

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

جامعة التحدي
كلية الاقتصاد

الإتفاق على رأس المال الفكري وأثره في إنجاح الشركات النفطية
(دراسة ميدانية على الشركات النفطية الليبية)

أعداد الطالبة

سالمة محمد الفيتوري أمهل
(045210)

أشراف الأستاذ المساعد الدكتور
قاسم نايف علوان المحياوي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة
العالية (الماجستير) بتاريخ 26 / 3 / 2009 مسيحي، إلى قسم إدارة الأعمال
بكلية الاقتصاد - جامعة التحدي

ربيع العام الجامعي 2009/2008

الجمهورية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى



كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

جامعة التحدي

الدراسات العليا

عنوان الرسالة: الإنفاق على رأس المال الفكري وأثره في إنجاح الشركات
النفطية الليبية

إعداد الطالب: سالمة الفيتوري امههل

(رقم القيد: 045210)

لجنة الأشراف والمناقشة تتكون من :

التوقيع:

4.9

مشرفاً ورئيساً

د. قاسم نايف علوان

ممتحناً داخلياً

د. مروان أسعد الفرج

ممتحناً خارجياً

د. علي محمد منصور

د. الطيب محمد القبي

مدير مكتب الدراسات العليا بالكلية

يعتمد/

د. علي مفتاح المنجد البريشني
أمين اللجنة الشعبية لكلية الاقتصاد



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ۝ مَا عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ إِنَّا أَنزَلْنَاهُ فِي لَيْلَةِ الْقَدْرِ ۝ وَإِن تَرَىٰ أَصْفَارًا ۝ فَخَرِّقْ أَوْجُوهَ الْعَالَمِينَ ۝

عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ وَاللَّهُ الْعَلِيمُ

الآية (32) سورة القدر

الإهداء

إلى والدي العزيزين أطال الله في عمريهما وفاءً بالعهد إلى من لهم الفضل بعد الله في وصولي إلى هذه المحطة من حياتي ومهدوا لي الطريق نوراً وزرعوا الأمل في نفسي وساهموا في جعل هذا الحلم حقيقة إلى اخوتي وأخواتي حباً واعتزازاً إليهم جميعاً اهدي ثمرة جهدي المتواضع.

الباحث

شكر وامتنان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وآله وأصحابه الطيبين الطاهرين

وبعد

يسعدني ويشرفني وقد وفقني الله لإنجاز هذا العمل أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى الدكتور قاسم نايف علوان لقبوله بالأشراف على هذه الرسالة ومتابعته للبحث برغم مسؤولياته الكثيرة فبفضل توجيهاته و آرائه القيمة التي كان لها اكبر الأثر في إنجاز هذا العمل ودعمه بالعديد من الأفكار جزاء الله خير جزاء وله كل الشكر والامتنان .

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتقبلهم مشكورين مناقشة الرسالة ، وما سيبدونه من ملاحظات علمية ستكون محل تقدير واعتزاز الباحثة .

ولا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر لأساتذتي الأفاضل أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد بجامعة التحدي .

كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذ الفاضل مصطفى الشريف أمين المكتبة المركزية بجامعة التحدي الذي قدم كل العون والمساعدة في الحصول على المراجع اللازمة لهذه الرسالة ، فله كل التقدير وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير لكل من ساعدها في جميع مراحل إعداد هذا البحث . شكر لله أولاً وأخيراً والحمد لله رب العالمين .

الباحث

ملخص الدراسة:

تشهد منظمات الأعمال منافسة شديدة بسبب تلاحق الابتكارات والإبداعات لذلك فإن هذه المنظمات تحتاج إلى تبني أساليب وأدوات وعوامل ومتغيرات معاصرة ومنظمة الإثارة وتحريك القدرات الإبداعية للعاملين ومن أهم هذه المتغيرات متغير رأس المال الفكري أو ما يسمى (بالقوة العقلية) ونظرا لكون الشركات الصناعية إحدى أشكال منظمات الأعمال التي تسعى إلى امتلاك رأس المال الفكري من خلال الإنفاق على عناصره وهي استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال الفكري والمحافظة عليه في بيئتها الداخلية والخارجية بشكل يوفر لها إمكانيات جديدة تسمى الدور الفكري في هذه الشركات وقدرات تنافسية متميزة.

وانطلاقا مما تقدم، فإن هذه الدراسة جاءت لكشف حجم الأثر الذي تحدثه عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية عينة الدراسة .
وبناء على ذلك تهدف الدراسة إلى:

1. أبرز أثر عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة في (استقطاب رأس المال الفكري وصناعة رأس المال الفكري وتنشيط والمحافظة عليه و الاهتمام بالزبائن) في نجاح الشركات النفطية الوطنية.
2. التعرف على دور الإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية وكفاءة الشركات النفطية الوطنية.
3. التأكيد على دور رأس المال الفكري في تعزيز وتنشئة الثقافة الفكرية الداعمة للإبداع والابتكار وبناء قيم التعاون وتحقيق نجاح الشركات بالحفاظ على الجودة وعدم التأخر في الانجاز.

ولتحقيق هذه الأهداف تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الإنفاق على رأس المال الفكري في تحقيق نجاح الشركات النفطية الوطنية عينة الدراسة".

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم اشتقاق فرضيات فرعية منها موضحة في الدراسة بشكل مفصل. وجاء ذلك من خلال نموذج يقوم بتوضيح أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات وتم اختبار هذا النموذج على الشركات الصناعية النفطية الليبية التابعة للمؤسسة الوطنية للنفط والبالغ عددها خمس شركات من خلال استطلاع آراء المدراء العاملين في هذه الشركات

حيث تم توزيع (130) استبانة وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل الإحصائي (125) استبانة .

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية وبناء على ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية مما يعني ان عينة الدراسة تشجع الإنفاق على رأس المال الفكري ، لأنها مدركة ان هذا الإنفاق سيحقق لها عوائد مستقبلية تضمن لها البقاء في عالم المنافسة .

2. بينت النتائج الخاصة بنجاح الشركات أن معيار تحقيق الأهداف هو أهم معيار بمتوسط عام (3.45) وبلي ذلك تحقيق التكيف بمتوسط عام (3.23) وجاء عنصر الكلفة في المرتبة الثالثة بمتوسط عام (3.19) أما تحقيق الرضاء فقد جاء بالمرتبة الرابعة بمستوي عام (3.17) بينما تسجيل الإبداع فقد كان في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط عام (3.08) وهذا يعني ان هذه المعايير كانت عند المستوى المطلوب مما يدل ويؤكد على أن تحقيق النجاح لا يدل على دالة عنصر واحد بل دالة عناصر متعددة ومتفاعلة وهذا ما تم الإشارة إليه في تعاريف النجاح في الجانب النظري.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها:

1. برمجة خطة واضحة للشركات عينة الدراسة لأغراض الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري كلاً بنسبة مساهمته في تحقيق نجاح تلك الشركات.
2. تنشيط أداء عملية استقطاب رأس المال الفكري من خلال إسناد المناصب الإدارية المهمة في الشركات عينة الدراسة إلى أفراد ذوي مهارات وخبرات متقدمة لتحقيق الاستقرار في تلك الشركات.
3. ضرورة إدراك وتطوير وتفهم أثر الإنفاق على رأس المال الفكري من أجل رفع كفاءة مدبري الشركات وتعمية مهارات التفكير الإبداعي عندهم.
4. دعم ومساندة العمل الجماعي كأسلوب لنقل المعرفة والمشاركة فيها وذلك من أجل حل مشكلات واتخاذ القرارات بطريقة إبداعية.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	ت
أ	الآية القرآنية	
ب	الإهداء	
ج	الشكر والتقدير	
د	فهرس المحتويات	
ز	فهرس الجداول	
ي	فهرس الأشكال	
ك	ملخص الدراسة	
1	المقدمة	
4	الإطار العام للدراسة	الفصل التمهيدي
4	منهجية الدراسة	1-1
4	مشكلة الدراسة	1-1-1
5	أهمية الدراسة	2-1-1
6	أهداف الدراسة	3-1-1
7	فرضيات الدراسة	4-1-1
8	تعريف مفاهيم الدراسة	5-1-1
9	مصادر البيانات والمعلومات	6-1-1
9	محددات الدراسة	7-1-1
10	الدراسات السابقة	2-1
10	الدراسات العامة	1-2-1
15	الدراسات الخاصة	2-2-1
21	الإطار النظري للدراسة	الفصل الأول
26	المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري	1-2
26	مفهوم رأس المال الفكري	1-1-2
27	التطور التاريخي لرأس المال الفكري	2-1-2
29	أهمية رأس المال الفكري	3-1-2
30	خصائص رأس المال الفكري	4-1-2
33	مبادئ رأس المال الفكري	5-1-2
33	أنواع رأس المال الفكري	6-1-2
38	عناصر رأس المال الفكري	7-1-2
64	طبيعة الإنفاق على رأس المال الفكري	2-2
65	أهمية الإنفاق على رأس المال الفكري	1-2-2

تابع فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	ت
66	أوجه الإنفاق على رأس المال الفكري	2-2-2
69	مفهوم نجاح الشركات	3-2-2
70	أهمية نجاح الشركات	4-2-2
70	عناصر نجاح الشركات	5-2-2
107	أسلوب الدراسة	الفصل الثاني
107	منهج الدراسة	1-3
107	مجتمع وعينة الدراسة	2-3
109	نبذة مختصرة عن مجتمع الدراسة	4-3
109	نبذة تاريخية	1-4-3
110	طبيعة الشركات النفطية	2-4-3
111	متغيرات الدراسة	5-3
111	المتغيرات المستقلة	1-5-3
112	المتغيرات التابعة	2-5-3
114	تصميم أداة الدراسة	7-3
114	مراحل تصميم أداة الدراسة	1-7-3
116	إجراءات توزيع أداة الدراسة	2-7-3
116	جمع ومراجعة البيانات	3-7-3
120	الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة (الاستبانة)	4-7-3
117	إدخال البيانات الى الحاسب الآلي	8-3
117	المقاييس الإحصائية	1-8-3
122	تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	الفصل الثالث
	تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	1-4
127	تحليل نتائج الدراسة الإنفاق على رأس المال الفكري	2-4
147	نتائج اختبار الفرضيات الدراسة	3-4
	النتائج والتوصيات	الفصل الرابع
	النتائج	1-5
	التوصيات	2-5
	المصادر	
	الملاحق	

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
32	خصائص رأس المال الفكري	1
38	مكونات رأس المال الفكري	2
49	طرق تنشيط رأس المال الفكري	3
59	أساليب المحافظة على رأس المال الفكري	4
68	عناصر رأس المال الفكري وأوجه الإنفاق عليه	5
108	وصف أفراد المجتمع	8
117	النسبة المئوية للاستبيانات المستلمة من عينة الدراسة	10
121	ثبات أداة الدراسة	11
122	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	12
123	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	13
124	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	14
124	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	15
125	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	16
126	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نطاق الإشراف	17
127	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المرتبطة بتكاليف الاستقطاب.	18
128	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المرتبطة بتكاليف الصناعة.	19
130	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المرتبطة بتكاليف التنشيط.	20
131	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المرتبطة بتكاليف المحافظة.	21
132	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المرتبطة بتكاليف الاهتمام بالزبائن.	22
134	المتوسط الحسابي العام لعناصر الإنفاق على رأس المال الفكري	23

تابع فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
137	المتوسطات الحسابية الانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان لمجال تحقيق الأهداف	24
138	المتوسطات الحسابية الانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان لمجال التكيف	25
139	المتوسطات الحسابية الانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الأسئلة الكلفة	26
140	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان لمجال الرضا	27
142	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان لمجال الإبداع	28
143	المتوسط الحسابي العام للمؤشرات النجاح الشركات	29
147	تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات	29
148	تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية	30
148	تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات	31
130	تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق محافظة على رأس المال الفكري في نجاح الشركات	32
150	تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات	33
151	تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية نجاح الشركات الصناعية	34
152	تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في كفاءة نجاح الشركات الصناعية	35

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
3	خطة الدراسة	1
22	الصندوق الأسود	2
26	نشاط رأس المال الفكري	3
34	نموذج أستورت لأنواع رأس المال الفكري	4
41	مصادر استقطاب رأس المال الفكري	5
51	خلق القيمة للشركة من خلال المحافظة على المال الفكري	6
60	تكيف واهتمام الأداة بالزبائن	7
62	المعرفة والاهتمام بالزبائن	8
63	عناصر رأس المال الفكري	9
72	أبعاد عنصر الفاعلية	10
77	تصنيف (stewart) لمستويات رأس المال الفكري	11
79	تصنيف (van buen) لمستويات رأس المال الفكري	12
81	تصنيف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD)	13
83	تصنيف (canibao etai) لمستويات رأس المال الفكري	14
106	معايير ومؤشرات قياس عناصر نجاح الشركات	15
113	نموذج الدراسة	16
136	نموذج نتائج عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري	17
144	نموذج نتائج مؤشرات نجاح الشركات	18

المقدمة:

يشهد العصر الذي نعيشه تغيرات هائلة شملت كافة مجالات المعرفة الإنسانية في مقدمتها الاختراعات والابتكارات الناتجة عن نظم التكنولوجيا المتطورة والعقول البشرية التي تقودها، وقد واكب تطور الفكر الإداري اهتمام بالعقول البشرية باعتبارها مصدر فكري أصبح محور ارتكاز العمل الإداري، وهو ما يعرف اليوم بإدارة رأس المال الفكري الذي وفر الكثير من الفرص لمنظمات الأعمال في المجتمعات المتقدمة لتمتين مركزها التنافسي من خلال الإبداعات الإدارية والذي دفع إلى نشوء وتطور ما يسمى برأس المال الفكري الذي أصبح موضع اهتمام قطاع الأعمال في المجتمعات المختلفة .

ومع دخول القرن الواحد والعشرون بدأ أساس نجاح إدارة منظمات الأعمال يتحول إلى تحقيق الميزة التنافسية التي تعتمد بالدرجة الأولى على قدرة المنظمة والعاملين فيها على الابتكار والإبداع والتجديد، مما يحتم ضرورة قيام إدارة المنظمات بتطوير مفاهيمها وأساليبها الإدارية لتهيئة الظروف أمام العقول البشرية كي تبدع وتجدد بشكل مستمر من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم، وبيئة عمل تفاعلية تساهم في ربط ونقل المعارف والخبرات التراكمية المكتسبة، مما يساعد على تنمية الإبداع وتطوير وتنمية المنظمة ككيان فاعل إذ أصبح بقاء منظمات الأعمال في طليعة المنافسين يتطلب منها امتلاك رأس مال فكري يحتوي ويستوعب مجمل التغيرات التي تحيط بها، بحيث تصبح قادرة على المنافسة في مستوى السوق العالمي. مما تقدم ممكن القول بأن دراسة أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية تمثل أهمية كبيرة وضرورة علمية لامناص منها، ذلك لأن هذه الدراسة تكشف مقدار الأثر الذي يحدد الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية .

تم تقسم الدراسة إلى خمسة فصول هي:

الفصل التمهيدي: خصص للإطار العام للدراسة والذي يضم المشكلة التي أدت إلى تبني هذه الدراسة ، وكذلك أهميتها العلمية و العملية والأهداف التي تسعى لتحقيقها، كما تضمنت فرضيات الدراسة التي تم الاستناد إليها، بالإضافة إلى تقديم عرض للدراسات السابقة العربية منها والأجنبية والتي تناولت موضوع رأس المال الفكري بشكل عام ومخصص .

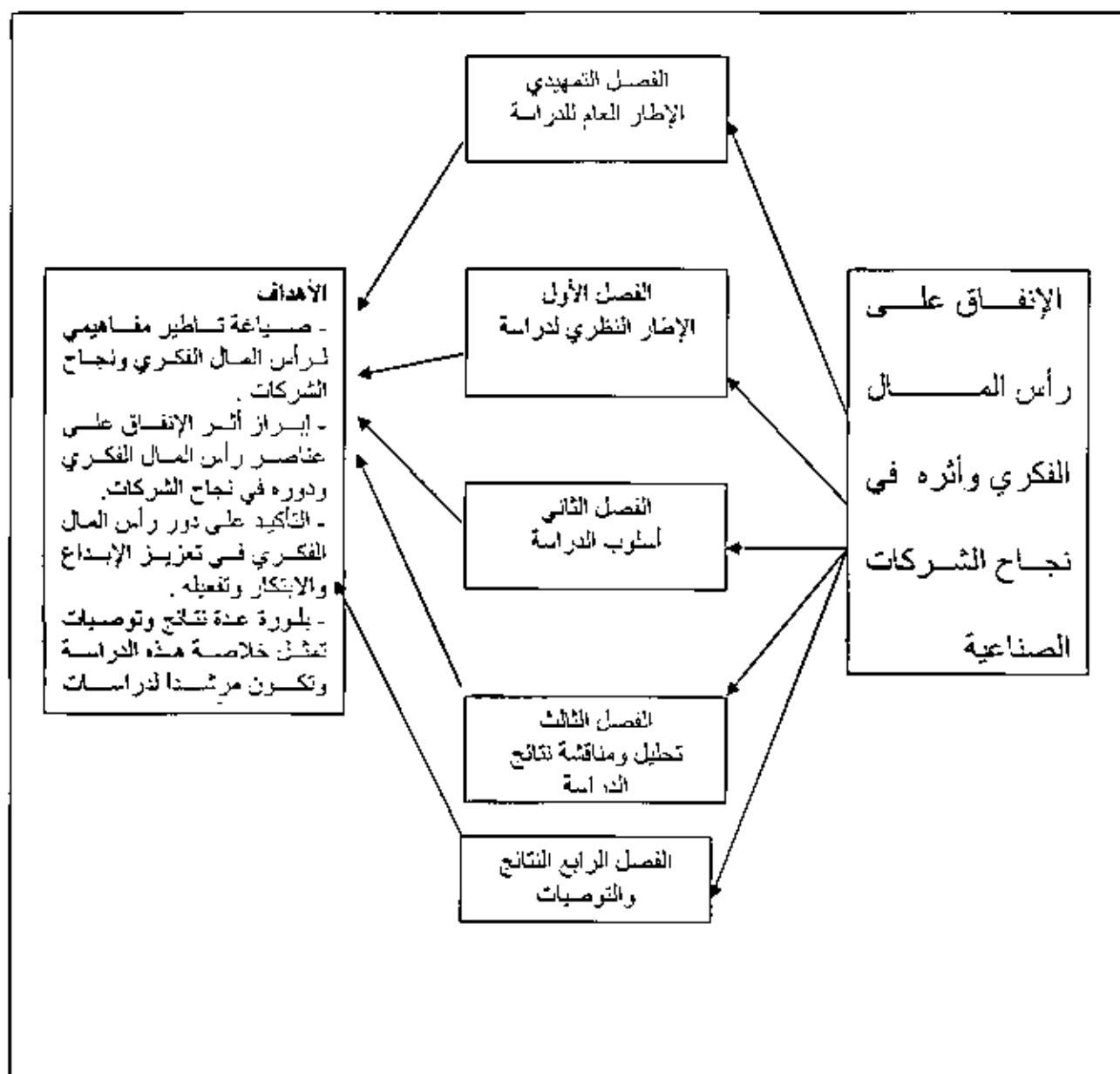
أما الفصل الأول: فقد تم التركيز فيه على المفاهيم الأساسية للدراسة والتي تشمل رأس المال الفكري والإنفاق عليه ونجاح الشركات، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى جزأين الجزء الأول تناول المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري وأهميته ومكوناته وعناصره التي يتم الإنفاق عليها بشكل مستمر من قبل الشركات الصناعية المعاصرة، أما الجزء الثاني فقد تم فيه

استعراض أهمية الإنفاق ، وأوجه الإنفاق على رأس المال الفكري، وعرض مفاهيم نجاح الشركات وأهميته وعناصره ومعايير قياسه ومؤشرات .

واشتمل الفصل الثاني: الأسلوب الذي تبنته الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، ومتغيرات الدراسة، ومراحل تصميم الاستبانة وإجراءات توزيعها وجمعها ومعالجتها باستخدام الحاسب الآلي والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل هذه البيانات .

بينما خصص الفصل الثالث: لتقديم عرض شامل لنتائج الدراسة واختبار فرضياتها ، حيث تم التعرف بداية على خصائص عينة الدراسة ، ومن ثم الانتقال للتعرف على درجة موافقة أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبيان من خلال استعراض النتائج التي تم التوصل إليها ، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

وأخيرا الفصل الرابع: الذي تضمن النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات التي يمكن أن تساعد الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة في تطوير سبل الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري بما يحقق نجاح وازدهار هذه الشركات وتقدمها نحو الإبداع والابتكار والشكل رقم (1) يبين خطة الدراسة ضمن المخطط.



1-1: منهجية الدراسة

1-1-1 : مشكلة الدراسة

2-1-1 : أهمية الدراسة

3-1-1 : أهداف الدراسة

4-1-1 : فرضيات الدراسة

5-1-1 : تعاريف مفاهيم الدراسة

6-1-1 : مصادر جمع البيانات

7-1-1 : معوقات الدراسة

2-1: الدراسات السابقة

1-2-1 : الدراسات العامة

2-2-1 : الدراسات المتخصصة

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1-1: منهجية الدراسة :

تناولت هذه الفقرة المنهجية العلمية التي تجسد الخطوات العلمية التي تم إتباعها في إعداد هذه الدراسة تمثلت في عرض لبيئة المشكلة وأهمية الأهداف التي جاءت من أجلها الدراسة ومن ثم فرضيات الدراسة التي تبين درجة الإمكانية في معالجة المشكلة التي بصدها الدراسة ويمكن تناول فقرات المنهجية على النحو التالي :

1-1-1: مشكلة الدراسة :

تعاني الشركات الصناعية في ليبيا من ندرة الدراسات والبحوث المتعلقة بالمتغيرات الإدارية المعاصرة .

لذا تنطلق هذه الدراسة من مشكلة الندرة في دراسة المتغيرات المعاصرة ومنها متغير رأس المال الفكري ونجاح الشركات، التي تمثل مشكلة الدراسة الحالية حيث أنه يعني حرمان الشركات الصناعية من الاستفادة من معطياتها الفكرية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ، فضلا عن فقدان الكثير من الأفكار الابتكارية والإبداعية وربما اندثارها أو هجرتها إلى شركات أخرى .

ومن هنا تدل هذه الدراسة أن غياب دور رأس المال الفكري يرجع إلى ضعف قيام شركات الأعمال بواجباتها الأساسية في هذا المجال والمتمثلة بخلق بيئة تعلم للعاملين فيها ، وتنمية رأس المال الفكري من خلال استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال الفكري والمحافظة عليه والاهتمام بالزبائن، كما يرجع إلى افتقارها إلى وجود إدارة كفؤة وفاعلة لرأس المال الفكري تساعد في تهيئة مناخ تنظيمي يساعد على التطور والإبداع في الشركات وبناء ثقافة تنظيمية تحترم المعرفة وتشجع الابتكار بهدف تحقيق النمو والتميز والقدرة التنافسية في ظل تحديات العولمة وتداعياتها .

لذلك فإن هذه الدراسة جاءت لتبين تأثير الأنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات، والدور الذي يلعبه هذا الأنفاق في دعم عناصر رأس المال الفكري لهذه الشركات، كما توضح لنا إلى أي مدى يمكن أن يساهم رأس المال الفكري في تقدم وتطور هذه الشركات.

ويمكن ترجمة مشكلة الدراسة إلى مجموعة من التساؤلات التي تحتاج من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة عنها وهذه التساؤلات هي:

- 1- هل يؤثر الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية ؟
- 2- هل يؤثر الإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية ؟
- 3- هل يؤثر الإنفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية؟
- 4- هل يؤثر الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية ؟
- 5- هل يؤثر الإنفاق على المحافظة على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية ؟
- 6- هل يؤثر الإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الوطنية النفطية ؟
- 7- هل يؤثر الإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية الشركات الوطنية النفطية؟
- 8- هل يؤثر الإنفاق على رأس المال الفكري في كفاءة الشركات الوطنية النفطية ؟

1- 2- أهمية الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة مهمة من الناحية العلمية والعملية، وتتبع أهميتها من أهمية الموضوع الذي قامت من اجله الدراسة ويمكن تناولها كالآتي :

I- الناحية العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة ابتداءً من أهمية متغيراتها (رأس المال الفكري ونجاح الشركات) بوصفها من المتغيرات المعاصرة في الفكر الإداري التي تساهم في تعزيز الميزة التنافسية وتعظم الكفاءة والفاعلية لأهداف الشركات .

حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القلائل والأوائل التي تعالج موضوع الإنفاق على رأس المال الفكري في الشركات الصناعية، لكونه حلقة مفقودة في بحوث إدارة الأعمال بصفة خاصة وفي الدول النامية بصورة عامة، لذلك فإن هذه الدراسة تمثل محاولة جديدة لتعريف برأس المال الفكري ومفاهيمها وأهميتها في الشركات الوطنية النفطية لما تعانيه من نقص في الكفاءات العلمية والفكرية .

حيث تتركز أهميتها في وضع الإطار الفكري والفلسفي بمدخل (رأس المال الفكري) باعتباره يمثل أسلوباً إدارياً حديثاً وحقل من الحقول العلمية التي تهدف إلى التطور والتحسين المستمر .

2 - الناحية العملية :

أما بالنسبة للأهمية العملية فإن رأس المال الفكري يعد أحد الموضوعات التي تساعد قيادات الشركات الصناعية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات، حيث يمثل موضوع الإنفاق على رأس المال الفكري مركزاً بارزاً وأهمية خاصة في وقتنا الحاضر باعتباره من أهم

مميزات عصرنا الحديث ومن الأساليب الحديثة والهامة للشركات الصناعية في إنجاز أنشطتها المختلفة .

وتستمد أهميتها من النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة في تعريف مركز القرارات في الشركات الصناعية عينة الدراسة بتأثير الإنفاق على رأس المال الفكري وتحفيز الباحثين والمهتمين في هذا المجال لتبني الاتجاهات الحديثة مما يؤدي إلى دعم وتعظيم وتفعيل رأس المال الفكري والاعتماد عليه بعد أن أثبتت فعاليته وقدرته على حل المشكلات والوصول إلى قرارات وحلول في هذا المجال .

كما تتبع أهميتها من تعاضم دور رأس المال الفكري في النجاح المنظمي كونه فرصة كبيرة لتخفيض تكلفة واقع موجودات الشركة وتوليد الإيرادات الجديدة، كما تتجلى أهمية رأس المال الفكري في أنه أداة أساسية فاعلة تهيئ الشركات للدخول في عصر الاقتصاد الرقمي بنجاح، حيث أصبحت الشركات تواجه منافسة تزداد يوماً بعد يوم في ظل عالم يتجه نحو العولمة التي تعتبر ظاهرة تسود عصرنا الحالي والمستقبل والتي تقضي دراسة هذا الموضوع لما له من أهمية في مواجهة المنافسة العالمية .

1-1-3: أهداف الدراسة :

بما ان الأهداف تمثل وسيلة لتحقيق غايات سامية تتطلع إليها الدراسة فإن هذه الدراسة حددت هذه الأهداف كالتالي:

1- إبراز أثر عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة في (استقطاب رأس المال الفكري و صناعة رأس المال الفكري و تنشيط و محافظة رأس المال الفكري و الاهتمام بالزبائن) في نجاح الشركات النفطية الوطنية .

2- محاولة التعرف على أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية وكفاءة الشركات النفطية الوطنية.

3- إمكانية صياغة تأطير مفاهيمي أكثر وضوحاً لمفهوم رأس المال الفكري ونجاح الشركات.

4- محاولة التأكيد على دور رأس المال الفكري في تعزيز وتنشئة الثقافة الفكرية الداعمة للإبداع والابتكار وبناء قيم التعاون وتحقيق نجاح الشركات بأعلى جودة وعدم التأخر في الانجاز.

5.تهدف إلى بلورة عدة نتائج وتوصيات تمثل خلاصة الدراسة كي تكون مرشداً نظرياً وعملياً لموضوع رأس المال الفكري للدراسات المستقبلية.

1-1-4: فرضيات الدراسة :

في ظل ندرة الموارد تبقى الموارد الفكرية المجال الوحيد أمام الدول النامية مما يستدعي منها ابتداع طرق جديدة للتعامل مع رأس المال الفكري واستثماره في نجاح الشركات وتحقيق التطور و المزايا التنافسية.

حيث استهدفت الدراسة التعريف بأثر الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري ودوره في نجاح الشركات الوطنية النفطية لذا فإن هذه الدراسة تتبنى فرضية رئيسية وهي:
الفرضية الرئيسية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر الإنفاق على رأس المال الفكري في تحقيق نجاح الشركات الوطنية النفطية".

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم اشتقاق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

" يوجد أثر للإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية " .

الفرضية الفرعية الثانية:

" يوجد أثر للإنفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية " .

الفرضية الفرعية الثالثة:

" يوجد أثر للإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية " .

الفرضية الفرعية الرابعة:

"يوجد أثر للإنفاق على المحافظة على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية". "

الفرضية الفرعية الخامسة:

" يوجد أثر للإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الوطنية النفطية " .

الفرضية الفرعية السادسة:

" يوجد أثر للإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية الشركات الوطنية النفطية " .

الفرضية الفرعية السابعة:

" يوجد أثر للإنفاق على رأس المال الفكري في كفاءة الشركات الوطنية النفطية " .

1-1-5: تعاريف مفاهيم الدراسة:

1-الإلتفاق على رأس المال الفكري: الإلتفاق أو الإستثمار في رأس المال الفكري يعبر عن القوة المحركة للأصول الفكرية التي تزيد من قدراتها على الإبداع وخلق المعرفة والابتكار ورفع الطاقة الإنتاجية للشركة بما يحقق لها ميزة تنافسية تجعلها قادرة على البقاء والنمو الأزدهار في بيئة الأعمال المتغيرة .

2-رأس المال الفكري: على أنه جزء من الرأس المال البشري للشركة والمتمثل في القدرات المعرفية والمهارات والخبرات الوظيفية والتنظيمية التي تمكن من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة مما يساعدها على البقاء والاستمرار في الإنتاج وتقديم الأفضل الذي يمكنها من توسيع حصتها السوقية والتفوق على منافسيها في السوق،(عادل، أحمد، 2003، 14).

3-نجاح الشركات: انه "معيار مركب من عنصرين أساسيين (الكفاءة والفاعلية) يبين قدرة الشركة على تعزيز علاقاتها ببيئتها واستخدامها لمواردها المتاحة عبر مجموعة من المؤشرات التي تضمن إرضاء زبائنها وتؤمن بقائها في عالم المنافسة.

4-فاعلية الشركات الصناعية: الفاعلية تعني درجة تحقيق الأهداف والنمو والتكيف البيئي للشركة.

5-كفاءة الشركات: وهي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للشركة بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة من خلال تحقيق الإبداع والرضاء للإفراد وتقليل التكاليف .

6-الشركات الوطنية النفطية: وتمثل الشركات القائمة على تصنيع وتكرير وتسويق النفط وهي التابعة للمؤسسة الوطنية للنفط المتمثلة في خمسة شركات هي (شركة سرت ، وشركة البريقة ، وشركة رأس لأنوف، وشركة الزاوية ، وشركة الخليج العربي).

1-1-6: مصادر جمع البيانات :

فيما يلي وصف لأنواع البيانات المطلوبة للدراسة وكذلك مصادرها التي اعتمدت عليها الدراسة في إثراء الدراسة يمكن تناولها كما يلي:

1- المصادر الثانوية:

تمثلت هذه النوعية من البيانات في مراجعة الكتب والمقالات والدراسات السابقة والأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والتي تم الحصول عليها من الكتب ، والمجلات العلمية المتخصصة التي أتبحت للباحثة .

كذلك تمت مراجعة المصادر والمراجع الإحصائية، وذلك لاختيار ما يناسب الدراسة الحالية من أدوات التحليل وما يتفق مع الوصول إلى أهداف هذه الدراسة.

ب- المصادر الأولية:

وهذه البيانات تتعلق بالوقوف على مستوى الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري وأثره في نجاح الشركات الصناعية النفطية، حيث تم الحصول على هذه البيانات الأولية بالاعتماد على مجتمع الدراسة وذلك باستخدام أسلوب الاستبانة في جمع البيانات المعدة في ضوء المقاييس السابق الإشارة إليها والتي طورت خصيصاً لتحقيق أهداف هذه الدراسة .

1-1-7: معوقات الدراسة:

واجهت الدراسة عدداً من المشاكل منها :

- 1- الندرة النسبية للمراجع والدراسات التي تبحث في موضوع رأس المال الفكري بشكل عام والتي داخل ليبيا بشكل خاص.
- 2- وجود عدد من الإجراءات شكلت بدورها صعوبة في الوصول إلى بعض أفراد عينة الدراسة .

3- عدم تأكد من قيام أقسام شؤون العاملين في بعض الشركات من توزيع الاستبيانات التي أعطيت لهم ، حيث قامت الباحثة بمراجعة العاملين شخصياً (في بعض الشركات) للحصول على الاستبيانات الموزعة ، إلا أن كثير من العاملين أجابوا بأنهم لم يستلموا مثل هذه الاستبيانات مما أدى إلى اضطرار الباحثة لزيادة عدد الاستبيانات تعويضاً عن الاستبيانات المفقودة ، والإشراف على توزيعها بشكل شخصي ، هذا بالإضافة إلى أن بعض أقسام شؤون العاملين في بعض الشركات أعادوا عدداً من الاستبيانات فارغة .

4- التكلفة المالية لقيام بمثل هذه الدراسة نظراً للانتشار الجغرافي للشركات محل الدراسة، بالإضافة إلى احتياج فريق عمل للقيام بهذه المهمة.

5- اختبرت الدراسة فرضياتها بناءاً على معلومات قدمها مدراء الإدارة العليا في الشركات النفطية عينة الدراسة، وبالتالي فإن اختبار الفرضيات اعتمدت بالدرجة الأولى على آرائهم الشخصية من واقع خبراتهم الميدانية، وعليه فإن النتائج تعتمد على مدى مصداقية أفراد العينة في الإجابة على فقرات الإستبانة .

1-2 : الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة السابقة أحد أهم الوسائل التي تساعد على بناء الأطر النظرية للدراسة وبيان مدى صلاحيتها في الواقع العملي، لذا وجد أنه من الضروري الرجوع إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع رأس المال الفكري لما لهذه الدراسات من أهمية في تحديد الخلفية العلمية للدراسة الحالية وتحديد مدى الإسهام الذي ساهمت به هذه الدراسات.

حيث أجريت العديد من الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال وتناولته من وجهات نظر مختلفة ومن هذه الدراسات ما يلي:

1-2-1 : الدراسات العامة :

وهي الدراسات التي تضمنت الموضوع بصفة عامة حيث تناولت هذه الدراسات العديد من الدراسات العربية والأجنبية مرتبة من الأحدث إلى الأقدم منها ما يلي :

دراسة تامر ياسر، واحمد هاشم (2006): بعنوان " بناء الإستراتيجية التسويقية لأقسام إدارة المعرفة في منظمات الأعمال". وهدفت الدراسة إلى توضيح المفهوم العام للتسويق الداخلي والاستفادة منه في اقتراح إستراتيجية تسويقية لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال.

وتوصلت هذه الدراسة النظرية إلى عدة نتائج أهمها:

1- عدم وجود تصور واضح ودقيق من قبل العاملين في مجال إدارة المعرفة لأهمية اعتماد الاستراتيجيات التسويقية في نطاق عملهم، وهذا ما أدى إلى معاناة تلك الأقسام من صعوبات جمة في تحديد الاحتياجات المعرفية الخاصة بمستويات المنظمة، وبالتالي صعوبة العمل على اشباع تلك الحاجات .

2- مازالت أقسام إدارة المعرفة في منظمات الأعمال تعاني من ضعف فهم بقية الأقسام لطبيعة عملها، وهذا ما انعكس على قدرتها في أداء وظائفها بالشكل الأفضل.

دراسة نجم عبود (2006) : بعنوان " تقييم وقياس إنتاجية العمل المعرفي في الشركات المتخصصة والقائمة على رأس المال المعرفي". هدفت هذه الدراسة التحليلية إلى قياس إنتاجية العمل المعرفي وتقييمه ومعرفة صعوبات ومبررات الاهتمام بقياس العمل المعرفي. وتوصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

1- أن هناك صعوبة في قياس إنتاجية العمل المعرفي وتتمثل هذه الصعوبة في ماذا نقيس

في المعرفة وصعوبة تخصص نتائج العمل المعرفي والعوامل التي أدت إليها .

2- كذلك توصلت إلى أن مقاييس الإنتاجية التقليدية ليست ملائمة لقياس العمل المعرفي وذلك بسبب الخصائص المتميزة للمعرفة.

- دراسة يوسف أحمد (2004): بعنوان " العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة و الأداء". هدفت الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في تحقيق و تعظيم كفاءة و فاعلية المنظمة، و بيان دورها في تحقيق عمليات التعلم و التعليم و في تحقيق الفهم المشترك و الواسع لرسالة المنظمة، و الاتجاهات و التوجهات الحالية و المستقبلية للمنظمة والأفراد
توصلت هذه الدراسة النظرية الوصفية إلى عدة نتائج منها:

1- أن توجه المنظمة الحديثة نحو تطبيق مدخل إدارة المعرفة يوفر لها نظاماً دقيقاً و فاعلاً لتخطيط و تنفيذ ورقابة العمليات الوظيفية المختلفة، و يدعم فلسفة الإدارة العليا و اتجاهات و يؤثر في سلوك الأفراد بالمنظمة و في إمكاناتهم و قدراتهم و اتجاهاتهم.

2- أن نجاح المنظمة الحديثة في اختيار المدخلات المعرفية و تنفيذ العمليات المعرفية بصورة فاعلة و كفؤة، سيؤدى إلى أداء متميز في صورة مخرجات معرفية متميزة و تحقيق قيمة عالية و تلعب التغذية العكسية أيضاً دوراً أساسياً و جوهرياً في تحقيق لتحسين المستمر و لتطوير الدائم .

دراسة رشاد الساعد وحسين حريم (2004): بعنوان " دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية ". هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة والميزة التنافسية، وكذلك تحديد العلاقة ما بين كليهما وأثرهما في اكتساب الميزة التنافسية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كذلك على استمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي يمثل ثلاثة شركات صناعية تم اختيارها بطريقة غير عشوائية مثلت ما نسبته (24%) من الشركات الكلية التي بلغت سبع عشرة شركة، حيث تم توزيع (45) استبانة على جميع المذراء العاملين في هذه الشركات بواقع (15) استبانة لكل شركة .

