

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

## The impact of intellectual capital on achieving strategic goals in economic institutions: a case study of Algeria Telecom in M'sila.

رابح الوافي<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة – الجزائر-  
rabah.louafi@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2022/06/16

تاريخ القبول: 2022/05/29

تاريخ الاستلام: 2022 /04/30

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية من وجهة نظر عينة من عمال وإطارات اتصالات الجزائر بالمسيلة، حيث تم استخدام أداة الدراسة (الاستبيان) لجمع البيانات وتحليلها، وتم التوصل إلى أنه يوجد أثر للرأس مال البشري والزبائني على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسة قيد الدراسة، وأنه لا يوجد أثر للرأس مال الهيكلي في تحقيق هذه الأهداف، كما قدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات ركزت في مجملها على ضرورة ترمين رأس المال الفكري باعتباره مصدرا حديثا ومهما من مصادر الثروة، وتطويره لأجل بلوغ الغايات والأهداف المسطرة من قبل المؤسسات الاقتصادية عموما واتصالات الجزائر خصوصا.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، الأهداف الاستراتيجية

تصنيفات JEL: O34، O39، D4، L2

**Abstract:** This research aims to identify the impact of intellectual capital in achieving the strategic goals of economic institutions from the point of view of a sample of workers of Algeria telecom in msila, where the study tool (questionnaire) was used to collect and analyze data, and it was concluded that there is an impact of human and customer capital on Achieving

strategic goals in the studied institution, and that there is no impact of structural capital in achieving these goals. This study also presented a set of recommendations focused in its entirety on the need to value intellectual capital as a modern and important source of wealth, and develop it in order to achieve the goals and objectives set by Before economic institutions in general and Algeria Telecom in particular.

**Keywords:** intellectual capital; human capital; structural capital; the strategic goals.

**Jel Classification Codes :** O34 ,O39 ,D4 ,L2

## 1. مقدمة

عرف القرن الواحد والعشرون تحولات كثيرة في مجالات متعددة، سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي أو الثقافي أو غيرها وهذا نظرا لعدة متغيرات بيئية حتمت على المؤسسات بأنواعها استبدال أنماط تسييرها وتفكيرها لبلوغ أهدافها، خاصة فيما يخص الجانب المتعلق بمصادر الثروة وكيفية استثمارها، هذه المصادر التي كان التفكير فيها منحصر على الثروات الطبيعية وكيفية استغلالها والتركيز على الأصول الثابتة وكيفية الحفاظ عليها وتنميتها، وكنتيجة لعدة دراسات مؤسسية تدعم النظرة التقليدية وتطورها بمصادر أخرى للثروة أملت المعطيات والمتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسات، ظهر ما يعرف بالرأس مال الفكري كمصدر حديث للثروة وجب استغلاله وتنميته للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية المسطرة، هذه الأخيرة التي تعتبر نقطة البداية والنهاية لأي نشاط فهي أساس وجود المؤسسات وبقيتها وجزء من تصميمها، فالمؤسسات الحديثة تسعى إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية باستغلالها لكل مواردها ومصادرهما وفي مقدمتها رأس المال الفكري.

1-1- إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لمعرفة تأثير رأس المال

الفكري كمصدر حديث ومهم من مصادر الثروة على عي تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية، وتم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة كدراسة حالة للوصول إلى الإجابة على السؤال الرئيس الموالي.:

ما أثر رأس مال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية

من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية تم طرح الأسئلة الجزئية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال البشري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟
  - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال الهيكلي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟
  - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال الزبائني على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟
- 1-2: فرضيات الدراسة.

للإجابة عن الأسئلة الجزئية تم صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال البشري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال الهيكلي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لرأس المال الزبائني على تحقيق الأهداف الاستراتيجية من وجهة نظر عمال اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

3-1- أهمية الدراسة وأهدافها

تكمن أهمية الدراسة في توضيح قيمة رأس المال الفكري في المؤسسات وكذا الأهداف الاستراتيجية، بالإضافة إلى معرفة العلاقة بينهما وتوضيحها، أما فيما يخص هدفها فهي تهدف إلى الإجابة على الأسئلة المطروحة والتحقق من فرضياتها الموضوعية.

