

رأس المال الفكري لدعم الإبداع

دراسة ميدانية

د. شريفي خيرة جامعة المدية

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية رأس المال الفكري في دعم الإبداع على مستوى شركات الهاتف النقال في الجزائر. إعتدنا على عينة من 200 شخص من أصحاب القرار الذين يعملون في هذه الشركات؛ و تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج spss. توصلنا إلى أن مستوى تقييم عينة الدراسة لأبعاد رأس المال الفكري كانت مرتفعة؛ كما اتضح أن مستوى تقييم المدراء في شركات الهاتف النقال بالجزائر المتعلقة بفاعلية العمليات الإبداعية كانت متوسطة؛ مع وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري على فاعلية العمليات الإبداعية؛ وأيضاً وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على العمليات الإبداعية، مع غياب تأثير لرأس المال الهيكلي على فاعلية العمليات الإبداعية. وخلصنا إلى مجموعة من التوصيات منها أن تعمل شركات الهاتف النقال بتقويم موجوداتها الفكرية بوضع خطة إستراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال الفكري من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية والعمل على استقطابهم.

Résumé:

Cet article, à travers une enquête, vise à déterminer l'influence du capital intellectuel sur l'innovation au niveau des trois sociétés de téléphone mobile en Algérie.

L'étude a été effectuée sur un échantillon de 200 personnes de postes de décision dans les trois sociétés à l'aide d'un questionnaire. Les résultats de l'étude indique, en général, l'existence d'une forte influence des dimensions du capital intellectuel sur la créativité et les activités d'innovation pour les sociétés de téléphone mobile en Algérie.

أولاً. الإطار المنهجي للدراسة

1- تمهيد

برز مفهوم رأس المال الفكري بفعل التحول لاقتصاد مبني على المعرفة، الأمر الذي دعا إلى ظهور حقل إداري جديد هو إدارة المعرفة؛ والذي أصبح ينظر إليه ممثلاً حقيقياً لقدرة الشركة على المنافسة وتحقيق النجاح، بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للشركات قبل هذا التاريخ. فقد حظيت إدارة المعرفة باهتمام متزايد من الباحثين والدارسين لما قدمه هذا الحقل من استيعاب أكبر للظروف والتحديات التي يشهدها قطاع الأعمال، وذلك بفعل الثورة المعلوماتية وثورة الاتصالات من جهة، وظهور حركات التحرر الاقتصادي والتكتلات الاقتصادية من جهة أخرى.

طالما كان هناك تحول متسارع نحو اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، فإن قوة التغيير في المنظمات هي باتجاه رأس المال الفكري وتكوينه واستثماره وإدارته؛ وطالما أن العلاقات والإمكانات الفكرية غير المستغلة في المنظمات ما تزال كثيرة، فعلى المنظمات أن تتعلم كيف تدير هذه الأصول وتنميتها للوصول إلى طاقتها الفكرية والإبداعية القصوى. يكون ذلك من خلال تكوين محفظة لإدارة الأصول الفكرية، وإدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية وإدارة عملياتها الداخلية باعتباره المصدر الحيوي الأهم لميزتها الإستراتيجية .

كما أن رأس المال الفكري قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع .

2- مشكلة الدراسة:

في ظل انتقال اهتمام مؤسسات الاتصالات من الأصول الملموسة إلى الأصول غير الملموسة من خلال استقطاب الموظفين و تدريبهم للتقليل من شدة المنافسة وزيادة إرضاء الزبائن. حيث يُعد الاهتمام بدور رأس المال الفكري النواة في التغلب على هذه التحديات والإشكاليات وتحقيق البقاء والتميز. كما أن قلق الإدارة والمديرين بكيفية تحسين و تعزيز الإبداع في ظل اشتداد المنافسة و الوعي العالي للزبائن وانتقال متطلباتهم من الحاجة إلى التفضيل، مما يؤثر في نسبة الانتشار وزيادة الحصة السوقية؛ لذا قمنا بطرح الإشكالية التالية: كيف يمكن لرأس المال الفكري أن يدعم عمليات الإبداع لأصحاب القرار على مستوى شركات الهاتف النقال بالجزائر؟