ومن تطبيق هذه الدراسة تم التوصيل إلى النتائج التالية:

- 1- أن هناك علاقة إيجابية معتدلة ما بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية تعزى إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة .
 - 2- تسهم إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بدور أكبر مما تسهم به تكنولوجيا المعلومات .
 - 3- هناك ضعف في معرفة الشركات المدروسة بخصوص ما يتعلق بالتكنولوجيا المستخدمة من قبل المنافسين و كذلك بخصوص تطلعاتهم المستقبلية .
- دراسة انتظار أحمد، ومعتز سليمان (2004) : بعنوان " إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي " . هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التوجه إلى البناء المعرفي للوقوف على مدى وجود العلاقة بين المعرفة وعملية اتخاذ القرارات الابتكارية التي تعتمدها القيادة، كما هدفت إلى تحليل مشكلة إهدار المعرفة والعوامل المسببة لهذه الظاهرة ووضع أساليب للسيطرة عليها.

واعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان في جمع البيانات من عينة تألفت من (65) مدير يعملون في كل من الشركة العامة لصناعة البطاريات وشركة الصناعات الالكترونية في بغداد، باعتبارها مجتمع الدراسة الممثل للقطاع الصناعي العام في البلد. وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها:

1- أن المدخل المعرفي يعتبر أداة ضرورية لممارسة الأنشطة الإدارية المختلفة في الشركات، وتقرير مصير الشركة ومستقبلها عن طريق اتخاذ القرار الاستراتيجي الأمثل.
2- أن معظم مديري عينة الدراسة مدركون ومتفنون في الرأي حول أهمية المعلومات و البيانات الموجودة في الشركة وعملية بناء وتعزيز القرار الاستراتيجي ودوره في عملية التخطيط المستقبلي للشركة إلا أن نسبة منهم غير قادرين على استيعاب وفهم المعرفة للوصول إلى الأهداف المرسومة ومواجهة التحديات ضمن البيئة التنافسية لشركاتهم .

_ دراسة قتيبة صبحي، وسحر جلال (2004) بعنوان " أثر بعض مكونات إدارة المعرفة في عمليات القيادة الإدارية . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استفادة الشركات من إدارة المعرفة في تحسين عمليات القيادة الإدارية فيها وتقديم نموذج يسترشد به قياديو شركات المقاولات الاستشارية في القيام بأنشطتهم .
وقد قامت هذه الدراسة باستطلاع آراء 40 مدير اداري يعملون في المقاولات العامة في بغداد من خلال استمارة الاستبيان التي تم توزيعها عليهم.

حيث توصلت هذه الدراسة إلي عدة استنتاجات أهمها:

1- أن تدني مستوي القياديين في هذه الشركة يرجع لعدم استثمار مكونات إدارة المعرفة وهي (العلاقات والتقنيات والتنظيم) في تطوير عمليات القادة الاداريين والمتعلقة بسلوكهم القيادي، ذلك لأنهم يركزون في مجال عملهم وقيادتهم على الأمور الفنية البحثية عند مزاولتهم لتلك العمليات .
2_ أن تطور مكونات إدارة المعرفة وأهمها العلاقات زيادة قدرة القيادة في التأثير بالأخرين وزيادة استجابتهم وانجازهم للمهام وتحقيق الأهداف المرسومة .

دراسة جيني نياتي (2006) Jen Teyany : بعنوان "أثر رأس المال الفكري على التعلم والفعالية التنظيمية ". هدفت هذه الدراسة إلى اختبار المدى الذي يؤثر فيه رأس المال الفكري والتعليم التنظيمي على الفعالية التنظيمية في الفنادق العالمية في تايوان .

حيث اعتمدت هذه الدراسة على الأسئلة في جمع البيانات المطلوبة حيث تم توزيع (1200) أسئلة على كافة مستويات العمالة في الهياكل التنظيمية في (9) فنادق عالمية في تايوان واسترجع منها (499) استبانة .
وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1_ توصلت إلى كلما تم الاعتماد على رأس المال الفكري وتحويله إلى أصول تنظيمية كلما زادت درجة قوة الطاقات التنظيمية داخل هذه الفنادق.

2_ كذلك توصلت إلى تقسيم المعرفة يسهل نقل المعرفة الفردية والجماعية التنظيمية بدون تعليم تنظيمي وبالتالي تعزز الفاعلية التنظيمية داخل هذه الفنادق.

دراسة ديفز (2001) Davis kiaia: بعنوان "استخدام الأصول المعرفية كإستراتيجية ناجحة". وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير رأس المال الفكري على سياسة الشركة باعتباره إستراتيجية ناجحة، حيث اعتمدت هذه الدراسة على استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في المدراء في 5 شركات صناعية والبالغ عددهم (109).

حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1- الاعتماد على رأس المال الفكري يحقق امتيازات للشركة مثل العلاقات التجارية والوكالات ومعارف الموظفين، وهذه الامتيازات تزيد من إيرادات الشركة وقدرتها على المنافسة وزيادة حصتها السوقية في سوق العمل .

2- كذلك توصلت إلى أن مميزات الشركة (كاحجم والعمر والثقافة السائدة داخل الشركة يلعب دورا بارزا في التأثير على إستراتيجية الشركة ونجاحها في المراحل الأولى من انتشارها.

دراسة ياند (1998) yound: بعنوان "نظم إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري والأداء التنظيمي" حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري بوصفه وسيطا بنائيا بين أنظمة إدارة الموارد البشرية والأداء المنظمي .

حيث اعتمدت هذه الدراسة على استخدام الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في (208) مديرا من مديري الشركات العالمية الصناعية .

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

1- توصلت إلى أنه هنالك علاقة ارتباطية بين أنواع معينة من أنظمة إدارة الموارد البشرية ورأس المال الفكري التي تسعى إلى تحفيز وتطوير المدراء داخل الشركات.

2- كما توصلت إلى أن رأس المال الفكري يؤثر تأثيرا مباشرا على أداء الشركات من ناحية الفاعلية والكفاءة لهذه الشركات العالمية .

دراسة ويبستر (1995) Webster: بعنوان "القيادة التحويلية من خلال رأس المال الفكري" وهدفت هذه الدراسة التطبيقية إلى التعرف على مدى إدراك القيادات التحويلية لمفاهيم رأس المال الفكري واستخداماته.

حيث تم تجميع البيانات والمعلومات من خلال استخدام الاستبانة كوسيلة بحثية للاستطلاع

آراء (60) مدير من مديري المدارس الابتدائية كعينة تطبيقية .

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- توصل الباحث إلى أن التصنيف الموضوعي للقدرات التعليمية له تأثير كبير في تطوير العمل الفكري ونقله ضمن شبكة متوازنة داخل المدارس.
- 2- كذلك توصلت الدراسة الاستثمار في رأس المال الفكري يكون عن طريق تقييم الذكاء الفكري داخل الشركة تقييم أداء كل مدير وتحفيز هذا الذكاء .

1-2-2: الدراسات المتخصصة :

و هي تشمل الدراسات التي تناولت موضوع رأس المال الفكري بشكل دقيق وركزت على تأثيره في الشركات مرتبة من الأحدث إلى الأقدم وهي:

دراسة عصام فهد (2006): بعنوان " قياس رأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق ". هدفت هذه الدراسة إلى استخدام المقاييس المالية والغير مالية لقياس رأس المال الفكري، وبلورة عدد من المصفوفات الكمية الغير الكمية التي تحتوي على تقدير المهامات، والأداء ومؤشرات رضي العملاء، وتكاليف التدريب ومعدلات دوران الموظفين، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة أهداف هذه الدراسة .

حيث توصلت هذه الدراسة النظرية إلى عدة نتائج أهمها :

1- عدم اتباع أسلوب محدد لقياس رأس المال الفكري وذلك لان عملية القياس لاتزال غير ناضجة وحديثة العهد باستثناء بعض التجارب في بعض الشركات .

2- كذلك توصلت إلى عدم الاعتماد على الأساليب المالية والغير مالية في قياس رأس المال الفكري بشكل واضح ذلك لان طبيعة رأس المال الفكري لم تطور بعد بشكل واضح.

دراسة قاسم نايف (2006): بعنوان " دور رأس المال الفكري في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال ". هدفت هذه الدراسة النظرية إلى إلقاء الضوء على مفهوم رأس المال الفكري ودوره في تعزيز ثقافة الإبداع وتوجيه الباحثين لإعطائه المزيد من الاهتمام، ولفت نظر المديرين وأصحاب القرار إلى أهمية رأس المال الفكري ودوره في خلق الإبداع وتوسيع مداركهم .

وتوصلت هذه الدراسة الوصفية إلى :

1- أن رأس المال الفكري للمنظمة الممثل في الموارد البشرية والمهارات والخبرات يقود إلى توفير البنية الارتكازية اللازمة لتعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال .

2- أن سبيل وصول المنظمات إلى الإبداع هو إدارة رأس المال لفكري وتنميته وتطويره لزيادة القدرات والمزايا التنافسية على مستوى منظمات الأعمال والإعمال مستوى المجتمع .

دراسة ميسرأبراهيم ،ومعن عبدا لله (2006) : بعنوان " أثر عمليات إدارة رأس المال الفكري في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات الأعمال ". حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة وقياس الأثر بين أبعاد عمليات إدارة رأس المال الفكري المتمثلة في (تنمية التعليم ، مأسسة المعرفة ، التكامل المعرفي ، توظيف المعرفة) والمزايا التنافسية الأربعة (الربحية ، نمو المبيعات الكلية ، معدلات الأداء ، الابتكار) وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي في تثبيت الإطار النظري للدراسة واستخدام استمارة الاستبيان لتثبيت الإطار الميداني.

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1-اتفقت معظم إجابات أفراد العينة على وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد عمليات إدارية رأس المال الفكري وتحقيق المزايا التنافسية للمنظمات عينة الدراسة
- 2-كذلك أشرت النتائج إلى أن أبعاد عمليات إدارة رأس المال الفكري تسهم مباشرة في رفع ربحية الشركة ووجود علاقة قوية ومؤثرة بين أبعاد عمليات إدارة رأس المال الفكري والمزايا التنافسية.

دراسة صالح مهدي وظاهر محسن (2004): بعنوان " رأس المال الفكري : الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي ". حيث هدفت إلى توضيح الإشكالات التي تواجه المنظمات عند تأسيسها واستغلالها لرأس المال الفكري ووضع نموذج يوضح المعالجات الممكنة لهذه الإشكالات للتعامل بشكل يتلاءم مع واقع رأس المال الفكري واستثماره بشكل صحيح يؤدي إلى التفوق في مجال الأعمال .

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة :

- 1-أن رأس المال الفكري يتطلب التطوير والتحديث بشكل مستمر الشركة بشكل عام.
- 2-تعطى خصائص رأس المال الفكري من ندرة وقيمة عالية وعدم قابلية لتقليد إمكانية اعتباره أصل استراتيجي للمنظمة يتطلب من الإدارة العليا أن تركز جهودها في سبيل الاستفادة منه.

دراسة جلال محمد (1993): بعنوان " تحليل منهجي لعوامل نجاح المنظمة ". وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح الأهمية النوعية ومستوى الخبرة والمهارة وقدرتها في الموازنة بين إستراتيجية الشركة وأدائها الاقتصادي، كذلك تحديد العلاقة بين الخبرات وإستراتيجيات الأعمال للمنظمات وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كوسيلة لجميع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في (60) منظمة صناعية (غذائية وإنتاجية) في محافظة نينوى .

حيث توصلت هذه الدراسة الاستطلاعية إلى عدة استنتاجات أهمها :

1- ضرورة تحديد أهمية مستوي ونوعية الخبرات المطلوبة الأداء الأعمال بغية تحقيق الموازنة بين الأداء والاستراتيجيات وصولاً إلى الهدف المنشود .

2- كما استنتجت أن الخبرات الوظيفية العملية (البحث والتطوير، التشغيل، التسويق والتوزيع) لها تأثير كبير على الإستراتيجية التنافسية للمنظمة.

دراسة أتديس (2007) Andreas: بعنوان "العناصر المؤثرة في رأس المال الفكري والأداء التنظيمي في الشركات الأسترالية". وهدفت هذه الدراسة إلى اختيار العلاقة بين مجموعة من المتغيرات مثل التعاون بين العاملين في الشركة، وإشاعة الثقة بين العاملين، برامج التعلم والأسلوب المركزي والرسمي في الإدارة وتكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي في الشركة، وكذلك العلاقة بين الإبداع التنظيمي والأداء التنظيمي وذلك من خلال الاعتماد على أسلوب المقابلة الشخصية في جمع البيانات حيث تم إجراء مقابلات تحليلية مع أكثر من (60) مدير ذوي المؤهلات العالية يعملون في 20 شركة أسترالية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

1- وجود علاقة ايجابية بين كل المتغيرات السابقة وبين رأس المال الفكري ماعدا متغيري الرسمية والمركزية فعلاقتهما بعملية خلق المعرفة كانت سلبية .

2- لا يوجد نظام يساعد في توثيق التجارب الميدانية والأعمال التي تمر بها الشركة بشكل سريع ودقيق يسهل الرجوع إليه باعتبارها دليلاً على تأثير الظروف على الأعمال الإدارية المختلفة.

دراسة سوزان وهارين (2000) SuzanneAND Harrison: بعنوان "تحقيق القيمة من استخدام رأس المال الفكري والتعلم من الشركات الرائدة". هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أهمية رأس المال الفكري، وتحديد العوامل المؤثرة في قياسه .

واعتمدت هذه الدراسة النظرية على توضيح العوامل المؤثرة في رأس المال الفكري والتعريف بأهميته الشركات .

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1_ أن أهم العوامل المؤثرة في قياس أداء رأس المال الفكري تتمثل في أهمية عدم وجود القدرات والمهارات ذات المستوى العالي لرأس المال الفكري أو عدم وجود اهتمام به ووضع تطبيقات علمية وعملية تزيد من فعاليته بشكل واضح.

2_ كذلك توصلت إلى ان الملكية المعرفية أهم مصدر من مصادر القيمة لرأس المال الفكري حيث ان هذه القيمة قد تنافس مع القيمة الذاتية للشركة وتؤثر فيها.

-دراسة كويني (2000) Koeniy : بعنوان "انبعاث رأس المال الفكري". هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية رأس المال الفكري في زيادة قيمة الشركات، وترصين مواقعها في الأسواق العالمية من خلال انعكاس أثره على الأداء التنظيمي، حيث تم استطلاع آراء (120) مديراً من مديري هذه الشركات معتمدين على الاستبانة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثلة في 6 شركات صناعية .

فتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

1- أن رأس المال الفكري الآن يمثل الأصل المركزي core asset في ميزانية الشركات وأن جميع الأصول الأخرى أي الأصول الثابتة تعتبر أصول ثانوية.
2- كما توصلت إلى وجود علاقة معنوية وقوية بين رأس المال الفكري والأداء المنظمي مما يجعل تأثيره تأثيراً واضحاً في ترصين موقع هذه الشركات بالسوق ويجعلها قادرة على التنافس ويزيد من قدرتها الإنتاجية بشكل يسمح لها بالمنافسة العالمية.

-دراسة براون (1998) Brown: بعنوان "كيفية تحفيز رأس المال الفكري". وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الوسائل التي تساهم في تنشيط رأس المال الفكري مما يزيد الطاقة الإنتاجية للشركات الصناعية، وذلك من خلال الاعتماد على وسائل الاستبانة والمقابلة في جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة المتمثلة في مديري هذه الشركات والبالغ عددهم (170).

ومن أهم النتائج لهذه الدراسة:

1-توصلت إلى أن فاعلية تحفيز رأس المال الفكري يعتمد على خمسة عوامل هي: إشارة الأسئلة، والمشاركة في الرأي، والتحفيز المادي والمعنوي، وممارسة التحليل وعصف الأفكار.
2-كذلك توصلت إلى أن العمل الفكري الجماعي والخبرة التعاونية تمكن للشركة من تحقيق منافع تنظيمية عالية وإن الخبرة التعاونية وحدها لا تضمن تحقيق أية منافع للشركة بدون العمل الفكري الجماعي.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يلاحظ أن موضوع رأس المال الفكري لا يزال غامضاً نظراً لحدائته مما يزيد من توجيه الاهتمام له من قبل المتخصصين في إدارة الأعمال والمهتمين في المجالات الأخرى لذلك فإنه بمراجعة الدراسات السابقة نجد أن بعض هذه الدراسات تناولت العلاقة بين رأس المال الفكري كإستراتيجية ناجحة في أداء المهام وبين أداء الشركات لمهامها في بيئة تتسم بالمنافسة والديناميكية حيث أكد في قسم منها على الموقف التنافسي للشركات فضلاً عن موقفها من حيث الكيفية التي بموجبها تتم عملية توجيه القرارات وهذا بالإضافة إلى التأكيد على أهمية قياس رأس المال الفكري وتحديد العوامل المؤثرة فيه.

وعلى الرغم من هذا التعمق في التحليل العلمي والموضوعي لرأس المال الفكري إلا أنه لم تتناول الدراسات موضوع الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري وأثره في نجاح الشركات الصناعية وهذا ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات التي تم تناولها .

حيث سعت هذه الدراسة إلى تحديد وتوضيح وتأطير مفاهيم عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري ونجاح الشركات وأهميته ومكوناته وعناصره وإجراءات قياسه ولكي تعكس الرؤية الواضحة لأثر الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري ودوره في نجاح الشركات الوطنية النفطية وتحديد مقدار هذا الأثر على تقدم وتفوق رأس المال الفكري داخل هذه الشركات ولتأثيره على أدائها بشكل يؤدي إلى نجاحها في عالم المنافسة العالمية كذلك تسلط الأضواء على النتائج التي توصل إليها الدراسة التي تشجع وتسهل الطرق أمام الأبحاث والدراسات الأخرى في دراسته وقياسه.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

2-1: المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري

2-1-1: مفهوم رأس المال الفكري

2-1-2: التطور التاريخي لرأس المال الفكري

2-1-3: أهمية رأس المال الفكري

2-1-4: خصائص رأس المال الفكري

2-1-5: مبادئ رأس المال الفكري

2-1-6: أنواع رأس المال الفكري

2-1-7: عناصر رأس المال الفكري

2-2: طبيعة الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري ونجاح الشركات

2-2-1: أهمية الإنفاق على رأس المال الفكري

2-2-2: أوجه الإنفاق على رأس المال الفكري

2-2-3: مفهوم نجاح الشركات

2-2-4: أهمية نجاح الشركات

2-2-5: عناصر نجاح الشركات

الفصل الأول الإطار النظري

2- 1 : المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكري :

2- 1- 1 : مفهوم رأس المال الفكري :

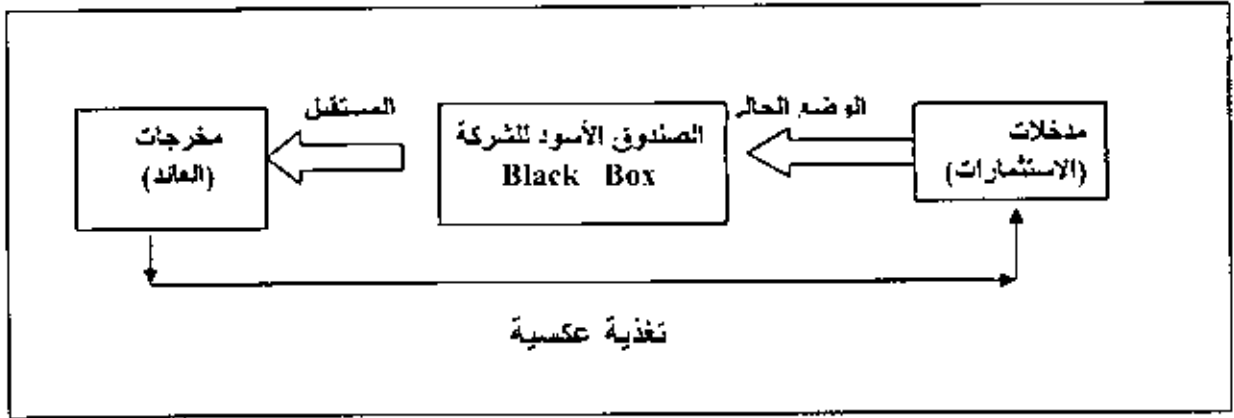
إن الوقوف على المفاهيم الأساسية ضرورة علمية، حيث يمثل المفهوم خلاصة الأفكار والنظريات والفلسفات المعرفية وأحياناً نتائج خبرات وتجارب العمل في النسق المعرفي الذي يعود إليه وينتهي إلى بذائه الفكري.

لذا يعتبر موضوع رأس المال الفكري حديث العهد ومازل الغموض والجدل والنقاش يكتفه. مما أثار اهتمام الإداريين والفضول العلمي لدى نخبة من المفكرين والعلماء والباحثين لمحاولة دراسته وإيجاد تعاريف تحده وتحدد أساليبه إنتاجه واستثماره بما يحقق عوائد معرفية مجزية .

وعلى هذا الأساس فمن الطبيعي أن لا نجد مفهوماً محدداً ومتفقاً عليه لهذا المصطلح إذ أوضحت الأدبيات المتخصصة وجود أكثر من مفهوم ورأي ووجهة نظر حوله منها الاتي : مفهومه والذي مفاده بأنه " قدرة متفردة تتفوق بها الشركة على منافساتها تحقق من تكامل مهارات مختلفة وتسهم في زيادة المنفعة المقدمة للمشتريين وهي مصدر من مصادر التنافسية"، (Hamei , 1994 , 19) .

ويعرف على انه "صفة للقياديين التحويليين تمثل قدرتهم على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح عالي يساهم في بقاء الشركة في عالم المنافسة لمدة طويلة، (Webster , 1994. 136) .

ويعرف على أنه "نخبة متميزة من العاملين لهم القدرة على تفكيك هيكلية الصندوق الأسود للعمل الإنتاجي إلى مكوناته الأولية وإعادة في بناء تركيبها بشكل متميز"، (Spender , 1996 , 46) . وهنا يمكن توضيح الصندوق الأسود بشكل رقم (3) :



شكل رقم (2)

الصندوق الأسود للشركة

المصدر: طلعت عبد العظيم، 2003، نموذج وصفي لقياس أداء رأس المال الفكري باستخدام القياس المتوازن الأداء، عمان، 12.

و يمكن تحديد تعريف للصندوق الأسود بالشركة بأنه تشغيل وتنظيم وإدارة الموارد والعلاقات مع الغير لخلق قيمة مضافة للشركة من خلال مخرجاتها ومركزها التنافسي، (طلعت، 2003 ، 7).

في حين يعرف رأس المال الفكري على أنه قدرات متميزة يتمتع بها عدد محدود من الأفراد العاملين في الشركة تمكنهم من تقديم إسهامات فكرية تمكن الشركة من زيادة إنتاجها وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالشركات المماثلة (Youndteta 1 , 1996, 839).

بينما يعرف على أنه "القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للشركات التي لم يتباعها المحاسبون مثلما يتباعون النقد والموجودات وغيرها"، (Stewart , 1997 , 5).

ويؤيد على أنه "الموجودات المعرفية التي تمتلك القدرة على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح والذي يعد المؤشر الرئيسي لنجاح الشركة"، (Endres , 1997, 46).

كما ينظر له على أنه قوة ذهنية مجتمعة تمثل تشكيلة من المعرفة والمعلومات والخواص الفكرية والخبرة التي تمثل الموارد الأولية الرئيسية الاقتصادية اليوم، (Yogesn , 1998 , 2).

كذلك ينظر إليه على أنه "مكون من العاملين الذين يمثلون النجوم اللامعة والعقول المدبرة الذين يصعب إيجاد بديل لهم"، (Keiiey , 1998 , 12).

أما البعض الأخرى فيرى بأنه "مجموعة المهارات المتوفرة في الشركة التي تتمتع بمعرفة واسعة يجعلها قادرة على جعل الشركة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التقنية"، (Uirich , 1998 , 26).

وشبهه بأنه "الموجودات التنافسية التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمد على الابتكار والتجديد الذي يعد المفتاح المؤدي إلى البقاء في بيئة العمل المتغيرة بسرعة"، (Hansen , 1999 , 106).

ويرى بأنه يمثل "نخبة من العاملين تستطيع إنتاج الأفكار الجديدة التي من خلالها تستطيع الشركة أن توسع حصتها في السوق وتعظم نقاط قوتها في موقع قادرة على اقتناص الفرص المناسبة"، (صلاح، 2005، 144).

أما البعض الآخر يعرفه بأنه "عقول تتمتع بمهارات متفردة تجعلها قادرة على النظر من عدة جوانب والتفكير في اتجاهات للوصول إلى أسلوب عمل جديد يحقق اقتناص فرص أكثر"، (عبد الوهاب ، 1999 ، 11 - 12).

ويعبر عنه بأنه "زيادة قدرة مؤسسات المجتمع على التكيف من خلال تطوير منتجاتها وتقنيات إنتاجها وخفض تكاليفها وباتجاهات مستحدثة غير مسبوقة من خلال تنمية الإبداع والتعليم المؤسسي والاستثمار المتعاطف في البشر تعليماً وتدريباً"، (أحمد ، 2000 ، 1).

ويعطى معني مضمونه "المقدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناسبة وعملية (قابلة للتنفيذ) وتتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول إلى الأهداف المنشودة"، (ناصر ، 2000 ، 17).

ويعرفه على أنه "المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح الشركة"، (سعد ، 2001 ، 117).

ويعبر عنه "بمجموعة من الموارد المعلوماتية (للأشخاص) المتكونة على هيئة نوعين من المعارف، معارف ظاهرة بسهل التعبير عنها أو كتابتها وبالتالي نقلها إلى الآخرين بشكل ورائق ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير الشركة"، (Daft T, 2001, 258).

كذلك تعبر عنه بأنه "المهارات والقدرات المتفوقة التي يمتلكها العاملون في الشركة بحيث يتم استثمارها بعدة صور كنتاجات التآلق و النتائج الفكرية من براءات اختراع وعلاقات تجارية وأية صورة من صور الإبداع التي تؤدي إلى تطوير الشركة وتحقيق رضا كل من الزبون الداخلي والخارجي"، (سهيل ، 2003 ، 126).

كذلك يعرف بأنه "جزء من الرأس المال البشري للشركة يتمثل في نخبة من العاملين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن الشركة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادر على اقتناص الفرصة المناسبة ولا يتركز رأس المال

الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به ،
(عادل وأحمد ، 2008 ، 18) .

كما ينظر إليه بأنه "المادة، المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي
يمكن وضعها في الاستخدام لتتسبب الثروة" ، (نجم، 2004 ، 290).
وتستخلص الباحثة مما سبق إن هذه التعاريف التي سبق عرضها تتفق في عدة مفاهيم
أساسية هي :

أ- أنه يمثل قدرة عقلية ذات مستوى معرفي تملكها مجموعة محدودة من العاملين في
الشركات.

ب- يمثل موجودات فكرية غير ملموسة لها الأثر الأكبر في زيادة الموجودات المادية
وتحقيق مستويات أداء عالية.

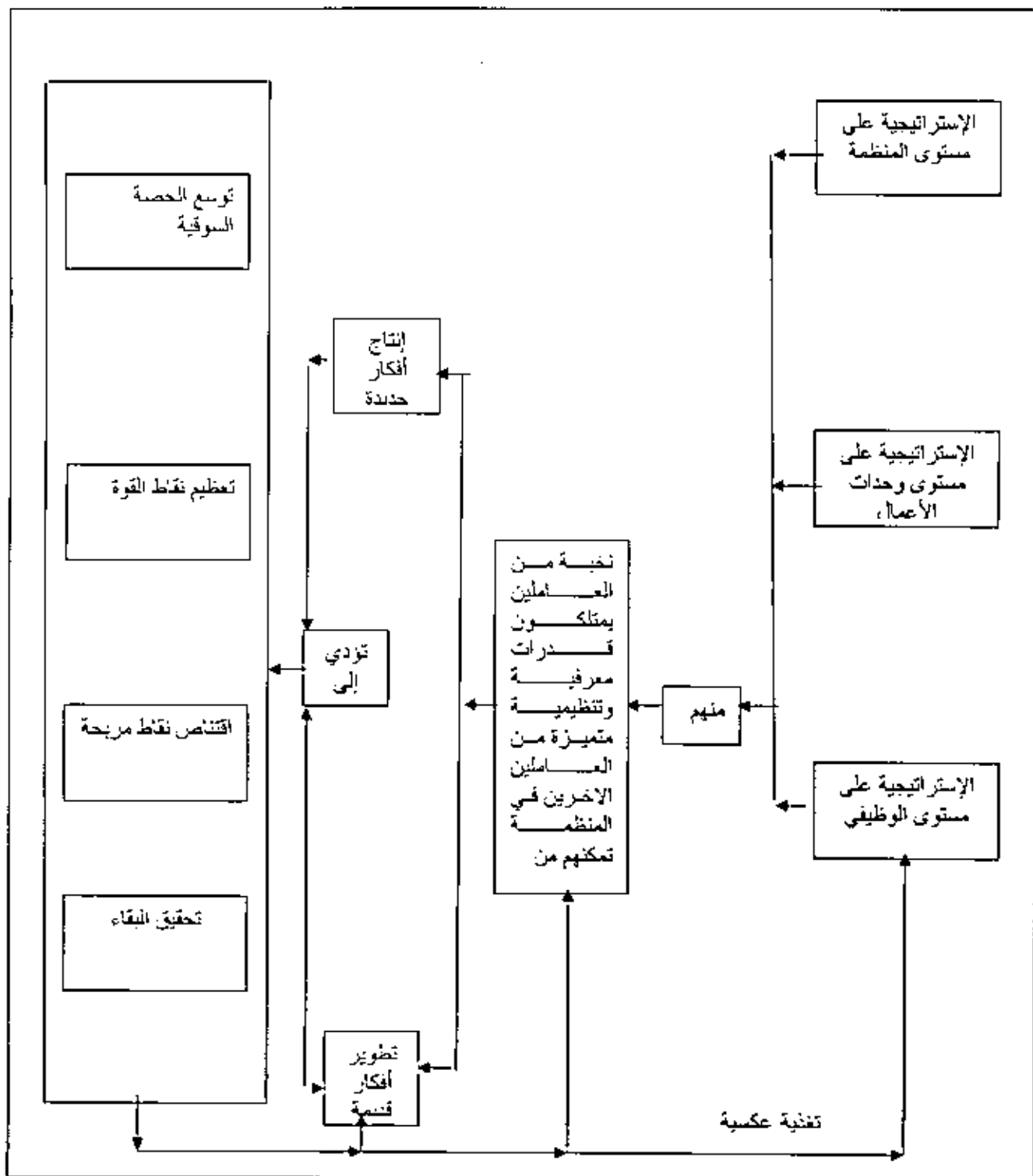
ج- يمثل قوة تفرد بها الشركة قادرة على الابتكار والإبداع وتحديث أسلوب العمل في
الشركات.

د- بأنه مهارات قادرة على التطور والتفوق من خلال إنتاج أفكار جديدة وتطوير أفكار
قديمة تمكن الشركة من تحقيق الميزة التنافسية.

ونستنتج من تحليل التعاريف السابقة ودراستها أن تعريف الباحثان، (عادل وأحمد ،
2005 ، 18) هو التعريف الأوسع والأشمل والأكثر وضوحاً حيث عرف رأس المال الفكري
على أنه جزء من الرأس المال البشري للشركة والمتمثل في القدرات المعرفية والمهارات
والخبرات الوظيفية والتنظيمية التي تمكن من إنتاج الأفكار الجديدة وتطويراً أفكار قديمة
مما يساعدها على البقاء والاستمرار في الإنتاج وتقديم الأفضل الذي يمكنها من توسيع
حصتها السوقية والتفوق على منافسيها في السوق.

والجدير بالإشارة هنا أن جهود الباحثين والمتخصصين تشير إلى المفهوم في إطار
المصطلحات المرادفة مثل القدرة العقلية ،ورأس المال الفكري، والموجودات غير
الملموسة ، والأصول المعرفية أو المعنوية لذلك فإنه سيتم في إطار هذه الدراسة التعبير
عن كل ذلك التعدد بالمصطلح برأس المال الفكري (Knowledge Capitai) الذي أشير
له في إطار العقل البشري الذي يعد المصدر الذي تنبثق منه المعرفة ويكتسبها ، فالذين
يملكون العقل المبدع هم الثروة الحقيقية للمنظمات التي تقدم مخرجات مميزة ،فضلا عن
أن بعض رواد الإدارة يعدون رأس المال الفكري استراتيجياً توجيهية وسلاح تنافسي ذلك
لأن المهارات المعرفية من الإدراك والتصور والتخيل والحصول على المعلومات لها
قيمتها التي يمكن أن تحث الزبون مقابلها ليدفع ثمنها للحصول عليها عبر شرائه السلعة
والخدمة المميزة وذات الجودة العالية والشكل رقم (3) يوضح رأس المال الفكري

ونشاطه داخل الشركة حيث أنه يعبر عن نخبة من العاملين المتواجدين في المستويات الإدارية المختلفة من أعلا مستوى إداري حتى أدنى مستوى وهو لاء العاملين يمتلكون قدرات معرفية متميزة عن العاملين الآخرين في الشركة حيث تمكنهم هذه القدرات من توسيع الحصة السوقية للشركة وتعظيم نقاط القوة مما يمكنها من اقتناص الفرص المربحة وتحقيق البقاء مما يعود على الشركة بالازدهار على كافة المستويات من خلال التغذية العكسية الواضحة في الشكل .



شكل رقم (3)

أركان مفهوم رأس المال الفكري

بتصرف من المصدر: عادل حوش المبرجي، أحمد علي صالح (2008) رأس المال الفكري طرق وقياسه وأساليب المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 19.

2-1-2: التطور التاريخي لرأس المال الفكري :

نقول بدءاً إن موضوع رأس المال الفكري ويرمز له اختصاراً (IC) من الموضوعات الحديثة في الأدب الإداري.

حيث أنه في بداية التسعينات كان رأس المال الفكري الشغل الشاغل لبحوث رجال الأعمال، ولكن على الرغم من كثرة هذه البحوث، إلا أنهم وجدوا أنه من الصعب جداً من الناحية العملية قياس رأس المال الفكري إن لم يكن مستحيلاً لذا أختفى الاهتمام به في تلك الفترة ثم ظهر الآن مرة أخرى لكونه الأساس الذي تم بناء عليه إدارة المعرفة والتي تعتبر المسؤولة عن تعدين رأس المال الفكري باعتباره منجم ذهب .

وعليه فإن عودته هذه المرة ليس كأصل من الأصول ولكن كأصل إداري ولهذا يسمى الآن (بإدارة رأس المال الفكري).

ويعد (Raiph stayer) مدير شركة (Johnsonri Ile) للأطعمة أول من أطلق عبارة رأس المال الفكري وذلك عام (1990) م حيث قال في السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة القومية وأهم موجودات الشركات، وبعد ذلك أصبح رأس المال المالي المتمثل في (النقد والموجودات الثابتة) أهم مكونات الشركات والمجتمع، أما الآن فتدخل المصادر الطبيعية والموجودات الثابتة ورأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة القومية وأغلي موجودات الشركات، (5 . 1997 . Stewary) .

ومنذ ذلك الوقت أصبح رأس المال الفكري يحظى بالاهتمام المتزايد والمتسارع من قبل الشركات لما له من إسهام أساسي في النمو الاقتصادي وتحقيق الميزة التنافسية .

ففي عام (1995) أشرفت منظمة أرنست أندرسون (Artnur Anebisar) على ندوة للمعرفة ورأس المال الفكري وألقي فيها (53) بحثاً عن المعرفة واكتشاف مساهمة الأفراد العاملين في الشركة من الإدارة العليا انتهاء بخط العمال ونتج عن ذلك وضوح في أهمية رأس المال الفكري بالنسبة للشركات المعاصرة المبينة على المعرفة.(صلاح،2003،62) .

وهذا أدى إلى تلاحق أفكار تلك العقول في السعي لأثراء المعرفة داخل الشركة ومن ثم أحدث تغير ريديكالي في اتجاهات التفكير بأسلوب إنتاجها واستثمارها بما يحقق عوائد معرفية مجزية،(فريد،يوسف،2006،31) .

كما يشير العلماء انه في منتصف عقد التسعينيات شهدوا انتشار كم هائل من المطبوعات وما يزيد عن ثلاثين مؤتمراً عقدت خلال الفترة بين(1996 - 1997) تتعلق بحقل المعرفة ورأس المال الفكري ونتج عن ذلك أن (85 %) من الشركات تؤمن أن هناك قيمة تولد من استخدام المعرفة وأن (89 %) من قادة الشركات الأعمال في أوروبا يرون أن رأس المال

الفكري هو المفتاح الذي يمثل قوة الأعمال وأن (90%) من تلك الشركات أوضحت أن لديها خططا لاستحداث رأس المال الفكري، (فاسم، وعيسى، 2005، 45).

في حين أضاف من خلال اهتمامه برأس المال الفكري ودوره في الشركات أن الشركة اليابانية (Honda و Canon و Matsus nita و NEC و Sharp و Kao) قد حققت نجاحاً كبيراً وأصبحت ذات شهرة بسبب قدرتها على الاستجابة السريعة للتغيرات الطارئة وحاجات الزبائن وتطوير منتجات جديدة والسيطرة على التكنولوجيات الناشئة، (كريس اشستون، 2001، 83).

وكما يضيف أن سر نجاح هذه الشركات هو المدخل الفريد الذي اعتمدته لإدارة توليد المعرفة الجديدة ، وعلى العكس من تقاليد الإدارة الغربية التي كانت ترى أن الشركة هي أداة لمعالجة المعلومات وبالتالي فإن المعرفة المفيدة هي المعرفة الناتجة عن رأس المال الفكري وإن المقاييس الأساسية لقياس قيمة المعرفة الجديدة هي مقاييس مكملة من زيادة الفاعلية ، التكاليف الأقل ، والعائد المتحصل من الاستثمار، (محمد، 2006، 23).

وهذا ما أكده في مقالته الموسومة (انبعاث رأس المال الفكري : تأكيد التحول من القياس إلى الإدارة)، (1 ، 2000 ، Koenig) .

فقد دفعت أحداث الحادي عشر من أيلول سنة ألفين وواحد العديد من الشركات إلى إعادة تقييم عمليات أعمالها حيث أصبح إلزاماً على هذه الشركات أن تعاود التفكير ووضع الخطط للمواجه إمكانية وقوع خسارة جماعية في رأس المال الفكري الذي يمتلكه، (محمد، 1998، 34). فهذه الشركات لا يمكن أن تقوم بتنفيذ خططها وبرامجها ومشاريعها بدون وجود الأفراد المتمكنين معرفياً رغم امتلاكها كما هائلا من التكنولوجيا لذا فإن هذه الأحداث أكدت على أهمية توظيف رأس المال الفكري من أجل استمرار الشركات وبقائها. وبناء على ذلك فإن تأطير رأس المال الفكري في مداخل تمثل سمه بارزة للألفية الحالية وهذه المداخل هي (هيثم ، 2005 ، 19):

1- **المدخل الفلسفي** : ويؤكد هذا المدخل على أن رأس المال الفكري يهتم بكيفية جمع المعلومات حول الحقائق الاجتماعية والمنظمية ويركز على أهداف وأنواع ومصادر المعرفة والعلاقة بين هذه المعرفة والمفاهيم الأخرى مثل درجة التأكد والسببية وتبرير المعقد والشك وغيرها .