4-1- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وهو المتبع في غالبية البحوث الإدارية والاقتصادية، حيث يعتمد على وصف الظاهرة العلمية وجمع المعلومات ذات الصلة بها، ثم تحليلها وتفسير

نتائجها، حيث كان الاستبيان أداة لجمع البيانات من خلال ثلاثة محاور رئيسية، اشتمل المحور الأول على البيانات الشخصية لأفراد العينة، والمحور الثاني على أبعاد رأس المال الفكري من خلال (15) فقرة، أما المحور الثالث فقد تكون من (10) فقرات تعبر عن مؤشرات الأهداف الاستراتيجية. وتم استخدام ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة.

#### 1-5-أجزاء الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى جزأين رئيسيين هما:

الجزء الأول: الجانب النظري لمفهوم رأس المال الفكري والأهداف الاستراتيجية

- رأس المال الفكري

- الأهداف الاستراتيجية

الجزء الثاني: ويشمل الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة وينقسم إلى:

#### 2-الإطار النظري للدراسة:

2 – 1- مفهوم رأس المال الفكري.

2-1-1- تعاريف رأس المال الفكري:

كمثله من المفاهيم الحديثة، لم يلحق مفهوم رأس المال الفكري إجماعاً حول تعريفه، حيث اختلفت تعاريفه من منظمة إلى أخرى ومن مؤلف لآخر إذ نجد:

(المهارات، الخبرات، التعليم المتراكم في العنصر البشري) التي يمكن تحويلها إلى قيمة (الربعاوي وعباس، 2015، صفحة 60).

كما تعرفه منظمة (OECD) أنه: " القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري" (OECD.the organization for economic co-coportion and developmant, 1999)

ويرى sveilby أنه يمثل عملية تحويل المعرفة التي تمتلكها المؤسسة الى قيمة مضافة، فهو عبارة عن طاقة ذهنية تمثل تشكيلة من المعرفة التي تعتبر المواد الأولية الرئيسية لاقتصاد اليوم القائم على المعرفة (sveilby, 2001, p. 64).

## أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

على الرغم من تنوع واختلاف التعاريف على أن هناك توجه عام واحد يجمع هذه التعاريف حيث يعتبر رأس المال الفكري مجموعة من التشكيلات المترابطة فيما بينها متمثلة في المعارف والمهارات والطاقات غير الملموسة والتي تعتبر مادة أولية مهمة جدا للمؤسسة والاقتصاد ككل.

### 2-1-2- أهمية رأس المال الفكري

يحظى رأس المال الفكري بأهمية كبيرة في علم إدارة الأعمال من خلال عدة نقاط رئيسية نذكرها على النحو التالي (سالم، 2015، الصفحات 18-19):

يعتبر حامل المعرفة عنصرا مهما يسمح للمنظمة بالقدرة على اكتساب الميزة التنافسية، لذا ينبغي على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وقياس رأس المال الفكري، وبالتالي ينتج عن ذلك ما يعرف برأس المال الفكري.

التعرف على الأطر المتواجدة لهم والعوامل أو المعايير التنافسية مع القيام بتحديد كيفية تدقيق تلك المعايير وخاصة ما يتعلق منها بالكفاءات الأساسية لرأس المال الفكري والذي يتمثل أهم المصادر الرئيسية للتنافسية المستدامة للمنظمات.

تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة او المتطورة وتقليل الفترة بين الابتكار والذي يليه.

إن المنظمة التي تمتلك رأس المال الفكري تكون القدرة في المحافظة على مستوى متفوق للمؤسسة داخل المنظمة التي تدعم الاستخدام العلمي للمعلومات بما يؤدي إلى تعزيز الأداء التنظيمي والقدرة الفضلى على التكيف مع البيئة المنافسة (عمرو هدى، 2012، صفحة 4).