استناداً للإشكالية السابقة، تأتي هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تقييم عينة الدراسة (المدرء في شركات الهاتف النقال بالجزائر) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)؟
- ما مدى تقييم عينة الدراسة (المدرء في شركات الهاتف النقال بالجزائر) للمتغيرات المتعلقة بفاعلية العمليات الإبداعية؟
- هل يوجد تأثير لرأس المال الفكري بأبعاده مجتمعة على فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر ؟

3- أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- عرض أهم المفاهيم المرتبطة برأس المال الفكري، بأبعاده المختلفة في منظمات الأعمال، واستخلاص النتائج، مما قد يوفر قاعدة علمية يمكن الاعتماد عليها في معرفة ما توصل إليه الباحثون في مجال هذه الدراسة.
- توضيح تأثير رأس المال الفكري، بأبعاده المختلفة، على فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر.

- تشخيص تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية في فاعلية العمليات الإبداعية لشركات الهاتف النقال بالجزائر.
- عرض أهم النتائج و تقديم التوصيات الضرورية التي يمكن لشركات الهاتف النقال بالجزائر من أخذها بعين الاعتبار للاستثمار في رأس المال الفكري، بهدف تعزيز مستوى فاعلية العمليات الإبداعية بها.

4- فرضيات الدراسة:

يهدف الإجابة على الأسئلة الفرعية و منها على الإشكالية، من خلال إنتهاج المنهجية العلمية المناسبة، تم صياغة الفرضيات التالية:

Ho1 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري على فاعلية عملية الإبداع في شركات الهاتف النقال بالجزائر.

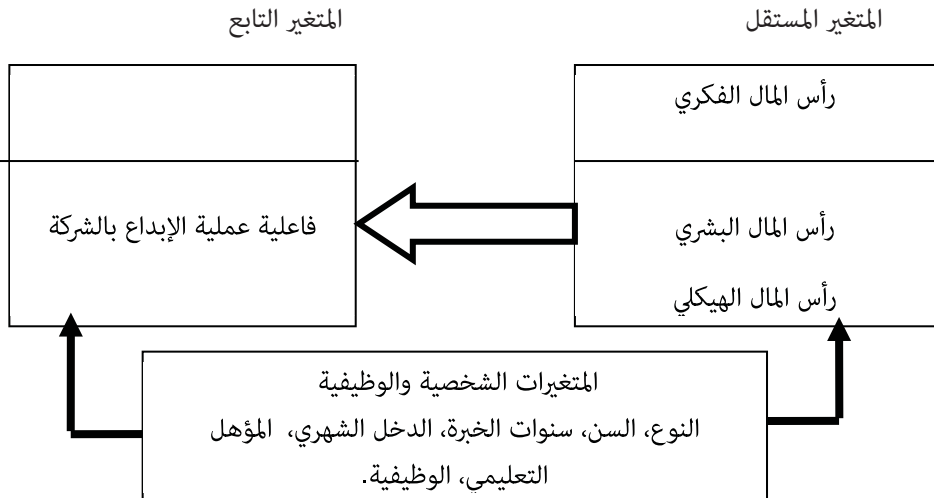
Ho2: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي على فاعلية عملية الإبداع في شركات الهاتف النقال بالجزائر.

Ho3: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلاقات على فاعلية عملية الإبداع في شركات الهاتف النقال بالجزائر.

5- نموذج الدراسة :

إنطلاقا من العرض السابق و لتسهيل الدراسة، فقد تم تصميم النموذج المختصر الموالي لمشكلة البحث:

الشكل 1: النموذج المعتمد في الدراسة الاستقصائية



ثانياً. الإطار النظري للدراسة

1.2. تعريف المتغيرات المعتمد في النموذج: سنقوم في هذه النقطة بتعريف أهم المصطلحات التي سنستخدم عليها في دراستنا.

