رقم (4) معاملات الارتباط لمحاور الاستبيان والبعد الكلي:

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1. رأس المال البشري.	0.541**	0.000
2. رأس المال الهيكلي.	0.495**	0.000
3. رأس ما العلاقات.	0.472**	0.000
4. التوجه الإستراتيجي الواضح.	0.394**	0.000
5. التنفيذ الكفء والفعال.	0.482**	0.000
6. الثقافة التحفيزية.	0.475**	0.000
7. الإبداع.	0.391**	0.000
8. التنظيم الأفقي.	0.480**	0.001
9. رضا الزبون.	0.398**	0.000

**دالة إحصائية عند مستوى0,01.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط لكل محور من محاور الاستبيان والمعدل الكلي لعباراته دالة إحصائياً، حيث أن قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية، ومنه نعتبر أن جميع المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

II. العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المبحوثة:

1. **اختبار العلاقة الارتباطية بين أبعاد الإستثمار في رأس المال الفكري ومؤشرات أسباب النجاح الإستراتيجي:** تم اختبار هذه العلاقة والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين أبعاد الإستثمار في رأس المال الفكري ومؤشرات أسباب النجاح الإستراتيجي:

البعد		التوجه الإستراتيجي الواضح.	التنفيذ الكفء والفعال الهيكلي	الثقافة التحفيزية العلاقات	الإبداع	التنظيم الأفقي	رضا الزبون
الإستثمار في رأس المال الفكري	معامل ارتباط بيرسون	0.514**	0.471**	0.434**	0.428**	0.325**	0.391**
	مستوى الدلالة (Sig)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	عدد الاستجابات (N)	104	104	104	104	104	104

** دالة إحصائية عند مستوى0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لأبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري كلها قيم موجبة تعبر عن وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (Sig 0.000 =) وهي أقل من مستوى دلالة 0.01 وعليه فإننا نتوصل إلى وجود علاقة طردية متوسطة بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي، حيث أنه كلما ارتفع مستوى الإستثمار في رأس المال الفكري في هذه المؤسسات سيؤدي ذلك لنجاحها.

من خلال النتائج المتحصل عليها تتأكد لنا صحة الفرضية الأولى وبالتالي توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي في المؤسسات

الصحية بولاية بشار، ولقياس قوة هذه العلاقة تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين مجال الإستثمار في رأس المال الفكري ككل، ومجال النجاح الإستراتيجي والجدول رقم (6) يؤكد هاته النتائج السالفة الذكر.

2. **اختبار العلاقة بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي:** نتائج الاختبار يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (6) بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي

البعد	الاستثمار في رأس المال الفكري	
النجاح الإستراتيجي	معامل إرتباط بيرسون	0.664**
	مستوى الدلالة (Sig)	0.000
	عدد الإستجابات (N)	104

** دالة إحصائية عند مستوى0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بين أبعاد الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي بلغت r 0.664 = وهذه القيمة تعبر عن وجود علاقة طردية بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي، كما أنه قد بلغت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى دلالة 0.01 وعليه نخلص إلى وجود علاقة طردية قوية بين الاستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي بالمؤسسات الصحية بولاية بشار، حيث أنه كلما ارتفع مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري في هذه المؤسسات فإنه سيؤدي إلى رفع مستوى النجاح الإستراتيجي بها.

ويعزو الباحثان هذه العلاقة إلى أن النجاح الإستراتيجي يمكن أن يعتبر نتيجة مباشرة للاستثمار في رأس المال الفكري الذي توفره المؤسسات الصحية بولاية بشار للموظفين بما يتناسب مع سياساتها، ويرى الباحث أن ما توفره هذه المؤسسات من إمكانيات استقطاب

وصناعة وتنمية رأس المال الفكري كان وراء وجود هذه العلاقة الطردية.

III. اختبار فرضية الفروق للسمات الشخصية للعاملين حول الإستثمار في رأس المال الفكري:

❖ باستخدام اختبار (Independent Samples T-test) بالنسبة لمتغير الجنس واختبار تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) لكل من متغير العمر والمؤهل العلمي والخبرة المهنية والمسمى الوظيفي تم التوصل إلى عدم وجود أي اختلاف جوهري وحقيقي للسمات الشخصية للعاملين في المؤسسات الصحية بولاية بشار من (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المسمى الوظيفي) حول الإستثمار في رأس المال الفكري وأسباب النجاح الإستراتيجي، وهذا دليل على أن الإستثمار في رأس المال الفكري وأسباب النجاح الإستراتيجي كمتغيرين مهمين يمكن العمل بهما على مختلف السمات دون تحيز لفئة دون أخرى.