### 2-1-3- خصائص رأس المال الفكري.

لرأس المال الفكري عدة خصائص متعدد تختلف باختلاف المستويات والوظائف والأفراد، نوجزها على النحو التالي (البشتاوي وطه، 2014، صفحة 236):

- الخصائص التنظيمية: فيما يخص المستوى الاستراتيجي نجد أن رأس المال الفكري ينتشر في المستويات كلها وينسب متفاوتة، أما بخصوص الهيكل التنظيمي الذي يناسب رأس المال الفكري فهو بالتأكيد الهيكل التنظيمي العضوي المرن، أما الرسمية فتستخدم بشكل منخفض جدا، ويميل الى اللامركزية في الإدارة بشكل واضح.

- الخصائص المهنية: ينصب الاهتمام على التعليم المنظم والتدريب الإثرائي وليس بالضرورة الشهادة الأكاديمية، ويمتاز رأس المال الفكري بالمهارة العالية والمتنوعة والخبرة العريقة.

- الخصائص السلوكية والشخصية: يميل رأس المال الفكري إلى الخاطرة بدرجة كبيرة مع موضوعات تتسم بالتأكد، ورأس المال الفكري ميال إلى المبادرة وتقديم الأفكار والمقترحات البناءة، ولديه القدرة على حسم القرارات دون تردد ولديه مستويات ذكاء عالية ومثابرة حادة في العمل وثقة عالية بالنفس.

## 2-2-مكونات رأس المال الفكري من خلال نموذجي (stewart) و(brooking)

لقد تناول المفكرون تصنيفات متعددة لتحديد مكونات رأس المال الفكري التي تشكل في مجملها نماذج فكرية متعددة تصف رأس المال الفكري، ومن أبرز المحاولات لوضع نموذج لمكونات رأس المال الفكري ما يلي:

### 2-2-1-نموذج توماس ستيوارت(stewart) (مريم، 2015، صفحة 18):

إذ حدد مكونات رأس المال الفكري في ثلاثة مكونات رئيسية، وتعد هذه المكونات محل انتقاد كبير بين مختلف الدراسات التي تناولت رأس المال الفكري وهي كما يلي:

- رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المنظمة وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات اللازمة لإيجاد الحلول العملية المناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتفضيلاتهم وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

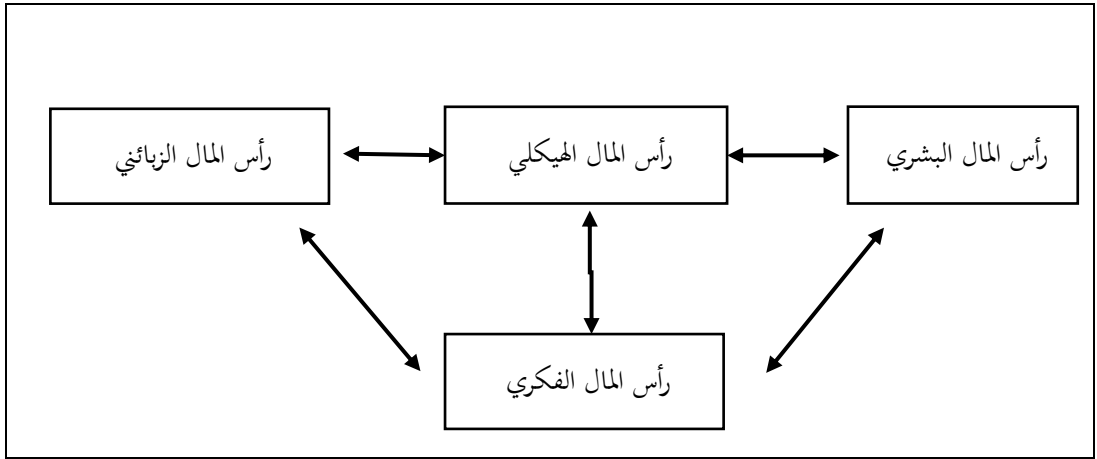
- رأس المال الهيكلي: وهو يتضمن القدرات التنظيمية للمنظمة التي تلي متطلبات المستفيدين من خلال نقل المعرفة وتعزيزها في الموجودات الفكرية الهيكلية كنظم المعلومات،

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

وحقوق النشر والتأليف، وسمعة المؤسسة، براءات الاختراع ومقاييس الجودة والنوعية المراعية  
لحاجات المستفيدين.