- رأس المال الفكري (IC): هو مجموع القوى العقلية التي تمتلكها فئة متميزة من الموظفين في الشركة، وكذا الممارسات التنظيمية التي تسمح للشركة من تحويل الأفكار المتميزة إلى تطبيقات عملية، والإجراءات المنطقية المتعلقة باكتساب رضا الزبائن والمحافظة عليهم.
- رأس المال البشري (HC): تتمثل في قوى عقلية مصادرها الخبرة، المهارة، والمعنويات التي يمتلكها نخبة من الموظفين في الشركة والتي تعكس إمكاناتهم المتميزة في تطوير أدائها.
- رأس المال الهيكلي (SC): هي مجموعة القواعد والممارسات التنظيمية المتعلقة بالملكية الفكرية والإبداع، العلامة التجارية، ومقاييس السيطرة النوعية وأنظمة المعلومات التي تمكن الشركة من تحويل الأفكار والإمكانات المتميزة لرأس مالها البشري إلى تطبيقات عملية.
- رأس المال العلاقات (RC): هي عبارة عن مجموعة الإجراءات المنطقية التي تترجم خطوات تحقيق رضا ولاء الزبائن، وتمكينهم مما يساهم في زيادة الحصة السوقية للشركة وتمسك الزبائن بها.
- فاعلية عملية الإبداع: نعني بها الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالتعرف الدقيق على احتياجات السوق، مع تقديم وتطوير خدمات تلبي هذه الاحتياجات.

2.2. مفهوم رأس المال الفكري: قبل الشروع في الدراسة التطبيقية سنقوم أولاً بشرح مفصل لمفهوم رأس المال الفكري.

1.2.2. تعريف رأس المال الفكري: لقد تباينت آراء الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري، باعتباره أحد المفاهيم الحديثة، والتي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، وبسبب اختلاف طبيعة المشاكل التي تطرقوا إليها أثناء عملية التحليل لمفهوم رأس المال الفكري. لذلك فقد تم النظر إليه من حيث رأس المال الفكري للفرد، ورأس المال الفكري للمؤسسة. حيث يؤكد Marr & Moustaghfir عدم وجود تعريف محدد له، بالإضافة إلى عدم وجود أصول معينة يجب تضمينها في كل تعريف؛ بالتالي يمتلك مفهوم رأس المال الفكري تعريفات متعددة. لكن يمكن الوصول إلى تعريف محدد وشامل لرأس المال الفكري عند الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد المتمثلة في وجهة النظر التي يمكن من خلالها مناقشة مفهوم رأس المال الفكري، الدور الذي يملكه في المناقشة، والمكونات التي تتضمنها. في هذا الصدد، ذكر Edvinson أن كلمة «فكر» مشتقة من كلمة Inter وتعني «بين» وتعني العلاقات، و كلمة Lectio تعني القراءة و«المعرفة المكتيبة»؛ وعند إضافة كلمة Capital يتكون مصطلح «رأس المال الفكري» الذي يشير إلى مفهوم العلاقات المكثفة المبينة على المعرفة والكفاءات التي لها قدرة كامنة على توليد القيمة .

أما Youndt فقد عرفه بأنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد الموظفين في

الشركات التي تمكنهم من تقديم إسهامات متميزة فكرياً، بحيث تمكن الشركات من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات عالية مقارنة بالشركات المماثلة لها. كما عرفه Stewart على أنه مادة معنوية تتألف من المعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي يمكن استخدامها لإنشاء ثروة. في هذا الصدد، فقد شبه Edvinsson & Malone المنظمة بالشجرة حيث يمكن النظر إلى خططها وتقاريرها على أنها جذع هذه الشجرة، لذلك فالمستثمر الحكيم والخلفية التعليمية العالية ينظر إلى مفهوم رأس المال الفكري كقدرة الشجرة لتزويده بالثمار الناضجة؛ و يوصف رأس المال الفكري أيضاً على أساس أنه يمثل احتمال المكاسب المستقبلية. الجدير بالذكر أن هذه التعريفات تعتبر المعرفة مركزاً رئيساً في المنظمة وجزءاً من رأس المال الفكري لها. في حين ركزت تعريفات أخرى لرأس المال الفكري على طبيعة رأس المال الفكري، والقيم الموجودة وراء سلوك الأفراد، والتي أسهمت في سياقات أخرى في تغيير لغة المنظمة. كما أن المرحلة الأولى من تطبيق رأس المال الفكري ركزت على تعريف رأس المال الفكري ووصفه وقياسه؛ أما Heising, P. & Vorbeck, J. فقد عرفاه بأنه الفرق بين القيمة السوقية التي تعبر عنها قيمة الأسهم في السوق و القيمة الدفترية لأصول الشركة. كما وضع Chatzkel مجموعة من وجهات نظر مختلفة متعلقة بحقول علمية متنوعة، فعرف رأس المال الفكري بأنه يتمثل في المعرفة التي يمكن أن تتحول إلى قيمة أو فائدة، فهي القيمة المخبأة ضمن الأفكار لدى الأشخاص و العمليات و الزبائن و حاملي الأسهم. في حين أشار Bontis أن رأس المال الفكري مفهوماً يتكون من ثلاثة مكونات هي: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي و رأس المال العلاقات. كما يمكن القول بأن رأس المال الفكري طريقة معينة تُعنى بسير الأعمال في الشركة، بالإضافة إلى شركاتها من حيث الملكية الفكرية والعمليات الفكرية، ومواردها البشرية من حيث الإدارة والموظفين، وعلاقاتهم التي تتضمن العلامة التجارية؛ و كما يعتبر رأس المال الفكري بأنه رأس المال الفعلي الذي تملكه الشركة .