2- **المدخل الإدراكي** : يمثل هذا المدخل مساهمة علماء الإدارة ونظرية المنظمة والسلوك التنظيمي الذين ينظرون لرأس المال الفكري من زاوية قيمتها الاقتصادية ويعتبرونه أصل إستراتيجي مهم وشرطاً لبقاء الشركة منافسة في السوق بكفاءة وفاعلية ولحل المشاكل الإدارية والتنظيمية واستثمار الفرص المتاحة .

3- المدخل الشبكي :ويقوم هذا المدخل على نظريات الشركات الشبكية حيث يفسر رأس المال الفكري من خلال تركيزه على اقتناء وتقسيم ونقل المعرفة من خلال أنماط تبادل أفقية وانبساط متداخل للموارد وخطط اتصال تبادليه ويعتبر اقتناء لمعرفة بأنها الحلقة الأولى في سلسلة التعلم التنظيمي الذي تلبية ممارسات جديدة أخرى ترى الشركة أنها ضرورية .

4- مدخل الممارسة الجماعية : ويستند هذا المدخل على التطور الاجتماعي التاريخي لدراسة رأس المال الفكري حيث يرى أن المعرفة العلمية ملك للجمهور أو المجموعة وأن تداول المعرفة من جيل إلى جيل تم من خلال العملية التقليدية وأن رأس المال الفكري في هذا المدخل يمثل التزاماً وثقة للمجموعة في الرصيد المعرفي المتراكم .

5- المدخل الكمي :في إطار هذا المدخل يمثل رأس المال الفكري نظاماً متكاملًا للتعامل مع المشكلات بطرق علمية محددة تعطي نتائج تتصف مثالية ، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتغير في إطار هذا المدخل لتأخذ بعداً علمياً يتعامل مع مشكلات معقدة وكبيرة ويعطى أهمية للأفراد خلال المعرفة التي يسزودهم بها. ويرى الباحثان (صالح و طاهر ، 2004، 6) أن هذه المداخل تفسر رأس المال الفكري على أنه قيمة معرفية يمكن تداولها بكفاءة وفاعلية من جيل لجيل .

وإنفاقاً مع هذا الرأي ترى الباحثة أن هذا التطور أدى إلى الاهتمام والتركيز على دور رأس المال الفكري في العمل وأداء الشركات وهذا ما أكده الباحثان بأن هناك ارتباطاً كبيراً بين أداء الشركات ورأس المال الفكري حيث عبروا عنه بوصفه محورا مهما لنمو الشركات ومصدرا لرأس المال الفكري بما يقودها إلى تحقيق التميز وبناء أسس راسخة للميزة التنافسية والإبداع والابتكار في الشركات المعاصرة .

2 - 1 - 3: أهمية رأس المال الفكري :

تطلق أهمية رأس المال الفكري ابتداء من أهمية موقع أصحاب العقل والألباب في القرآن الكريم إذ ذكرت هاتان الكلمتان في (61) آية موزعة على (43) سورة كريمة أي بنسبة (38 %) من مجموع سور القرآن الكريم البالغ عددها (114) سورة وهي نسبة ليست بالقليل، وتشير إلى أهمية الدور الذي يؤديه وحجم المسؤولية الملقاة عليهم إزاء الدين والدنيا .

لذا فأهمية رأس المال الفكري تنبعث من كونه أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين لأنه يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال شركاتهم فضلاً عن ابتكاراتهم الملاحقة .

وعلى هذا الأساس فإنه يمكن تحديد أهمية رأس المال الفكري في النقاط التالية:

- 1- يعد رأس المال الفكري ميزة تنافسية للشركة تكمن في قابلية العاملين على التعلم بشكل أسرع بما يمثل لها قوة خفية تجعلها قادرة على البقاء والتطور، (1، 1997، Burke).
 - 2- يعد رأس المال الفكري فرصة كبيرة للشركات لتخفيض التكاليف ورفع قدرات ومهارات العاملين لتوليد الإيرادات الجديدة، (سعد، 2001، 42).
 - 3- يساعد الشركة في الاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
 - 4- يعتبر أداة تحفز وتشجع القدرات الإبداعية للشركات لتجديد ذاتها ومواجهه التغيرات البيئية الغير مستقرة .
 - 5- يركز رأس المال الفكري على إتباع سياسة تسهل إعادة تدوير واستخدام المعرفة الموجودة لدى الشركة من خلال الممارسة للعمليات الإدارية (محمود ، 2006 ، 2) .
 - 6- يساعد في إنتاج وانتشار المعرفة بشكل يمكن توظيفها لصالح الشركة .
 - 7- يستفاد منه في التعلم من زبائن الشركة لإبداع مبادرات إنتاجية وخدمية جديدة من خلال التغذية العكسية (محمد ، 2006 ، 13) .
 - ع- يمثل مصدر لتوليد ثروة الشركة والأفراد من خلال قدرتهم على تسجيل براءات الاختراع وتطويرها (1 ، 2000، Kocimg) .
- انطلاقاً من هذه الأهمية الكبيرة لرأس المال الفكري سارعت الدول والشركات ومراكز البحوث والدراسات إلى عقد المؤتمرات وإقامة الندوات حول تحليل رأس المال الفكري وأبعاده والبحث عن الطرق والوسائل لقياسه وتقويمه والمحافظة عليه بشكل دائم.

2 - 1 - 4: خصائص رأس المال الفكري :

من خلال التعاريف السابقة لرأس المال الفكري وجدنا أن رأس المال الفكري يمثل مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الأفراد العاملين يتوزعون على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي لذلك فإنه سنتناول خصائص الأفراد الذين يمثلون رأس المال الفكري .

ولتحديد هذه الخصائص تم الرجوع إلى الخصائص الشخصية (للمتميزين والموهوبين والمبدعين المبتكرين) وتبين أن هذه الخصائص هي كالآتي،(عادل، أحمد، 2003، 28):

أولاً: الخصائص التنظيمية: وتتمثل هذه الخصائص بالآتي:

1- المستوى الاستراتيجي .

2- نوعية الهيكل .

3- الرسمية.

ثانياً: الخصائص المهنية: وهي تتصف بالآتي:

1- المركزية

2- التحصيل الأكاديمي

3- المهارة.

4- الخبرة.

ثالثاً: الخصائص السلوكية الشخصية : وهي كالتالي :

1- المخاطرة.

2- اللاتأكد .

3- المبادرة

4- الحسم.

5- الذكاء.

6- الحدس.

7- الانفتاح على الخبرة .

8- المثابرة.

9- الاستقلالية.

10- روح المرح .

وهذه الخصائص يمكن توضيحها بشكل أدق وأكثر وضوحاً في الجدول رقم (1).

الجدول (1)
خصائص رأس المال الفكري

خصائص	صفاتها	ممارستها
تنظيمية	المستوي الاستراتيجي	أي نوع رأس المال الفكري على المستويات الإستراتيجية كافة ينسب متباينة.
	نوعية الهيكل	يميل رأس المال الفكري للعمل ضمن الهياكل المرنة.
	الرسمية	يركز رأس المال الفكري على استخدام الرسمية بشكل منخفض جداً .
مهنية	المركزية	يبتعد رأس المال الفكري عن الميل صوب المركزية الإدارية بشكّل كبير .
	تحصيل الأكاديمي	ليس بالضرورة أن يكون رأس المال الفكري حاصلًا على شهادة أكاديمية بل الضرورة تكمن في مواصلة تعليمهم المنظمي وتدريبهم الاثرائي .
	المهارة	يتميز رأس المال الفكري بمهارات عالية ومتنوعة.
	الخبرة	يتصف رأس المال الفكري بخبرات متقدمة.
السلوك	المخاطرة	يميل رأس المال الفكري إلى تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبيرة.
الشخصي	اللا تأكيد	يحذب رأس المال الفكري التعامل مع الموضوعات التي تتسم باللا تأكيد.
	المبادرة	يبادر رأس المال الفكري بتقديم الأفكار والمقترحات للبناء .
	الحسم	يحسم رأس المال الفكري القرارات بدون تردد إلى حد كبير .
	الذكاء	يتسم رأس المال الفكري بمستوى ذكاء متوسط فما فوق.
	الحدس	يبدى رأس المال الفكري قدرة على الحدس والتبصير .
	الانفتاح على الخبرة	يستفيد رأس المال الفكري من خبرات الآخرين.
	المثابرة	يتميز رأس المال الفكري بثقة عالية بالنفس.
	الاستقلالية	يحب رأس المال الفكري الاستقلالية في الفكر والعمل .
	روح المرح	يحسن رأس المال الفكري لدعاية والسخرية.
		يفهم اللكات ويستمتع بها أكثر من غيره.

المصدر : عادل حروث المبرجي . أحمد علي صالح . (2003) . مصدر سابق ص 28 - 29 .

2-1-5: مبادئ رأس المال الفكري :

قدم الباحثون العديد من المبادئ لإدارة رأس المال الفكري بشكل فاعل إذ حددت تلك المبادئ بالآتي :

- أ- مبدأ الاستفادة في إقامة العلاقات الودية مع مستخدميها وزبائنها ومجهزها على المدى الطويل.
 - ب- مبدأ توفير الموارد التي يحتاج إليها ومساعدتهم في بناء شبكة داخلية بينهم وتعزز أفاق العمل وجماعات الانجاز وأية أشكال أخرى للتعليم وكذلك السماح لهم باستخدام كل ما يمنحهم المزيد من المهارات والمعلومات والمعارف في اهتماماتهم (طلال، ومعن، 2006، 38) .
 - ج- مبدأ توجيه تيار المعلومات إلى الموقع الذي تحتاجها فعلاً وهذا يمثل أحد مبادئ الإدارة الفعالة لإدارة رأس المال الفكري وبالكمية المنطقية وعند الضرورة فقط لأن زيادتها على الحد المطلوب قد تؤدي إلى عدم التمييز بين المهم وغير المهم .
 - د- مبدأ عدم المبالغة في إدارة رأس المال الفكري وإعطائهم الحرية لطرح ما يشاؤون من أفكار ودون تردد وهذا سر نجاح الإدارة في استثمار والمحافظة على رأس مالها الفكري في المنظمة وبث روح المبادرة الابتكارية من خلال الممارسة الإدارية التي ترعى الأفكار المبدعة .
 - هـ- مبدأ هيكلية رأس المال الفكري وذلك بخزن المعلومات بشكل ما يمكن الوصول إليها عند الحاجة إليها وعدم نشرها في كل مكان، أي خزنها داخل نظام كفاء بحيث يسهل الرجوع إليها عند الحاجة واستخدامها للأغراض التي تعد ضرورية (Stewart, 1997, 163) .
- وبشكل عام فإن هذه المبادئ تسعى إلى تحقيق التفوق لرأس المال الفكري داخل الشركة وزيادة كفاءته مما يساعده في بناء المعرفة والمعلومات والمهارات داخل الشركة بشكل يسهل عملية الحصول عليها والوصول لها بطريقة مضمونة على المدى الطويل.

2 - 1 - 6: أنواع رأس المال الفكري:

أشارت نتائج البحوث التي قام بها مجموعة الباحثين والمهتمين برأس المال الفكري إلى وجود اختلاف في وجهات النظر في تحديد مكونات رأس المال الفكري وهذه الاختلافات كالآتي:

حدد في أواخر التسعينات نموذج رأس المال الفكري المتكون من ثلاثة مكونات رئيسية

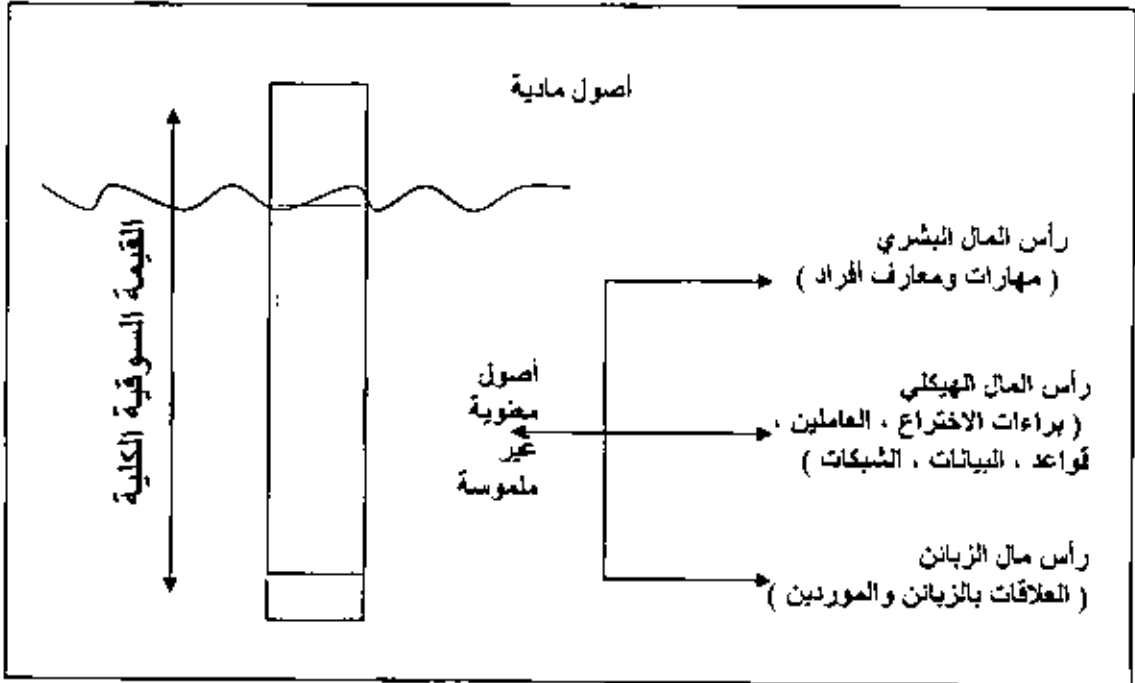
هي (Stewart , 1997, 1):

أ- رأس المال البشري .

ب- رأس المال الهيكلي .

ج- رأس المال الزبوني (الزبائن) .

كما قام بتوضيح هذه المكونات في الشكل (4) الذي يوضح مكونات رأس المال الفكري المعبر عنه في الشكل بالأصول المعنوية أو الغير ملموسة التي تمثل بأنها الأكثر في الشركات والأقدر لتحقيق القيمة السوقية الكلية.



الشكل رقم (4)

نموذج رأس المال الفكري

المصدر: توماس أستيبورت، (2004) . ثروة المعرفة رأس المال الفكري ، الدولية للاستثمارات التقانية ، القاهرة ، 33 .

بينما الباحث (عبد الحليم، 2006 ، 3) قد صنف رأس المال الفكري إلى :

أ- رأس مال بشري :

ويقصد به مجموعة المعارف والخبرة العملية والقدرات الإبداعية لدى جهاز الشركة القيادي والقيم الأخلاقية للوحدة الاقتصادية وثقافة ومنهجية الحياة والعمل الذهني.

ب- رأس المال البنيوي :

الذي يضم البرمجيات والتقنية والبيئات التنظيمية والابتكارات والعلامات التجارية أي كل ما يسهم في تسويق القدرات الإنتاجية.

في حين صنفه (مصطفى وعبد العزيز ، 2006 ، 4) إلى أنه مكون من رأس مال بشري ، برامج العقل الإلكتروني والمواد المعدة للاستخدام مع الأجهزة السمعية والبصرية

والعلامات التجارية وحقوق الاختراع والمهارات والخبرة المكتسبة في أداء الأعمال واتخاذ القرارات وإدارة المعلومات والمعرفة الاستفادة منها .

وترى الباحثة أنه رغم هذا الاختلاف في وجهات نظر الباحثين في تحديد مكونات رأس المال الفكري إلا أنه لاحظت توجه أكبر من قبل الباحثين نحو تصنيف (Stewart) القائم على تصنيفه إلى ثلاثة عناصر رئيسية والتي عرضها على الشكل التالي:

أ- رأس المال البشري : Human Capital

الذي تشير إليه بأنه المورد البشري الذي يمتلك المعارف والمهارات والخبرات المتفوقة على قمة الهرم الاستشاري ضمن هرم الاستثمارات الفكرية لأية شركة، (سهيله ، 2004 ، 129) .

وهذا يعني أن المعارف والمهارات والخبرات التي يتمتع بها المورد البشري هي الأساس في تحديد قيمة المكونات الأخرى فالإبداع والابتكار المتمثل بكل من الموجودات الفكرية وبراءة الاختراع، والعلامات التجارية وحقوق النشر هذا كله يمثل قيمة رأس المال البشري.

فيرى أنه المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون بما فيها المهارات والخبرات والابتكارات، (نجم ، 2004 ، 294) .

ويؤيد بأن رأس المال البشري يعبر عن العاملين ومعارفهم وخبراتهم وتعليمهم وكفاءاتهم، (خالد، 2004، 204) .

كذلك يضيف الذي أسماه رأس المال الإنساني بأنه يعبر عن المعرفة التي يمتلكها الأفراد العاملون ويبدعونها بما فيها خبراتهم ومهاراتهم وابتكاراتهم وقدراتهم، (عبد الستار ، 2004 ، 16) .

وبناء على ذلك فإنه برغم من وجود رأس المال المالي إلا أن رأس المال البشري لا يقل أهمية عنه وذلك انطلاقاً من نظرية رأس المال البشري في الستينيات التي تقوم على الأفراد في الشركة قادرين على تعظيم الثروة من خلال المهارات والخبرات التي يمتلكها وأن الإنفاق عليهم سواء في مجال التعلم أو التدريب أو التعليم إنما هو استثمار وليس نفقة أو تكلفة غاطسة صعبة التحميل .

ب- رأس المال الهيكلي : Structural Capital

وينظر إليه رأس المال الذي يقوم بصنع المعرفة الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات الشركة أي يمثل كل القيم التي تبقى في الشركة عقب انتهاء العمل، (نجم ، 2007 ، 294) .

ويؤيده بأنه الهيكل المعرفي الذي يتحدد بقدرة المنظمة على نقل المعارف والمهارات والخبرات الممتلئة من قبيل العاملين إلى الواقع الفعلي، (عصام، 2006، 92).

وهذا يعني أن المنظمة الناجحة هي القادرة على نقل المعرفة عبر قنوات متعددة بهدف استثمارها في عمليات متعددة ومتنوعة وكفاءة عملية النقل هذه تعتمد على مجموعة من العوامل التنظيمية من أهمها وضوح الهيكل التنظيمي وهيكل الصلاحيات والمسئوليات ووضوح نظام المعلومات.

وكما يشبهه بأنه رأس المال المخزون في قواعد البيانات والوثائق والمعدات والبرمجيات في الحاسب والهيكل الشبكية، (مروان، 2006، 62).

بينما يراء المعرفة التي تراكت لدى الشركة وخزنتها ضمن هيكل نظامها المعرفي ، (عبد الستار ، 2004 ، 16) .

في حين يعبر عنه بالتركيب الداخلي الذي يمثل الشكل القانوني والإدارة والنظم وثقافة المنظمة والبرمجيات للشركة، (فؤاد، 2004، 14) .

وبناء على ذلك فإنه قد تم التوصل إلى أن رأس المال البشري يدعم رأس المال الهيكلي بوصفه المعرفة الصريحة فأنها تمثل ما ينصح من معارف وخبرات الأفراد يتحول إلى قواعد بيانات وإجراءات وأدلة عملية وبرمجيات تظل في الشركة ولهذا فإنه يكون الأكثر صلابة في الرصيد التنظيمي والأكثر حيوية في إنشاء القيمة والمساهمة في تحقيق أهداف الشركة .

ومن أجل إبراز الحيوية العالية والأهمية المتميزة لرأس المال البشري في الشركات يمكن مقارنته مع رأس المال الهيكلي من خلال ما يأتي :

1- أن رأس المال البشري يتسم ببعدين الرصيد (Stock) أي قيمة رأس المال البشري المحسوبة أو المقدرة في نهاية السنة أو في وقت معين والتدفق (Flow) أي القيمة الجديدة لرأس المال البشري المتولدة من ضرورته في عمل أفرادها، في حين أن رأس المال الهيكلي يعبر عنه بالرصيد فقط، (عادل وأحمد، 2006، 33).

2- أن رأس المال البشري يتزايد بالاستخدام ويميل للتوئيد الذاتي بعكس رأس المال الهيكلي الذي تتقدم معرفته الصريحة المتمثلة في أنظمتها وقواعده وإجراءاته مما يعني أن الوقت يمكن أن يعمل لصالح رأس المال البشري في تراكم المعرفة والخبرة والتعلم في حين أن الوقت هو خط دورة حياة (الصعود والتدهور للأنظمة والتكنولوجيا والطرق الجديدة) .

3- أن دورة حياة رأس المال البشري هي أطول من دورة حياة المنتج أو العملية أو التكنولوجيا (الآلات والمعدات) في الشركة ويمكن تفسير ذلك بالتأکید على إن المعرفة

والخبرة المكونة لرأس المال البشري تنتقل بين أفراد الشركة ما يوفر فرص أفضل من أجل تجديد المعرفة وهذا ما لا يمكن تحقيقه مع الآلات والمعدات في الشركة (نجم، 2004، 10).

ولاستكمال المقارنة نشير أيضا إلى أن رأس المال البشري رغم كل مزاياه وقيمه العالمية يمكن أن تحمل عيوبه في مقارنة التغيير، وهذا ما يمكن يظهر في الإدارة حيال رأس المال الهيكلي فالأفراد البارعون في أساليب وطرق ومشروعات معينة، ورغم أنهم هم المسؤولون عن المبادرات والمشروعات الجديدة قد يعارضون ويتقادمون ذلك بنفس الطريقة تعارض الإدارة الأخذ بالتكنولوجيا الجديدة ومقاومة تغيير خطها الإنتاجي أو تكنولوجيتها الحالية لازالت ذات قيمة دفترية عالية ولم تسترد قيمتها حتى الآن .

ومع كل هذا فإن رأس المال البشري يظل هو الشكل الأرقى لرأس المال الشركة القائمة على المعرفة وهو الأكثر حيوية وقدرة على تجديد نفسه وتوليد قيمته بشكل متجدد .

ج- رأس المال الزبائن: Customer Capital

هو يشير إليه على التركيب الخارجي للشركة ويتمثل في العلامة التجارية والعلاقة مع الزبائن والعلاقات مع الموردين .

كما يعرف رأس المال الزبائي على أنه ثروة متضمنة في علاقات الشركة مع زبائنها المتمثلة في حقوق ملكية للعلاقة التجارية وثقة الزبائن بالشركة ولأوهم لها، (نجم ، 2004 ، 294) .

أي بمعنى ذوي الولاء والموردين المعول عليهم أي انه يتمثل في القيمة المشتقة من الزبائن الراضين والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للشركة جراء علاقاتها المتميزة معها .

في حين ينظر إليه على أنه المعرفة الناشئة عن عملية إشباع حاجات ورغبات الزبائن التي توفر القيمة المضافة للمؤسسة، (عبد الستار ، 2004 ، 16) .

ولكن يشير إلى رأس المال الزبوني إلى رأس المال الهيكلي لأنه يتضمن المعرفة وإقامة العلاقات القوية مع الزبائن. (محمد، 2001، 55).

الجدول (2) يوضح مكونات رأس المال الفكري التي سبق تناولها.

جدول (2)

مكونات رأس المال الفكري

ت	المكون	نوعه
1	البشري	القدرات المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية قدرات حل المشكلات التي تبقى لدى الأفراد في انشركة
2	الهيكلية داخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، النماذج لكيفية القيام بالأعمال، والقواعد البيانات، والوثائق، حقوق النشر، المعرفة المرمزة الأخرى.
3	زبائن خارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن، الشركاء، الموردون والتميزون الإستراتيجيون، الجماعية المحلية، وما يتعلق بالتميز والسمعة.

المصدر: نجم عبود نجم، 2007، إدارة المعرفة - المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات مؤسسة الوراق . عمان، 294 .

ويمكن القول ان تصنيف الباحث (نجم، 2004، 214) هو الأكثر استخداماً والأكثر شيوعاً ذلك لأن هذا التصنيف يمثل التصنيف الشامل لرأس المال الفكري .

2 - 1 - 7 : عناصر رأس المال الفكري :

رأس المال الفكري يمثل الرأس المال الحقيقي للشركات لذا تم إجراء مسح على المصادر المتخصصة فيه وجد اتفاق عدد من الباحثين والمتخصصين على عناصر رأس المال الفكري والتي يمكن حصرها بالآتي:

- 1- استقطاب رأس المال الفكري.
- 2- صناعة رأس المال الفكري .
- 3- تنشيط رأس المال الفكري.
- 4- المحافظة على رأس المال الفكري .
- 5- الاهتمام بزبائن رأس المال الفكري .

تم توضيح هذه العناصر بشكل مفصل وواضح حتى يتم التعرف عليها ومن ثمة تقييمها وكما يأتي:

1- استقطاب رأس المال الفكري:

يشير لفظ الاستقطاب إلى تلك المراحل أو العمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين للوظائف الشاغرة بالشركة.

كما يعرف بأنه جذب المرشحين لشغل الوظيفة الشاغرة لذا علينا قبل القيام بالاستقطاب التأكد من ضرورة الحاجة إلى شغل الوظيفة ومن مراجعة خطة القوى العاملة للشركة ومن وجود تحليل وتصنيف الوظائف بوضوح البيانات التي يجب توافرها في شاغل الوظيفة (أحمد ، 2007 ، 223) .

في حين يعرف بأنه النشاط الذي تقوم به الشركة في البحث عن الكفاءات ومحاولة جذبها لشغل الوظائف الشاغرة لديها (سعاد، 2002، 30).

ضرورة تحديد من سيقوم بعملية الاستقطاب لرأس المال الفكري حيث أنها تختلف من شركة إلى أخرى وذلك حسب حجم الشركة حيث أنه يلاحظ في الشركات الكبيرة تحتاج إلى وحدة متخصصة أو قسم يسمى قسم التوظيف، يعمل به عدد من المختصين في الإعلان عن الوظائف وجذب العمالة وإجراء المقابلات المرئية مع المتقدمين وحتى مرحلة الاختيار النهائي والتي يشارك فيها المديرون التنفيذيون .

أما الشركات الصغيرة فقد تستند عملية الاستقطاب إلى أحد المكاتب الاستشارية المتخصصة في الجذب ، أو قد يقوم بهذه العملية المديرون التنفيذيون بأنفسهم .

وفي ضوء ما تقدم نستطيع تعريف عنصر الاستقطاب بأنه " يعني قدرة المنظمة علي البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها" .
هناك عدة أسباب تجعل الشركات تهتم بعملية الاستقطاب وهي:

1- أن عملية الاستقطاب تنعكس على العمليات الأخرى، بمعنى أنه إذا لم تتمكن الإدارة من استقطاب العاملين بالوقت والعدد والمؤهلات المناسبة فإن ذلك سيؤدي إلى سوء اختيار المرشحين وتعيين عناصر غير مناسبة في الشركة .

2- أن عملية الاستقطاب تعتبر عملية أساسية لا يمكن إهمالها، أي أنه تستطيع الشركة أن تعمل أجراً تحليل للوظائف وتوصيفها أو حتى إعداد خطة قوى عمل ولكنها لا تستطيع إهمال عمليات البحث عن العاملين الجدد لغرض تعيينهم، (صلاح، 2005، 77).

ويمكن تحديد مصادر استقطاب رأس المال الفكري وهي كالتالي:

أولاً: المصادر الداخلية:

ويقصد بها الموارد البشرية المتاحة داخل الشركة ويمكن اللجوء لهذه المصادر في حالة الوظائف الإشرافية أو الوظائف التي تحتاج لخبرات قد لا تتوفر خارج الشركة (عسان، 2005، 41).

ومن أهم هذه المصادر :

1- الترقية.

2- النقل الوظيفي.

3- سخزون المهارات.

4- الإعلان الداخلي.

5- عن طريق الزملاء والمعارف والأصدقاء.

ثانياً: المصادر الخارجية:

ويقصد بها تلك المصادر التي تمد الشركة باحتياجاتها من الموارد البشرية وقد يقصد

بها أيضاً سوق العمل وتنقسم تلك المصادر إلى: (مخلوف، وبلعربي، 2005، 7) :

1- التقدم المباشر للشركة .

2- الإعلان.

3- وكالات ومكاتب التوظيف.

4- المدارس والجامعات.

5- النقابات العمالية.

6- المنظمات المهنية.

7- الخدمة العسكرية.

8- الأخذ بآراء الخبراء وأساتذة الجامعة.

وتؤيد (سعاد، 2006، 21) الانقسامات الرئيسية للمصادر الاستقطاب مع اختلاف الانقسامات

الفرعية والتي يمكن عرضها كالتالي :

1- المصادر الداخلية: وتتمثل في:

1- النقل الاعتيادي .

2- الترقية .

3- معاملة قوة العمل كسوق عمل داخلي.

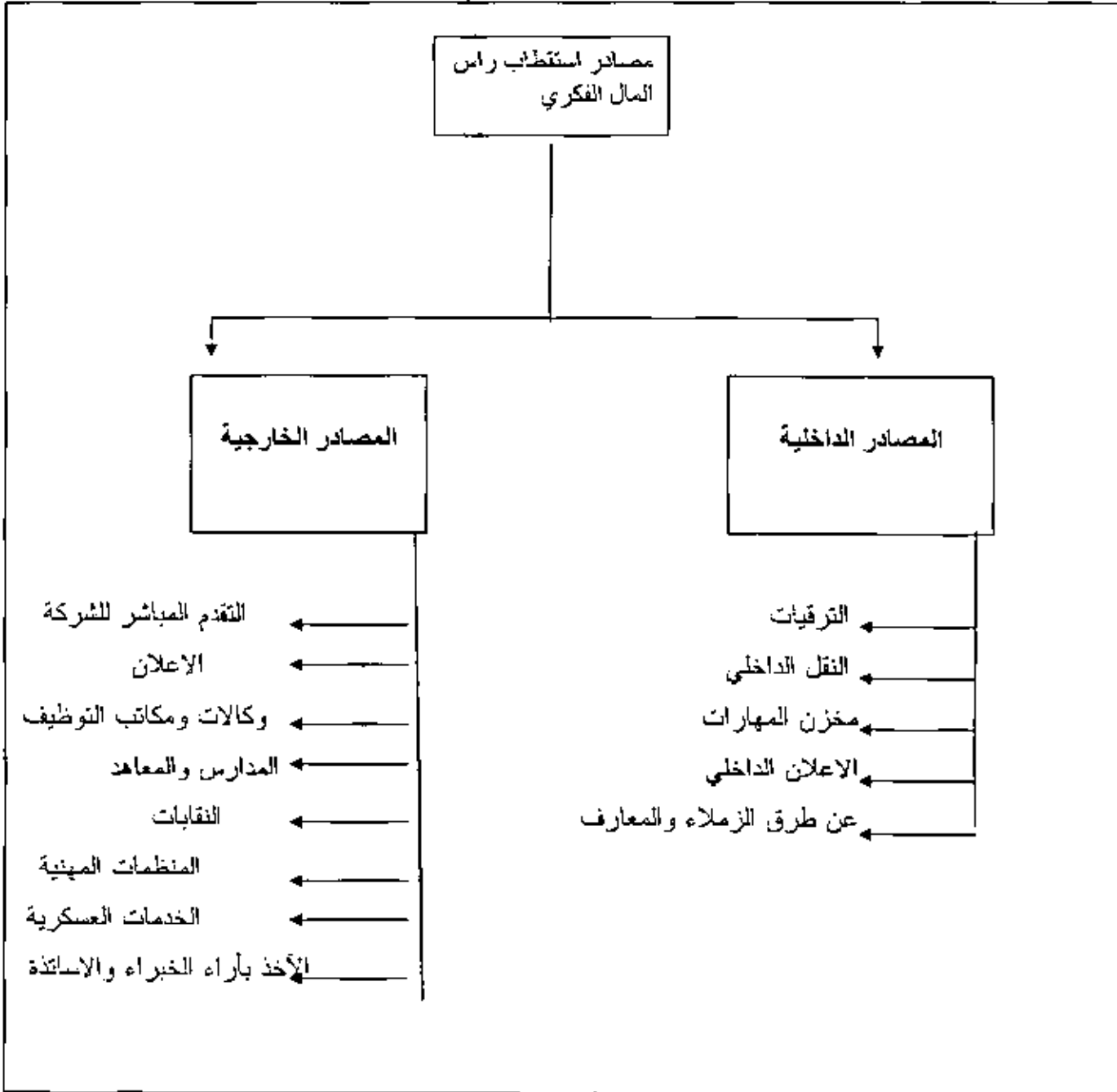
2-المصادر الخارجية:وهي تتمثل:

1- عاطلون عن العمل

2- أفراد يعملون

3- طلبة الجامعات.

والشكل رقم (5) يوضح مصادر استقطاب رأس المال الفكري .



الشكل رقم (5)

مصادر استقطاب رأس المال الفكري

2- صناعة رأس المال الفكري :

وهو يعني قدرة الشركة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشاكل المعقدة. (محسن، 1994، 135) .
وصناعة رأس المال الفكري يعني خلق الانسجام الفكري وتقليل المعارضة بين الأفراد من خلال تعاون الأفراد على التعلم المشترك مما يؤدي إلى تعزيز إنتاجية الشركة .
وتمتاز صناعة رأس المال الفكري بعدة خصائص:

توجد مجموعة كبيرة من المزايا التي تحصل عليها الشركات من خلال صناعتها لرأس المال الفكري وهي (صالح و طاهر ، 2004، 7):

- 1- خلق أقطاب صناعية من خلال الدمج الودي في بعض الشركات وبالتالي يصبح لهذه الأقطاب القدرة المادية والبشرية في الاستفادة من المعرفة المتاحة.
- 2- خلق محيط معرفي من خلال تهيئة الأرضية المناسبة على الصعيد الخاص في تكنولوجيا المعلومات وإعادة النظر في الإجراءات والقوانين السائدة لكي تأخذ بنظر الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية.
- 3- صناعة رأس المال الفكري يوفر مراكز وبحوث رائدة مرتبطة بالشركة تخلق التعاون بين الأفراد بشأن خلق وتكوين المعرفة والاستفادة منها .
- 4- يجعل الشركات تؤمن بأن العصر الحالي هو عصر معرفي وليس بيئة تنافسية قائمة على أساس تقديم منتجات تحقيق أرباح في سوق محلية فقط .
- 5- يركز على مكونات رأس المال الفكري للشركة فكل شركة تكون لها مكونات معرفية وأصول فكرية تختلف عن الشركات الأخرى وهذا الأمر ضروري لكي لا تتشتت الجهود وتتبعثر الموارد .
- 6- تركز صناعة رأس المال الفكري على حسن إدارة الموارد المعرفية للشركة واقتناء أصول معرفية إضافية أخرى جديدة قد لا تقوى الشركة على هضمها والاستفادة منها فالبداية الصحيحة مهمة جدا في مجال إدارة رأس المال الفكري.
- 7- تنمية قدرة تشخيص هوية الأصول المعرفية الحقيقية حيث أن هناك إشكالية تتجسد في اعتبار الإدارة العليا نفسها أو في بعض الحلقات الإدارية القريبة منها مورد معرفياً حياً في الشركة الذي يولد الإحباط عند الأصول المعرفية الأخرى .
- 8- يساعد في بذل جهود كبيرة لخلق المعرفة الذاتية أو تكوين رأس المال الفكري الخاص بالشركة.

هناك العديد من المزايا التي تتحقق نتيجة الحفاظ على الخبرات وإدارتها بشكل جيد أهمها، (عبد الكريم، 2004، 43):

- 1- زيادة القدرات الابتكارية ورفع مستوى الإبداع بين العاملين عن طريق ضمان التدفق الحر للمعلومات وتبادل الخبرات بين مختلف الإدارات .
 - 2- رفع مستوى رضا المستهلك وولائه للشركة نتيجة تقديم خدمات أفضل ناجمة عن خبرات سابقة لاحتياجات المستهلكين وعلاقاتهم الطويلة مع الشركة.
 - و يشير إلى مجموعة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للمساهمة في الحفاظ على رأس المال الفكري وهي كالتالي، (حسام ، 2004 ، 14) :
 - 1- توثيق الخبرات وحفظها في قاعدة بيانات تجعلها متاحة لاستخدام أي موظف لضمان نقل الخبرة من العمالة الأقدم إلى العمالة حديثة العهد بالعمل.
 - 2- استخدام المعلومات التي تم جمعها في السابق لإعداد أي دراسة بحيث يُعاد استخدامها لإصدار دراسات جديدة مشابهها بجهد وتكلفة أقل.
 - 3- منح إجراءات وطريقة عمل تضمن الاتصال المباشر والتواصل بين أصحاب الخبرة والمعرفة والأخرين في الشركة بشكل منظم ومستمر .
 - 4- عقد الاجتماعات وورش العمل بين مختلف أنواع العمالة بالإضافة إلى التدريب والعمل من قبل العمالة ذات الكفاءة المتميزة.
 - 5- الاستفادة من الخبرات الخارجية مثل الأعمال الاستشارية وإعداد خطة عمل تضمن نقل الخبرات إلى العمالة الداخلية الإمكانية الاستفادة منها في إنجاز مهام مستقبلية مشابهه ولضمان نقل تلك الخبرة يجب التركيز على وجود ومشاركة قوية من موظفي الشركة في إنجاز المهام وتوثيقها .
 - 6- وضع خطة عملية لبناء نظام متكامل لإدارة المعلومات وتوثيقها وتسجيل الأفكار الإبداعية وأفضل الخبرات المكتسبة .
- واعتمادا على ما سبق، يمكن القول بأن عمليات صناعة رأس المال الفكري تهدف إلى تحقيق الإدارة الفاعلة لتحقيق التكيف مع التغيرات البيئية السريعة، واكتشاف المكانة المناسبة للشركة وذلك لأنه الحقيقة التي تحمل المعرفة والأفكار المبدعة وتسهم في تقديم المنتجات الجديدة وابتكار الأساليب الجديدة لممارسة الأعمال يمثل رأس المال الفكري المتواجد في الشركات ، وأن الأهمية لا تكمن في امتلاك رأس المال الفكري وإنما تكمن في الكيفية التي يتم من خلالها صناعة رأس المال الفكري وذلك بالتدريب والتحفيز وتطبيق المعارف والأفكار ووضعها موضع التنفيذ، مما يتطلب أن يكون هناك إدارة تتمتع بالكفاءة تتمكن من ترجمة كل تلك المعارف إلى الواقع العملي، (محمد، 2005، 71) .