- رأس المال الزبائني: ويشمل رضا الزبون، وولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون وتمكين الزبون.  
والشكل رقم (01) يوضح نموذج (stewart):

الشكل رقم 01: رأس المال الفكري لدى (stewart)



المصدر: (مريم، 2015، صفحة 18)

2-2-2 تصنيف (brooking): حيث يقسم رأس المال الفكري الى أربعة عناصر تشمل

(الهلاي، 2011، صفحة 25):

أصول السوق: وتشمل جميع الجوانب غير الملموسة المرتبطة بالسوق مثل: الماركات،  
العملاء، منافذ التوزيع، الطلبات المتراكمة.

الأصول البشرية: وهي الخبرات المتراكمة وقدرات الابتكار، وحل المشاكل وقدرة الأفراد على  
الأداء في مواقف معينة مثل: العمل أو العمل تحت الضغط.

أصول الملكية الفكرية: تشمل الأسرار والعلاقات التجارية وبراءات الاختراع وحقوق التعليم  
والمعرفة.

أصول البنية التحتية: وتتضمن جميع العناصر التي تحدد طريقة عمل المنظمة مثل: ثقافة المنظمة، وطرق تقييم الخطر أساليب إدارة قوة البيع، الهيكل المالي، قواعد بيانات العملاء، نظم الاتصال.

### 2-3-3-أساسيات حول الأهداف الاستراتيجية.

#### 2-3-3-1-تعاريف رئيسية:

ينظر للأهداف الاستراتيجية كونها النتائج التي تسعى المنظمة لتحقيقها في المستقبل وتختلف من حيث مداها الزمني، فإذا كانت بعيدة المدى سميت بالأهداف الاستراتيجية وإذا كانت قصيرة المدى دعيت بالأهداف التكتيكية (الكرفي، 2001، صفحة 23).

تعرف الأهداف الاستراتيجية على أنها: "التزام إداري يحقق أهداف أداء محددة، وفي إطار زمني محدد لتحقيق النتائج التي ترتبط مباشرة برؤية المنظمة الاستراتيجية وقيمها الأساسية". كما تعرف بأنها "القصود الاستراتيجي (strategic intent) الذي تحمل الجراً والتحدي القوي طويل الأمد الذي قد يصل إلى عشرين أو ثلاثين عاماً. لتحقيق مكانة محددة أو زيادة في مجال معين أو اكتشاف حقل جديد أو تأسيس ثقافة إيجابية واعدة" (Thompson & Dtrickland, 2006, pp. 46-49).

### 2-3-3-2-أهمية الأهداف الاستراتيجية.

للأهداف الاستراتيجية أهداف كبيرة يجمع عليها منظور الإدارة الاستراتيجية وباحثوها. حيث يمكن تلخيصها بالآتي (قديح، 2014، صفحة 46):  
تحديد مسارات التوجه الاستراتيجي للمنظمة بوضوح.  
ترسم المستقبل المنشود للمنظمة بشكل إجرائي قابل للملاحظة والقياس.  
تعد مرشداً لاتخاذ القرارات، إذ تمثل دليلاً ومعياراً للإدارة العليا في تحديد الخيار الأنسب.  
تمثل معايير لتقويم الأداء التنظيمي وبيان مكامن قوته ونقاط ضعفه.  
تلعب دوراً مميزاً في تحفيز العاملين وشحذهم نحو الإنجاز وتقليل حالات الإحباط من خلال واقعيتها وانسجامها مع الإمكانيات المنظمة المتاحة.



أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

تساعد قادة المنظمة في توضيح احتياجاتهم إلى فئات أصحاب المصالح الذين يمتلكون القوة والسيطرة.

2-3-3- خصائص الأهداف الاستراتيجية.