2.2.2. أهمية رأس المال الفكري: يعتبر موضوع رأس المال الفكري أحد الموضوعات الرئيسة للموارد البشرية الذي يركز على فئة معينة من الأشخاص الذين يمتلكون معارف ومهارات خاصة؛ حيث يُعتبر حالياً موضوعاً مهماً للدراسة بالنسبة للباحثين والممارسين على حد سواء. كما أكد Wang على أهمية استثمار رأس المال الفكري بإعتبار أن رأس المال الفكري غير المستثمر عملية يمكن تشبيهها بالذهب غير المستخرج؛ هذا الوصف يجعل من السهل التأكيد على الفوائد التي يمكن أن تجنيها أية منظمة من خلال الاهتمام الفعال برأس المال الفكري. و قد دعم الفكرة العنزي حيث اعتبر بأن رأس المال الفكري كنز مدفون يحتاج إلى من يبحث عنه واستخراجه إلى الوجود و الأداء. ويرى Ahangar بأن أهمية رأس المال الفكري تكمن في قدرته على تحقيق فارق كبير بين القيمة السوقية للشركات وقيمتها المحاسبية. بهدف توضيح أهمية رأس المال الفكري كموضوع عمل فيمكننا عرض أربع وجهات نظر تؤكد أهمية رأس المال الفكري وهي :

- ثورة تكنولوجيا المعلومات ومجتمع المعلومات.
- ارتفاع أهمية المعرفة و المعرفة المستندة إلى الاقتصاد.
- النماذج المتغيرة للأنشطة الشخصية وشبكة المجتمع؛

- عملية دمج الابتكار و الإبداع كمحدد أساسي للقدرة التنافسية للمؤسسات.
- 3.2.2. مكونات رأس المال الفكري: اختلف الاقتصاديون في تحديد مكونات رأس المال الفكري، في رأي Saenz & Aramburu بأن رأس المال الفكري يتكون من عنصرين فقط يتمثلان في رأس المال البشري و رأس المال الهيكلي؛ رأى Meritum بأن رأس المال الفكري يتكون من ثلاثة عناصر هي:
 - 1- رأس المال البشري: يتمثل في إجمالي المعرفة والمهارات والخبرات سواء كانت عامة أم منفردة، مثل الابتكار والإبداع.
 - 2- رأس المال الهيكلي: المتمثل في الإجراءات التنظيمية و الثقافية و قواعد البيانات على مستوى المنظمة.
 - 3- رأس مال العلاقات: المتمثل في جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للشركة مثل العلاقة مع الأطراف المستفيدة (كالموظفين والمساهمين والموردين والشركاء والزبائن).
- 3.2. فاعلية العمليات الإبداعية : ترتبط العمليات الإبداعية بقدرة المؤسسة على تطوير منتجات جديدة، و تعمل على ابتكار تقنيات متقدمة و إنتهاج سياسات إدارية حديثة. وقد تشمل هذه المهام تطبيق أسلوب إداري جديد، يقوم على تقدير وتقديم العديد من المنتجات الجديدة، و حجم الاقتراحات و الآراء المقدمة و الطبقة من طرف الموظفين، إضافة إلى الدوافع والحوافز لدى الموظفين للابتكار والتطوير. لأنه بدون التعلم والإبداع والابتكار لا يمكن التطور و الاستمرار، وذلك لأن المنافسين يتطورون، وبالتالي ستخرج الشركة التي لا تتطور من المنافسة. كما أن استخدام هذه الطاقة الإبداعية يساعد الشركات على مراقبة تطورها وقدرتها على الابتكار مقارنة بالشركات الأخرى . إضافة إلى أن مجالات الأداء المتوازن يدعم بعضها بعضاً، فالإبداع و التطوير يدعمان العمليات الداخلية ويؤثران في جودة خدمة و رضا الزبائن. كذلك العمليات الداخلية بدورها تؤثر في جودة الخدمات و مدى رضا الزبائن، وكل هذا يؤثر في المؤشرات المالية للشركة. لذا، ينبغي على المنظمات السعي للوصول إلى إدراك واسع لمفهوم العمليات الداخلية وتأثيرها على أداء الشركة، كما ينبغي عليها العمل على الاستفادة من العمليات الداخلية فيها لتحقيق الأهداف والمميزات بشكل إبداعي متميز. كما يمكن تعريف فاعلية العمليات الإبداعية الداخلية على أنها تركز على تنفيذ للعمليات والأساليب والاستراتيجيات الجديدة والمتميزة، بالإضافة إلى مواكبة التغيرات البارزة في التقنيات على نحو يحقق التميز في إنجاز مختلف المهام بالمنظمة .