IV. **النتائج والتوصيات:** خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

❖ تبين أن المؤسسات الصحية بولاية بشار لم تعي إلى اليوم أهمية رأس المال الفكري في تحسين أدائها وهذا يعزى في نظر الباحثين إلى حالة اللاستقرار الذي يعيشها هذا القطاع بالإضافة إلى عدم وجود منافسة تدفع هاته المؤسسات إلى البحث عن ميزة تنافسية للرقي أو البقاء على الأقل.

❖ أتضح أن الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات الصحية بولاية بشار يزداد من خلال ازدياد عوامله (الإستقطاب، الصناعة والتنشيط والتنمية).

❖وجود علاقة طردية قوية بين الإستثمار في رأس المال الفكري والنجاح الإستراتيجي بالمؤسسات الصحية بولاية بشار، حيث أنه كلما

ارتفع مستوى الإستثمار في رأس المال الفكري في هذه المؤسسات فإنه سيؤدي إلى رفع مستوى أسباب النجاح بها، وهذا نتيجة مباشرة لما توفره هذه المؤسسات من إمكانيات.

التوصيات: في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري بالمؤسسات الصحية والعمل على تنميته والحفاظ عليه من خلال التحفيز المادي والمعنوي وتجديد المعارف والمهارات من خلال برامج تدريبية تتماشى وطبيعة الإدارة الصحية.

- تفويض السلطات للموظفين وإعطائهم الحرية لتحمل المسئولية لإبداء آرائهم و اتخاذ قراراتهم و إنجاز أعمالهم.

- إعادة النظر في الهياكل التنظيمية التقليدية ومحاولة استبدالها بالهياكل الحديثة التي تميل إلى الأفقية أكثر من الهرمية بما يفسح المجال أمام الموظفين لإدراك قدراتهم ومهاراتهم في السيطرة على طرق العمل.

- تصميم برامج تكوينية لجميع العمال ذات صبغة إبداعية تشجع على تبني وممارسة التمكين، وبالتالي تعمل على تأهيلهم لتولي المراكز القيادية وتشجعهم على المشاركة وروح الفريق لغرض تبادل الأفكار والخبرات.

المراجع:

- **بالعربية:**

1 أحمد السيد الكردى، **بحث في الإدارة على المكشوف**، موقع أحمد الكردى موسوعة الإسلام والتنمية، 2010.

2 البشتاوي، وآخرون، **أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2014.

3 جمال الدين محمد المرسي وثابت عبد الرحمن إدريس، **السلوك التنظيمي– نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة–**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

4 خير الدين جمعة، حسيني إبتسام، **حلقات تحسين الجودة في المؤسسة – تجارب بعض الدول**– أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 9، جوان 2011، جامعة محمد خيضر بسكرة.

5 الطالبي، ندى عبد العزيز صالح،" **أثر استخدام أنموذج جوردن في تنمية القدرات الإبداعية في مادة التصميم**"، جامعة ديالي، كلية المعلمين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، 2002.

6 عادل حرشوش المفرجي، أحمد علي صالح، **رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

7 عروب رتيبة، **سبل تطوير رأس المال الفكري وأساليب المحافظة عليه**، مقال منشور في مجلة دراسات اقتصادية، العدد 18.

8 العنزي سعد علي، صالح أحمد علي: **إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال**، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009.

9 مدحت محمد أبو الصر، **بناء وتدعيم الولاء المؤسسي**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2005.

10 نعمة حافظ الموسوي، **دراسة العلاقة بين نوعية وكمية المنتوج باستخدام أساليب السيطرة النوعية الشاملة**، مجلة التقني،المجلد 21، العدد 1، 2008.

11 الهلالي، الشربيني الهلالي، **إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، مجلة بحوث التربية النوعية.

- **<u>باللغة الأجنبية:</u>**

1 Kelly, R.E.: **How to be a Star at Work Through Strategies you need to success**, Times Business, New York, 1998 p:12

2 Kohan, et al., **Assessing the Effect of Intellectual Capital on New Product Development (Case Study: Pharmaceutical Industry of Isfahan Province)**, International Business and Management, (2014), p: 209.

3 Stewart T. : Intellectual the new wealth, of Organization, New York, Doubladay, Currant, 1997, p: 57.

4 Ulrich, D.A. : New Mandate for Human Resources, Harvard Business Review, January, 1998, p: 126