يمكن تلخيص الأهداف الاستراتيجية فيما يلي (مجيد، 2010، صفحة 244):

أن يكون الهدف محدداً: أي واضح المعالم والمحتويات لا غموض فيه أي يفهم من عنوانه، بحيث يمكن التعرف عليه من أين يبدأ وإلى أين ينتهي لإنجاز المهمة.  
قابلية الهدف للقياس: وهذا يعني أن الهدف لا بد أن يوضع لتحقيق شيء وعليه يمكن التعرف ببساطة ودقة ووضوح على هذا الشيء، وبذلك نستطيع قياس مدى تحقيق الهدف.  
قابلية الهدف للتحقيق: فليس للهدف أي معنى إذا تعذر تحقيقه، وعليه لا بد من ملاحظة كل الظروف المحيطة بالمنظمة ومدى وملاءمتها على تحقيق الهدف.  
أن يكون الهدف ملائماً وبقدر ما تكون الظروف ملائمة لوضع الهدف فإن الهدف نفسه لا بد أن يتلاءم على واقع المنظمة وحاجاتها واهتماماتها والفئات المستفيدة منها.  
أن يكون للهدف فترة زمنية للتنفيذ: بمعنى أن يكون هناك وقت محدد لإنجاز الهدف.

3-مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على مختلف الإطارات العاملين بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية والذين لهم علاقة بمتغيري البحث، حيث تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر كوحدة تحليل، ومن خلالها تم أيضا اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع تتكون من (75) فرد وزعت عليهم أداة الدراسة (الاستبيان) استرجع منها (70) استبياناً بنسبة استرجاع بلغت (93.33%)، وكانت كلها مقبولة لأجل إجراءات الدراسة.

#### 4- أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة.

تم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية المناسبة والمتوفرة بالاعتماد على برنامج (SPSS) وهذا لأجل الوصول للدلالات ذات معنى ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة من خلال الأدوات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
  - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
  - المتوسط النظري: تم تحديده بدرجة (3).
  - اختبار  $t$ -test لعينة واحدة: للحكم على معنوية مستوى راس المال الفكري والأهداف الاستراتيجية. وتم تحديد مستويات الاستبيان كما يلي:
  - المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة - أدنى درجة) / عدد البدائل، ويتحدد طول الفئة باستخدام المدى حيث:  $0.8 = 5 / (1-5)$  وبالتالي الوصول الى الجدول رقم (01):
- الجدول رقم (01): يمثل تحديد مستوى درجات الاستبيان

درجة الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
درجة ضعيفة جدا	[1 - 1.80]
درجة ضعيفة	[1.80 - 2.60]
درجة متوسطة	[2.60 - 3.40]
درجة مرتفعة	[3.40 - 4.20]
درجة مرتفعة جدا	[4.20 - 5]

المصدر: من إعداد الباحث

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson): لحساب صدق الاتساق الداخلي للعبارات والأبعاد
- معامل ألفا كرو نباخ: للتأكد من الثبات.
- اختبائي كولموغوروف سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من طبيعة توزيع البيانات.
- معادلة الانحدار البسيط.

## 5-أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وصعوبة الحصول على المعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية أو الملاحظات الشخصية، تم اللجوء إلى الأداة الأكثر دقة في تحقيق أهداف هذه الدراسة وهي الاستبيان الذي يعمل على توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.

فأداة هذه الدراسة (الاستبيان) والتي تم الاعتماد عليها في جميع البيانات الأولية لهذه الدراسة الميدانية، تتكون من مجموع 25 عبارة موزعة على محاور الدراسة، حيث تم تصميم هذا الاستبيان وتقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

- الجزء الأول: ويحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة، حيث يتكون من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى المهني، عدد سنوات الخبرة.

- الجزء الثاني: ويشمل المتغير المستقل (رأس المال الفكري) وأبعاده المتمثلة في: رأس المال البشري ويتكون من 5 عبارات.

رأس المال الهيكلي ويتكون من 5 عبارات.

رأس المال الزبائني ويتكون من 5 عبارات.

- الجزء الثالث: ويشمل 10 عبارات خاصة بالمتغير التابع (الأهداف الاستراتيجية)

وقد تم استخدام مقياس "Likert" ذو الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد عينة الدراسة.