ثالثاً. الإطار التطبيقي للدراسة

- 1.3. المنهجية: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لما يمتاز به من القدرة على توافر البيانات عن المشكلة قيد البحث إضافة إلى تفسيرها والوقوف على دلالاتها، كما أن استخدام المنهج الوصفي يمكّننا من جمع أدلة تجريبية من عدد كبير من مفردات مجتمع الدراسة.
- 2.3. مجتمع الدراسة والعينة: يتكون مجتمع الدراسة من شركات الهاتف النقال بالجزائر (موبيليس، نجمة، جيزي). ونظراً لصغر مجتمع الدراسة فقد اشتملت عينة الدراسة على اختيار أصحاب

القرار في الإدارة العليا والوسطى (مدير، مساعد مدير، رئيس مصلحة، قائد مجموعة) في شركات الاتصالات كوحدة للمعاينة نظراً لانسجام هذه الفئة مع متطلبات الحصول على النتائج المرجوة من هذه الدراسة لتمتعهم بخصائص الخبرة والمعرفة والمهارات.

3.3. أدوات الدراسة: تم الإعتماد على مجموعة من الدراسات التي ساعدت في تحديد متغيرات الدراسة؛ إضافة إلى البيانات الأولية التي اعتمدنا عليها بشكل أساسي للإجابة على أسئلة واختيار فرضياتها، وقد تم توفير تلك البيانات من الإستبانة التي تم تصميمها لغرض الدراسة، حيث تكونت الإستبانة من ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: خصص للتعرف على العوامل الشخصية والوظيفية للمستجوبين (الجنس، السن، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، الوظيفة).
- الجزء الثاني: خصص للعبارات التي تغطي متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في شركات الهاتف النقال بالجزائر.
- الجزء الثالث: يقيس المتغير التابع فاعلية عملية الإبداع في شركات الهاتف النقال. كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً).

4.3. اختبار صدق الإستبانة وثباتها: تم عرض الإستبانة على محكمين من ذوي الاختصاص في مجال العلوم الإدارية، للوقوف على آرائهم وملاحظاتهم حول فقرات الاستمارة وملاءمتها للمحاور المقترحة للدراسة، وفي ضوء ملاحظات المحكمين المختصين، تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، وحذف بعضها وإضافة فقرات أخرى.

كما تم استخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الإستبانة، كلما كانت قيمة المعامل أقرب إلى (1.0) كان الثبات أعلى، حيث أن الحد الأدنى المقبول للمعامل هو (0.60).

الجدول رقم (1) اختبار ثابت اداة الدراسة (كرونباخ ألفا لفقرات الدراسة)

| متغيرات الدراسة | عدد الفقرات | معامل كرونباخ ألفا |
|--------------------|-------------|--------------------|
| رأس المال البشري | 13 | 91.41 |
| رأس المال الهيكلي | 12 | 82.23 |
| رأس المال العلاقات | 12 | 86.58 |
| العمليات الإبداعية | 8 | 90.52 |
| الأداة ككل | 45 | 88.70 |

من خلال نتائج الاختبار الملخصة في الجدول تدل معاملات الثبات ألفا على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالية.