3- تنشيط رأس المال الفكري:

وهو يعني مجموعة الأساليب المستخدمة من قبل الشركة لإنعاش عملية الإبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار، (داود، ومفتاح، 2006، 64).
ولبلوغ الشركات الإبداع والابتكار عليها تنشيط ذهن الأفراد وتطويره وتفعيل دور الأفراد وتشجيع المصارحة بين الإدارة والأفراد العاملين بالشركة .
هناك عدة طرق لتنشيط رأس المال الفكري وتطويره في الشركات وهي :

1- طريقة عصف الأفكار : Brain Storming

هناك عدة مصطلحات تعبر عن هذه الطريقة وهي قد تسمى العصف الذهني أو المفكرة أو أمطار الدماغ أوتد فق الأفكار أو توليد الأفكار، إلا أن مصطلح العصف الذهني يعد أكثر المصطلحات استخداما وشيوعا لأنها أقربها للمعنى، فالعصف الذهني يعني قيام العقل بعصف المشكئة وبفحصها وبمحصها بهدف الوصول إلى الحلول الإبداعية المناسبة لها .
وهذه الطريقة تقوم على الفصل المصطنع بين إنتاج الأفكار من جهة وتقويمها ومحاكمتها (تطويرها وتعديلها) من جهة أخرى .

وتهدف هذه الطريقة إلى إثارة القدرة الإبداعية للأفراد لتوليد أكبر عدد من الأفكار دون انتقاد وسخرية كاملة، لأن الجماعة تؤدي دورا كاملا في مساعدة الفرد علي إطلاق قدراته الإبداعية لأنها تملك معلومات ومعارف أكثر مما يملكه الأفراد بشكل مستقل عن الآخر، ويلتزم هذا الأسلوب بتنشيط رأس المال الفكري لأن استخدم الذكاء المعرفي الشخصي بمفرده لا يكفي لأن هناك الكثير من الأسئلة التي لا بد منها لذا تكوّن المجموعة يجعل العقل المفكر ينظر للأمور من زوايا متعددة ، (عادل أحمد، 2008، 13).

وتستخدم طريقة العصف الذهني كأسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية المعتمدة على البحث والتطوير والحياتية المختلفة، والتدريب يقصد زيادة كفاءة القدرات والعمليات الإبداعية، (محمد، 2001، 194).

2- طريقة السنكتيك Synectics:

السنكتيك كلمة يونانية تعني الجمع بين العناصر المختلفة ، والهدف من هذه الطريقة هو معالجة المشكلات الصناعية، من خلال إنعاش الخلق والإبداع باستخدام إجراءات ميكانيكية تحاول عمل مظاهر عقلانية للعمليات الإبداعية التي تكون أكثر تأثيرا بلاءم الشركات الصناعية كثيرا، إذ أنه نشأ وتطور في أحضان الصناعة، (علي، 2006، 7).

أ- الإجراءات الرئيسية لهذه الطريقة :

1- القيام بتكوين جماعات من (5-7) أفراد .

2- تعيين خبير المجموعة يكون عارفا بالمشكلة.

3- إتباع الخطوات الآتية:

تعيين المشكلة / جعل الغريب مألوفا / فهم المشكلة / جعل المألوف غريبا (

4- تقديم الحلول واختبار ما يناسب المعايير المحددة مسبقا باستخدام المعادلة الآتية: روعة الحل = تعدد المتغيرات ÷ بساطة الحل.

3- حلقات الجودة :

وهي تمثل مجموعة من العاملين في اختصاصات متشابهة يعملون طوعية ويلتقون بمحض إرادتهم ساعة في الأسبوع لمناقشة مشكلات العمل وإيجاد الحلول المناسبة لها .
وهدف هذه الطريقة هو تحقيق الكفاءة الإنتاجية النوعية، من خلال الوصول إلي صيغ مثلى وأفكار إيجابية في تطوير النوعية وتحسينها من خلال تشجيع القوي العاملة وإطلاق فاعليتها في العملية الإنتاجية(عبدلرحمن، فائزة، 2007، 53).

4- طريقة الإدارة على المكشوف أو المفتوحة: Open Book

وتعني الإدارة على المكشوف إتاحة الفرصة للإدارة للتفكير بشكل مستقل للحصول على المعرفة بنفسها يأخذ بسمات الموقف المتكامل، الذي يضع الأفراد موضع المكشوف لا المنفذ فهو يضعه أمام المشكلات التي تحتاج إلى حل وعليه أن يخطط بنفسه لحلها ويضع تفسير لها .

وتهدف هذه الطريقة إلي استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد أولا بأول، وذلك من خلال شحن القدرات الذهنية لهم بتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال اجتماعات ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء الشركة ويفهمون علاقاتها بحيث يتكون لديهم الحس الرقمي الذي يمكنهم من إطلاق طاقاتهم وغربلة الاقتراحات نحو التطوير،(محمد، 2001، 177) .

5- الجماعات الحماسية: Groups Hot

وهي مجموعات صغيرة من الأفراد التي تكون نشيطة وتحب الانجازات العالية في العمل والمخاطرة والمغامرة والمهام الصعبة .

وتهدف هذه الطريقة إلي توليد الإثارة والمتعة في المناقشة بالشكل الذي يجعل المشتركين من الأفراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية والتفاؤل، ويزيدون من استخدام أفكارهم أكثر من سلوكهم، وإعطاء أجسامهم الأخرى لحل أو إنجاز المهمات المناظرة بهم،(سوسي، وديون، 76).

والجدول (3) يوضح هذه الطرق الخاصة بتنشيط رأس المال الفكري وأهداف هذه الطرق والإجراءات التنفيذية التي تختلف من طريقة إلى أخرى.

جدول رقم (3)

طرق تنشيط رأس المال الفكري

الطريقة	الهدف	الإجراءات التنفيذية
العصف الذهني (Brain Storming)	إثارة القدرة الإبداعية للأفراد لتوليد أكبر عدد من الأفكار دون انتقاد أو سخرية	أ- تكوين مجموعة بحدود (5-10) أفراد . ب- وضع أحد أفراد المجموعة قادراً على إثارة الإبداع يعين مدير للجلسة . ج- تتبع الخطوات الثلاثة والأولية (توضيح ولمشكلة / كيفية العمل والسلوك / تنفيذ الأفكار . د- تستغرق الجلسة ما بين (15-60) دقيقة .
الستنيك (Stenciirc)	معالجة المشكلات الصناعية من خلال إنعاش الإبداع لدى الأفراد	أ- تكوين جماعات من (5-7) أفراد . ب- تعيين خبير المجموعة ويكون عارفاً للمشكلة ج- اتباع الخطوات الأولية (تعين مشكلة ، جعل الغريب مأثوفاً ، فهم المشكلة ، جعل المألوف غريباً) د- تقديم الحلول واختيار ما يناسب المعايير المحددة مسبقاً استخدام العائنة الأولية روعة التحل - تعدد المتغيرات - بساطة الحل .
حلقات السيطرة النوعية Quality Controls	تحقيق الكفاءة والإنتاجية النوعية من خلال الأفكار الإيجابية وتطوير النوعية وتحسينها	أ- تكوين مجموعة من (5-10) أفراد . ب- تعليمهم في قسم أنتاجي واحد . ج- أن يلتقون ساعة في الأسبوع د- يدرسون طبيعة العمل الإنتاجي وتطويره هـ- أن تشارك الإدارة لعليا في حلقات للاطلاع على التقدم الذي أحرزه وتدعيم أنشطتها المستقبلية
الإدارة على المكشوف Open-Book	استخدام المعلومات الموجودة في أذهان الأفراد أجل شحنها بالقدرات الذهنية الحليمة	أ- تكوين فريق العمل يكون على معرفة دقيقة باستراتيجيات المنظمة الحالية المستقبلية . ب- ترشيع استشاري يساعد على الالتزام بمنهج الإدارة بالأهداف . ج- تحديد مستوى المعرفة أو المهارة لكل عضو من أعضاء الفريق . د- تحديد طموحات كل عنصر في الفريق . هـ- الالتزام بالضبط الإنتاجي للفريق .
الجماعات الحماسية (Hoi Gtroups)	توليد الإثارة والمتعة في المناقشة بين الأفراد	أ- أشرف الأفراد العاملين مع أصحاب الخبرة في تخصيص الشركة .

المصدر: عادل حرحوش المقرجي ، أحمد علي صالح ، 2003 ، مصدر سبق ذكره من ص 136-137 .

رابعاً: عنصر المحافظة على رأس المال الفكري :

وهو يعني قدرة الشركة على الاهتمام بالطاقات المعرفية، والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم الشركة.

وهذا العنصر يتطلب جهوداً كبيرة من الإدارة في إعداد برامج التدريب، والتحفيز والصيانة لهذه الموارد وتطوير أدائهم، والمستمر لرأس المال الفكري، (ثابت، 203، 2005).

مما يجعل الشركات القيام بوضع برامج تكشف لها عن رغبات وحاجات رأس المال الفكري في السوق، بهدف إشباعها وتحقيقها لغرض المحافظة على رأس المال الفكري الذي يعتبر التحدي الأكبر للشركات من عملية استقطاب رأس المال الفكري، ذلك لأن المحافظة على رأس المال الفكري يضمن بقاء الشركة في عالم الأعمال و يحقق تطوير الأفكار القديمة إرائها وإضافة الابتكارات الحديثة.

وهذا ما يؤيده بحصره لفوائد قيام الشركات بالمحافظة على رأس المال الفكري حيث ذكر، (عصام، 2005، 125) :

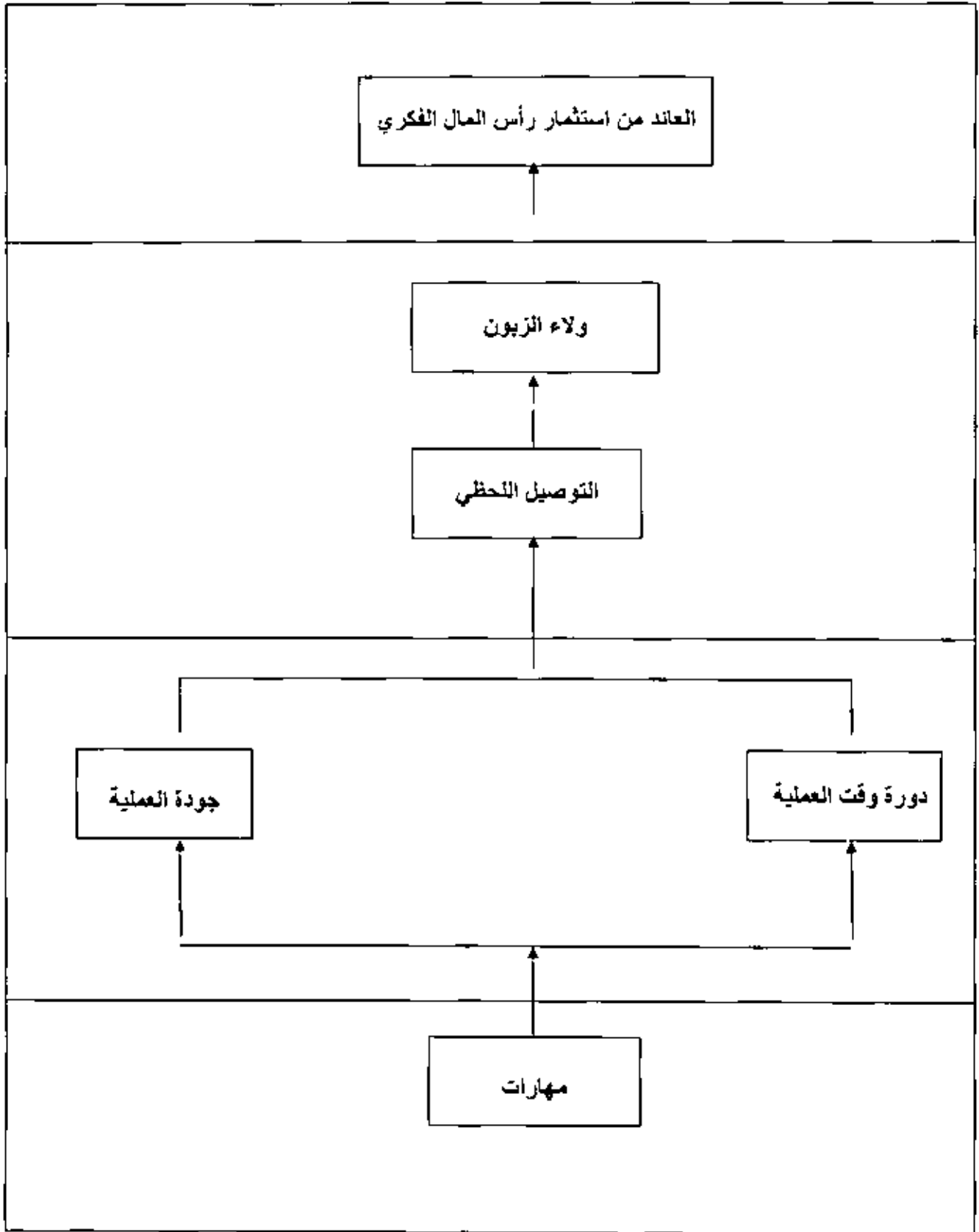
1- قيام الشركة بعملية الاستقطاب بشكل يزيد عن الحاجة يؤدي إلى زيادة تكاليف هذه الشركة بعكس وقامت بالمحافظة التي تعتبر أفضل الحلول وأقل تكاليف .

2- كذلك تجعل الشركة تحافظ على إدامة الاستثمار في التدريب والتطوير والاستفادة من عوائده.

3- كذلك أن المحافظة على رأس المال الفكري تزيد من ولاء الزبائن من خلال العلاقات القائمة بين الزبائن والأفراد العاملين.

4- أن المحافظة على رأس المال الفكري يؤدي إلى التحفيز المستمر وهذا التحفيز يزيد من إنتاجية الشركة ومن تحقيق عوائد كبيرة .

الشكل (6) يبين خلق القيمة في المحافظة على رأس المال الفكري.



شكل رقم (6)

خلق القيمة للشركة من خلال المحافظة على رأس المال الفكري

المصدر: اتحاد الخبرات والاستشاريون الدوليون، (2004)، عائد الاستثمار في رأس المال البشري: قياسه القيمة الاقتصادية لأداء العاملين، لبتريك للنشر والتوزيع، القاهرة، 97.

أما في حالة عدم قيام هذه الشركات بمحافظه على رأس المال الفكري فإنها ستعاني من المشاكل التالية:

- 1- ائثار رأس المال الفكري بحيث تصبح القيمة الحقيقية لأفكاره ونتائجها لا تساوي شيئاً وهذا أثر على القيمة السوقية للشركة باعتباره مؤشراً ممتازاً للميزة التنافسية .
 - 2- هجرة رأس المال الفكري إلى شركات أخرى وذلك لأن شركاتهم لم تستطع تحويل خبراتهم ومهاراتهم إلى ممارسات تنفيذية فاعلة .
 - 3- عرقلة خطط الشركات وهذا ينتج من عدم فهم الشركة وفشلها في معرفة رغباتهم وحاجاتهم ومتطلباتهم مما يؤدي تغير ميزان القوة داخل الشركة .
- و كما مبين في الجدول رقم (4) أساليب للمحافظة على رأس المال الفكري.

الجدول رقم (4)

أساليب المحافظة على رأس المال الفكري

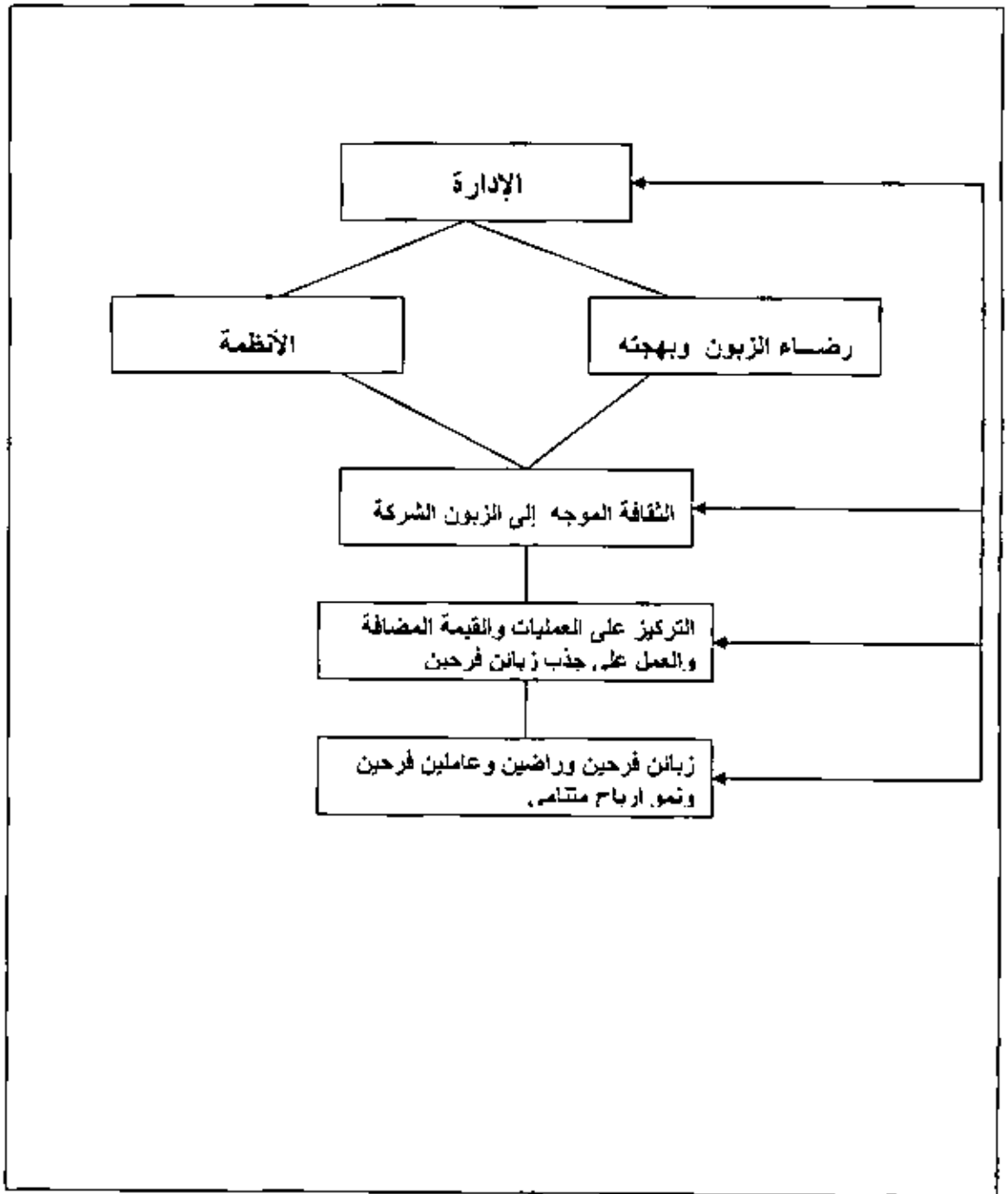
وسائل القياس	الأبعاد	الأساليب
<ul style="list-style-type: none"> - المقابلات الشخصية . - استمارة لاستقصاء - الاختبارات المقننة - رواية القصة . - جلسات الحوار المفتوح 	<ul style="list-style-type: none"> - مادية - معنوية -اجتماعية 	<ul style="list-style-type: none"> - تنشيط الحفز المادي والاعتباري: وهو مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية المثيرة رد التي تدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على مل وجه.
<ul style="list-style-type: none"> - تقويم الأداء - تحليل النفسي - تحليل التقني والإداري - استمارة الاستقصاء - التتريب (القبلي والبعدي) - الاختيار المقننة 	<ul style="list-style-type: none"> - أبعاد شخصية . - أبعاد تنظيمية - أبعاد بيئية 	<ul style="list-style-type: none"> - التصدي للتقادم التنظيمي: وهو جميع إجراءات والوسائل التي تتخذها الشركة من أجل توير قدرات وإمكانيات وخبرات ومهارات ماملين فيها.

<ul style="list-style-type: none"> - المقابلات الشخصية . - استمارة الاستقصاء - معدلات الدوران - تقويم الأداء - صناديق الشكاوي - سجلات الحضور والانصراف . 	<ul style="list-style-type: none"> - أبعاد شخصية . - أبعاد وظيفية - أبعاد تنظيمية - أبعاد بيئية 	<p>- مواجهة الإحباط التنظيمي: وهو الحالة نسبية التي تنشأ من جراء فشل الفرد في إنجاز تحقيق أهداف معينة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - المقابلات الشخصية - استمارة الاستقصاء - معدلات الدوران - كثرة مشاكل العمل - انخفاض الإنتاجية - زيادة الفقد والمرفوض 	<ul style="list-style-type: none"> - أبعاد قيمة - أبعاد بيئية - أبعاد تقنية - أبعاد تنظيمية 	<p>4- تقليل فرص الاغتراب التنظيمي: وهو عدم التكيف مع المحيط والبيئة أو حالة تمثل ضعف القدرة على التكيف مع الظروف البيئية الجديدة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - عدد براءات الاختراع - عدد الأفكار الجديدة أو التطوير - عدد البحوث والدراسات - عدد تطوير القيمة السوقية للشركة - تطوير القيمة السوقية للعاملين داخل الشركة . - زيادة القيمة السوقية للشركة 	<ul style="list-style-type: none"> - تشجيع الإبداع - تشجيع الأفكار الجديدة - تشجيع المقترحات - تشجيع الأعمال غير الروتينية 	<p>5- تعزيز التميز التنظيمي: ويقصد به جميع الوسائل والأساليب التي من شأنها زيادة عدد المساهمات الفكرية للعاملين بالشركة.</p>

المصدر : عادل حرجوش المفرجي ، أحمد علي صالح ، 2003، 150.

خامساً: عنصر الاهتمام بالزبائن :

وهو يعنى مدى اهتمام الشركة بأراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة أو على تعديل المنتج قديم .
ومما لا شك فيه إن الشركات دائماً ما تسعى إلى تكوين قاعدة من الزبائن وتوسيعها من خلال تجديد برامج حياة الزبون والاهتمام والإصغاء إليه وكذلك تسليمه أدوات التصميم من أجل تطوير منتجاتهم والشكل (7) يوضح ذلك .



شكل رقم (7)

اهتمام الشركة بالزبائن

المصدر من : أحمد عبد الوهاب داود آل بحر، (2005)، تكيف إدارة المعرفة لتقادة فجودة بحث منتم للمؤتمر العلمي الأول للاقتصاد والعلوم المالية، جامعة الإسراء، الأردن، 29.

والشكل رقم (8) يوضح لنا اهتمام الشركة بزبائننا من خلال وضع الزبون في سياق واضح ومحدد من أعمال الشركة فهي تنظر إلى الزبائن على أنهم مبتكرين يأتون بالأفكار الجديدة إلى الشركة من خلال التغذية العكسية ليساعدوا أنظمة الإدارة المتمثلة في (الباحثين والمصممين) على تحويلها إلى منتجات حسب حاجاتهم ورغباتهم مما يحقق زيادة في القيمة السوقية للشركة وزيادة في ولاء الزبائن للشركة .

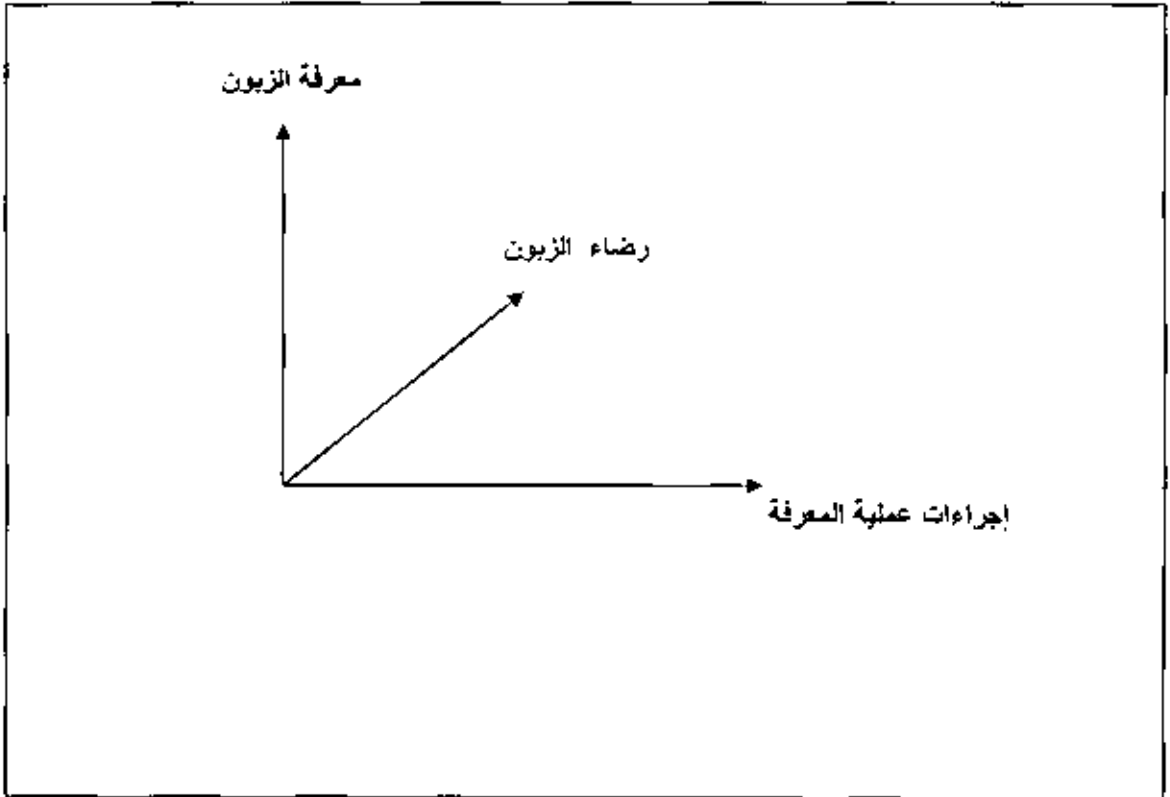
لذا فان على الشركات الاهتمام بالزبائن بشكل دوري ومنظم من خلال الإصغاء والحوار الفعال مع الزبون وإيجاد قنوات ملائمة وصريحة للزبون من أجل التواصل معه وتقديم حوافز لإيجابية الأفكار والآراء الجديدة المقدمة من قبل الزبون تسهم في زيادة معرفتها وخبراتها في زيادة منافع الزبون .

والجدير بالذكر هنا ضرورة التأكيد على الاهتمام بزبائن الشركة وذلك من خلال خفض تكاليف المنتجات والخدمات التي تقدمها له الشركة. (نجم، 2004، 129) .

بما إن الزبون هو أحد مصادر المعرفة والخبرة للشركة فإنه يحظى بعناية فائقة من قِبل الشركة لذا فإنه عليها القيام بالتالي :

1- على الشركة التحول من ثقافة الربح /الخسارة إلى ثقافة الربح/الربح التي تعني أن الشركة والزبون شركاء وليس خصوما وهذا هو الأساس في التحول من مفهوم الزبون الجديد إلى الزبون طويل الأجل

2-التحول من موقف (لامعرفة مسبقة بالزبون) إلى موقف (معرفة زبونية كثيفة) أعمق وأكثر ألفة فالزبون هو جزء من عائلة الشركة وان المعرفة به تجعله مألوفا وقريبا من الشركة وخطتها وسياساتها واستجابتها الحميمة لحاجاته. (بلكبير، وفواد، 2005، 143) .
والشكل (8) يوضح المعرفة والاهتمام بالزبائن.



شكل رقم (8)

المعرفة والاهتمام بالزبائن

المصدر: عبدالستار حسين يوسف، 2004، إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والمعلومات الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 14.

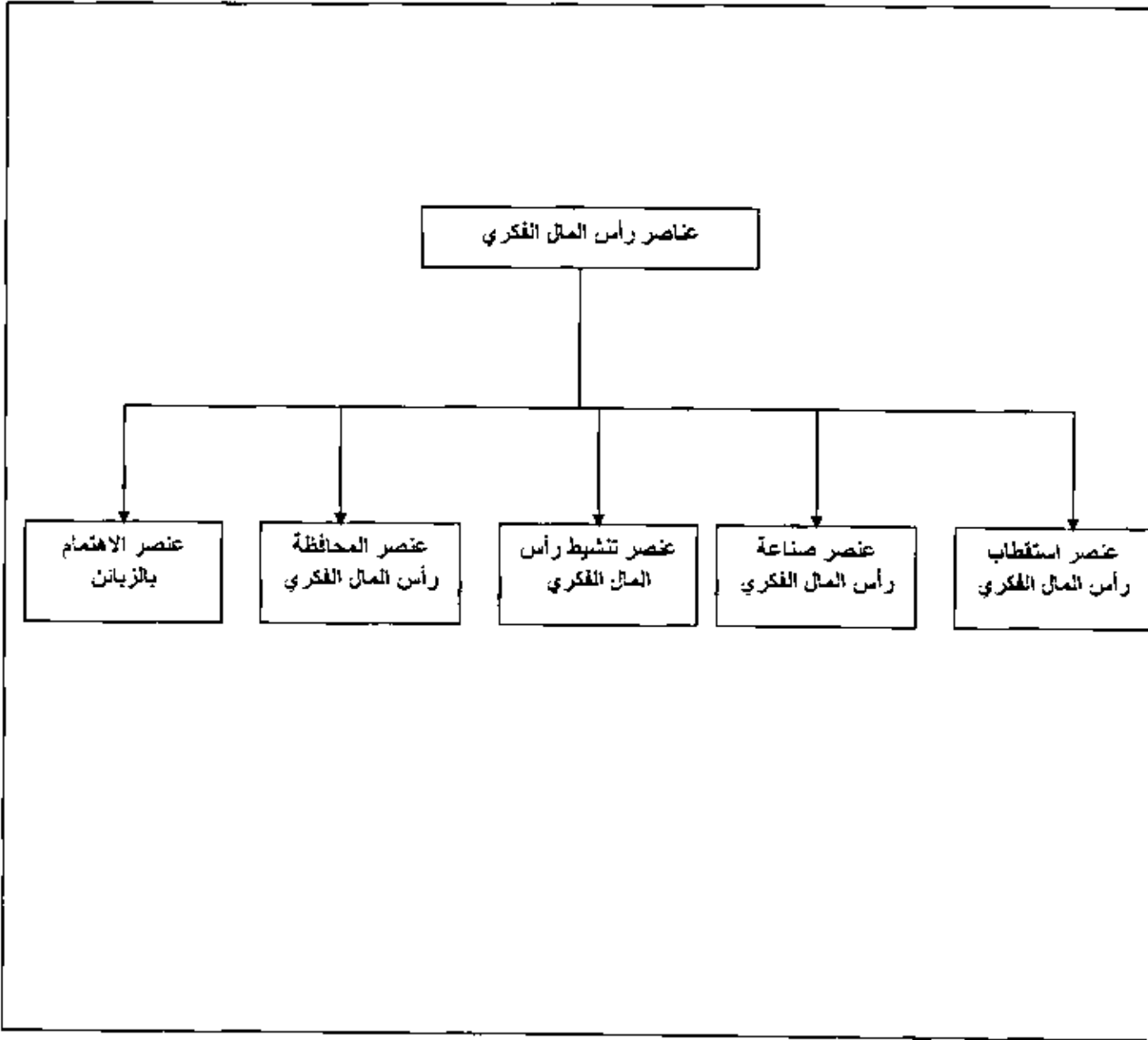
وهذا يعني انه كلما كانت معلومات الشركة عن زبائننا متنوعة وواسعة كلما استطاعت استخدامها بفاعلية لتحسين مستوى خدماتها الزبونية لتحقيق مستوى رضا أكبر لزبائننا والعكس صحيح .

ومن ذلك يمكن إن نستنتج أن الزبون الذي كان سابقا يبحث طويلا ويبدل جهدا عضليا للحصول على ما يحتاجه لإشباع حاجاته سيكون الهدف الأول للشركات التي ستعرض على الزبون ما يرغب به لإشباع حاجاته، فأصبح اليوم نسمع عن شركات تتواصل مع زبائننا عن طريق (20) مليون رسالة إلكترونية (E-Mail) وهناك شركات تباع مبيعاتها خلال (24) ساعة من تاريخ البيع الشبكي (عبد الستار، 2004 ، 19) .

3- التحول من بيع السلعة في الصفقة إلى بيع المعرفة في العلاقات وهذا هو الشكل الأقوى بالعلاقة مع الزبون لتحويل المعرفة إلى قيمة وهو أيضا الأساس في تكوين رأس المال الزبوني .

أي أن الزبون الأكثر تحقيق للربح بالنسبة للشركة هو الزبون الذي يرتبط بالشركة بعلاقة طويلة الأمد، (نجم، 2003، 33) .

4- إن تدرك الشركة أهمية تعلم الزبون وتوعيته من ناحية تثقيفية لمنتجاتهم التي تنتجها الشركة فأحياناً تقوم بفتح دورات عامة للزبائن بهذا الخصوص، (قتيبة وسحر ، 2008 ، 7) .
وبلاحظ مما سبق أن عناصر رأس المال الفكري التي تم عرضها يمكن تمثيلها بدورة حياة رأس المال الفكري في الشركات الصناعية حيث إن تبدأ هذه المراحل باستقطاب رأس المال الفكري ومن ثم صناعته من خلال تعزيز وتنمية القدرات وخلق الانسجام الفكري لهم ويعيد تنشيط هذه القدرات من خلال تدريبهم وتحفيزهم على العمل بأساليب سبق ذكرها للتحفيز ومن بعد هذه المراحل الثلاثة تبدأ عملية المحافظة على هذه القدرات والاهتمام بهذه القدرات والعقول اللامعة منيها لإنتاج أفكار جديدة تساعد في الابتكار والإبداع وأخيراً يأتي عنصر المحافظة على الزبائن التي تمثل القوة الشرائية والخطوة الأساسية في نجاح الشركات وتقدمها في السوق العمل ويمكن توضيح عناصر رأس المال الفكري في الشكل رقم (9) .



شكل (9)
عناصر رأس المال الفكري

2-2: طبيعة الإنفاق على العناصر رأس المال الفكري ونجاح الشركات :

شهد العالم تطورات هائلة مع إطلالة القرن الحادي والعشرين حيث فجر الإنسان بعقله المبدع ثورة المعلومات مما أدى إلى التطور في نظم الإنتاج تطوراً كبيراً فبدلاً من التركيز على إنتاج الوفرة كثيفة العمالة تميزت ثورة المعلومات بإنتاج السرعة والتركيز على المعرفة ومن تم التركيز على إنتاج الأفكار والمعارف.

وهذا ما دفع بالحكومات المعاصرة إلى التسلح بنظرية رأس المال الفكري كمقياس للنمو الاقتصادي والتقدم التقني وهذا ما ساعدها في دخول عهداً صناعياً جديداً والانتقال من الكم إلى النوع وتزايد الطلب على الأصول الفكرية.

انطلاقاً مما سبق يعتبر الإنفاق الفكري أو الاستثمار المعرفي القاعدة التي انطلقت منها مسارات التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهو البوابة الأساسية لبناء مصادر المعرفة التي تفتح أبواب كبيرة لمختلف التطبيقات العلمية لمواجهة التحديات خلال القرن الحالي والتطورات العلمية عبر العصور لذلك يعتبر الإنفاق على رأس المال الفكري عنصراً مهماً لزيادة قدرة الشركة على الإبداع والابتكار وتحقيق عوائد طويلة الأجل تحقق قيمة سوقية كبيرة وتزيد القوة التنافسية.

ومما سبق نستطيع أن نصيغ معنى لكلمة الإنفاق أو الاستثمار في رأس المال الفكري حيث تعبر عن القوة المحركة ، الأصول الفكرية تزيد من قدراتها على الإبداع وخلق المعرفة والابتكار ورفع الطاقة الإنتاجية للشركة بما يحقق لها ميزة تنافسية تجعلها قارة على البقاء والنمو والازدهار في بيئة الأعمال الغير مستقرة .

بذلك يعتبر الإنفاق سلاحاً قوياً يتجه نحو تقدم رأس المال الفكري بشكل يساعد في إنتاج وانتشار المعرفة وبناء على ذلك يعد الإنفاق أو الاستثمار في رأس المال الفكري استثمار طويل الأجل يحقق ثروة ويدر عوائد اقتصادية أكبر من عوائد الاستثمار أو الإنفاق على رأس المال الطبيعي ويساهم في تذويب الفوارق الاجتماعية والاقتصادية بين الأفراد في الشركة بما يسهم بشكل مباشر في زيادة الدخل القومي .

2-2-: أهمية الإنفاق في رأس المال الفكري :

تدرج أهمية الإنفاق على رأس المال الفكري في النقاط التالية، (سعد، 2001، 85):

1- الإنفاق على رأس المال الفكري يؤدي إلى زيادة إنتاج المعرفة وتعزيز القدرات الإبداعية الفكرية للأفراد.

2- كذلك الإنفاق يوفر للشركة الميزة التنافسية المستدامة التي تمكنها من زيادة حصتها السوقية حيث أن هذا الإنفاق يجعلها منافساً قوياً في سوق الأعمال.

3- كذلك وضع الإنفاق أهمية الاستثمار في العقل البشري والذي يمثل سلسلة متواصلة من التدفق الحي لا ينتهي مما يحقق خصائص إستراتيجية للشركة لا يمكن تقليدها بسهولة من قبيل الغير .

4- إن الإنفاق على رأس المال الفكري يؤدي مع مرور الزمن إلى تراكم المعرفة واكتساب خبرات مناسبة للعاملين والإدارة تؤدي على المدى الطويل إلى زيادة الإنتاجية والعائد على الاستثمار والقيمة المقدمة والفائدة على جميع الأطراف .(نجاه ، 2006، 4) .

5- هذا الإنفاق مهم لأنه يساعد ويوفر احتياجات الأفراد من المعرفة ونظم المعلوماتية التي تساعد على الابتكار والإبداع .

ومن هذه الأهمية الواضحة للإنفاق على رأس المال الفكري هناك عدة مبررات جعلت الشركات تتجه نحو زيادة الإنفاق على رأس المال الفكري وهي .(عبدا لرحمن، 2004، 61):

1- تعاضد دور رأس المال الفكري في نجاح الشركات لكونه فرصة كبرى لتخفيض التكلفة ورفع الطاقة الإنتاجية لتوليد إيرادات جديدة.

2- العولمة التي جعلت الشركات العالمية على تماس مباشر بوسائل قليلة التكلفة تسهل خلق تبادل المعرفة وتوفير نظم وبنى تحتية للاتصال.