## 6-صلاحية الأداة واختبار طبيعة التوزيع:

ويتم ذلك من خلال:

1-6-اختبار الصدق والثبات: وتم ذلك عن طريق حساب الاتساق الداخلي لمعرفة درجة

ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور (المتغير المستقل)، كما تم استخدامه لمعرفة قوة ارتباط

عبارات المحور الثالث ومتوسط الدرجة الكلية له، وتم استخدام اختبار الثبات لفقرات

الاستبيان عن طريق معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha)

1-1-6-الاتساق الداخلي لأبعاد متغير رأس المال الفكري مع الدرجة الكلية للمتغير الكلي:

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (02):

الجدول رقم (02): العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمحور رأس المال الفكري وأبعاده

أبعاد محور رأس المال الفكري	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	**0.869	0,01
رأس المال الهيكلي	**0.867	0,01
رأس المال الزبائني	**0.911	0,01

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-1-6-الاتساق الداخلي حسب معامل (Pearson) لفقرات المتغير التابع (الأهداف

الاستراتيجية) ومتوسط الدرجة الكلية له: سمحت بالوصول الى النتائج الموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): الاتساق الداخلي لمحور الأهداف الاستراتيجية

N°	الفقرة	قيمة الارتباط	الدلالة الاحصائية
21	أهداف مؤسستكم تتسم بالواقعية والقبول	0.676	0.000
22	أهداف مؤسستكم محفزة لقدرات ومهارات العاملين من أجل التطوير وتحسين مستوى خدمة	0.767	0.000
23	تسعى مؤسستكم لتحقيق أهدافها في ضوء إمكانيات المتاحة	0.711	0.000
24	تلتزم إدارة مؤسستكم بالبرامج والسياسات التي تسطرها مسبقا	0.546	0.001
25	تعمل مؤسستكم إلى إبراز أهمية ومنفعة وقيمة الخدمة للزبون	0.745	0.000
26	تهدف مؤسستكم لتعظيم الأرباح والرفع من المردودية لأجل الاستمرارية	0.666	0.000
27	تهدف مؤسستكم إلى كسب حصة سوقية اضافية	0.555	0.001
28	تتسم أهداف مؤسستكم بالمرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات البيئية	0.789	0.000
29	أهداف مؤسستكم واضحة ومفهومة لدى جميع عمالها	0.724	0.000
30	تسعى مؤسستكم لجذب عدد أكبر من الزبائن	0.791	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

من خلال الجدولين السابقين نلاحظ أن معاملات بيرسون مرتفعة وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى دلالة (0,01)، وبذلك تكون فقرات محاور الاستبانة صادقة ويمكننا الاعتماد عليها من ناحية الصدق في النتائج.

3-1-6- نتائج الثبات لفقرات الاستبيان حسب معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha)، أظهرت النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(04)، أن قيمة معاملات الثبات للمحور الثاني والثالث جاءت مرتفعة، حيث بلغت ما قيمته 0,811 لمتغير رأس المال الفكري و0,944 للمتغير التابع (الأهداف الاستراتيجية)، وهي قيم تسمح لنا بقياس ما صمم لأجله الاستبيان. الجدول رقم(04): قيمة معامل الثبات ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) لمحاور الاستبيان

المحور	البعد	Cronbach's Alpha
II	رأس مال بشري	0.813
	رأس المال الهيكلي	0.776
	رأس المال الزبائني	0.766
	المحور ككل	0.811
III	الأهداف الاستراتيجية	0.944

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

2-6- اختبار طبيعة التوزيع: بناء على معطيات الجدول رقم(05) وبناء على قيم اختبارات Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk نجد أن كل القيم بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة جاءت غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يؤكد أن المتغيرين يتوزعان توزيعاً طبيعياً.