5.3. أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة: لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في عملية تحليل البيانات الآتية: المتوسط الحسابي، التباين، اختبار كرونباخ ألفا، اختبار (t-Test)، اختبار تحليل التباين الأحادي؛ اختبار Scheffe؛ اختبار Kolmogorov – Smirov.

6.3. عرض نتائج الدراسة الاستقصائية :

1.6.3. المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة: سنقوم أولاً بتوضيح أهم خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات الشخصية، ملخصة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (2) عرض نتائج التحليل للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

| رقم الفقرة | الخصائص الشخصية | الفئة | التكرار | النسبة المئوية % |
|------------|-----------------|-------------|---------|------------------|
| 3 | المؤهل العلمي | قبل الجامعي | 16 | 8 |
| | | ليسانس | 141 | 70.5 |
| | | ماجستير | 41 | 20.5 |
| | | دكتوراه | 2 | 1 |
| | | المجموع | 200 | 100 |
| 4 | الخبرة / سنة | أقل من سنة | 40 | 20 |
| | | 3-1 | 81 | 40.5 |
| | | 6-4 | 58 | 29 |
| | | أكثر من 6 | 21 | 10.5 |
| | | المجموع | 200 | 100 |
| 5 | الوظيفية | مدير | 16 | 8.0 |
| | | مساعد مدير | 29 | 14.5 |
| | | مدير مصلحة | 55 | 27.5 |
| | | قائد مجموعة | 100 | 50 |
| | | المجموع | 200 | 100 |

2.6.3. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: مستوى تقييم عينة الدراسة (أصحاب القرار) في شركات الهاتف النقال بالجزائر، لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات). تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة برأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)، وكانت النتائج ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات رأس المال الفكري

| رقم الفقرة | أبعاد رأس المال الفكري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المرتبة | مستوى الدلالة |
|-----------------|------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 1 | رأس المال البشري | 3.94 | 0.87 | 1 | مرتفع |
| 2 | رأس المال الهيكلي | 3.10 | 1.22 | 3 | متوسط |
| 3 | رأس المال العلاقات | 3.69 | 0.71 | 2 | مرتفع |
| المتوسط الحسابي | | 3.62 | | | |

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه إلى أن تصورات المستجوبين لفقرات مجالات المتغير المستقل قد جاءت مرتفعة، حيث بلغت قيمة المتوسط حسابي العام (3.62)، فيما أظهرت النتائج أن بُعد رأس المال البشري حصل على متوسط حسابي قيمته (3.94)؛ في حين حصل رأس المال الهيكلي على متوسط حسابي مقداره (3.10)؛ و أخيراً حصل مجال رأس المال العلاقات على متوسط حسابي قدره (3.69).

3.6.3. النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: مستوى تقييم أصحاب القرار لأبعاد رأس المال الفكري المتعلقة بفاعلية العمليات الإبداعية.

الجدول (3): المتوسط والانحراف المعياري المتعلقة بفاعلية العمليات الإبداعية

| رقم الفقرة | مجال فاعلية العمليات الإبداعية | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المرتبة | مستوى الدلالة |
|------------|--------------------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| 4 | فاعلية العمليات الإبداعية | 3.88 | 1.24 | 1 | مرتفع |

تشير نتائج الواردة في الجدول رقم (3) بأن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تتعلق بالعمليات الإبداعية، تراوحت بين (3.14 و 3.88) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.45). فقد جاءت فقرة «فاعلية العمليات الإبداعية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.88) و التي تقيس محور تحديد طبيعة السوق. كما جاءت الفقرة «تقييم الشركة إستراتيجية مع شركات عالمية لتطوير خدماتها في المرتبة الأخيرة، والتي تقيس تطوير خدمة الإتصالات، هذا يعني أنهما في موقف تنافسي و ليس تعاونياً.