3- الملموسة القياسية لرأس المال الفكري حيث أصبحت غالبية الشركات قادرة على تلمس أثر رأس المال الفكري في عمليات الأعمال فيها وقادرة على قياس هذا الأثر بشغافية أكبر .

4- إدراك أسواق المال العالمية أن رأس المال الفكري يمثل أهم الموجودات الفكرية في الشركات ومصدر مهم للميزة التنافسية.

5- تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية وبعيدة المدى لرأس المال الفكري لا يعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.

6- الطبيعة الديناميكية لرأس المال الفكري يجعل من إدارته عملية معقدة مما يحتم الدفع في اتجاه تطوير برامج إدارته .

7- التغييرات الواسعة والسريعة في اتجاهات الزبون التي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة تلك التغييرات.

8- اتساع المجالات التي نجح رأس المال الفكري في معالجتها لاسيما في مجال التنافس الإبداعي والتجديد والتنوع.

2-2-2: أوجه الإنفاق على رأس المال الفكري :

يتضح مما سبق إلى أن الإنفاق على رأس المال الفكري يؤدي إلى تحسين إنتاجية ونوعية العمل بشكل يؤدي إلى زيادة حجم الشركة ونموها في السوق من خلال زيادة مخرجاتها بشكل فعال ومرضي .

لذلك فإن الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثل في الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري أي كافة التكاليف التي تتحملها الشركة من خلال عمليات الاستقطاب وصناعة وتشغيل رأس المال الفكري والمحافظة عليه والاهتمام بالزبائن الشركة.

لذا فإنه سيتم تحديد أوجه الإنفاق على رأس المال الفكري من خلال منظور التكاليف التي تكبدتها الشركة على العمليات السابقة. تتمثل أوجه الإنفاق في التالي،(عبدالباري،2005،10):

1- الإنفاق على تكاليف البحث عن الخبرات المتقدمة وجذب المهارات التقنية المتميزة والإنفاق على تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب عن هذه الخبرات .

2- وهذا الإنفاق تتحمله الشركة من جراء عمليات الاستقطاب عن الأفراد الذين تتوافر فيهم القدرات والمهارات والخبرات المتقدمة والتي تميزهم عن غيرهم .

3- الإنفاق على برامج تنمية العلاقات الإنسانية في محيط العمل لتقليل المعارضة بين الأفراد العاملين كذلك على خلق الأنسجة الفكرية وتعزيز قدرات الأفراد العاملين في الشركة.

4- وتتمثل هذه التكاليف في التكاليف التي تحمّلها الشركة من خلال قيامها بعملية صناعة رأس المال الفكري لتتمكن من زيادة رصيدها المعرفي وحل مشاكلها المعقدة .

5- الإنفاق على استخدام طرق عصف الأفكار مع العاملين لإثارة قدرتهم لإبداعية وتوليد أفكار وإقامة نظام لجمع آراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية وتكوين الجماعات الحماسية التي تهدف إلى تحقيق أهداف الشركة.

أما هذا الإنفاق تم صرفه على عملية تشغيل رأس المال الفكري الذي سعت من خلاله الشركة إلى استخدام كافة الأساليب لإنعاش عملية الإبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار.

6- الإنفاق على تكاليف التدريب والتطوير وتكاليف الحفر المادي والابتكار.

وهذا الإنفاق تم إنفاقه على عملية المحافظة على رأس المال الفكري من أجل تقليل فرص الاغتراب التنظيمي للعاملين وتزويدهم بعمليات التدريب الذي يعتبر من أهم مزايا تحديد فرص الاستخدام الأمثل برأس المال الفكري كذلك تحديد الطرق والأساليب الكفيلة لتحفيز

وتأهيل الأفراد وبيان فعالية مجموعات العمل والتشارك المعرفي ، حيث تهدف عمليات التدريب الأفراد إلى،(خضير،2000،19):

1- تنمية الفعالية الأفراد وتحقيق مخططات الإدارة بأقل قدر ممكن عن التكاليف والحصول على إنتاجية أفضل ورفع معنويات الأفراد.

2- يعد التدريب من الوسائل الناجحة للتغلب على عادات العمل السيئة خاصة ما يتعلق منها بالروتين الإداري (فريد،ويوسف ،2006،41) .

3- الإنفاق على نظام ابتكار فعال ونظام تقديم الخدمة للزبائن ومنع المزايا الإضافية للزبائن والاهتمام بهم .

وهذا الإنفاق تكبدته الشركة على محافظتها واهتمامها بزيائنها من خلال الإنفاق على نظام ابتكار فعال يحفز على البحث والتطوير وإنتاج السلع جديدة وعمليات إنتاجية جديدة مما يؤدي إلى تقدم الشركة بشكل تقني ويمكن عرض أوجه الإنفاق في الشكل موضحا عناصر الإنفاق والجدول (5)بوضح عناصر الإنفاق وأوجه الإنفاق عليه.

جدول رقم (5)

عناصر رأس المال الفكري وأوجه الإنفاق عليه

عناصر رأس المال الفكري	أوجه الإنفاق علي رأس المال الفكري
استقطاب رأس المال الفكري	تكاليف البحث عن الخبرات المتقدمة تكاليف جذب المهارات التقنية المتقدمة تكاليف نظام معلومات يسهل مهمة الجذب الاستقطاب.
صناعة رأس المال الفكري	تكاليف تعزيز قدرات الأفراد العاملين. برامج تنمية العلاقات الإنسانية في محيط العمل التقليل المعارضة بين الأفراد العاملين. تكاليف خلق الأنسجة الفكرية وتتمثل تلك الأنسجة تعاون مجموعة من الأفراد على التعلم المشترك ونشره بين مجموعة المحترفين .
تنشيط رأس المال الفكري	تكاليف استخدام عصف الأفكار مع العاملين لإثارة القدرة الإبداعية عندهم وتوليد أكبر عدد من الأفكار . تكاليف تكوين الجماعات الحماسية التي تمثل مجموعة نشيطة تحب التحدي والانجازات العالية في العمل . تكاليف إقامة نظام لجمع آراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية .
المحافظة علي رأس المال الفكري	تكاليف التدريب والتطوير للمستثمرين . الحافز المادي والابتكاري تقليل فرص الاغتراب التنظيمي .
الاهتمام بالزبائن	تكاليف نظام توثيق متطلبات الزبائن نظام تقديم الخدمة للزبائن منح المزايا الإضافية للزبائن

المصدر :عادل حرجوش ،أحمد علي ،مرجع سبق ذكره،53.

2-2-3: مفهوم نجاح الشركات:

تسعى إدارة الشركات الحديثة دائما إلى الاستفادة من المعارف والعلوم التي يستحدثها ويطورها العلماء في دوائر المعرفة باستمرار وذلك لما تقدمه هذه الجهود من إتاحة فرص جديدة لتحقيق التقدم والتطور المستمر.

لذلك على الشركات أن تعمل بصورة دائمة على تحقيق النجاح والمحافظة عليه مما يجعلها تستمر في التطور وتحسين وتعديل استراتيجياتها وتطوير منتجاتها واستخدام أدوات ووسائل متجدد تتناسب مع بيئتها المتغيرة .

مما أدى إلى ولادة منخل إداري معاصر يطلق عليه (نجاح الشركات) حيث يعد (النجاح) اسمى هدف تسعى إليه الشركة لتحقيقه عبر استخدام مواردها البشرية والمادية كافة وبناء على ذلك فانه تم تعريف هذا المصطلح من قبيل مجموعة من الباحثين والمتخصصين في مجال ادارة الأعمال يتم عرضها كما يلي :

يعرف نجاح الشركات على أنه مؤشر القابلية الشركة على تحديد المنفعين وإرضاء طلباتهم من خلال متابعة المديرين العمل على عدد من الأهداف وهذه الأهداف حددت لتحقيق الاستجابة لمتطلبات مجموعة تسيطر على الموارد الضرورية للشركة، (Cameron1984,47).

والبعض يصفه بالمعيار الذي يعكس قدرة الشركة على تعزيز علاقاتها بالبيئة بما يضمن حصولها على ما تحتاجه من موارد ودرجة رشدها في استخدام تلك المواد بما يضمن لها تحقيق البقاء، (رائد،2005:153).

كما يعرفه إلى انه : مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة وبالتالي فهو أشمل من أي منها يبين قدرة الشركة على تحقيق البقاء والاستمرار في العمل وتعزيز مسيرتها،(خصير،2000،73) .

في حين يعرفه على انه *معيار مركب من عنصرين أساسيين (الكفاءة والفاعلية) يبين قدرة الشركة على تعزيز علاقاتها ببيئتها واستخدامها لمواردها المتاحة عبر مجموعة من المؤشرات التي تضمن إرضاء زبائنها وتؤمن بقائها واستمرارها في عالم المنافسة، (كامل،2005،34) .

ومن خلال عرض التعاريف لنجاح الشركات يلاحظ أنها تتفق في عدة عناصر أساسية هي :

- 1-معيار مركب يميل إلى الدمج بين أكثر من عنصر فهو يعتمد على عنصرين (الكفاءة والفاعلية) في أن واحد.

2- معيار شمولي لا يكتفي بالنظرة الأحادية إذ أنه يمكن لأي شركة ان تكون فاعلة بمجرد ان تحقق أهدافها المرسومة ولكنها ليست بالضرورة ان تكون على مقدار كبير من الكفاءة إذا يمكن هناك هدر في الموارد المستخدمة والعكس صحيح .

3- معيار إجرائي يؤكد على تعزيز علاقة الشركة ببيئتها وتحقيق رضا عالي لزيائنها بما يضمن لها البقاء في عالم المنافسة .

2-2-4: أهمية نجاح الشركات:

يبدو من خلال ما تم طرحه أن نجاح الشركات معيار مهم ويمكن تجسيد أهميته فيما يلي :

1- بأنه معيار يبين قدرة الشركة على تأمين مواردها البشرية والمادية والمعلوماتية لإنتاج مخرجات سلبية وخدمية لتشجيع الحاجات المتنامية لزيائنها، (خضير، 2001، 61).

2- وسيلة لمجابهة المنافسة المحتملة ومؤشر القدرة على التكيف في مجتمع المعلومات والمعرفة الذي فرض أنماط جديدة للحياة والعمل وانعكس ذلك على أداء الشركات وعملياتها، (نزار، 2001، 68).

3- معيار يكشف مدى التزام الشركة بمبادئ أنظمة الجودة لأن الالتزام يعني انتمال الشركة من المحلية إلى المنافسة العالمية وبالتالي يعني قدرتها على خرق الأسواق الدولية وإثبات جدارة منتجاتها، (Owen Cochran, 1995, 13).

2-2-5: عناصر نجاح الشركات :

عادة ما تهدف الشركات إلى تنمية أساليب التفكير الخلاق للعاملين و شحن قدراتهم على الإبداع واقتراح التطور لبناء القدرات التنافسية وينطلق هذا التفكير الابتكاري الغير تقليدي من نموذج فكري مرن يسترشد بضرورة تحقيق الأهداف والتكيف أقل تكلفة وأكثر رضا وإبداع للعاملين .

لذلك فإن الشركات غالبا ما تسعى إلى تحقيق النجاح في بيئتها التنافسية من خلال تحقيقها مجموعة من المؤشرات المعروفة للنجاح التي سيتم عرضها في السطور اللاحقة إلا انه ما بهما الآن عناصر نجاح الشركات التي يمكن استخلاصها من مفهوم النجاح المتمثلة في الفاعلية والكفاءة والتي سيتم توضيحها باعتبارها عناصر مهمة لنجاح الشركات :

أولاً: عنصر الفاعلية: effectiveness

تشكل الفاعلية نقطة أساسية في نظرية الشركة إذ انه لا يمكن للشركة القبول أو التسليم بنظرية في عالم الأعمال دون أن تدخل في حسابها مفهوم الفاعلية .
لذا فإن الباحثين لازالوا في جدل بشأن تحديد دقيق للمفهوم الفاعلية فقد عرف الفاعلية على أنها قدرة الشركة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن تحقيق الأهداف التي تضعها، (مفيدة، وموفق، 2005، 64).
وبينما ينظر إليها بأنها عنصر قياس درجة تحقيق الأهداف المرغوبة وتصف أثر عملية أو اجر، (رقام، 2005، 22) .
و يؤيدون بأن الفاعلية تعبر عن إنتاج العمليات للمخرجات المقصودة، (بوحناء، 2006، 194)، (عادل، واحمد، 2008، 114).
في حين فإنهم يروا ان الفاعلية تعبر عن درجة تحقيق الشركة لأهدافها (قاسم، 2006، 19)، (مؤيد، 2000، 33)، (فتيبة، 2003، 114).
وتستخلص الباحثة من هذه التعاريف ان الفاعلية تعني درجة تحقيق الأهداف والنمو والتكيف البيئي للشركة .

1- مزايا الفاعلية :

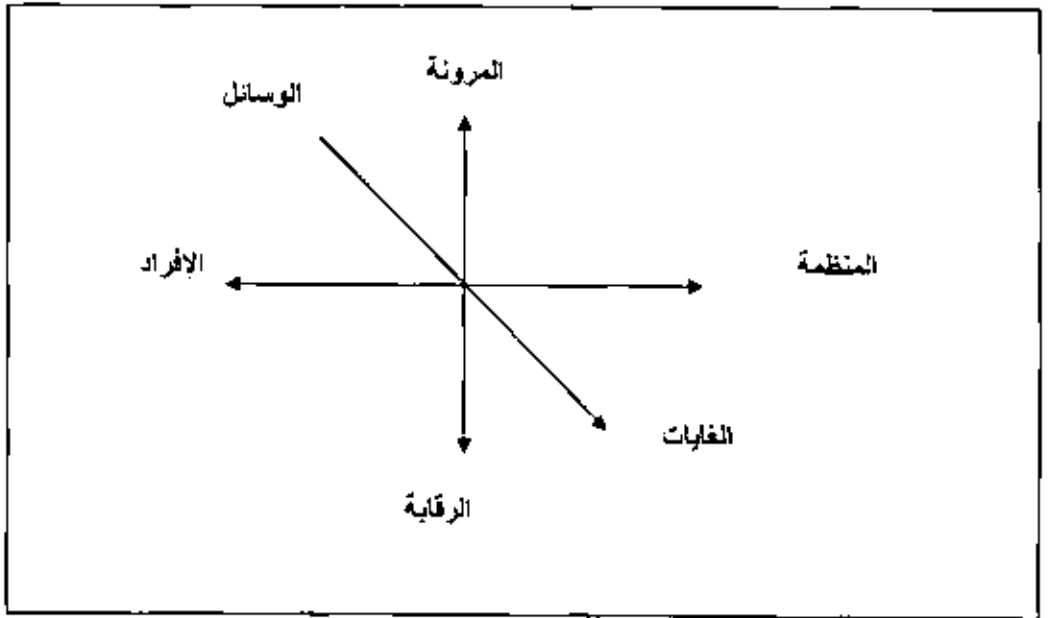
لقد ساعدت الحقول المعرفية في الإدارة والمفاهيم المرتبطة بها لمديرين على جعل شركاتهم أكثر فاعلية وذلك بحصولها على المزايا التالية، (كاسر وطلال، 2004، 10):
أ-تعتبر الفاعلية مؤشر يركز على النتائج وتحقيق الأهداف باعتباره يتناول الإجراءات والطرق المناسبة للوصول إلى الحد الأعلى من المخرجات والقدرة على تحقيق الأهداف الموضوعية على أن يتم تقييم الإنتاج على المستوي الكلي.
ب-الفاعلية مؤشر يقيس كفاءة العملية الإدارية للشركة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد.

ج-الفاعلية تعبر عن مستوى تحقيق الأهداف من خلال العلاقة بين الأهداف المتحققة والأهداف المتوقعة التي هدفها تحديد مدى الناتج أو مقدار الأداء بالنسبة إلى الهدف المرسوم والمعادلة التالية توضح ذلك :
الفاعلية = الهدف المحقق / الهدف المتوقع

2- أبعاد الفاعلية:

وهي تشمل ثلاث مجموعات وهي:

- أ- مجموعة المرونة ضد السيطرة : وتشير هذه المجموعة إلى بعدين متناقضين من القيم للهيكل التنظيمي هما (المرونة والسيطرة) فالمرونة تعكسها متغيرات الإبداع والتكيف والتغير بينهما تتجسد السيطرة بمتغيرات الثبات والنظام وإمكانية التنبؤ .
- ب- مجموعة الأفراد ضد المنظمة : وتتعامل هذه المجموعة مع ما إذا كان المعيار يهتم بالأفراد ومستقبلهم أو يهتم بالمنظمة ومستقبلها .
- ج- مجموعة الوسائل - الغايات : حيث تركز الوسائل على العمليات الداخلية في المدى الطويل بينما تؤكد الغايات على النتائج في المدى القصير والشكل رقم (10) يوضح هذه الأبعاد .



الشكل رقم (10)

أبعاد الفاعلية

المصدر: مؤيد سعيد السالم، (2000)، نظرية المنظمة: الهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، عمان، 72.

ثانياً: عنصر الكفاءة :

تعتبر الكفاءة مفهوم أكثر تحديداً من الفاعلية حيث أنها تنطبق على الأعمال الداخلية للشركة، ويمكن تعريفها كما يلي:

بأنها الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للشركة بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة،

(Hodge & Johnson , 1990 , 238) .

كما عرفها بأنها استخدام الموارد لحصول على العوائد والنواتج المطلوبة (كاسر وطلال ، 2004 ، 9) .

وكذلك عرفتها بأنها مقدار المورد المستخدمة لإنتاج وحدة من المخرجات ، (فتيبة ، 2004، 22) .

أن هذه التعاريف تتفق في التعبير عن الكفاءة بأنها الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للشركة بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة من خلال تحقيق الإبداع والرضاء للإفراد وتقليل التكاليف .

وبذلك نجد أن الشركة التي تحقق أكبر مستوى من الإنتاج باستخدام موارد أقل هي الشركة التي تحقق أعلى مستويات الكفاءة بتحقيق تكاليف أقل لكل وحدة من المخرجات.

ويمكن قياس الكفاءة من خلال المعادلة التالية :

الكفاءة = المخرجات / المدخلات ، أي أنها تمثل نسبة المخرجات إلى المدخلات .

واستنتاجاً لما سبق فالشركة التي تتوفر فيها عناصر النجاح الفاعلية والكفاءة هي شركة ناجحة بكافة المقاييس حيث أنها تكون قادرة على تحقيق أهدافها والسيطرة على مشاكلها الداخلية والخارجية وكذلك قادرة على تحقيق الرضاء للعاملين والزبائن من خلال تقليل تكاليف الخدمات المقدمة إليهم وتسجيل الإبداع في منتجاتهم.

حيث لا توجد معايير موحدة متفق عليها يمكن الاعتماد عليها في القياس تتمتع بالمصداقية والثبات العالي بل هناك محاولات للوصول لإيجاد معايير وطرق مؤكدة للقياس وهذا الأمر لا غرابة فيه بسبب حداثة الموضوع.

لذا فإنه ستعرض مجموعة من المعايير لقياس نجاح الشركات وفقاً لعناصر النجاح

هي (الفاعلية والكفاءة) وهي :

2-4-1 :الفاعلية :

يمكن قياس الفاعلية بالمؤشرات التالية:

أ- مؤشر تحقيق الأهداف - ويعبر هذا المعيار عن قدرة الشركة على تحقيق أهدافها المثبتة في الوثائق الرسمية .

فالأهداف تعني النهايات التي تسعى الشركة لبلوغها بناء على ذلك فإنه يجب أن تتضمن الخطة الناضجة للشركة على الأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها ، وهذه الأهداف قد تكون إستراتيجية تشمل تحديد الخصائص الإستراتيجية التي تسعى الشركة لتكوينها أو أهداف عملية تتعلق بتنفيذ الإستراتيجية وأداء العمل اليومي للشركة كمثال أهداف الشركات التي تسعى إلى :

1- جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الاختيار والتعيين حسب المعايير الموضوعية

2- لاستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها بإجراء فترات تكوينية وذلك لتحديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطوير نظام الشركة.

3- العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وإدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك وذلك يتأتى بتوزيع عادل للأجور والمكافآت والعمل على توفير كافة الضمانات عند التقاعد أو المرض (رسلي، أحمد، 2004، 93).

ومؤشرات قياس هذا المعيار تتمثل في :

1- بلوغ الكميات والنوعيات المستهدفة

2- تحقيق السمعة الطيبة

3- تحديد أساليب العمل المناسب لتحقيق الأهداف

2- معيار التكيف : فيعبر هذا المعيار على قدرة الشركة على التنبؤ بالمشكلات الداخلية والخارجية التي تواجهها في المستقبل وإمكانية السيطرة عليها قدر الإمكان .

فالتكيف يعبر عن أنشطة ضرورية تمكن الشركة من التكيف والاستجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية في الوقت المناسب .

فمن المتفق عليه أن بيئة الأعمال تشمل الإطار الذي تعمل أو توجد فيه الشركة سواء كانت هذه البيئة الداخلية تمثل بالبيئة التي تعبر داخل شبكة الشركة وتوضح علاقتها بالشركات الأخرى ذات التأثير المباشر على عمل الشركة أو بيئة خارجية تمثل الإطار الجغرافي والإقليمي الذي تعمل فيه جميع الشركات بما فيها شركة الدراسة وبالتالي تأثير هذه البيئة يأتي على جميع الشركات .

وبذلك تعد الشركات الغير قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية هي شركات غير قادرة على البقاء وتعرض لأجل طويل بعكس الشركات القادرة على التكيف مع متغيراتها البيئية المحيطة فهي شركات تكون أكثر فاعلية من غيرها .

2-4-2: الكفاءة: فيتم قياسها بالمعايير التالية، (نجم، 2003، 9) :

1- معيار تخفيض الكلفة: وهو يعني تقليل وتخفيض مجموع النفقات التي تتحملها الشركة للإنتاج دون التأثير على النوعية.

ومؤشرات بلوغ هذا المعيار هي :

1- تحقيق الاستخدام الاقتصادي للموارد كافة

2- متابعة ساعات العمل والكلف والسيطرة النوعية.

3- المقترحات المستمرة لتخفيض الضياع التالف .

2- معيار تحقيق الرضاء: وهو يعني زيادة حجم التضحيات من قبل العاملين لانجاز المهمة وارتفاع درجة الولاء للشركة مقابل إشباع حاجاتهم و رغباتهم الشخصية وهناك عدة عوامل تخلق الرضاء للعاملين هي:

1- الانجاز في العمل .

2- الاعتراف نتيجة الانجازات في العمل

3- طبيعة العمل ومحتواه

4- المسؤولية لانجاز العمل

5- التقدم والترقي في العمل بالإضافة إلى تنمية قدرات العمل عند الفرد، (زياد، وآخرون 217، 1985).

أما عن مؤشرات قياس هذا المعيار تتمثل في :

1- أهمية سمعة العاملين في الشركة .

2- مستوي رضا العاملين في الأقسام .

3- حب العمل والولاء.

ج- معيار تسجيل الإبداع: ويقصد به إمكانية تطبيق الأفكار الجديدة والمفيدة من خلال تكيف نواتج أو عمليات من خارج الشركة.

فالإبداع يعني تطبيق الأفكار الخلاقة مما يؤدي إلى تقديم منتجات جديدة للشركة .

ومما لاشك فيه أن الشركات التي تمتلك القدرة على الإبداع وفقاً للأسس الساندة في البيئة التي تعمل فيها تعتبر أفضل الشركات لأنها تحصد عدة فوائد منها:

1. تحسين خدمة الزبائن وذلك من خلال المرونة لحاجات الزبائن على أساس ما يعرف بالزبائنية

2. تحسين إنتاجية الشركة وذلك بتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء وإنجاز الأهداف واستخدام الموارد والطاقة بشكل اقتصادي وبجودة متميزة .

3. زيادة قدرة الشركة على المنافسة من خلال :

أ- سرعة تقديمها للمنتجات الجديدة وتغيير العمليات الإنتاجية

ب- تقليل كلفة التصنيع ورأس المال من خلال الإبداع في العملية .

4. تحسن صورة الشركة ومكانتها وجعلها جذابة للزبائن وقيادتها للأسواق

5. إيجاد فرص جديدة للشركة للبيع في أسواق جديدة وهذا يؤدي إلى :

- زيادة المبيعات - زيادة الربحية

6/ تحسين الجودة من خلال تقليل التآلف والعدم والمرفوض في منتجات الشركة

7/ زيادة سلامة بيئة العمل وتقليل الحوادث، (زكريا، يعرب، 25، 2006)

ومؤشرات تشتمل على:

أ- تشجيع الإبداع.

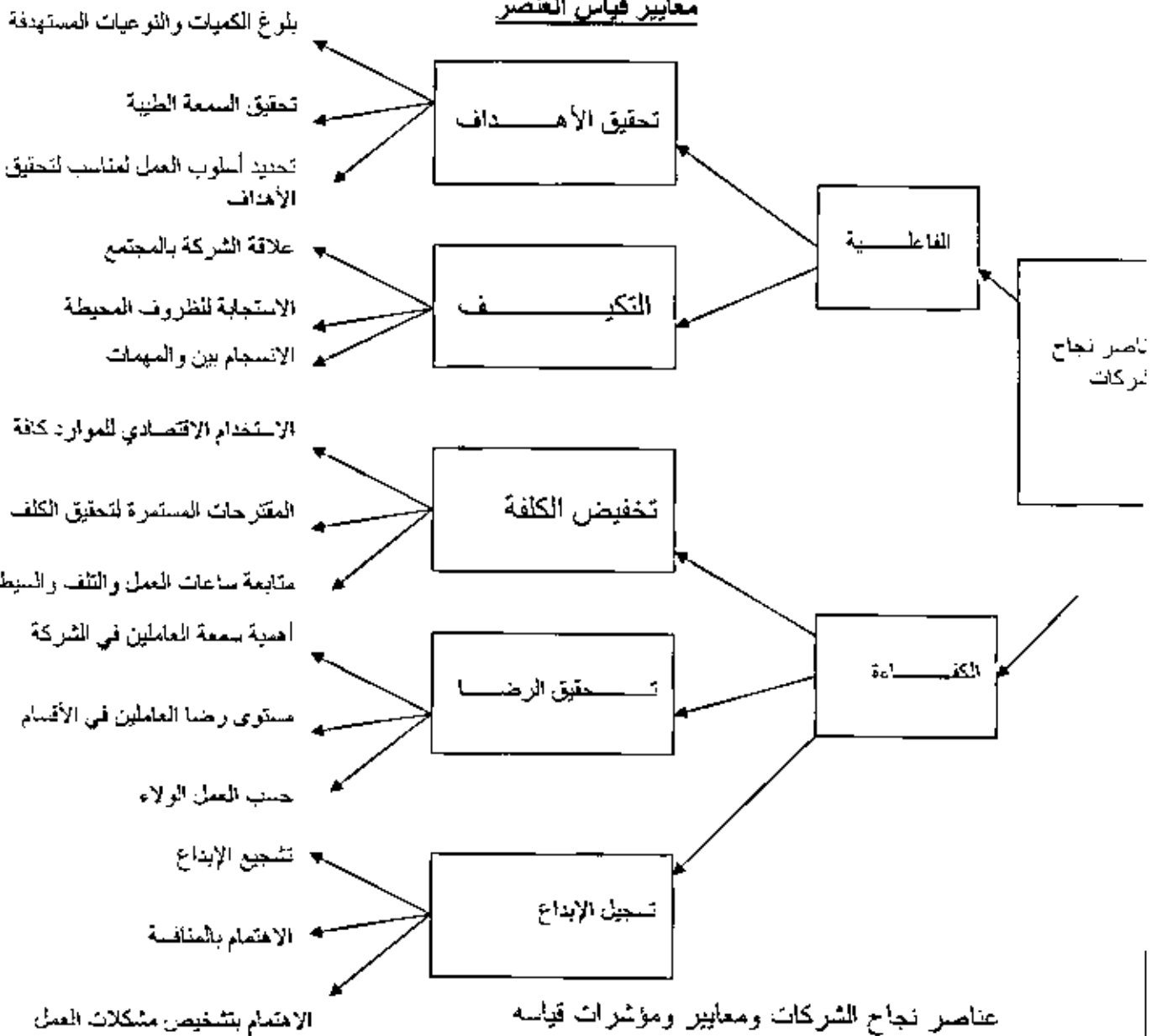
ب- الاهتمام بالمنافسة .

ج - الاهتمام بتشخيص مشكلات العمل. والشكل رقم (11) يوضح عناصر نجاح الشركات

ومعايير ومؤشرات قياسية

مؤشرات قياس العنصر

معايير قياس العنصر



الفصل الثاني أسلوب الدراسة

تمهيد

3-1: منهج الدراسة

3-2: مجتمع عينة الدراسة

3-3: نبذة مختصرة عن مجتمع عينة الدراسة

3-3-1: نبذة مختصرة عن المؤسسة الوطنية للنفط

3-3-2: طبيعة الشركات الوطنية النفطية

3-4: متغيرات الدراسة

3-5: تصميم أداء جمع البيانات

3-5-1: مراحل تصميم الاستبانة

3-5-2: إجراءات توزيع الاستبانة

3-5-3: جمع ومراجعة البيانات

3-5-4: إدخال البيانات في الحاسب الآلي

3-5-5: أساليب تحليل البيانات

3-5-6: الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة

الفصل الثاني أسلوب الدراسة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل المنهج المستخدم في إجراء هذه الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة كما تضمن نموذج الدراسة ومصادر جمع البيانات وتصميم أداة جمع البيانات ومراحل تصميمها، وكذلك الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة وإجراءات توزيعها وتجميعها وكيفية إدخالها للحاسب، وأساليب تحليلها بمقياس لأساليب الإحصائية ويمكن تناولها كما يأتي :

3 - 1 : منهج الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في إجراء الدراسة ، لما يمتاز به من توفير للبيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث ، إضافة إلى تفسيرها و الوقوف على دلالتها (صلاح وفوزية ، 2002 ، 32) .

حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في تحليل الجانب النظري أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فتم الاعتماد على جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان التي تم تصميمها لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة .

3 - 2 : مجتمع وعينة الدراسة :

تم تطبيق هذه الدراسة على الشركات الوطنية النفطية التابعة للمؤسسة الوطنية للنفط والبالغ عددها (5) شركات وهي شركة البريقة لتسويق النفط ، شركة الخليج العربي للنفط ، شركة سرت لإنتاج النفط ، شركة رأس لأنوف لتصنيع النفط والغاز ، شركة الزاوية لتكرير لما تقوم به هذه الشركات من دور بارز على مستوى الاقتصاد الوطني وفي كل المجالات الاقتصادية المختلفة .

يشتمل مجتمع وعينه الدراسة على جميع المدراء العاملين بالشركات الوطنية النفطية والبالغ عددهم (130) مدير وتم استخدام أسلوب المسح الشامل لحصر مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع عدد(130) استبانة وكان المستلم منها (127) استبانة وبعد تدقيق صلاحيتها تم استبعاد عدد(2) استبانة لعدم إكمالها وبذلك أصبح عددها (125) استبانة.

وتم التوجه إلى كافة المديرين العاملين في هذه الشركات للاعتبارات التالية:

1- كونهم يمتلكون رؤية بعيدة وتصورا رائعا يساهم في شكل مباشر في صناعة إستراتيجية الشركات.

2- يوصفهم المسؤولون تأمين مستقبل الشركات بحكم مسمياتهم الوظيفية والمسئوليات المكلفين بها والتي تفرض عليهم البحث عن كل ما هو جديد وذو فائدة لشركاتهم.

3 - لأنهم أصحاب صلاحيات تمكنهم من صناعة واتخاذ القرارات الإدارية التي تسهم في إجراء التغييرات في الشركة وتحديث أساليب العمل.

علما أن أفراد الإدارة العليا هم من المسميات لوظيفة لأتية :

- مدير عام.

- معاون مدير عام .

- رئيس قسم.

الجدول (6) يوضح وصفا لإفراد مجتمع الدراسة بحسب المركز الوظيفي.

جدول (6)

وصف أفراد المجتمع بحسب المركز الوظيفي .

ت	المركز الوظيفي	العدد	النسبة
1	مدير عام	5	0.03
2	معاون مدير عام	5	0.03
3	رئيس قسم	120	0.92
	المجموع	130	%100

3 - 3 : نبذة مختصرة عن مجتمع الدراسة

3 - 3 - 1 : نبذة عن المؤسسة الوطنية للنفط :

أنشئت المؤسسة الوطنية للنفط بموجب القانون رقم (24) لعام (1970) إفرنجي حيث أنيط بها مسؤولية إدارة قطاع النفط وقد أعيد تنظيمها سنة (1979) إفرنجي لتعمل على تحقيق أهداف خطة التحول في المجالات النفطية واستغلالها الاستغلال الأمثل وإدارتها واستثمارها لتحقيق أفضل العوائد .

حيث تقوم المؤسسة الوطنية للنفط بعمليات الاستكشاف والإنتاج عن طريق الشركات التابعة لها أو الاشتراك مع الغير عن طريق عقود استثمار الثروة النفطية وعمليات تسويق النفط والغاز داخل وخارج الجماهيرية .

يقصد بالإدارة العليا جميع المدراء العاملين في الشركات الوطنية للنفطية

وتمتلك المؤسسة الوطنية للنفط مجموعة من الشركات تدير المؤسسة أعمالها من خلالها وهي شركات تقوم بالاستكشاف والتطوير والإنتاج للنفط والغاز أهمها شركة سرت وشركة الخليج العربي للتسويق الداخلي والخارجي وشركات لتكرير وتصنيع النفط والغاز الطبيعي أهمها رأس لأنوف، الزاوية، البريقة.

وفي مجال تنمية وتطوير القوى العاملة تقوم المؤسسة الوطنية للنفط بدعم الصناعة النفطية بالعناصر الوطنية المؤهلة من خلال تدريب العناصر الوطنية وتكوين الأطر الفنية التخصصية الوسطى لتشغيل وصيانة المرافق والوحدات الصناعية وذلك من خلال المعاهد والمراكز التابعة لها وأهمها معهد النفط للتأهيل والتدريب والمركز النوعي للتدريب، بينما يقتصر التدريب خارج الجماهيرية الليبية على المجالات والتخصصات الفنية النادرة التي لا تتوفر الإمكانيات لتنفيذها محليا.

3 - 3 - 2: طبيعة الشركات الوطنية النفطية:

يمكن تناول الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة كما يأتي:

أ- شركة سرت لإنتاج وتصنيع النفط والغاز:

أنشأت سنة (1981) وهي إحدى الشركات النفطية الوطنية التابعة للمؤسسة الوطنية للنفط الواقعة بمدينة البريقة وتقوم بكافة الأنشطة المتعلقة باستكشاف وإنتاج وتصنيع النفط والغاز وكذلك الغاز إلى المستهلكين عبر الخط الساحلي .

وان مهمة الشركة تكمن في بذل كل الجهد للحصول على أقصى العوائد من المصادر النفطية المتوفرة واستخدام جميع الوسائل المباشرة لاستغلال تلك الثروة بالطريقة المثلى والاستفادة القصوى منها سواء محليا أو عند تصديرها للخارج وتتلخص أهدافها في النجاح في مهمتها المناط بها و المضي في مسيرتها بشكل آمن و بكفاءة عالية في ظل مبدأ المحافظة على البيئة وتجنب تلوثها وتحقيق أعلى العوائد و القيمة المضافة لها من هذه الثروة البترولية من خلال تسيير عملياتها بمستوى عال من الكفاءة المتوفرة في الخبرة الوطنية المتميزة بالشركة، حيث تسعى الشركة على الدوام للمحافظة على جودة منتجاتها و ضمان مطابقتها للمواصفات العالمية كما تسعى لكسب رضى المستهلكين و الزبائن .

ب- شركة البريقة لتسويق النفط:

تأسست شركة البريقة لتسويق النفط طبقا للقانون رقم (74) لسنة 1971م بعد دمج الشركة الوطنية لتوزيع المنتجات النفطية وشركة السدرة لتوزيع المنتجات النفطية في شركة واحدة مساهمة تابعة بالكامل للمؤسسة الوطنية للنفط.

وتمتلك هذه الشركة مستودعات التخزين ومحطات الوقود ومراكز الغاز و تشغيلها و صيانتها وتقوم تأجير وتشغيل ناقلات النفط و مد خطوط الأنابيب وتشغيلها.

واهم المنتجات التي تقوم الشركة بتوزيعها

الغاز المسال-البنزين 95-98 الكيروسين

المنزلي-كيروسين الطيران-الديزل-زيت الوقود الثقيل-الإسفلت-الزيوت الصناعية-الشحوم الصناعية-اسطوانات الغاز - مياه النضائد و المبردات.

ج- شركة رأس لأنوف لتصنيع النفط:

انشأت شركة رأس لأنوف لتصنيع النفط و الغاز إحدى شركات المؤسسة الوطنية للنفط بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة رقم (137) لسنة 1982 مسيحي الصادر في 10.04.1982 إفرنجي وهي واقعة في مدينة رأس لأنوف حيث أنشئت الشركة لغرض القيام بجميع عمليات صناعة تكرير النفط و مشتقاته وإنتاج الكيماويات النفطية و اللدائن العضوية و الألياف و أبة صناعة أو عمل يحقق تنفيذ الأغراض المذكورة وفقا للخطط التي تحددها الجمعية العمومية للشركة وذلك بهدف رفع القيمة الاقتصادية لمنتجات و إنتاج مواد بتروكيماوية نهائية .

د- شركة الزاوية لتكرير النفط:

تعتبر مصفاة الزاوية أولى المصافي التي انشأتها المؤسسة الوطنية للنفط وهي واقعة في الزاوية وقد تم افتتاحها عام 1974 و أنشئت على أثرها أول شركة وطنية في مجال تصنيع وتكرير النفط تحمل اسم شركة الزاوية لتكرير النفط لتكون إحدى الشركات التابعة للمؤسسة الوطنية للنفط حيث قيدت بالسجل التجاري تحت رقم(1572) وذلك اعتبارا من 16.09.1976 م وتقوم شركة الزاوية بالأنشطة التالية:

تكرير النفط الخام، تصنيع الإسفلت، خلط وتعبئة الزيوت المعدنية وتصدير وتوريد النفط الخام و المنتجات النفطية حسب الحاجة.

هـ- شركة الخليج العربي للنفط :

تعتبر شركة الخليج العربي للنفط إحدى شركات المؤسسة الوطنية للنفط الواقعة بمدينة بنغازي وهذه الشركة تقوم باسكتشاف والتطوير مرورا بالإنتاج وانتهاء بالتكرير و التصنيع و التسويق و ما يصاحب تلك العمليات من خدمات تتعلق بالصيانة التجهيزات و غيرها فهذه الشركة تضطلع في مجال استكشاف النفط و القيام بعمليات المسح و التقيب و إنتاج النفط و الغاز .