جدول رقم (05): يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov			المتغيرين
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
غير دال	0,322	70	0,245	0,125	70	0,124	راس المال الفكري
غير دال	0,123	70	0,456	0,222	70	0,198	الجودة الشاملة

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

### 7- اختبار الفرضيات:

1-7- الفرضية الفرعية الأولى: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة 0.05 للرأس مال البشري على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-

المسيلة-

حيث أظهرت النتائج المتحصل عليها الجدول رقم (06).

الجدول رقم (06): نتائج الاختبار الخاصة بنموذج الانحدار للفرضية الأولى

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.753	0.575	41.505	0.000
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	1.319		2.884	0.000
	0.740		6.366	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا وجود علاقة ارتباط ايجابي طردي قوي بين بعد رأس

المال البشري والأهداف الاستراتيجية بنسبة (75.3%) وبقدرة تفسيرية قاربت (58%)، حيث أن

رأس المال البشري يوضح ويفسر (58%) من التغيرات التي قد تحدث على بناء الأهداف

الاستراتيجية للمؤسسة وهذا مع تسليمنا بثبوت العوامل الأخرى، ومن خلال الجدول أعلاه

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

يمكننا استنتاج المعادلة الرياضية التي توضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وفق الصيغة الرياضية الموالية:

$$y = 1.319 + 0.740(x1)$$

حيث أن (x1) تمثل رأس المال البشري و (y) تمثل الأهداف الاستراتيجية.

بينت النتائج المتحصل عليها لاختبار فيشر (Fisher) أن قيمة دلالتها أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وهذا ما أكدته أيضاً اختبار ستودنت (-t test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%)، هذه النتائج ومع وجود ارتباط قوي للمتغيرين تسمح لنا بقبول صحة الفرضية الأولى الموسومة ب: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال البشري على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الثانية

2-7- الفرضية الفرعية الثانية: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الهيكلية على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة- حيث أظهرت النتائج المتحصل عليها الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07): نتائج الاختبار الخاصة بنموذج الانحدار للفرضية الثانية

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.253	0.027	1.845	0.111
النموذج المقدر	المعامل		قيمة اختبار T	دلالة T
الثابت	3.116		6.649	0.000
	0.210		1.490	0.179

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا وجود علاقة ارتباط ايجابي طردي جد ضعيف بين بعد رأس المال الهيكلي والأهداف الاستراتيجية بنسبة (25.3%) وبقدرة تفسيرية قاربت (27%)، حيث أن رأس المال الهيكلي يوضح ويفسر (27%) من التغيرات التي قد تحدث على بناء الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وهذا مع تسليمنا بثبوت العوامل الأخرى.

بينت النتائج المتحصل عليها لاختبار فيشر (Fisher) أن قيمة دلالاته أكبر من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار غير دال إحصائيا، وهذا ما أكدته أيضا اختبار ستودنت (t-test) أي أن معلمات النموذج كذلك غير دالة إحصائيا بهامش ثقة (95%)، هذه النتائج ومع وجود ارتباط ضعيف للمتغيرين تبين لنا عدم صحة الفرضية الثانية الموسومة ب: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الهيكلي على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-

3-7-الفرضية الفرعية الثالثة: تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الزبائني على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة- حيث أظهرت النتائج المتحصل عليها الجدول رقم (08).

#### الجدول رقم (08): نتائج الاختبار الخاصة بنموذج الانحدار للفرضية الثالثة

المؤشر	الارتباط Pearson	المقدرة التفسيرية المعدلة	قيمة اختبار F	دلالة F
	0.497	0.200	7.514	0.000
النموذج المقدر	المعامل	قيمة اختبار T	دلالة T	الثابت
	1.420	3.444	0.000	
	0.555	2.612	0.004	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V26).