7.3. نتائج اختبار فرضيات الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن أسئلتها، فقد تمت عملية اختبار فرضيات الدراسة حيث ركزت مهمة هذا الجزء على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد وفقاً لترتيب الفرضيات، و كان ذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة

| الفقرات | β معامل الانحدار | T | t المجدولة | DF درجات الحرية | sig * الدلالة الإحصائية |
|---|------------------------------|-------|---------------|--------------------|-------------------------------|
| أثر رأس المال البشري في فاعلية العمليات الإبداعية | 0.532 | 7.874 | 1.96 | 1 | 0.000 |
| | | | | 148 | |
| | | | | 149 | |
| أثر رأس المال الهيكلي في فاعلية العمليات الإبداعية | 0.008 | 0.119 | 1.96 | 1 | 0.905 |
| | | | | 148 | |
| | | | | 149 | |
| أثر رأس مال العلاقات على فاعلية العمليات الإبداعية | 0.234 | 3.126 | 1.96 | 1 | 0.002 |
| | | | | 148 | |
| | | | | 149 | |

- اختبار الفرضية الأولى: يشير الجدول (4) إلى تأثير رأس المال البشري على فاعلية العمليات الإبداعية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري على فاعلية العمليات الإبداعية، فقد بلغت قيمة (t) (7.874) كما بلغ معامل الانحدار (0.532) β ، مما يؤدي لقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري على فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر.
- اختبار الفرضية الثانية: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (4) إلى عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على فاعلية العمليات الإبداعية، إن هذه النتيجة تؤكد تأثير جزء من عناصر رأس المال الفكري في شركات الاتصالات لزيادة فاعلية العمليات الإبداعية، فقد بلغت قيمة (t) (0.119) كما بلغ معامل الانحدار (0.008) β ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤدي لقبول الفرضية التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي على فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر.
- اختبار الفرضية الثالثة: أظهرت نتائج التحليل إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على فاعلية العمليات الإبداعية، فبلغت قيمة (t) (3.126)؛ كما بلغ معامل الانحدار (0.234) β ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤدي لقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلاقات على فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر.

رابعاً. مناقشة نتائج الدراسة و عرض الإستنتاجات: من خلال ما تم عرضه في النقاط السابقة، يمكننا تسجيل النتائج الرئيسية التالية:

- وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري على فاعلية العمليات الإبداعية. التي أكدت على أن تأثير لرأس المال الفكري لاسيما بعد رأس المال البشري على الإنتاجية، حيث أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من التدريب يتميزون بمستوى أعلى من الإبداعية، مما يعكس أن القدرات الإبداعية تؤثر على رصيد الأصول غير الملموسة.
 - عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلية على فاعلية العمليات الإبداعية. في أن تطوير مفهوم رأس المال الفكري وما يتضمنه من أبعاد مختلفة ومن بينها بعد رأس المال الهيكلية له تأثير كبير على كل من العمليات التنظيمية والاجتماعية، والعمليات الإبداعية التي تتضمن استغلال الفرص التي تمكن الشركة من النمو والتطور، والقدرة على تقليل فجوة المهارات التقنية بين الأفراد في الشركات.
 - وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات على العمليات الإبداعية، والتي بينت الدور الذي يلعبه رأس المال الاجتماعي في تشكيل العلاقة بين رأس المال البشري وتنفيذ العمليات الداخلية التي تتعلق بالإنتاج، أنه يمكن زيادة آثار رأس المال الاجتماعي على قدرة الشركة التنموية من خلال رأس المال الفكري.
- أما فيما يتعلق بأهم الإستنتاجات فيمكن تسجيل النقطتين هما:
- إنطلاقاً من النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول، حيث حصلت جميع أبعاد رأس المال الفكري على متوسط حسابي مرتفع، وهذا يشير إلى أن شركات الهاتف النقال بالجزائر تطبق العديد من الإجراءات التي تسمح بتنمية رأس المال الفكري بها.
- من خلال النتائج حصلت مجالات فاعلية العمليات الإبداعية على متوسطات حسابية متوسطة تراوحت بين (3.37 - 3.45)، وهذا يشير إلى أن العمليات الإبداعية في شركات الهاتف النقال بالجزائر ذات فاعلية كبيرة.

الخاتمة

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها، تم الخروج بالتوصيات الآتية:

- قيام شركات الاتصالات بتقويم موجداتها الفكرية من خلال وضع خطة إستراتيجية تتضمن تحديد احتياجاتها الحالية والمستقبلية من رأس المال الفكري من الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة والمهارات العالية والعمل على استقطابهم.
- ضرورة العمل على تدريب الموظفين في شركات الاتصالات على كيفية استغلال الموارد البشرية في سبيل تسهيل العمليات الداخلية من إمكانية التنبؤ بالأسعار المتوقعة لسوق المنافسة لتنويع خدماتها.