3 - 4 : متغيرات الدراسة:

تتضمن الدراسة نوعين من المتغيرات يمكن تناولها كما يأتي :

أولاً: المتغيرات المستقلة: وتتمثل في الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري والتي تتمثل في الآتي:

1- عنصر استقطاب رأس المال الفكري: وهذا العنصر يعني قدرة الشركة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة للعمل فيها .

2- عنصر صناعة رأس المال الفكري : وهي تعني قدرة الشركة على زيادة رصيدها الفكري باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشكلات المعقدة.

3- عنصر تنشيط رأس المال الفكري: ويتمثل في مجموعة الأساليب المستخدمة من قبل الشركة في عملية الإبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار .

4- عنصر المحافظة على رأس المال الفكري :وهي تعني قدرة الشركة على الاهتمام بالطاقات الفكرية والنجوم اللمعة من العاملين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم الشركة.

5- عنصر الاهتمام بالزيائن :ويتمثل في مدى اهتمام الشركة بأراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة وتحث على تعديل الموجود بها .

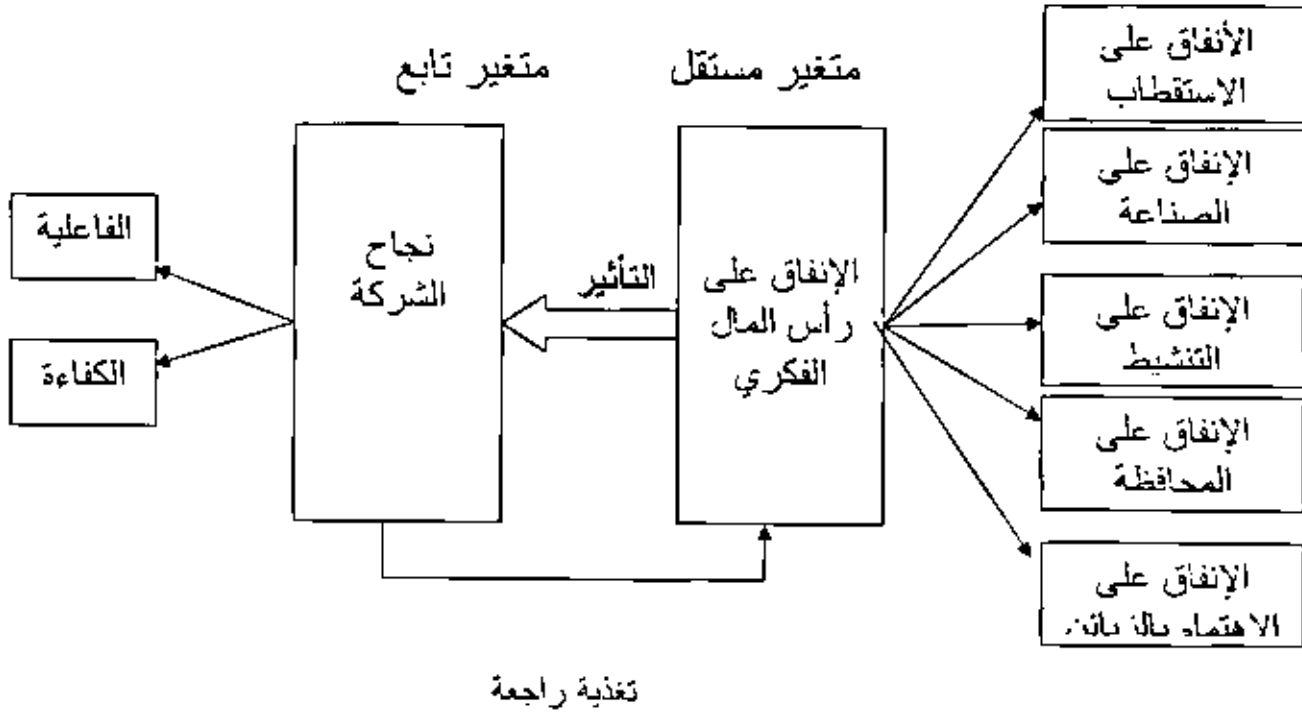
ثانياً: المتغيرات التابعة: وتتمثل في نجاح الشركات الصناعات المعتمدة على عنصرين هما :

1- الفاعلية: وهي تعني درجة إنتاج العمليات للمخرجات المطلوبة كما تعرف على (إنها درجة تحقيق الشركة لأهدافها).

2- الكفاءة : وهي تعني الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للشركة بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة والشكل رقم (12) يوضح هذه المتغيرات بشكل واضح ودقيق.

عناصر نجاح الشركات

عناصر الإنفاق



الشكل رقم (12)
 نموذج الدراسة المقترح

3-5: تصميم اداة جمع البيانات واختبارها :

3- 5- 1 : مراحل تصميم الاستبانة :

تعد الاستبانة أداة الدراسة الرئيسية ، لأنها أداة مناسبة لمعرفة الآراء وقياس الاتجاهات وردود الأفعال فضلا عن أنها أداة دقيقة في التشخيص عندما تكون فقراتها واضحة ومحدودة، وكذلك يمكن بواسطتها الحصول على بيانات كثيرة في وقت محدد وتسهل فيه تعميم النتائج.

المرحلة الأولى:

اعتمدت الدراسة في تصميم الاستبانة على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وطريقة القياس وهي (ميسر، ومعن، 2006، 20) ، (عصام، 2006، 30) حيث تم صياغة فقرات الاستبانة بما يتوافق مع فرضيات وأهداف الدراسة الحالية .

المرحلة الثانية:

تم عرض ومناقشة محتويات الاستبانة على عدد من أساتذة كلية الاقتصاد في جامعة النحدي للتأكد من شمولها وتغطيتها لجوانب الدراسة المختلفة ، وأن الفقرات الواردة فيها تقيس ما يراد قياسها بالفعل .

ومن خلال المرحلتين السابقتين تم صياغة الاستبانة بصورتها النهائية المبينة في الملحق

(1) من (30) فقرة تقيس أبعاد النموذج وهي على النحو التالي :

الجزء الأول: اشتمل الجزء الأول على المعلومات الشخصية والوظيفية لدراسة

(الجنس ، العمر، الحالة الاجتماعية ،التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة في المركز الوظيفي الحالي.

الجزء الثاني: اشتمل الجزء الثاني على (المتغير المستقل) المتمثل في عناصر رأس المال

الفكري و أوجه الإنفاق عليه وهي (5) عناصر اشتملت على (15) فقرة وهي :

1- عنصر استقطاب رأس المال الفكري وتكاليفه: وشملت (3) فقرات لغرض قياس

تكاليف الاستقطاب على رأس المال الفكري والمتمثلة في:

-تكاليف البحث عن الخبرات المتقدمة .

-تكاليف جذب المهارات التقنية المتقدمة.

-تكاليف تصميم نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.

2-عنصر صناعة رأس المال الفكري وتكاليفه وهي أشملت على(3) فقرات تقيس

تكاليف صناعة رأس المال الفكري والمتمثلة في:

- تكاليف تعزيز قدرات الأفراد العاملين.

- تكاليف برامج تنمية العلاقات الإنسانية لتقليل المعارضة بين الأفراد العاملين .

- تكاليف خلق الأنسجة الفكرية المتمثلة في تعاون مجموعة من الأفراد لتعلم المشترك ونشره .

3- عنصر تنشيط رأس المال الفكري وتكاليفه وهي اشتملت (3) فقرات لقياس تكاليف التنشيط المتمثلة في:

- تكاليف استخدام طريقة عصف الأفكار مع العاملين الإثارة القدرة الإبداعية عندهم.

- تكاليف تكوين الجماعات الحماسية.

- تكاليف إقامة نظام لجمع آراء العاملين ومقترحاتهم التطويرية .

4- عنصر المحافظة على رأس المال الفكري وتكاليفه وهي اشتملت أيضاً على (3) فقرات لقياس تكاليف عنصر المحافظة على رأس المال الفكري وهي :

- تكاليف التدريب ولتطوير المستمرين.

- تكاليف الحفز المادي ولابنكاري.

- تكاليف تقليل فرص لاغتراب التنظيمي.

5- عنصر الاهتمام بالزبائن وتكاليفه وشملت (3) فقرات تقيس تكاليف الاهتمام بالزبائن وهي:

- تكاليف نظام توثيق متطلبات الزبائن.

- تكاليف نظام تقديم الخدمة للزبائن .

- تكاليف منح المزايا الإضافية للزبائن .

الجزء الثالث: اشتمل على المتغير التابع المتمثل في عناصر نجاح الشركات وهي عنصرين اشتملت على (15) فقرة وهي :

1- عنصر الفاعلية وتتمثل مؤشرات تحقيق هذا العنصر في التالي:

- تحقيق الأهداف وهي شملت على (3) فقرات وهي تقيس بلوغ النوعيات المستهدفة

تحقيق السمعة المناسبة ، تحديد أسلوب العمل المناسب لتحقيق الأهداف .

- مؤشر التكيف فشمئ على (3) فقرات تقيس في علاقة المنظمة بالمجتمع واستجابتها

للظروف المحيطة، الانسجام بين الأفراد والمهمات.

2- عنصر الكفاية وتتمثل مؤشراتها في:

- تحقيق تخفيض الكلفة التي اشتملت على (3) فقرات لغرض قياس الاستخدام الاقتصادي للموارد كافة ومتابعة ساعات والسيطرة النوعية والمقترحات المستمرة لتخفيض الكلف .
- مؤشر تحقيق الرضا: اشتمل على أهمية سمعة العاملين في المنظمة ومستوى رضا العاملين في الأقسام، وحب العمل ولولاء.

- مؤشر تسجيل الإبداع: اشتمل على (3) فقرات لغرض تشجيع الإبداع والاهتمام بالمناقشة والاهتمام بتشخيص مشكلات العمل .
وللإجابة على فقرات الاستبانة تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات العينة ، وقد ترجمت على النحو التالي :

(أوافق بشدة = 5، أوافق = 4، محايد = 3، لا أوافق = 2، لا أوافق بشدة = 1).

3 - 5 - 2 : إجراءات توزيع الاستبانة :

بعد استكمال الاستبانة تم توزيع الاستبانة على جميع مندراء الإدارة العليا حيث تم توزيع (130) استبانة على (5) شركات وتمت الإجابة على جميع الاستفسارات والإيضاحات التي أثيرت من قبل بعض أفراد المجتمع على فقرات الاستبانة ، وذلك لإيضاح أي لبس فيها .
3 - 5 - 3 : جمع ومراجعة البيانات :

تم تجميع البيانات الأولية اللازمة للدراسة ، باستخدام استبانة تم تصميمها لهذا الغرض ، وقد اعتمدت الباحثة في توجيه قوائم الاستبانة عن طريق المقابلة الشخصية مع المندراء الذين شملتهم الدراسة .

حيث تم استرجاع (127) استبانة أي ما نسبته (0.97) من المجموع الكلي للاستبانات الموزعة وبمراجعة البيانات التي تم جمعها للتأكد من صلاحيتها للاستخدام ، ثم استبعاد (2) استمارات لعدم التماسق في الإجابات وبالتالي بلغ عدد الاستمارات الصالحة للاستخدام (125) استبانة وهي تمثل ما نسبة (0.96) وجدول (7) يوضح ذلك.

رقم	اسم الشركة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستلمة	النسبة المئوية
1	شركة البريقة	20	20	15.7%
2	شركة سرت	21	20	15.7%
3	شركة رأس لأنوف	30	29	22.8%
4	شركة الزاوية	29	28	21%
5	شركة الخليج العربي	30	30	23.6%
	المجموع الكلي	130	127	100%

جدول (7)

النسبة المئوية للاستبيانات المستلمة من أفراد الدراسة

3-5-4 : إدخال البيانات على الحاسب :

بعد جمع قوائم الاستبانة ومراجعتها للتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي ، بترميز الأسئلة الواردة في الاستبانة تم تجهيز برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statrsti) (cal Package for social sciences) المعروف اختصاراً (spss) من خلال إدخال أسماء المتغيرات ونوع البيانات وتحميل بيانات كل استبانة على الحاسب الآلي .

هذا وقد تم أولاً تجهيز البيانات قبل إجراء التحليل الإحصائي وهذا التجهيز قد تضمن الآتي:

- معالجة الإجابات المفقودة والتي تدور حول فقد إجابة سؤال ، فقد تم معالجة الإجابات المفقودة عن طريق استخدام القيمة المحايدة ، والتي تعد أنسب الطرق لمعالجة القيم المفقودة، لما تحمله من تأثير ضعيف على نواتج التحليلات الإحصائية.
- فرص التناقض. وذلك من خلال تحديد البيانات التي تخرج عن نطاق المقياس، والذي قد يكون بسبب خطأ في الإدخال، حيث يتم تحديدها والرجوع إلى قائمة الاستقصاء وتصحيحها على الحاسب.

3-5-5 : أساليب تحليل البيانات:

بعد مراجعة قوائم الاستبيان التي تم تجميعها، تمت جدولة البيانات ومعالجتها، وكذلك اختيارات الفروض باستخدام الأساليب التالية:

أ- الأساليب الوصفية:

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على استخدام الحاسب الآلي، من خلال الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المتقدمة والمناسبة لطبيعة العلاقات بين المتغيرات، وذلك باستخدام حزمه التحليل الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

ومن أهم الأساليب الوصفية المستخدمة في الدراسة ما يلي:

1-الوسط الحسابي: وهو من أشهر وأهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخدام وقد تم استخدامه في الحصول على المتوسط الحسابي، سواء على مستوى الأبعاد-كل عنصر على حده أو على مستوى الأبعاد والمستوي الأجمالي.

2- الانحراف المعياري: يعتبر الانحراف المعياري مقياس مطلق للتشتت واستخدام المقياس التشتت في إجابات مفردة عينة الدراسة عن وسطها الحسابي ، وهو يمثل الجذر التربيعي لمتوسط مربعات انحراف القيم المختلفة عن وسطها الحسابي .

3-معامل الاختلاف: نظرا لعدم تساوي المتوسطات الحسابية، واختلاف وحدة القياس في بعض الأحيان يستخدم معامل الاختلاف كمقياس نسبي للتشتت لمقارنة تشتت توزيعين.

4-الوزن العنوي: استخدام الوزن العنوي لغرض تحويل المتوسطات الحسابية إلى درجة معيارية، تساعد على إجراء مقارنة بين العناصر المكونة لكل بعد، من حيث الأهمية وتم الحصول عليه من خلال ضرب المتوسط الحسابي في 100 ثم قسمة الناتج على 5 والتي تمثل القيمة العظمى للمقياس، (سليمان، 2003: 70) .

5- معامل الارتباط كرويناخ ألفا : ويستخدم معامل ارتباط كرويناخ ألفا للتحقق من ثبات أو اعتمادية مقياس ما وهو يعتمد على فكرة الاختبار النصفى ، حيث يتم تقسيم المتغيرات إلى نصفين متكافئين في المتوسط والانحراف المعياري ، ثم يتم إجراء الارتباط بين درجات هذين النصفين ، وتتوقف درجة الاعتمادية أو الثبات على قوة هذا الارتباط فوجود ارتباط قوي يعني ذلك اتساق داخلي قوي ، إلا أن ما يعيب الاختبار النصفى هو أن درجة هذا الارتباط تعتمد على كيفية تقسيم متغيرات المقياس ويمكن معالجة هذه المشكلة عن طريق استخدام معامل كرويناخ ألفا ، حيث يتم حساب المتوسط لكل معاملات الارتباط الناتجة من كل الانقسامات النصفية المحتملة لمتغيرات المقياس ، وهذا المعامل يتراوح بين صفر وواحد ، قيمة المعامل أقل من (0.60) تشير إلى اتساق داخلي غير مرضي .

أ- الأساليب الإحصائية الاستدلالية:

1- معامل الارتباط: تم استخدام معامل الارتباط الخطي لقياس العلاقة بين

المتغيرات من حيث اتجاهها ومدى قوتها، ويتراوح بين -1+1.

2- اختبار الانحدار، (حسين، وغالب، 2006، 56):

أ- الانحدار البسيط: يستخدم هذا الاختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين

متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع وهو يستخدم كذلك للتنبؤ بقيمة المتغير التابع

نتيجة للتغير الحاصل في المتغير المستقل .

ب- الانحدار المتعدد: تقوم فكرة هذا الاختبار على دراسة أثر أكثر من متغير مستقل

على متغير تابع وهذا يساهم بشكل أساسي في عملية التنبؤ .

3- اختبار (F): يستخدم اختبار (F) في تحليل التباين أما اتجاه واحد أو في اتجاهين

لمعرفة مدى تساوي المتوسطات أو اختلافها، وهذا الاختبار يعتمد على درجة الحرية لكل من

البسط والمقام .

4- اختبار (T): يعتبر اختبار (T) من أشهر مقاييس الإحصاء البارامترية، والإجراء

اختبار (T) ينبغي توافر الشروط التالية:

- أن يكون حجم العينة كبيراً (30) فأكثر .

- أن يتبع توزيع الدرجات توزيعاً طبيعياً .

- أسلوب التحليل والاستنتاج المنطقي: حيث لم تكن الباحثة بتحليل البيانات

إحصائياً، وإنما قامت بعد دراستها بتفسيرها واستخلاص النتائج منها بأسلوب منطقي بحث.

3- 5- 6 : الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة :

حيث تم إجراء الاختبارات التالية:

1- صدق الأداة: Instrument validity

يعني صدق الأداة ، صدق فقراتها وهل ذات صلة بمتغيرات الدراسة أي أنها هل

تعمل على قياسها بدقة ووضوح وللتأكد من أن المقياس المستخدم في هذه الدراسة يقيس بالفعل

ما ينبغي أن يقاس تم تصميم استبانة وعرضها على الأستاذ المشرف لإبداء ملاحظاته ،

وإجراء التعديلات اللازمة كذلك تم عرضها على ثلاثة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في

كلية الاقتصاد في جامعة التحدي للأخذ برأيهم واقتراحاتهم حول انتماء كل فقرة للمجال الذي

تقيسه وحسن الصياغة ووضوح الفقرات مما أدى إلى تعديل بعض العبارات أو إعادة صياغة بعضها وإخراج الاستبانة بشكلها النهائي .

2- ثبات أداة الدراسة : Instrument Reliability

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاستخراج معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach – Aipna) لاختبار ثبات المقياس الداخلي لأداة الدراسة بشكل عام وفقاً لتقديرات أفراد عينة الدراسة وبالتالي معالجة فقرات الاستبانة للتأكد من ثبات أداة القياس ، ومن ثم الوصول إلى معامل الثبات الكلي للاستبانة .
وتشير نتائج الجدول رقم (8) أن قيمة ألفا الكلية لجميع متغيرات الدراسة حصلت على نسبة بلغت (0.95) وهذا يمثل قيمة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة (60 %) في البحوث والدراسات الإنسانية.

الجدول رقم (8)

ثبات أداة الدراسة

الرقم	المجال	الثبات
1 -	الاستقطاب	0.88
2 -	الصناعة	0.80
3 -	التنشيط	0.86
4 -	المحافظة	0.85
5 -	الاهتمام	0.79
	المجموع	0.95
1 -	القاعدية	0.90
2 -	الكفاءة	0.92
	المجموع الكلي	0.95

الفصل الثالث

تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

1-4: تحليل وعرض نتائج بيانات خصائص عينة الدراسة

2-4: تحليل وعرض نتائج متغيرات الدراسة

1-2-4: بيانات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات المستقلة (عناصر رأس المال الفكري)

2-2-4: بيانات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات التابعة (عناصر نجاح الشركات)

3-4: اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثالث

تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، من خصائص عينة الدراسة وعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بفقرات الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة، بالإضافة إلى مناقشة إجابات أفراد عينة الدراسة وبيان مقدار التأثير والارتباط بين متغيرات الدراسة والذي يساعد في إعطاء كافة المؤشرات الإحصائية ذات الدلالة العلمية في الإجابة على جميع أسئلة الدراسة وكما هي موضحة فيما يلي:

4-1: تحليل وعرض نتائج البيانات خصائص عينة الدراسة:

من أجل استكشاف بعض الحقائق المتعلقة بأفراد عينة الدراسة تم اختبار مجموعة من المتغيرات، الشخصية والوظيفية، وقد تضمنت تلك المتغيرات كُن من (الجنس، والعمر، الحالة الاجتماعية والتحصيل العلمي، وسنوات الخبرة، نطاق الإشراف) ولقد تم استخراج التكرارات والنسبة المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، حيث تم تلخيص النتائج على النحو التالي:

1-الجنس:

الجدول رقم (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

جدول (9)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	111	88.8%
إناث	14	11.2%
المجموع	125	100.0%

يتضح من الجدول رقم (9) أن (88.8%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور، وأن (11.2%) من أفراد عينة الدراسة من الإناث، وهذا يشير إلى أن النسبة الأعلى هي من

الذكور، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الشركات الصناعية الليبية تقوم بتعيين الذكور أكثر من الإناث، حيث أن طبيعة الأعمال في هذه الشركات تتطلب الجهد والقوة وهذا متوفر لدى الذكور، أكثر من ذلك في الإناث.

2-العمر:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

جدول (10)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	17	13.6%
31 - 40 سنة	33	26.4%
41 - 50 سنة	30	24.0%
51 سنة فأكثر	45	36.0%
المجموع	125	100.0%

يتضح من الجدول (10) أن الفئة العمرية من (51 سنة فأكثر) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (36%)، ثم الفئة العمرية من (31-40) بنسبة (24%)، وأخيراً الفئة العمرية (30 فأقل) بنسبة (13.6%).

ويمكن تفسير النسبة الأكبر في الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) بنسبة تصل إلى (36%) بأنها مرتبطة مع سنوات الخبرة والتي تبلغ أعلى نسبة (30.4%) وهذا منطقي ان الفئات الكبيرة لديها خبرة كبيرة بالشركة.

3-الحالة الاجتماعية:

يبين الجدول رقم (11) إلى الحالة الاجتماعية للأفراد الدراسة.

جدول (11)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	22	17.6%
متزوج	102	81.6%
غير ذلك	1	0.8%
المجموع	125	100.0%

يتضح من الجدول (11) أن أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية من فئة متزوج بلغت (81%) ومن فئة أعزب (17.6%) وهذا يظهر أن نسبة المتزوجين تفوق بكثير نسبة العزاب، وهذا شيء طبيعي ويتوافق مع الجدول الخاص بمتغير العمر، حيث أظهرت النتائج أن معظم العاملين هم من الفئة العمرية أكثر من (41) سنة، وغالباً ما يكون العامل متزوجاً في هذه السن.

4-التحصيل العلمي:

ويشير الجدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول (12)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
8.0%	10	ثانوية عامة فما دون
11.2%	14	دبلوم متوسط
50.4%	63	بكالوريوس
8.8%	11	بلوم عالي
18.4%	23	ماجستير
3.2%	4	دكتوراه
100.0%	125	المجموع

يتضح من الجدول (12) أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي جاء كما يلي: بكالوريوس بنسبة (50.4%) في المرتبة الأولى، ثم حملة درجة الماجستير بنسبة (18.4%)، ثم الدبلوم المتوسط بنسبة (11.2%) ثم حملة الدبلوم العالي بنسبة (8.8%). ثم حملة درجة للثانوية العامة فما دون، ثم حملة درجة الدكتوراه بنسبة (3.9%). ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أن أغلب الوظائف في الشركة تحتاج على عاملين من حملة درجة البكالوريوس، لذلك جاءت نسبتهم عالية، حيث يستطيع هؤلاء أن يؤديوا الأعمال بطريقة فاعلة، أما بقية المؤهلات فجاءت النسب فيها منخفضة، وهذا يتناسب مع متطلبات العمل في الشركات الوطنية النفطية.

5-سنوات الخبرة:

يبين الجدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

جدول (13)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
8.0%	10	5 سنوات فأقل
21.6%	27	6-10 سنوات
20.8%	26	11-15 سنة
19.2%	24	16-20 سنة
30.4%	38	21 سنة فأكثر
100.0%	125	المجموع

يتضح من الجدول (13) أن أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ خبرتهم من (21 سنة فأكثر) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم (30.4%) ثم الذين بلغت خبرتهم (6-10) سنة بنسبة (21.6%) ثم الذين بلغت خبرتهم (11-15) سنة بنسبة (20.8%) ثم الذين بلغت خبرتهم (5 سنوات فأقل) بنسبة (8.0%).

ونستدل من هذه النتائج على مدى الخبرة التي يتمتع بها أفراد العينة ومدى قدرتهم على إعطاء معلومات قيمة وهذا يتناسب مع متغير الفئة العمرية، حيث بلغت النسبة الأكبر في الفئة من (51 سنة فأكثر) ومن هنا نجد أن سنوات الخبرة للفئة (21) سنة فأكثر، جاءت نسبتها مرتفعة.

6-نطاق الإشراف:

يبين الجدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نطاق الإشراف.

جدول (14)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نطاق الإشراف

النسبة المئوية	التكرارات	نطاق الإشراف
26.4%	33	5 موظفين فأقل
23.2%	29	6-10 موظفين
20.8%	26	11-15 موظف
29.6%	37	16 موظف فأكثر
100.0%	125	المجموع

يتضح من الجدول (14) أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نطاق الإشراف كما يلي: في المرتبة الأولى (16 موظف فأكثر) بنسبة (29.6%) ثم من (5 موظف فأكثر) بنسبة

(26.4%)، ثم من (6-10 موظفين) بنسبة (23.2%)، وأخيراً، من (11-15 موظف) بنسبة (20.8%).

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن النسبة الأكبر جاءت في نطاق (16 موظف فأكثر)، ثم في نطاق (5موظف فأقل) ثم في نطاق (6-10) موظفين، حيث أن متطلبات العمل في الشركة الصناعية اللببية مختلفة، كما أن الأعمال التي يقوم بها العاملون مختلفة، ومن هنا فإن نطاق الإشراف بالطريقة المناسبة من خلال العاملين مهما بلغ عددهم.

4-2-: تحليل وعرض نتائج متغيرات الدراسة:

فيما يلي عرض النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة التي تم الوصول إليها من خلال الدراسة التطبيقية باستخدام . وبذلك يتضح لنا أن الفئات:

- ◆ أقل من (2.33) منخفض.
- ◆ من (2.33 - 3.66) متوسط.
- ◆ أكثر من (3.66 - 5) مرتفع. 1

4-2-1 : بيانات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات المستقلة(عناصر رأس المال

الفكري):

فيما يلي عرض النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول عناصر رأس المال الفكري كمتغير رئيسي مستقل، تتفرع عنه خمس متغيرات وهي على النحو التالي:

أ- تكاليف الاستقطاب رأس المال الفكري :

الجدول (15) بين المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتكاليف الاستقطاب.

¹ تم احتساب هذه الفئات من المعادلة التالية:

$$1.33 = \frac{1 - 5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد الفئات}}$$

وتمت إضافة تلك إلى نهاية كل فئة.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة
لمجال تكاليف الاستقطاب

ت	ممارسات الإتفاق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الوزن المعنوي
تكاليف الاستقطاب					
1	أشجع البحث عن الخبرات المتقدمة لاستقطابها.	3.97	0.941	0.886	79.4
2	أؤيد جذب مهارات تقنية للعمل في شركتنا.	3.97	0.879	0.773	79.4
3	أوصي بضرورة توفير نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب	4.08	0.963	0.929	81.6
	المتوسط العام	4.006			80.1%

من الجدول (15) أن الفقرة (3) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة مئوية (4.06) وانحراف معياري (0.96%). والتي تنص على: "أوصي بضرورة توفير معلومات تسهل مهمة الجذب والاستقطاب" حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة ذات مستوي "عالي" وحازت على وزن معنوي (81.6%) مما يدل على أن هذا العنصر يلعب دورا هاما بالنسبة لعنصر الاستقطاب. وجاءت في المرتبة الثانية والأخيرة الفقرات (1,2) المتعلقة بتشجيع البحث عن الخبرات المتقدمة وجذبها للعمل في الشركة حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة الأولى (3.97) وانحراف معياري (94.1%) وبلغ متوسط الفقرة رقم (2) (3.97) وانحراف معياري (87.9%) وحيث حيث حاز كل منهم على وزن معنوي قدره (79.4%) وبمستوى "عالي". كما يبين الجدول أيضا أن المتوسط العام لعنصر تكاليف الاستقطاب بلغ (4.06) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى عالي، هذا وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب في إجاباتهم على الفقرات (1,2,3) حيث تراوحت ما بين (77.3% - 92.9%) وكانت الفقرة (2) أقل تشتا وأكثر تجانسا في الإجابات والفقرة (3) أكثر تشتا وأقل تجانسا.

وترى الباحثة من خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تكاليف الاستقطاب درجة التركيز العالية كانت حول توفير نظام معلومات فاعل يساهم في جذب واستقطاب الخبرات المختلفة حيث من خلاله تستطيع الشركة تحديد المعايير الخاصة

بالاستقطاب وتوضيحها في سبيل استقطاب الكفاءات وبأقل تكلفة ممكنة أما باقي الفقرات فيمكن تفسير نتائجها بأن الشركات الصناعية الليبية تتوفر فيها الكفاءات وعاملون يمتلكون المهارات التقنية لذلك جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة منخفض.

ب- تكاليف الصناعة رأس المال الفكري :

يوضح الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتكاليف الصناعة.

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة
لمجال تكاليف الصناعة

الوزن النسبي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإنفاق	
تكاليف الصناعة					
%81	%80.4	0.897	4.05	أكد على تعزيز قدرات الأفراد العاملين مهما كانت ظروف شركتنا.	4
%78.6	%85.8	0.92	3.93	أشجع على إقامة برامج العلاقات الإنسانية في الشركة.	5
%80.6	%85.4	0.92	4.03	أميل لجعل التفكير في الشركة يأخذ الصفة الجماعية.	6
%79.7			4.003	المتوسط العام	

كما يتضح من الجدول (16) على بعد تكاليف الصناعة أن الفقرة (4) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (89.7%) وتنص على: "أكد على تعزيز قدرات الأفراد العاملين مهما كانت ظروف شركتنا" حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى "عالي" وحازت على وزن نسبي (81%) مما يدل على أهمية هذه الفقرة للبعد رأس المال الفكري في الشركات الليبية الوطنية لذا جاءت في المرتبة الأولى.

أما الفقرة (6) جاءت في المرتبة الثانية والتي تنص على "ميل لجعل التفكير في الشركة يأخذ الصفة الجماعية حيث بلغ متوسطها (4.03) وانحراف (92.4%) وحازت إجابات عينة الدراسة على مستوى "عالي" بوزن نسبي بلغ (80.6%).

وفي المرتبة جاءت الفقرة (5) التي تنص على تشجيع إقامة العلاقات الإنسانية في الشركة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.93) وانحراف معياري (85.8%) حيث كانت إجابات

أفراد عينة الدراسة ذات مستوى "عالي" وأنها حازت على وزن منوي (78.6%) مما يعني ان هذا العنصر يأتي في آخر القائمة من حيث الأهمية الخاصة بهذا البعد طبقاً لتوقعات أفراد العينة.

وأيضاً يبين الجدول المتوسط العام لبعد صناعة رأس المال الفكري البالغ (4.03) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى "عالي" وكانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث أنها تراوحت بين (80.4%-85.8%) وكانت الفقرة رقم (4) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات، أما الفقرة رقم (6) كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً في الإجابات.

وترى الباحثة من خلال هذه النتائج ان الشركة دائماً تسعى إلى تطوير نفسها مهما كانت الصعوبات، لذلك فهي دائماً تؤكد على تعزيز قدرات الأفراد العاملين، في سبيل دفعهم لتحقيق مستوى أعلى من الإنجاز والإنتاجية سعياً نحو الأهداف التي تصبو إليها الشركة أما باقي النتائج فيمكن تفسيرها بان العلاقات الإنسانية موجودة في الشركة ولا توجد حاجة ماسة لإقامة مثل هذه البرامج فالعاملون تسود بينهم أجواء من المحبة والمودة وتتصف العلاقات الإنسانية بينهم بأنها عالية المستوى لذلك جاءت الاستجابة منخفضة.

ت- تكاليف تنشيط رأس المال الفكري:

يوضح الجدول (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتكاليف التنشيط.

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال تكاليف التنشيط

الوزن المنوي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإنفاق	
تكاليف التنشيط					
75%	86.5%	0.93	3.75	أحبذ توليد أكبر عدد من أفكار العاملين بدون انقادها.	7
78.4%	89.7%	0.95	3.92	أحفز الإثارة والمتعة في مناقشات العمل.	8
82.4%	97.7%	0.98	4.12	أرى أن الاهتمام بأفكار العاملين مهما كان نوعها وأين كان مستواهم الوظيفي ضروري.	9
77.6%			3.93	المتوسط العام	

يتضح من الجدول رقم (17) أن أعلى فقرة كانت الفقرة (9) التي تنص على الاهتمام بأفكار العاملين مهما كان مستواه الوظيفي لذا جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.12) وانحراف معياري (98.9%) وجاءت استجابات أفراد العينة فيها بمستوى عالي وحازت على وزن منوي (82.4%) وهذا يدل على مرتبتها الأولى في قائمة الأهمية في هذا البعد.

كما يتضح ان الفقرة رقم (8) التي تنص على تحفيز وإثارة مناقشات العمل في الشركة جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.947) وتحصلت إجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى عالي بوزن منوي بلغ (78.4%).

أما الفقرة رقم (7) فقد جاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة والتي نصت على "توليد أكبر عدد من الأفكار للعاملين بدون نقد" حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.75) وانحراف المعياري (0.93) وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى عالي وحازت على وزن منوي قدره (75%) وهذا يدل على قلة أهمية هذه الفقرة للبعد التنشيط.

ويوضح الجدول ان المتوسط العام لبعد تكاليف التنشيط رأس المال الفكري حيث بلغ (3.93) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى عالي هذا وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث أنها تراوحت بين (86.5%-97.7%) وكانت الفقرة رقم (7) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات أما الفقرة رقم (9) كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً في الإجابات .

وترى الباحثة ان هذه النتائج يمكن تفسيرها على ان الشركة تهتم بأفكار العاملين مهما كانت ،حيث تمثل سبيلاً وطريقاً للتطوير الشركة ،فالأفكار تولد وتفصح عن طرقاً جديداً للعمل ومن هنا تهتم الشركات بالبحث عن هذه الأفكار اعتقاداً منها بأنها تحقق طموحات الشركة لذا جاءت الفقرة (5) في المرتبة الأولى أما باقي الفقرات فتعني ان أفكار العاملين لا بد من نقدها حتى تتبين الأفكار الإيجابية والأفكار السلبية ، حيث تسهم الأفكار الإيجابية في تطوير العمل، أما الأفكار السلبية فقد تؤدي إلى فشل الشركات الصناعية في حال تطبيقها لذا جاءت إجاباتهم منخفضة .

د-تكاليف المحافظة على رأس المال الفكري:

يوضح الجدول (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتكاليف المحافظة.

جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال تكاليف المحافظة

الوزن المنوي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإفاق	
تكاليف المحافظة					
88.8%	91.7%	0.968	4.22	أعتقد أن التدريب ضرورة ملحة دائماً مهما بلغت تكاليفه.	10
83.4%	91.5%	0.957	4.17	أعتبر الحفز المادي والمعنوي من متطلبات إنجاز مهمات الشركة الفاعلية.	11
77.2%	83.4%	0.91	3.86	أشعر بأن اندماج العاملين في الشركة يقلل من العبء على الإدارة العليا.	12
83.1%			4.08	المتوسط العام	

يلاحظ من الجدول رقم (18) ان الفقرة رقم (10) جاءت في المرتبة الأولى والتي تنص على ضرورة التدريب وأهميته للموظفين بالشركة حيث بلغ متوسط الحسابي (4.22) وانحراف المعياري (0.96) وكانت إجابات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى عالي وحازت على وزن منوي (88.8%).

أما في المرتبة الثانية الفقرة رقم (11) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.17) وانحراف معياري (0.95) حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى عالي وحازت على وزن منوي قدره (83.4%).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (12) حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.86) وانحراف معياري (0.91) حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى عالي وكانت الوزن المنوي (77.2%).

حيث يبين الجدول المتوسط العام لتوقعات أفراد عينة الدراسة لبعدها المحافظة على رأس المال الفكري وهو (4.08) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى إجابة عالي وقد

كانت قيم معامل الاختلاف على هذه الفقرات حيث تراوحت بين (83.4%-91.7%) وكانت الفقرة رقم (11) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات أما الفقرة رقم (12) كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً في الإجابات .

والباحثة تفسر هذه النتائج إلى أن التدريب الموظفين أهمية كبيرة في زيادة قدرتها الإنتاجية وتطويرها مما يوفر دعماً وقوة للشركة في سوق الأعمال مما يخلق التدريب والمحافظة على الموظفين من ابتكار وإبداع للأفكار جديدة تساعد في تقدم وتطوراً للشركة لذا جاءت إجاباتهم مرتفعة لهذه الفقرة أما باقي الفقرات فتعني نتائجها إن الشركة لديها كفايتها من العاملين ويتسم هؤلاء العاملين بأنهم منسجمون من الأعمال التي يقومون بها لذلك يقومون بوجباتهم على خير وجه من خلال اندماجهم بالشركة لذلك جاءت استجاباتهم على هذه الفقرة منخفضة.

هـ- تكاليف الاهتمام بالزبائن:

يوضح الجدول (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بتكاليف الاهتمام بالزبائن.

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال تكاليف الاهتمام

الوزن المعنوي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإنفاق	
تكاليف الاهتمام					
766%	85%	0.92	3.83	أرى أن توثيق متطلبات الزبائن من المهمات الأساسية للشركة.	13
796%	79%	0.89	3.98	أحبذ توافر نظام معلومات لتقديم الخدمة للزبون.	14
724%	88%	0.93	3.62	أؤيد منح مزايا إضافية لزبائن الشركة دائماً.	15
762%			3.81	المتوسط العام	

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول رقم (19) نلاحظ أن الفقرة رقم (14) جاءت في المرتبة الأولى والتي تنص على "أحبذ توافر نظام معلومات لتقديم الخدمة للزبون بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (89.3%) وحازت إجابات عينة الدراسة على مستوى عالي بلغ وزنه المعنوي (79.6%)."

أما الفقرة رقم (13) فقد جاءت في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة (3.83) وبانحراف معياري (92.2%) وحصلت إجابات عينة الدراسة على مستوى عالي وبلغ وزنه المنوي (76.6%).

والفقرة رقم (15) جاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.62) وانحراف معياري (93%) حيث كانت إجابات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى عالي وحازت على وزن منوي قدره (72.4%).

وأظهرت النتائج هذا الجدول ان المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة لبعده الاهتمام بالزبائن قد بلغ (3.81) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى إجابة عالي وهذا وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب أفراد عينة الدراسة في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث أنها تراوحت بين (79.8%-88.2%) وكانت الفقرة رقم (14) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات أما الفقرة رقم (15) كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً في الإجابات.