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا وجود علاقة ارتباط ايجابي طردي متوسط بين بعد رأس المال الزبائني والأهداف الاستراتيجية بنسبة (49.7%) وبقدرة تفسيرية قاربت (20%)، حيث أن رأس المال البشري يوضح ويفسر (20%) من التغيرات التي قد تحدث على بناء الأهداف



أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

الاستراتيجية للمؤسسة وهذا مع تسليمنا بثبوت العوامل الأخرى. ومن خلال الجدول أعلاه يمكننا استنتاج المعادلة الرياضية التي توضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع وفق الصيغة الرياضية الموالية:

$$y = 1.420 + 0.555(x1)$$

حيث أن (x1) تمثل رأس المال الزبائني و (y) تمثل الأهداف الاستراتيجية بينت النتائج المتحصل عليها لاختبار فيشر (Fisher) أن قيمة دلالتة أقل من القيمة المعيارية (0.05) أي أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، وهذا ما أكدته أيضا اختبار ستودنت (-t test) أي أن معاملات النموذج كذلك ذات دلالة إحصائية بهامش ثقة (95%)، هذه النتائج ومع وجود ارتباط قوي للمتغيرين تسمح لنا بقبول صحة الفرضية الثالثة الموسومة ب: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الزبائني على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-

#### 8-خاتمة:

سعت الدراسة إلى معرفة واقع رأس المال الفكري وأهم أبعاده، وما مدى تأثيرها على الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، وذلك لما تحمله هذه الأخيرة من أهمية بالغة لاستمرارية المؤسسات وتطورها، إذ تعتمد هذه المؤسسات على عدة مصادر متنوعة تقليدية وحديثة (رأس المال الفكري) لأجل بلوغ الغايات والأهداف بالكيفية المطلوبة، وتم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية لتوضيح حقيقة ذلك، وكخلاصة لما سبق توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

#### 8-1-نتائج الدراسة:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال البشري على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الهيكلي على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للرأس مال الزبائني على الأهداف الاستراتيجية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المسيلة-
- وعلى ضوء هذه النتائج يقدم الباحث مجموعة من التوصيات
- 2-8-التوصيات:**

- ضرورة تعزيز مكانة الرأس مال الفكري كمصدر مهم للثروة يساعد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بشكل دوري ومستمر في المؤسسات عموما واتصالات الجزائر خصوصا.
- إعطاء أهمية أكثر للرأس مال الهيكلي لما له دور محوري وفعال في تنمية قدرات الأفراد والمؤسسات.
- العمل على استخدام البرامج التقنية المكثفة لتطوير الأفراد والوظائف الهيكلية.
- تحديد الأهداف وإحاطتها بالشفافية وفق منطق SMART
- العمل على ربط الأهداف الاستراتيجية بمختلف أنواع مصادر الثروة وفق مبدأ الاستشراف والاستباق.

## 9-قائمة المراجع:

### 1.9. المراجع باللغة العربية

- الكرخي مجيد. (2010)، التخطيط الاستراتيجي- عرض نظري وتطبيقي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، عمان(الأردن).
- الهلالي الشربيني الهلالي. (2011)، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد 22، جامعة المنصورة، مصر.
- أماني حسام قديح. (2014)، استراتيجية تمكين الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الأهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، غزة(فلسطين).
- سعدو محمود بشير الربعاوي، و حسين وليد حسين عباس، (2015)، رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان(الأردن).

أثر رأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية:  
دراسة حالة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- سليمان حسين البشتاوي، وإسماعيل أحمد حسين بني طه. (2014). أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية الشركات الصناعية الدولية الأردنية في إدارة الأعمال. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد (02)، عمان الأردن.
- عبو عمر، وعبو هدى. (2012)، مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف(الجزائر).
- فادي عصام محمد سالم. (2015)، إدارة رأس المال الفكري ودوره في تحسين البيئة الاجتماعية بقطاع غزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا(جامعة الأقصى)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الدولة، غزة(فلسطين).
- مجيد الكرفي. (2001)، التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج، بيت الغشام للنشر والترجمة، قطر.
- يوسف مريم. (2015)، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة(الجزائر).

## 2.9 المراجع باللغة الأجنبية

- OECD.the organization for economic co-coportion and devlopment.  
(1999).Measuring and reportion intellectual capital. paris.
- sveilby, k. (2001). Measuring intangible and intellectuale capital emerging first standart. academy of management exeactive.
- Thompson, H., & Dtrickland, A. (2006). *Strategic management concepts ans cases*. newyork: Irwin book tecem.