- من المفيد قيام شركات الاتصالات بنشر الوعي بألية تعميق المضامين الفكرية لمفهوم رأس المال الفكري من خلال إيجاد دوائر خاصة بعملية إدارة رأس المال الفكري وإقامة مصلحة متخصصة برعاية أصحاب براءات الاختراع من ذوي الأداء المتميز.
- العمل على تطوير العمليات التشغيلية في شركات الاتصالات بما يحقق الإبداع والتطور في هذه الشركات، من خلال الاهتمام بإيجاد علاقة وثيقة مع موردين موثوق بهم وتفعيل دور فرق العمل المسيرة ذاتياً في تصميم خدماتها، مثل تحقيق جودة عالية في الخدمة والتحكم في وقت الطلب للزبائن.

قائمة المراجع:

1. الزيادات، محمد عواد: «الاتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة»، دار صفاء للنشر والتوزيع؛ عمان؛ 2008.
2. العنزي سعد علي حمود: «أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة»؛ مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (8)، العدد (25)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد؛ 2004؛
3. كامل الحواجرة: «دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات». مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية، المجلد(7)، العدد(2)، 2012.
4. الفضل، مؤيد محمد: «العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة». مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية؛ المجلد (11)، العدد(3)؛ 2009.
5. السيد علي، أسامه: «أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي على لحاكميه المؤسسة». أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان؛ 2008.
6. صالح، أحمد علي: «أنماط التفكير الاستراتيجي وعلاقتها بعوامل المحافظة على رأس المال الفكري». رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة بغداد، 2001.
7. Ahangar, R. (2011). The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation in an Iranian company, African Journal of Business Management, 5(1).
8. Bontis, N.; Crossan, M.: “ Managing an Organizational Learning System by Aligning Stocks and Flows”, J of Mana. Studies, 39 (4); 2005;
9. Chatzkel, J. : “Intellectual Capital; United Kingdom: Capstone Publishing (A Wiley Company) ;2002 ;
10. Edvinsson, L.: “Intellectual capital: realizing your company’s true value by finding its hidden brainpower” (1st ed.). New York: Harper Business ; 2004 ;
11. Edvinsson, L. & Malone, M. : “Intellectual capital realizing your companys true value by finding its hidden brainpower”, New York: Harper Business.; 2000;
12. Han, D. & Han, I.: “ Prioritization and selection of Intellectual capital measurement indicators using analytic hierarchy process for the mobile telecommunications industry”; Expert Systems; 2008;
13. Hsu, H. : “Knowledge Management and Intellectual Capital”, Unpublished doctoral dissertation, Southern Illinois University Carbondale, 2006 ;

14. Heising, P. & Vorbeck, J.: "Benchmarking survey results"; Knowledge Management, Best Practices in Europe, Sripnger; Berlin; 2008;
15. Marr B., Moustaghfir K.: "Defining intellectual capital: a three-dimensional approach", Management Decision, 43 (9), 2008 ;
16. Meritum, P. : "Guidelines for managing and reporting on intangibles", available online: http://www.pnbukh.com/site/files/pdf_filer/MERITUM; 2005.
17. Karp, T : Intellectual Capitalism: Is Intellectual Capital the New Wealth of Business Organizations?; J of Management Studies, 43 (2); 2007;
18. Ross, J. : " Exploring the concept of intellectual capital". Long Range Planning, 31(1); 2008;
19. Webster, A. (1995): Transformational leader ship through intellectual capital three case studies of elementary school principles, Unpublished doctoral dissertation, University of Colorado.
20. Stewart, T. : «Intellectual capital: the new wealth of organization», London: Nicholas Brealey., 2001.
21. Saenz, N. & Aramburu, J. (2011). Structural capital, innovation capability, and size effect: An empirical study, Journal of Management & Organization, 17 (3).
22. Youndt, M; snell, S.;; "human resource management manufacturing and firm performance", academy of management journal, 1999 ;
23. -Wang, W. & Chang, Y. (2005). Intellectual capital and performance in causal Models: Evidence from the information technology industry in Taiwan. Journal Intellectual Capital, 6 .(2).