وتفسر الدراسة النتائج الواردة في الجدول بأنه الزبائن الذين يتعاملون مع الشركات الصناعية لابد من معاملتهم بطريقة جذابة لأنهم يحققون دخلاً للشركات والتي تسعى الشركات من خلاله تحقيق الربحية وتطوير الطرق والوسائل لتقديم الخدمة للزبائن لذا جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى عالي لهذه الفقرة .

أما الفقرة الأخيرة فننتجها تعني ان الشركة توفر دائماً للزبائن مزايا إضافية في ظل سياسة استقطاب هؤلاء الزبائن ،حيث كلما أزداد الزبائن كلما زادت أعمال الشركات، وبالتالي زادت عمليات البيع التي تحقق دخلاً لها وتطور أعمالها والجدول رقم (20) يتضمن جميع عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري والمتوسطات الحسابية العامة.

جدول (20)

المتوسطات الحسابية العامة لعناصر الإنفاق على رأس المال الفكري

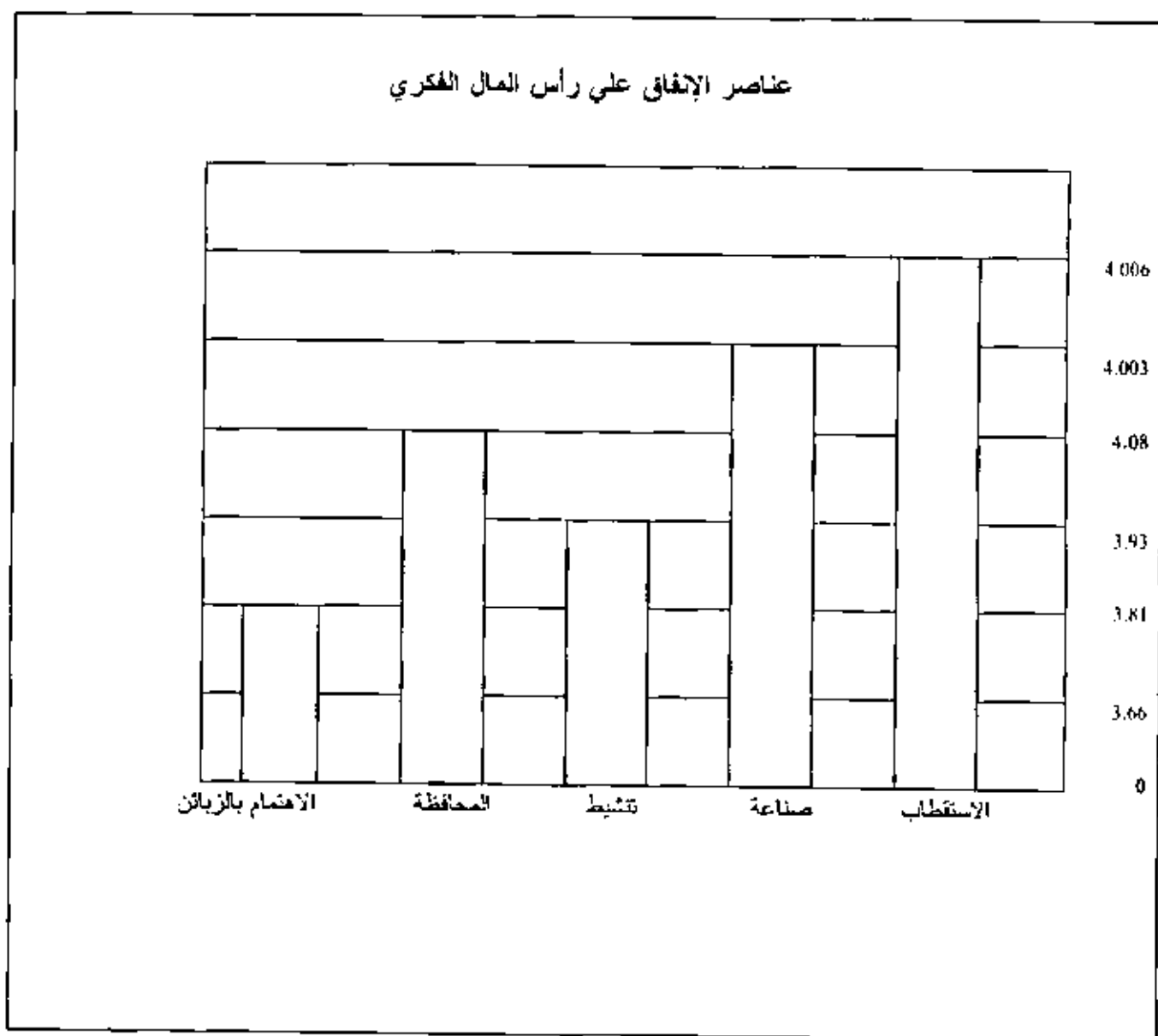
الترتيب	مستوي المتوسط العام	الوزن المنوي	المتوسط العام	عناصر الإنفاق
1	عالي	80.1%	4.006	1- تكاليف الاستقطاب
2	عالي	79.7%	4.003	2- تكاليف الصناعة
4	عالي	77.6%	3.93	3- تكاليف التشييط
3	عالي	83.1%	4.08	4- تكاليف المحافظة
5	عالي	76.2%	3.81	5- تكاليف الاهتمام بالزبائن
	عالي	79.3%	3.965	المتوسط الإجمالي

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (20) والتي تم استخلاصها من الجداول (15، 16، 17، 18، 19) الخاصة بعناصر الإنفاق على رأس المال الفكري أن عينة الدراسة تشجع الإنفاق على رأس المال الفكري لأن المتوسط الإجمالي كان (3.965) وهو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة الميزان والبالغ (3.00) أما الوزن المنوي فيبلغ (79.3%) وهو الآخر أكبر من الوزن الفرضي البالغ (60.00) وتمثل هذه النتيجة وعي أفراد العينة بأهمية رأس المال الفكري لشركاتهم وضرورة العناية والاهتمام بتطويره وتنشيطه والذي يتحقق من خلال إنفاق الكلف على عناصره الأساسية والتي ستحقق عوائد مستقبلية للشركات وفي مقدمتها تحقيق البقاء في عالم المنافسة .

وتوضح النتائج أيضا ان عينة الدراسة قد تباينت في آرائها اتجاه أهمية الإنفاق على رأس المال الفكري إذ يرى أفراد الدراسة ان الإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري يجب ان يكون أولا لاستقطاب رأس المال الفكري ظهر ذلك من المتوسط العام والذي بلغ (4.006) بوزن منوي (80.1%) وهذه النتيجة تؤكد على ان أفراد العينة يسعون دائما إلى إثراء رصيدهم الفكري من خلال استقطاب دماء جديدة وجذبها للعمل في الشركة، ثم تلاه الإنفاق على صناعة رأس المال الفكري بمتوسط عام بالغ (4.003) ووزن منوي (79.7%) كما تؤكد هذه النتيجة عزم أفراد العينة على صقل مهارات وتعزيز قدرات الأفراد العاملين وتحقيق الانسجام الفكري بينهم بما يجعلهم يعملون بروح الفريق الواحد، وجاء بالمرتبة الثالثة الإنفاق على المحافظة رأس المال الفكري بمتوسط عام (4.08) ووزن منوي (83.1%) وتوضح النتيجة المذكورة سلامة نظرة أفراد العينة لأولويات الإنفاق إذ من المعقول جدا ان تحافظ الشركة على رأس مالها الفكري بعد ان أنفقت تكاليف على استقطابه ثم تكاليف صناعته، لأن عدم المحافظة عليه يعني تشجيعه للهجرة إلى شركات منافسة أو اندثاره دون فائدة للشركة، أو تحويله إلى عنصر معرقل لأهداف الشركة.

أما المرتبة الرابعة، فكانت للإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري بمتوسط عام (3.93) ووزن منوي (77.6%) وهي نتيجة طبيعية لما سبقها وذلك لترابط الاستقطاب والصناعة والمحافظة وتنشيط كثير، لأن أدامة الاستقطاب والصناعة والمحافظة لا يأتي إلا عن طريق التنشيط المستمر الذي يضمن التجدد والحداثة، وكانت المرتبة الخامسة للإنفاق على للاهتمام بالزبائن بمتوسط عام (3.81) ووزن منوي (76.2%) ورغم ان النتيجة فاقت المتوسط الفرضي إلا أنها لا زالت مستوى دون مستوى الطموح، وقد يعود السبب في ذلك على ان أفراد العينة ينظرون إلى الاهتمام بالزبائن سيكون جيدا كتحصين لوجود رأس مال فكري في الشركة قادر على تقديم منتجات متميزة تسهل كل ما يحتاجه الزبائن، عليه فإن أفراد العينة يعتقدون ان

الاهتمام بالزبائن هو دالة عناصر (استقطاب وصناعة وتنشيط) وحفاظة وتنشيط) رأس المال الفكري ويوضح الشكل رقم (13) خلاصة النتائج السابقة .



شكل رقم (13)

مخطط نتائج الإنفاق على رأس المال الفكري

4-2-2: تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بالمتغيرات التابعة:

يمكن تناول هذه الفقرة المتعلقة بنجاح الشركات وفق المعايير التالية.

أ- الفاعلية :

أهم مؤشرات فاعلية الشركات تحقق الأهداف ،والقدرة على التكيف مع متغيرات المجتمع، والتي يمكن تناولها كما يأتي:

1-تحقيق الأهداف:

يبين الجدول (21)المتوسطات الحسابي والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة لمجال تحقيق الأهداف.

جدول (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال تحقيق الأهداف

الوزن المنوي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإنفاق
تحقيق الأهداف				
71.6%	89%	94.3%	3.58	1 حققت شركتنا أهدافاً كماً ونوعاً بدرجة كبيرة.
69.2%	99.3%	99.6%	3.46	2 لاعتت شركتنا بين أهدافها وأسلوب المطلوب.
66.2%	82.9%	91.6%	3.31	3 استوعبت شركتنا جميع العوامل المؤثرة في التنفيذ.
69%			3.45	المتوسط العام

يتضح من الجدول رقم (21) أن الفقرة (1) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.58%) وانحراف معياري (94.3%) حيث جاءت إجابات أفراد العينة على هذه الفقرة بمستوى متوسط وبوزن منوي قدره (71.6%) في حين جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (99.6%) وكانت إجابات أفراد عينة الدراسة عليها بمستوى متوسط وكان الوزن المنوي (69.2%) أما الفقرة رقم (3) جاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (91.6%) وكانت إجابات أفراد العينة بمستوى متوسط وبوزن منوي قدره (66.8%).

ووضحت النتائج الواردة في الجدول أن المتوسط العام لإجابات عينة الدراسة لعنصر فاعلية الشركة وتحقيق أهدافها بلغ (3.45) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى

إجابة متوسط وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب آراء أفراد عينة الدراسة في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث تراوحت بين (82.9%- 99.3%) وكانت الفقرة رقم (3) أقل تشككاً وأكثر تجانساً في الإجابات أما الفقرة رقم (2) كانت أكثر تشككاً وأقل تجانساً في الإجابات.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تعبر عن أن العاملين في الشركات الصناعية يدركون حجم الإنجازات التي حققتها الشركة وبالتالي تحقق الأهداف والطموحات بنسبة مرتفعة مما أوجد سمعة جيدة لتلك الأهداف.

أما بخصوص العوامل المؤثرة فإنه الشركات تدرك العوامل التي تؤثر في تنفيذ الأعمال ولذلك فهي تسعى إلى تذليلها ومن هنا جاءت استجابات أفراد العينة منخفضة.

2- التكيف:

يوضح الجدول (22) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمجال التكيف.

جدول (22)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال التكيف

الوزن النوعي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإيفاق
التكيف				
64.8%	81.3%	90.2%	3.24	5 تكيفت شركتنا مع المتغيرات البيئية.
65.8%	80.7%	89.8%	3.29	4 اهتمت شركتنا بعلاقتها مع المجتمع كثيراً.
63.2%	88.8%	94.2%	3.16	6 ساهمت شركتنا في تحقيق الانسجام بين الأفراد العاملين والمهام المطلوبة منهم.
64.6%			3.23	المتوسط العام

ويتضح من الجدول (22) أن الفقرة (4) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (69.8%) وكانت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوي متوسط ووزن نموي (65.8%) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (5) حيث كانت إجابات أفراد العينة بمتوسط (3.24) وانحراف معياري (90.16%) وكانت إجابات العينة بمستوي متوسط ووزن نموي قدره (64.8%) أما الفقرة الثالثة والأخيرة رقم (6) حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة بمتوسط (3.16) وانحراف معياري (94.2%) وكانت إجابات أفراد العينة بمستوي متوسطة وحازت على وزن نموي قدره (63.2%).

وتحصل المتوسط العام لإجابات أفراد الدراسة على عنصر التكيف مع الظروف المحيطة حيث بلغ (3.23) من مقياس حده الأعلى (5) درجات بمستوي إجابة متوسط وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى وجود تقارب بين إجابات أفراد الدراسة في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث تراوحت بين (80.7%-88.8%) وكانت الفقرة رقم (4) أقل تشتملاً وأكثر تجانساً في الإجابات أما الفقرة رقم (6) كانت أكثر تشتملاً وأقل تجانساً في الإجابات.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تفسر على إنه الشركات الصناعية تسعى إلى تطوير أعمالها من خلال تذليل جميع العوامل المؤثرة في العمل، لذلك فهي تسعى للتكيف مع المجتمع المحيط بها وذلك لتحسين نوعية العمل وصورته لذا جاءت إجابات أفراد العينة مرتفعة. أما الفقرات الأخيرة فيمكن تفسيرها بأن الشركات تقوم بتنظيم مهماتها وإسنادها للعاملين حسب خبراتهم وكفاءتهم وذلك لإنجاز هذه الأعمال ومن هنا الانسجام موجود ومتحقق في الشركة لذلك جاءت الاستجابات على هذه الفقرات منخفضة.

ب- الكفاءة:

ويشمل عنصر الكفاءة ثلاثة مؤشرات أهمها تحقيق أقل كلفة ورضاء العملاء وتسجيل الإبداع ويمكن تناولها كما يأتي:

1- تحقيق أقل كلفة:

بين الجدول (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة لمجال تحقيق أقل الكلفة.

جدول (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال الكلفة

الوزن النسبي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإتفاق
الكلفة				
63.2%	97.4%	98.7%	3.16	7 استخدمت شركتنا مواردها بشكل اقتصادي.
63.6%	92.6%	96.2%	3.18	8 شجعت شركتنا مقترحات تخصيص الكلف الواردة من العاملين.
64.4%	85.3%	92.3%	3.22	9 تابعت شركتنا باستمرار استثمار وقت العمل.
63.7%			3.19	المتوسط العام

كما يتضح من الجدول رقم (23) أن الفقرة رقم (9) جاءت في المرتبة الأولى التي نصت على: "تابعت شركتنا باستمرار استثمار وقت العمل" بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (98.7%) وتحصلت إجابات أفراد العينة بمستوى متوسط ووزن مئوي (64.4%).

وإما الفقرة (8) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (96.2%) وكانت إجابات أفراد العينة بمستوى (متوسط ووزن مئوي (63.6%).

وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأخيرة لهذا العنصر حيث كان متوسط الحسابي (3.16) وانحراف (98.7%) وجاءت فيها إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى متوسط ووزن مئوي (63.2%).

ويتضح من الجدول أن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة لعنصر الكلفة بلغ (3.19%) من مقياس جده الأعلى (5) درجات بمستوى إجابة متوسط حيث كان معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى التقارب إجابات أفراد العينة الدراسة على هذه الفقرات حيث تراوحت مابين (85.3%-97.6%) وكانت الفقرة رقم (9) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات إما الفقرة رقم (8) كانت أكثر تشتتاً وأقل تجانساً في الإجابات .

ويمكن أن تفسر الباحثة ذلك ان الشركات الصناعية تسعى للاستثمار وقت العمل وذلك لتحقيق الأهداف والغايات التي تصبو إليها ،وفي سبيل تطوير الأعمال وتطوير أداء الشركات، لذلك يعد استثمار العمل أمراً مهماً فيها لذلك جاءت إجابات مرتفعة لهذه الفقرة.

أما الإجابات المنخفضة للفقرات الآخرة فأنها يمكن تفسيرها بان الشركة لديها فكرة واضحة عن الكلف لذلك فهي ليس بحاجة إلى آراء الآخرين عن هذه الكلف ،حيث يعد تحديد الكلف في هذه الشركة أمراً هاماً لها في سبيل تحقيق الربحية للشركات سعياً نحو تطوير تلك الشركات.

2-تحقيق الرضا:

بين الجدول (24)المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة لمجال تحقيق الرضا.

جدول (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال الرضا

الوزن المنوي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإنفاق	
الرضا					
68.8%	91.1%	95.4%	3.44	سعت شركتنا للمحافظة على سمعتها.	10
62.8%	94.1%	97.1%	3.14	حققت شركتنا مستويات رضا عالي في جميع أقسامها.	11
58.8%	94.1%	96.9%	2.94	اهتمت شركتنا بتحقيق ولاءها عند العاملين.	12
63.5%			3.17	المتوسط العام	

يتضح من الجدول رقم (24) أن الفقرة رقم (10) جاءت في المرتبة الأولى التي تنص على أن الشركة سعت للمحافظة على سمعتها حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.44) وانحراف معياري (95.4%) وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى متوسط وكان الوزن المنوي (68.8%) أما الفقرة رقم (11) جاءت في المرتبة الثانية حيث المتوسط الحسابي (3.14) وانحراف معياري (97.1%) وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى متوسط ووزن منوي (62.8%)، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (12) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.94) وانحراف معياري (97.9%)، وتحصلت على إجابات أفراد عينة الدراسة بمستوى متوسط وحازت على وزن منوي (58.8%).

وكان المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المجال بلغ (3.17%) من مقياس حده (5) درجات بمستوى إجابة متوسط، وقد كان معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب إجابات أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرات، حيث تراوحت ما بين (95.4%-97.1%) وكانت الفقرة (10) أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في إجابات الأفراد إما الفقرة رقم (11) كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً في الإجابات .

وترى الباحثة من النتائج الواردة في الجدول يمكن تفسيرها بأن هدف أي شركة هو المحافظة على السمعة، وذلك لأن سمعة الشركة تستقطب زبائن جدد والذين يرفعون من إنتاجية الشركة ومبيعاتها ويسهم في تحسين سمعتها باستمرار، لهذا جاءت إجاباتهم عالية لهذه الفقرة، وأن الرضا بين الشركة والعاملين موجود وتهتم الشركة بتحقيقه وذلك بسبب الامتيازات التي تقدمها الشركة لهؤلاء العاملين، لذلك جاءت الاستجابات على هذه الفقرة متوسطة .

3- تسجيل الإبداع:

بين الجدول (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة لمجال تسجيل الإبداع.

جدول (25)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة لمجال الإبداع

الوزن النسبي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات الإبداع	
الإبداع					
61.8%	0.94	0.967	3.09	شجعت شركتنا إبداعات العاملين الخاصة بتطوير العمل.	13
61.2%	1.04	1.02	3.06	اعتبرت شركتنا الإبداع في العمل سلاح بوجه المنافسين.	14
61.6%	1.09	1.04	3.08	اعتمدت شركتنا أسلوب منح الفرص للعاملين لتشخيص مشكلات العمل.	15
61.8%			3.08	المتوسط العام	

يتضح من الجدول رقم (25) أن الفقرة رقم (13) جاءت في المرتبة الأولى والتي تنص على أن الشركة شجعت إبداعات الموظفين الخاصة بتطوير العمل حيث بلغ متوسط الحسابي (3.09) وانحراف معياري (96.7%)، وتحصلت إجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى متوسط وزن منوي (61.8) في حين جاءت الفقرة رقم (15) في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.08) وانحراف معياري (1.04) وحازت إجابات عينة الدراسة على مستوى متوسط ووزن منوي (61.6%) أما الفقرة رقم (14) تحصلت على المرتبة الأخيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.06) وانحراف معياري (1.02) وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة بمستوى متوسط وتحصلت على وزن منوي قدره (61.2). واستنادا على هذه النتائج فإن المتوسط العام لإجابات أفراد عينة الدراسة لهذا العنصر بلغ (3.08) من مقياس حده الأعلى (5) درجات وبمستوى إجابة متوسط، وقد كانت قيم معامل الاختلاف لإجابات أفراد عينة الدراسة تشير إلى تقارب آراء أفراد عينة الدراسة في إجاباتهم على هذه الفقرات حيث تراوحت بين (94.1%-1.09%)، وكانت الفقرة رقم (13) أقل تشننا وأكثر تجانسا في الإجابات أما الفقرة رقم (15) كانت أكثر تشننا وأقل تجانسا في الإجابات.

وترى الباحثة أن هذه النتائج تفسر على أن الشركة تسعى دائما لتشجيع إبداعات العاملين، وهذا يعد من أساسيات العمل، لذلك فإن هذه العملية مهمة وتحتاج إليها الشركة، حيث تعتبر رأسمال الشركة الحالي، لذا جاءت الاستجابات عليها عالية أما فيما يخص الاستجابات المنخفضة الأخرى، فإنها تعزى إلى أن الشركة تسعى دائما للتطوير من خلال البحث عن مشاكل العمل فتحاول التغلب عليها، موحد وسائلها في ذلك منح الفرص للعاملين حيث يستطيعون التعرف على هذه المشكلات من خلال عملهم في الميدان، وهذه حقيقة موجودة في كل شركة لذلك جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة متوسطة .

والجدول (26) بين المتوسطات الحسابية العامة لمجالات نجاح الشركات.

جدول رقم (26)

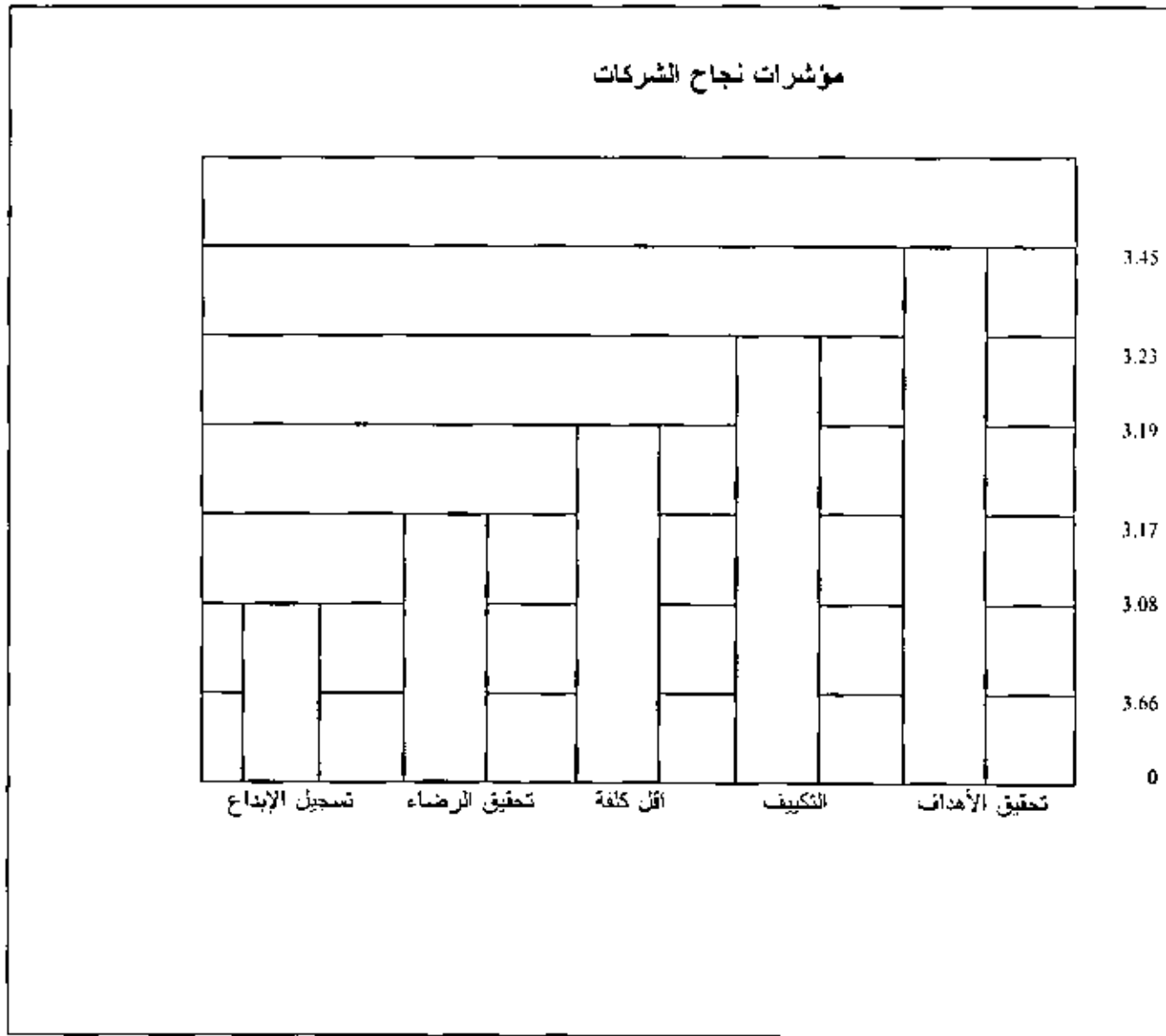
وبين الجدول رقم (26) المتوسطات الحسابية العامة لمجالات نجاح الشركات

الترتيب	مستوي المتوسط العام	الوزن المئوي	المتوسط العام	مؤشرات نجاح الشركات
1	متوسط	69.1%	3.45	1- تحقيق الأهداف
2	متوسط	64.6%	3.23	2- التكيف
3	متوسط	63.7%	3.19	3- الكلفة
4	متوسط	63.5%	3.17	4- الرضا
5	متوسط	61.8%	3.08	5- الإبداع
	متوسط	64.5%	3.224	المتوسط الإجمالي

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول رقم (26) التي تم استخلاصها من الجداول (24,25,26,27,28) الخاصة بعناصر نجاح الشركات المتمثلة في الفاعلية والكفاءة تشير إلى أن عينة الدراسة ترى إن شركاتهم قد نالت مستوى النجاح المعهود لأن المتوسط العام لاستجاباتهم كان (3.224) وهو أكثر من الوسط الفرضي على مساحة الميزان البالغ (3.00) بوزن مئوي (64.5%) وهو أكثر من الوزن الفرضي البالغ (60.00) وهذا يعني أن أفراد العينة يدركون لا توجد حلقات ضعيفة في الأداء أو أن أدائها كان بمستوي المطلوب .

وكما نلاحظ إن مؤشرات نجاح الشركات جاء ترتيبها متسلسلا حسب الأهمية حيث حاز عنصر تحقيق الأهداف على أعلى متوسط إذ بلغ (3.35) ووزن مئوي (69.1%) ويليه عنصر التكيف بمتوسط عام (3.23) وزن مئوي (64.6%) ثم يليهم العنصر الخاص بالكلفة حيث حصل على (3.19) درجة بوزن مئوي (63.7%) ثم عنصر الإبداع وعنصر الرضا، حيث حصل كل منهما على التوالي على (3.08) ووزن مئوي (63.5%)، (3.17) درجة (61.8%) ومن خلال النظر إلى هذه بيانات نجد متوسطات هذه المؤشرات كانت أكبر

من المستوى الفرضي، مما يعني ذلك إن الاهتمام بهذه المؤشرات كان بالمستوى المطلوب وإن نظرة الشركات كانت شمولية وليست أحادية لأن النجاح هو ليس دالة عنصر واحد بل هو دالة عناصر متعددة ومتفاعلة فيما بينها والشكل (14) يوضح هذه المؤشرات بشكل واضح .



شكل رقم (14)
مخطط نتائج مؤشرات نجاح الشركات في عينة الدراسة

4-3: اختبار فرضيات الدراسة:

يمكن تناول هذه الفقرة وفق الآتي:

تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال معامل ارتباط (سبيرمان) لمعرفة اتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات اندارسة، وكذلك تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لبيان مقدار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وستكون قاعدة قبول الفرضيات قيمة (F.T) المحسوبة المستخرجة من نتائج الحاسوب بواسطة نظام (SPSS) إذا كانت أكبر من قيمتها الجدولية، وذلك عند مستوى معنوي ($P \leq 0.05$) وتم توضيحها:

ولبيان اثر الإنفاق على رأس المال الفكري تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: تحليل اثر استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية عينة الدراسة (الفرضية الفرعية الأولى):

يبين الجدول رقم (27) نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Rregression) لبيان اثر استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات.

جدول (27)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان اثر استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات

الصناعية عينة الدراسة

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				تكاليف الاستقطاب XI
0.00	3.92	14.401	0.00	1.695	3.795	0.28	0.105	0.324	

يتضح من الجدول رقم (27) أن العلاقة بين استقطاب رأس المال الفكري (متغير فرعي مستقل) ونجاح الشركات (المتغير التابع) كانت ضعيفة حيث بلغت قيمة (R) معامل الارتباط (0.324).

ويستدل من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) الإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري استطاع أن يفسر ما نسبته (0.10) من التباين الحاصل في نجاح الشركات (المتغير التابع الرئيسي) حيث من خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها نجد أن الإنفاق على الاستقطاب له تأثير ايجابي ومباشر في نجاح الشركات حيث كانت قيمة معامل (B) (0.28) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (3.79) وهي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P \leq 0.05$) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (1.645) ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية:

$$Y=0.211+0.28X1$$

حيث ان

Y ← تمثل نجاح الشركات

X1 ← يمثل عنصر الاستقطاب علي رأس المال الفكري

ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (14.401) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) وبدرجتي حرية (125٠1) .

وبناء على النتائج السابقة، تقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على : " يوجد تأثير للإتفاق على استقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة".
ثانيا: اختبار أثر الإتفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية عينة الدراسة(الفرضية الفرعية الثانية).

بين الجدول رقم (28)نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية عينة الدراسة.

جدول (28)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإتفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية عينة الدراسة

Sig	F	F	Sig	T	T	معاملات B	Rz	R	عناصر الإتفاق على رأس المال الفكري
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				X2 تكاليف الصناعة
0.00	3.92	25.069	0.00	1.695	5.006	0.378	0.169	0.411	

يتضح من نتائج الجدول رقم(28) إن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.411) وهي تدل على إن العلاقة ضعيفة بين الإتفاق على صناعة رأس المال الفكري (متغير فرعي مستقل) ونجاح الشركات (متغير رئيسي تابع).

كما يستدل من قيمة (Rz) معامل التحديد إن الإتفاق على صناعة رأس المال الفكري تمكن من تفسير ما نسبته (0.16) عن التباين الحاصل في المتغير الرئيسي التابع نجاح الشركات ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها نجد إن الإتفاق على صناعة رأس المال الفكري له تأثير ايجابي ومباشر في نجاح الشركات الصناعية حيث كانت قيمة (B) (0.378) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة البالغة (5.006) وهي دالة إحصائية عن مستوى دلالة (P<0.05) ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية:

$$Y=1.714+0.378X2$$

حيث:

Y ← نجاح الشركات

X2 ← الإنفاق على صناعة رأس المال الفكري

ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (25.06) والتي هي أكبر من قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجتي حرية (125+1) وبناء على ذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه يوجد أثر للإنفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية عينة الدراسة * .

ثالثاً : اختبار أثر الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية عينة الدراسة، (الفرضية الفرعية الثالثة) .

بين الجدول رقم (29) نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية عينة الدراسة.

جدول (29)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على التنشيط رأس المال الفكري في نجاح

الشركات الصناعية عينة الدراسة

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري X3 تكاليف التنشيط
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				
0.00	3.92	21.439	0.00	1.695	4.630	0.326	0.148	0.385	

يلاحظ من الجدول رقم (29) إن قيمة (R) معامل الارتباط الذي يدرس العلاقة بين

متغيرين هما الإنفاق على التنشيط رأس المال الفكري (متغير مستقل فرعي) ونجاح الشركات (متغير تابع رئيسي) كانت العلاقة بينهما ضعيفة.

لذلك يستدل من قيمة (R²) معامل التحديد الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري استطاع

إن يفسر ما نسبته (0.148) من التباين الحاصل في المتغير التابع الرئيسي ومن خلال متابعة

معاملات (B) واختبار (T) لها نجد إن الإنفاق على الاستقطاب له تأثير ايجابي ومباشر في

نجاح الشركات حيث كانت قيمة معامل (B) (0.33) وبدلالة قيمة (T) والتي بلغت (4.63)

الدالة عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية:

$$Y=1.946+0.326X3$$

حيث:

Y ← نجاح الشركات

X3 ← الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري

أما لقياس اثر الإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط الذي يظهر تحليل التباين حيث إن قيمة (F) المحسوبة (21.439) اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.92) عند مستوى معنوية (0.05) .
وفقاً للنتائج أعلاه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على " يوجد اثر للإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة " .

رابعاً اختبار اثر الإنفاق على محافظة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة (الفرضية الفرعية الرابعة)

يبين الجدول رقم (30) نتائج تحليل الانحدار البسيط لبيان اثر الإنفاق على محافظة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة.

جدول (30)

نتائج تحليل الانحدار لبيان المحافظة على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية

عينة الدراسة

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				X ₄ تكاليف المحافظة
0.00	3.92	32.059	0.00	1.695	5.662	0.393	0.207	0.455	

ويتضح من الجدول رقم (30) وجود تأثير معنوي للإنفاق على المحافظة الرأس المال الفكري على نجاح الشركات، إذ تشير نتائج تحليل الانحدار البسيط إلى ان الإنفاق على المحافظة يؤثر معنوياً في تعزيز نجاح الشركات، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (32.059) التي هي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوي دلالة (0.05) وبدرجتي حرية (125،1) كما يستدل من قيمة معامل التحديد (R²) ان الإنفاق على المحافظة رأس المال الفكري استطاع ان يقسر ما نسبته (0.207) من التباين الحاصل في نجاح الشركات وهذا يدل على ان الإنفاق على المحافظة رأس المال الفكري (متغير فرعي مستقل) له تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (P ≤ 0.05) على نجاح الشركات الصناعية (متغير تابع رئيسي)، ومن خلال متابعة قيمة معاملات (B) واختبار (T) له نجد ان الإنفاق على المحافظة له تأثير ايجابي في نجاح الشركات حيث كانت قيمة معامل (B) بلغت (0.393) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (5.662) وهي دلالة إحصائية عند مستوي دلالة (P ≤ 0.05) والمعادلة التالية توضح ذلك :

$$Y=10622+0.393X4$$

حيث:

Y ← نجاح الشركات

X4 ← الإنفاق على المحافظة رأس المال الفكري

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص * يوجد اثر للإنفاق على المحافظة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة .

خامسا: اختبار أثر الإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الصناعية (الفرضية الفرعية الخامسة).

للإجابة عن هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لبيان أثر الإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة والجدول (31) يبين نتائج ذلك.

جدول (31)

تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				X5 الاهتمام بالزبائن
0.00	3.92	30.699	0.00	1.695	5.541	0.413	0.20	0.447	

تشير النتائج المبينة في الجدول (31) أن قيمة (R) معامل الارتباط كانت ضعيفة وهي تمثل أن العلاقة بين الإنفاق على الاهتمام بالزبائن و نجاح الشركات الصناعية قد بلغت (0.447) .

ويستدل من قيمة (R²) معامل التحديد انه استطاع الإنفاق على الاهتمام بالزبائن (متغير فرعي مستقل) ان يفسر ما نسبته (0.10) من التباين الحاصل في نجاح الشركات (متغير رئيسي تابع)، ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (T) لها نجد ان الإنفاق على الاهتمام بالزبائن له تأثير مباشر وإيجابي في نجاح الشركات الصناعية النفطية حيث كانت قيمة معامل (B) (0.413) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (5.54) وهي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (P ≤ 0.05) ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية :

$$Y=1.652+0.4136X5$$

Y ← نجاح الشركات

X5 ← الإنفاق على الاهتمام بالزبائن

حيث تظهر نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير معنوي للإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (30.699) والتي هي اكبر من القيمة الجدولية ضمن مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (125.1) وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على " يوجد اثر للإنفاق على الاهتمام بالزبائن في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة .

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الشركات الصناعية تسعى إلى الاهتمام بالصناعات المعرفية والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم الشركة، ومن هنا تعتقد الشركة أن ذلك يطور أداءها ومنتجاتها في سبيل الوصول إلى مستوى عالٍ من الإنتاجية وتحقيق الأهداف المطلوبة.

سادساً: اختبار أثر الإنفاق على رأس المال الفكري على فاعلية الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة (الفرضية الفرعية السادسة).

للإجابة عن هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Stepwise) من اجل بيان أثر عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة (استقطاب رأس المال الفكري، وصناعة، والتنشيط، والمحافظة عليه والاهتمام بالزبائن) في فاعلية الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة والجدول رقم (32) يبين نتائج ذلك.

جدول (32)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر الإنفاق رأس المال الفكري على فاعلية الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة.

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري
	الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة				
0.00		50.661	0.00		2.667	0.282	0.292	0.540	X4 المحافظة على رأس المال
0.00	3.07	30.144	0.00	2.362	2.667	0.301	0.331	0.575	X5 الاهتمام على الزبائن

بلاحظ من الجدول (32) أن العلاقة بين الإنفاق على رأس المال الفكري وفاعلية الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة جاءت متوسطة بقيمة بلغت (0.54) وكما يتضح من نتائج الانحدار المتعدد بطريقة (Stepwise) المثبتة في الجدول أعلاه إن عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة في (استقطاب رأس المال الفكري وصناعة والتنشيط) لم يكن لها

تأثير على فاعلية الشركات بل تمثل التأثير في عنصرين هما (المحافظة على رأس المال الفكري والاهتمام بالزبائن)، حيث كان لها تأثير معنوي في فاعلية الشركات عينة الدراسة ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (50.661) لعنصر المحافظة و(30.144) لعنصر الاهتمام بالزبائن والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (3.07) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجتي حرية (2،124)، ويستدل من قيمة (R2) معامل التحديد إن عنصرين المحافظة على رأس المال الفكري والاهتمام بالزبائن تستطاعان أن يفسران ما نسبته (0.292)، (0.331) من التباين الكلي الحاصل في فاعلية نجاح الشركات المتغير الفرعي التابع ، وهذا يدل على أن الإتفاق على رأس المال الفكري له تأثير ذو دلالة إحصائية ($P \leq 0.05$) على فاعلية نجاح الشركات عينة الدراسة ، ومن خلال متابعة قيم معاملات (B) واختبار (T) ليا نجد إن عنصر الاهتمام بالزبائن له تأثير إيجابي في فاعلية نجاح الشركات أعلى من تأثير عنصر المحافظة على رأس المال الفكري ، حيث كانت قيمة معامل (B) لعنصر الاهتمام (0.301) بدلالة (T) المحسوبة التي بلغت (2.66) وهي دلالة إحصائية عند ($P \leq 0.01$) بينما كانت قيمة معامل (B) لعنصر المحافظة على رأس المال الفكري (2.282) بدلالة قيمة (T) المحسوبة البالغة (2.66) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) كما أوضحت هذه النتائج إن كل من عنصر الاستقطاب والصناعة والتنشيط لم يكن لهم دور في تفسير تباين فاعلية نجاح الشركات ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية :

$$Y1 = 1.046 + 0.28X4 + 0.30 X5$$

حيث إن :

Y ← نجاح الشركات

X4 ← الإتفاق على المحافظة رأس المال الفكري

X5 ← الإتفاق على الاهتمام بالزبائن

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية السادسة والتي تنص على وجود أثر للإتفاق على رأس المال الفكري في فعالية الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة. سابعاً: اختبار أثر الإتفاق على رأس المال الفكري على كفاءة الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة (الفرضية الفرعية السابعة).

للإجابة عن هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Stepwise) من أجل بيان أثر عناصر الإتفاق على رأس المال الفكري المتمثلة (استقطاب رأس المال الفكري ، وصناعة ، والتنشيط ، والمحافظة عليه والاهتمام بالزبائن) في كفاءة الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة والجدول رقم (33) يبين نتائج ذلك.

جدول (33)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر الإنفاق رأس المال الفكري على كفاءة الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة.

Sig.	F	F	Sig.	T	T	معاملات B	R ²	R	عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري
									X4
0.00	3.92	17.125	0.00	2.326	4.138	0.324	0.122	0.350	المحافظة على رأس المال الفكري

يلاحظ من نتائج الجدول رقم (33) أن قيمة (R) معامل الارتباط كانت (0.35) وتفسر هذه النتيجة أن العلاقة ضعيفة بين الإنفاق على رأس المال الفكري وكفاءة الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة حيث يتضح من نتائج الانحدار المتعدد بطريقة (Stepwise) المثبتة في الجدول أعلاه أن عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة في (استقطاب رأس المال الفكري وصناعة والتنشيط الاهتمام بالزبائن) لم يكن لها تأثير على كفاءة الشركات بل تمثل التأثير في عنصر (المحافظة على رأس المال الفكري) فقط حيث كان لها تأثير معنوي في كفاءة الشركات عينة الدراسة. ويدعم هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (17.125) لعنصر المحافظة والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (3.92) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجتي حرية (125+1) ويستدل من قيمة (R²) معامل التحديد أن عنصر المحافظة على رأس المال الفكري استقطاع أن يفسر ما نسبته (0.122) من التباين الكلي الحاصل في كفاءة نجاح الشركات المتغير الفرعي التابع ، وهذا يدل على أن الإنفاق على رأس المال الفكري له تأثير ذو دلالة إحصائية (P ≤ 0.05) على كفاءة نجاح الشركات عينة الدراسة ، ومن خلال متابعة قيم معاملات (B) واختبار (T) لها نجد أن عنصر المحافظة على رأس المال الفكري له تأثير إيجابي في كفاءة نجاح الشركات ، حيث كانت قيمة معامل (B) لعنصر المحافظة (0.324) بدلالة (T) المحسوبة التي بلغت (4.138) وهي دلالة إحصائية عند (P ≤ 0.01) كما أوضحت هذه النتائج أن كل من عنصر الاستقطاب والصناعة والتنشيط والاهتمام بالزبائن لم يكن لهم دور في تفسير تباين كفاءة نجاح الشركات ويمكن توضيح ذلك في المعادلة التالية :

$$Y=1.827+0.324X4$$

حيث أن :

Y ← نجاح الشركات

X4 ← الإنفاق على المحافظة على رأس المال الفكري

وبناء على هذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية السابعة والتي تنص على " يوجد اثر للإنفاق على رأس المال الفكري في كفاءة الشركات الصناعية النفطية عينة الدراسة .
وبما أن جميع عناصر الإنفاق المتمثلة في استقطاب رأس المال الفكري ، وصناعة ، و التنشيط ، والمحافظة ، والاهتمام بالزبائن، وقد تم تفسيرها من قبل واحدة أو أكثر من معايير نجاح الشركات المتمثلة في (الفاعلية ، والكفاءة) تقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الوطنية النفطية عينة الدراسة".

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

1-5: النتائج

1-1-5: النتائج النظرية

2-1-5: النتائج العملية

2-5: التوصيات

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

5-1 النتائج:

بعد إدخال البيانات على جهاز الحاسوب، وإجراء عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بـ (SPSS)، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والعملية التالية:

5-1-1: النتائج النظرية:

هذه الفقرة تضمنت مجموعة من الاستنتاجات المتعلقة بالجانب النظري ويمكن تناولها كالتالي:

1- أثبتت الدراسات ان أهم مجالات الاستثمار في الوقت الحالي الاستثمار في رأس المال الفكري، لما حققته من تطور وبقاء للشركات الصناعية باعتباره قوة يمكن تطويرها وتحفيزها نحو الإبداع من خلال زيادة معرفتها.

2- ان رأس المال الفكري عملية تراكمية ولكنها تتطلب الاستمرار، وذلك للخصائص التي يتمتع بها هذا النمط من الأصول المعرفية وهي الندرة، والقيمة العالية، وعدم القابلية للتقليد، وإمكانية اعتباره أصل إستراتيجي للشركة يتطلب من الإدارة العليا أن تركز جهودها في سبيل الاستفادة منه.

3- أن الإدارة الكفؤة والفاعلة لرأس المال الفكري، سواء لما يمتلكه الأفراد من مهارات وخبرات أو ما تمتلكه الشركات من علاقات، وسمعة وشهرة أو خطط وبرامج، وإجراءات وأساليب عمل أو براءات اختراع تقود إلى توفير البنى التحتية اللازمة لنمو كل مستويات الأداء، ورفع مستوى الابتكارية لدى الموظفين كافة، ويزيد من إسهامه الفكري والإبداعي لشركاتهم.

4- أثبتت الدراسات ان الشركات تسعى بصورة مستمرة إلى بلوغ الفاعلية والكفاءة وتحقيق التميز، والمحافظة عليه هذا يدفعها إلى العمل باستمرار على تطوير وتحديث أهدافها وتطوير منتجاتها، واستخدام الأدوات والأساليب والطرائق الفاعلة، وتحقيقا لذلك فإن السبيل الوحيد لذلك هو إدارة رأس المال الفكري في الشركة وتنميته وتطويره وصناعته باستمرار.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن واقع الإنفاق على استقطاب رأس المال الفكري في الشركات الوطنية النفطية، يعبر عن نظرة التكاليف في تلك الشركات، حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط عام (4.006) إذ أن الإنفاق على تكاليفه عبر عنه المديرون في هذه الشركات بدرجة عالية، ويستند ذلك إلى نظرة بعيدة المدى لاستقطاب دماء جديد وجذبها للعمل في الشركات لتحقيق مكاسب في المستقبل، كما هو موضح في جدول (15) .

2- تهتم الشركات النفطية عينة الدراسة بتكاليف صناعة رأس المال الفكري بدرجة عالية حيث بلغ المتوسط العام لقياس تكاليف الصناعة (4.003) مما جعلها تحتل المرتبة الثانية مما يؤكد عزم أفراد العينة على صقل مهاراتهم وتعزيز قدراتهم من أجل تحقيق الانسجام الفكري في هذه الشركات كما هو موضح في جدول (16) .

3- أن الشركات عينة الدراسة تهتم بعنصر التنشيط بمستوى معقول حيث جاء بالمرتبة الرابعة بمتوسط عام (3.93) ذلك لأن إدامة الصناعة لا يأتي إلا عن طريق التنشيط المستمر الذي يضمن التجدد والحداثة في هذه الشركات، كما هو موضح في جدول (17).

4- بينت نتائج الدراسة أن الشركات الوطنية النفطية تهتم بتكاليف المحافظة على رأس المال الفكري بدرجة عالية وبمتوسط عام (4.08) مما مكّنها من احتلال المرتبة الثالثة مما يدل على سلامة نظرة أفراد العينة لأولويات الإنفاق إذ من المعقول جدا ان تحافظ الشركة على رأس مالها الفكري بعد ان أنفقت عليه كل التكاليف السابق ذكرها، كما هو موضح في جدول (18).

4- أن الشركات عينة الدراسة تهتم بتكاليف الاهتمام بالزبائن حيث بلغ المتوسط العام لقياس تكاليف لاهتمام بالزبائن (3.83) مما يدل على ان الاهتمام بالزبائن هو تحصيل لوجود رأس مال فكري قادر على تقديم منتجات متميزة، كما هو موضح في جدول (19) .

5- أن ترتيب عناصر الإنفاق على لرأس المال الفكري في الشركات الوطنية النفطية من حيث الأهمية وحسب رأي المديرين في تلك الشركات جاءت كالتالي: تكاليف الاستقطاب ثم تكاليف الصناعة ثم يليه تكاليف المحافظة ثم تكاليف التنشيط وأخيرا تكاليف الاهتمام بالزبائن، كما هو موضح في جدول (20) .

6- أن معيار تحقيق الأهداف هو أهم معيار بمتوسط عام (3.45) يلي ذلك تحقيق التكيف بمتوسط عام (3.23) وجاء معيار الكلفة في المرتبة الثالثة بمتوسط عام (3.19) أما تحقيق الرضاء فقد جاء بالمرتبة الرابعة بمستوى عام (3.17) بينما تسجيل الإبداع فقد كان في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الأهمية بمتوسط عام (3.08) وهذا يعني ان هذه المعايير كانت عند المستوى المطلوب مما يدل ويؤكد على تحقيق النجاح لا يدل على دالة عنصر واحد بل دالة

عناصر متعددة ومتفاعلة وهذا ما تم الإشارة إليه في تعارف النجاح السابق ذكرها في الجانب النظري، كما هو موضح في جدول (26).

7- وجود علاقة ضعيفة بين تكاليف الاستقطاب ونجاح الشركات الصناعية النفطية، حيث كان معامل الارتباط (0.32) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) بين تكاليف الصناعة رأس المال الفكري ونجاح الشركات الصناعية حيث كان معامل الارتباط (0.41) وظهرت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) بين تكاليف التنشيط رأس المال الفكري ونجاح الشركات الصناعية، حيث كان معامل الارتباط (0.38) وأكدت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة بين تكاليف المحافظة على رأس المال الفكري ونجاح الشركات الصناعية النفطية حيث كان معامل الارتباط (0.45) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) أثبتت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة بين تكاليف الاهتمام بالزبائن ونجاح الشركات الصناعية النفطية، حيث كان معامل الارتباط (0.45) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.01$) كما أكدت النتائج علاقة متوسطة بين عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري المتمثلة في عنصري المحافظة والاهتمام بالزبائن وفاعلية الشركات، حيث كان معامل الارتباط (0.54)، (0.57)، بينما كانت العلاقة بين عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري وكفاءة الشركات ضعيفة حيث بلغت (0.35).

8- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على الاستقطاب رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى، كما هو موضح في جدول (27).

9- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على صناعة رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية، كما هو موضح في جدول (28).

10- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على تنشيط رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة، كما هو موضح في جدول (29).

11- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق المحافظة على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، كما هو موضح في جدول (30).

12- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق الاهتمام بالزيائن على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة، كما هو موضح في جدول (31).

13- ان هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على رأس المال الفكري في فاعلية الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية السادسة، كما هو موضح في جدول (32).

14- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على رأس المال الفكري في كفاءة الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الفرعية السابعة، كما هو موضح في جدول (33).

15- أثبتت النتائج الواردة في الفقرات من 15-21 وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية، وبناءا على ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية.

16- أشارت النتائج إلي ان عناصر الإنفاق على رأس المال الفكري تسهم على نحو مباشر في رفع فاعلية الشركات وبصفة خاصة عنصر المحافظة على رأس المال الفكري والاهتمام بالزيائن، كما هو موضح في جدول (32)، وهذا يتفق مع دراسة ميسر، ومعن، 2006.

17- توافق اتجاه الدراسة مع دراسة الأستاذ الدكتور أحمد صقر عاشور بعنوان (رأس المال الفكري: إعادة اختراع منظومة الإدارة في القرن الواحد والعشرين) إذ عد رأس المال الفكري المرتكز الأساسي لزيادة القدرات والفاعلية والكفاءة على مستوى الشركة والمزايا التنافسية على مستوى المجتمع.

18- تؤكد أغلب إجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك متابعة مستمرة ورقابة كافية على أنشطة رأس المال الفكري في الشركات الوطنية، وهذا الاهتمام نابع من إدراك إدارات هذه الشركات لأهمية النشاط الرقابي في أي عمل، ولا يمكن ان تتحقق فاعلية وكفاءة الشركات دون نظام متابعة ورقابة فاعل.

19- تهتم الشركات الصناعية وفق إجابة أفراد عينة الدراسة بنشر ثقافة رأس المال الفكري بين العاملين، وتترك إدارات هذه الشركات إبن ثقافة رأس المال الفكري دعامة أساسية لتبادل الخبرات ومواجهة وحل المشكلات في الأمد القصير والطويل.

20- ان الخبرات التي يتمتع بها العاملون في الشركات الصناعية النفطية تجمع بين الحدائثة والخبرة والاستمرار الوظيفي، كما هو موضح في جدول (13).

21- حرصت الشركات على التفرّد من خلال استقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية مما يسمح لها بالمقارنة مع المنافسين، كما هو موضح في جدول (12).

22- حرصت الشركات عينة الدراسة على استخدام الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تساهم في ابتكار طرق وأساليب جديدة في تقديم خدمات متميزة .

23- حرصت الشركات عينة الدراسة على تحسين مستوى الأداء وفاعلية العملية الإدارية بتطوير أفكار وقدرات العاملين لديها، وتحديث عمليات اتخاذ القرارات الذي ساعد في تحسين مستوى النجاح لديها.

24- إن عينة الدراسة تشجع الإنفاق على رأس المال الفكري، لأنها مدركة إن هذا الإنفاق سيحقق عوائد مستقبلية للشركات الصناعية وخاصة البقاء في عالم المنافسة .

25- تباينت آراء عينة الدراسة اتجاه تحديد أهمية عناصر الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري، وهذا يعبر عن وعي عينة الدراسة ونظرتهم السليمة في تحديد أولويات الإنفاق .

26- تبين أن الاهتمام بالزبائن هو دالة وجود الإنفاق على عناصر (الاستقطاب وصناعة والمحافظة والتنشيط) رأس المال الفكري.

5-2 : التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات، وهي كما يلي:

1- ضرورة تحسين مستوى الإنفاق على رأس المال الفكري لدى الشركات الوطنية النفطية من أجل تحقيق أعلى مستوى أداء ورفع فاعلية وكفاءة هذه الشركات.

2- ضرورة وضع خطة واضحة بالشركات عينة الدراسة لأغراض الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري، كلاً بنسبة مساهمة في تحقيق نجاح تلك الشركات.

3- تنشيط عملية استقطاب رأس المال الفكري من خلال إسناد المناصب الإدارية المهمة في الشركات عينة الدراسة إلى أشخاص ذوي مهارات وخبرات متقدمة لتحقيق الاستقرار في تلك الشركات.

4- ضرورة إدراك وتطوير وتفهم كبيرين للإنفاق على رأس المال الفكري من أجل رفع كفاءة مديري، وتنمية مهارات التفكير الإبداعي عندهم.

5- دعم ومساندة العمل الجماعي كأسلوب لنقل المعرفة والمشاركة فيها وذلك من أجل حل المشكلات واتخاذ القرارات بطريقة إبداعية.

6- عقد دورات تدريبية بصفة دورية على أيدي خبراء متخصصين في هذا الحقل في الشركات الصناعية، لزيادة إدراك المستويات الإدارية المختلفة والعاملين بهذا الفرع الفكري المتجدد.

7- ضرورة سعي أدارت الشركات عينة الدراسة إلى التأكد باستمرار من تطوير المعرفة، وتحديثها كلما لزم الأمر وأن تتم العملية بصورة خلاقة وليس كمجرد إجراءات وخطوات روتينية.

- 8-زيادة مستوى استخدام وتطبيق نظام التحفيز بما يقود كل أفراد الشركة إلى العمل في إدارة المعرفة بفاعلية وكفاءة على المستوى الفردي والجماعي على حد سواء .
- 9-توصي الدراسة بضرورة ممارسة وتطبيق أنشطة إدارة رأس المال الفكري التي تدعم عناصر النجاح في هذه الشركتان وتعزز الفرص وتستثمرها وتعظم وتدعم نقاط القوة، وتجنب هذه الشركات التهديدات، وتستبعد وتعالج نقاط الضعف وتحقق الفاعلية والكفاءة.
- 10-ضروه الاقتراب من الزبون وتفهم حاجاته وتوقعاته وجعل القرارات مبنية وفق رغبات الزبون (سياسة التوجه بالزبون)، وجعل هذه السياسة هي الثقافة السائدة بالشركة .
- 11-تحليل مواطن الضعف والقوة في الأداء للتعرف على الفرص واستخدام التقنيات والأساليب الحديثة في تهيئة ظروف الشركات مثل (التدريب وحلقات الجودة والعصف الذهني)، لتحقيق فاعلية وكفاءة هذه الشركات .
- 12-ضرورة مشاركة ادارت الشركات عينة الدراسة في المؤتمرات والبرامج التطويرية التي تمي ثقافة الفادة ومتابعة الإطلاع على مختلف التقنيات الحديثة، لأجل تعزيز فدارتهم وإمكانياتهم في قيادة شركاتهم بصورة أفضل.
- 13-التركيز على التطوير والبحث العلمي لشركات، وذلك من أجل تطوير وتنمية قدرات العاملين وتحسين مستوى الخدمة للزبون.
- 14-ضرورة الحفاظ على الخبرات المكتسبة وإدارتها بشكل جيد، وزيادة القدرات الإبتكارية ورفع مستوى الإبداع .
- 15- رغم أن هذه الشركات وصلت إلى مستوى من النجاح كما أثبتته النتائج، إلا إن هذا النجاح لأزل دون المستوى المطلوب لهذه الشركات باعتبارها دعامة مؤسسة في الجماهيرية، لذا لابد على هذه الشركات أن تركز وتهتم أكثر بعناصر الإنفاق بحيث يصبح قادر على إنتاج أفكار جديد وتطوير أفكار قديمة، كما لابد لها ان تهتم أكثر بمؤشرات النجاح باعتبارها تحقق مزايا تنافسية عالمية .
- 16- إجراء دراسات مقارنة لدراسة الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات، بين شركات ذات النشاط مختلف.

المصادر

أولاً: المراجع العربية:

أ- الكتب:

- 1- اتحاد الخبراء والاستشاريون الدوليون، 2004، عائد الاستثمار في رأس المال البشري قياس القيمة الاقتصادية لأداء العاملين، ط1، القاهرة، اثيرك.
- 2- أحمد ماهر، 2007، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- 3- توماس أستيو، 2004، ثروة المعرفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين، القاهرة، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.
- 4- حسين علي بخيت، وغالب عوض صالح الرفاعي، 2006، تحليل ونمذجة البيانات باستخدام الحاسوب تطبيق شامل للحزمة spss، عمان، دار الأهلية للنشر.
- 5- خليل الشماع، وخضير كاظم، 2000، نظرية المنظمة، عمان، دار المسيرة.
- 6- زيادة رمضان، وأميمة الدهان، وآخرون، 2003، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط7، عمان، مركز الكتب الأردني.
- 7- سعد نافذ برونوطي، 2000، أساسيات إدارة الأعمال، ط1، عمان، دار وائل.
- 8- سعد نافذ البربوطي، 2001، إدارة الموارد البشرية وإدارة الأفراد، ط2، عمان، دار وائل.
- 9- سليمان محمد طشطوش، 2003، أساسيات المعاينة الإحصائية، عمان، دار الشروق.
- 10- صلاح مراد، وفوزية هادي، 2002، طرائق البحث العلمي تصميماتها وإجراءاتها، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- 11- صلاح الدين الكبيسي، 2005، إدارة المعرفة، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 12- عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، 2003، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، ط1، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 13- عادل حرحوش المفرجي، أحمد علي صالح، 2008، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه، ط2، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 14- عبدا لرحمن الهاشمي، وفائزة محمد العزاوي، 2007، المنهج الاقتصاد المعرفي، ط1، عمان، دار المسيرة.

- 15- عبد الرحمن توفيق، 2004، الإدارة بالمعرفة: تغيير مالا يمكن تغييره، القاهرة مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- 16- علي سليم العلاوة، 2006، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، عمان، دار الفكر.
- 17- فؤاد زكريا، 2004، نظرية المعرفة والموقف الطبيعي للإنسان، ط1 الإسكندرية، دار الوفاء.
- 18- كامل بربور، 2005، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط2، بيروت، المؤسسة الجامعية.
- 19- كريس إستون، 2001، تقييم الأداء الاستراتيجي: المعرفة والأصول الفكرية: ترجمة علاء أحمد صلاح، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- 20- محسن السيد العريني، 1994، التنمية الهئية للعاملين، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- 21- محمد حمد الطيطي، 2001، تنمية قدرات التفكير الإبداعي، ط1، عمان، دار المسيرة.
- 22- موسى غانم فنجان، 1990، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، بغداد، مطبعة الراية.
- 23- مؤيد سعيد السالم، 1999، نظرية المنظمة: الهيكل والتصميم، ط1، عمان، دار وائل.
- 24- ناصر جلال، 2000، حقوق الملكية الفكرية وأثارها على اقتصاديات الثقافة والاتصال والإعلام، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- 25- نجم عبود نجم، 2004، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، عمان، مؤسسة الوراق.
- 26- هيثم علي حجازي، 2005، إدارة المعرفة: مدخل نظري، ط1، عمان، دار الأهلية.
- ب- الدوريات:
- 1- توماس إستيورات، 1997، رأس المال الفكري: ثروة المنظمات الحديثة، إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، العدد (19)، السنة (5).
- 2- جلال محمد إسماعيل، 1993، تحليل منهجي لعوامل نجاح المنظمة، الصناعية، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة قار يونس، المجلد (5)، العدد (1،2).
- 3- سعد علي حمود العنزى، 2001، رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد (8)، العدد (25).
- 4- سهيلة محمد عباس، 2004، علاقة رأس المال الفكري بإدارة الجودة الشاملة، مجلة البحوث الإدارية، العدد (97) السنة (26).

5- طلعت عبدا لعظيم متولي ،2003، نموذج وصفي لقياس أداء رأس المال الفكري باستخدام إستراتيجية القياس المتوازن للأداء ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ،العدد (2)،عمان .

6- عادل جرحوش المفرجي ،أحمد علي صالح ،2006، تحليل العلاقة بين نظم المعلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري ،المجلة العربية للإدارة ،العدد (26) ،العدد (1) .

7- عصام فهد العريبي ،2006، الجوانب المحاسبية لرأس المال المعرفي ،مجلة العلوم الاقتصادية ،المجد (1) ،العدد (3)،عمان .

8- نجم عبود نجم ،2006، قياس وتقييم إنتاجية العقل المعرفي في الشركات المتخصصة القائمة علي المعرفة ،مجلة الإداري،سلطنة عمان ،العدد (100) .

9- نزار البراوي ،2001، الدور المعاصر للموارد البشرية العربية في ظل المجتمع ،مجلة الإدارة والاقتصاد،الأسكندرية ،العدد (36).

ج -المؤتمرات العلمية :

1- أنتصار أحمد جاسم الشمري ،ومعتز سايمان عبد الرزاق الشوري ،2004، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد العلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة ،الأردن .

2- أحمد عبد الوهاب داود آل يحي ،2005، تكيف إدارة المعرفة للثقافة الجودة ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم المالية ،جامعة الإسراء، الأردن.

3- أحمد صقر عاشور ،2006، إدارة رأس المال الفكري :اختراع منظومة الإدارة في القرن الواحد والعشرين ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس لكلية الاقتصاد والتجارة ،جامعة عين شمس ،القاهرة .

5- تامر ياسر البكري ،أحمد هاشم سليمان ،2006، إدارة المعرفة التسويقية وانعكاساتها علي العلاقة مع الزبون لتحقيق الميزة التنافسية ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة العلوم التطبيقية ،الأردن .

6- ثابت الحبيب ،2005، تطوير الكفاءات وتنمية الموارد البشرية التحدّي الأساسي للتنافسية الجديدة ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم المالية ،جامعة ورقلة ،الجزائر .

7 حسام طالب الكيالي ،2004، إدارة المعرفة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل لإدارة الجودة الشاملة ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة ،الأردن .

- 8- خالد محمد طلال، 2004، تحليل معطيات العلاقة الارتباط بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 9- داود الطيب، مفتاح صالح، 2006، إدارة الموارد البشرية إلى إدارة المعارف في المنظمة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 10 رائد عبد الخالق عبدا لله العبيدي، 2005، إدارة الجودة الشاملة: التغيير والتطوير التنظيمي من أجل إنجاح المنظمة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول للعلوم الإدارية والمالية، جامعة ورقلة، الجزائر.
- 11- رسلي جميل قدو، وأحمد محمد مشعل، 2004، دور التراكم المعرفي في ظهور اقتصاديات الوفرة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 12- رسلي جميل قدو، وأحمد محمد مشعل، 2004، دور التراكم المعرفي في ظهور اقتصاديات الوفرة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 13- رشاد الساعد، حسين حريم، 2004، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزيتونة، الأردن.
- 14- رقام ليندة، 2005، الموارد البشرية مصدر الأداء المتميز في المنظمات الاقتصادية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة ورقلة، الجزائر.
- 15- زكريا مطلق الدوري، ويعرب عدنان حسين، 2006، إدارة معرفة الزبون، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 16- سويبي هواري، ودبون عبد القادر، 2005، أهمية قياس الأصول المعنوية في ظل اقتصاد المعرفة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة ورقلة، الجزائر.
- 17- صالح مهدي العامري، وطاهر محسن الغالي، 2004، رأس المال الفكري: الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال في ظل الاقتصاد الرقمي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
- 18- طلال ناظم علوان،

- ومعن ثابت عازف ،2006 ،إدارة المعرفة والتنمية المستدامة ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة العلوم التطبيقية ،الأردن .
- 19- عبدالباري ابراهيم درة ،2005 ،تكنولوجيا الأداء البشري والإبداع ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية العلوم الإدارية والمالية،جامعة الإسراء ، الأردن .
- 20- عبدالستار حسين يوسف ،2004 ،إدارة المعرفة كأداة من أجل البقاء والنمو، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة، الأردن .
- 21- عبدالكريم محسن باقر ،2006،قياس وإدارة المعرفة ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة ،الأردن .
- 22- علي عبدالله ،2005 ،الداء المتميز ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم المالية ،جامعة ورقلة ،الجزائر .
- 23- عصام فهد العريبي ،2006، قياس رأس المال المعرفي (الفكري) بين النظرية والتطبيق ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع ،جامعة الزيتونة ،الأردن .
- 24 - غسان قاسم داود ،2005 ،الإبداع والتغير التكنولوجي :منهج معرفي وتطبيقي ، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة ، الزيتونة ،الأردن .
- 25- فريد كوتل ،و يوسف قاسمي ،2006 ،إدارة المعرفة دورها في تجسيد مجتمع المعلومات ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية ،الأردن .
- 26- قاسم عباس ،وعيسى قاسم ،2005 ،هجرة العقول وعلاقتها بالإبداع في المؤسسات العربية ، بحث مقدم للمؤتمر السنوي لعام السادس للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية ،القاهرة .
- 27- قتيبة صبحي أحمد الخيرو ،وسحر جلال ،2004 ،أثر بعض مكونات إدارة المعرفة في عمليات القيادة الإدارية ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة ، الأردن .
- 28- كاسر نصر ،وظلال عايد ،2004 ، قياس إنتاجية الإدارة الحكومية في الوطن العربي ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الزيتونة ،الأردن .
- 29- كامل الحواجرة ،2006 ،أثر إدارة المعرفة تشاركها علي نجاح لتزويد الخارجي تنظيم المعلومات ،بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة العلوم التطبيقية ، الأردن .
- 30- محمد عبدالورارث أحمد ،2006، اقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة العلوم التطبيقية ، الأردن .

- 31- محمد قاسم أحمد، 2005، إدارة المعرفة التنظيمية: المفهوم والأساليب والاستراتيجيات، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن .
- 32- محمد مرعي مرعي، 2006، إدارة المعرفة والكفاءات المؤسسة ودورها في تعزيز جودة العمل ورأس المال الفكري لتكريس التنمية المستدامة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن .
- 33- مخلوف عبدالسلام، وبلعراي عبدالكريم، 2005، التغيير التنظيمي وتحسين الأداء داخل المنظمة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة ورقلة، الجزائر .
- 34- ميسر ابراهيم أحمد، معن عبدالله المعاضيدي، 2006، أثر عمليات إدارة رأس المال الفكري في تحقيق المزايا التنافسية لمنظمات الأعمال، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السادس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 35- مروان جمعة دوريش، 2006، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلم التطبيقية، الأردن .
- 36 مفيدة يحيياوي، موفق عبدالقادر، 2005، مؤشرات الآراء النظام الإنتاج في المؤسسة الصناعية الجزائرية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية المالية، جامعة ورقلة، الجزائر .
- 37- نجم عبود نجم، 2006، تقييم وقياس إنتاجية العمل المعرفي، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن .
- 38- نجم عبود نجم، 2003، القياسية والتنوع وتجلياتها في إدارة المعرفة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
- 39- يوحنا آل آدم، 2006، العلاقة بين تكلفة اقتناء التكنولوجيا وتحسين المهارات بزيادة الإنتاجية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 40- يوسف أحمد أبو فارة، 2004، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن .
- د- الندوات :
- 1- نجاة ابراهيم محمد بن لأغة، 2006، دور الاستثمار البشري في تحسين الإنتاجية، بحث مقدم للندوة العلمية حول رأس المال المعرفي ودوره في التنمية البشرية، جامعة، التحدي، سرت - ليبيا.

2- عبدالحليم جبران ، 2006 ، حقيقية رأس المال المعرفي في النظرية الاقتصادية ، بحث مقدم للندوة العلمية حول رأس المال المعرفي ودوره في التنمية البشرية ، جامعة التحدي ، سرت - ليبيا .

3- عبدالوهاب علي محمد ، 1999 ، أثر العولمة علي الموارد البشرية ، الملتقى السنوي الثامن لسؤلي التدريب ، إصدار الأكاديمية العربية للعلوم المادية والمصرفية ، تونس .

4- قاسم نايف علوان ، 2006 ، دور رأس المال المعرفي في تعزيز ثقافة الإبداع في منظمات الأعمال ، بحث مقدم للندوة العلمية لرأس المال المعرفي ، جامعة التحدي ، سرت .

5- محمد خليل فياض ، 2001 ، أثر تحسين مستوي الإنتاجية علي القدرة التنافسية ، بحث مقدم للندوة العلمية لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة التحدي ، سرت .

6- محمود سعيد ألفاخري ، 2006 ، الاستثمار المعرفي ودوره في تحقيق التنمية البشرية ، بحث مقدم للندوة العلمية حول رأس المال المعرفي ودوره في التنمية البشرية ، جامعة التحدي ، سرت .

7- مصطفى بكاز محمود ، وعبد العزيز أعبيد أبوبكر ، 2006 ، رأس المال المعرفي قياسه وتقييمه وأهميته في عصر المعلومات والمعرفة في التنمية الاقتصادية تحليلات نظرية ، بحث مقدم للندوة العلمية حول رأس المال المعرفي ودوره في التنمية البشرية ، جامعة التحدي ، سرت .

خامسا: رسائل علمية:

1- صلاح الدين عواد ، 2003 ، أثر إدارة المعرفة في الإبداع التنظيمي ، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى كلية الاقتصاد ، جامعة بغداد .

2- محمد ديوب الصائغ ، 1998 ، دور التعليم في بناء رأس المال البشري ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل ، بغداد .

A-BOOKS

- 1-Andres, A ,(1997)..Improving R .& D .Performance the Juran way Wiley.
- 2-Cmameron ,K,(1984),The Efection of Ine ffectiveness,Resear Ch in Organi Zational Behavior CB. JAI Press.
- 3-Daft ,R.I,(2001) Organization :Theory & Organization: Theory & Desi & n, ted South Westrn ,Ohio.
- 4-Hodge ,B.,& Johnson ,T,(1990), Mangement and Organizational Behavior ,John Wiley New York .
- 5-Kaily, R E,(1998), How to be astay at Work Through Stra tegies You Need to SUCCESS, Times Business , New York .
- 6-Tena Hart and Linda,(2004) Fazzau, Intellectual. Propenty Law, Palgmave Memillan, N.Y., 3 rded.,
- 7-Yogesh, M,(1998),Whot is the Definiton of Knowledge Manage Merrt, Fordes.,

B-Periocais

- 1-Burke J. Ringing UP Intaiiectual ,Fordes" ASAP APriI ,1997 .
- 2-Brawn, T.,Ringing UP Inteiiectul .Mana gement Revie, January ,1998.
- 3-Hamel, G:& Prahalad, C;"Competing For the Future",Harrard Business Review .November December, 1994.
- 4-Hansen, M.T.,N & Tierney,"your Strategy For Managing Knowledge",Harvard Business Review, VOI 4 ,1999.
- 5-Hael,G,Prahalad,C,"CompetingFor the Future",Harrard Business Review,November December,1994 .
- 6-Koenig, M.,"the Resurgence Inteiiecuai Capitai the Emphasis Shifts Measurement of Management" ,Jufornation Today, VOI Sep.2000.
- 7- Gen Yang ,2006,The Impact of Knowledge Sharing on Organizatonal Learning and Effectivess. VOL 11
- 8-Uirich, D.A,New Mandte for Human Resources Harvard Business Reriew January –February 1998.
- 9-Quinn, G.B,nderson, P.A.,& Finkeistsein, "Managing Professioal Inteiiectuai: Management the Most of Best, Harvard Business Review Aarch –April, 1999.
- 10-Spender, J.,G., "Makiing Knowledge the Basis of a Dynamic Theory of the Firm, Strategic Management" Journai, voi. 1996.
- 11-Youndt,I.M.A., Sneiis.A.,Dean J.W., Lepak D.P.,"Human Resocerce Management Manufacturig Strategy Firm Performance", Acadmy of Management Journai .Voi 39 August 1996.

12-Wedstar, A.C.Transformational Leadership Through Intellectual Capital, Three Case Studies of Elementary School Principals, Ph.D., University of Colorado ,1995.

C- مواقع الانترنت

<http://www.soc.com.ly/ar>

<http://www.Brega-ly.com>

<http://www.raslanuf.ly.com>

<http://www.azzawiyaoil.com.ly>

<http://www.agoco.ly.com>

قائمة الملاحق

- ملحق (1) : استمارة الاستبيان المستخدمة في الدراسة
- ملحق (2) : إدارات وهيكل الشركات الوطنية النفطية
- ملحق (3) : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

الملحق (1)

استبيان

الأخ / المسؤول المحترم

تحية طيبة وبعد

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح الشركات الصناعية النفطية الليبية من خلال استقصاء آراء عينة من المدراء العاملين في هذه الشركات

وللأهمية التي تنطوي عليها هذه الدراسة فإننا نأمل منكم الإجابة على الاستبانة بدقة وموضوعية وإعادتها إلينا في أقرب وقت ممكن ، مؤكداً لكم أن استخدام البيانات الواردة في هذه الاستبانة ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط (كمطلب لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال) في كلية الاقتصاد - جامعة التحدي.

وعليه نؤكد لكم المحافظة على سرية هذه الاستبانة

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام

الباحثة

سائلة محمد الفيتوري

كلية الاقتصاد - جامعة التحدي

ملحوظات عامة:

يرجى عدم كتابة الاسم

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة

في حالة الاستفسار يرجى الاتصال

(0913800441)

التعاريف الأساسية للمصطلحات الأستبانية

أ- رأس المال الفكري : هو جزء من رأس المال البشري للشركة يتمثل بنخبة من العاملين الذين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة

عناصر أو مجالات الإتفاق على رأس المال الفكري :

1- عنصر الاستقطاب: ويمثل قدرة الشركة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها.

2- عنصر الصناعة : ويمثل قدرة الشركة على زيادة رصيدها المعرفي باستمرار من خلال تعزيز القدرات وتنمية العلاقات بين الأفراد للتعاون في حل المشكلات المعقدة .

3- عنصر التنشيط: وهو يمثل مجموعة الأساليب المستخدمة من قبل الشركة لإنعاش عملية الإبداع والابتكار عند العاملين فيها باستمرار.

4- عنصر المحافظة : ويعني قدرة الشركة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والنجوم اللامعة من العاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم الشركة .

5- عنصر الاهتمام بالزبائن : وهي تعني مدى اهتمام الشركة بأراء الزبائن ومقترحاتهم وأخذها بنظر الاعتبار عند تصميم منتجات جديدة أو حتى تعديل الموجود منها .

ب- نجاح الشركات: وهو مقياس مركب من عنصرين أساسيين (الكفاءة والفاعلية) يبين قدرة الشركة على تعزيز علاقاتها ببيئتها واستخدامها لمواردها المتاحة وتحقيق البقاء والاستمرار في العمل وتعزيز مسيرتها.

عناصر نجاح الشركات:

1- الفاعلية: وهي تعني درجة إنتاج العمليات للمخرجات المقصودة وتحقيق أهدافها.

2- الكفاءة : وتمثل الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للشركة بهدف تحقيق أفضل قيمة مضافة .

أولاً: المعلومات الأساسية :

يرجى وضع علامة (✓) في المربع الذي تراه مناسباً .

1- العمر:

30 سنة فأقل 31-40 سنة
41-50 سنة 51 سنة فأكثر

2- الجنس: ذكر أنثى

3- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج

4- المؤهل العلمي: (أذكر آخر مؤهل علمي حصلت عليه) .

ثانوية عامة فما دون بكالوريوس
 دبلوم عالي ماجستير دكتوراه

5- عدد سنوات الخبرة الإدارية :

5 سنوات فأقل 6-10 سنوات 11-15 سنة
16-20 سنة 21 فأكثر

6- نطاق الإشراف: (عدد الموظفين الذين تشرف عليهم كمستول)

5 موظفين فأقل 6-10 موظفين 11-15 موظف
16 فأكثر

الإتفاق رأس المال الفكري.

السؤال الأول :

أرجو التكرم بوضع إشارة (✓) أما كل عبارة من العبارات التالية وفق السلم

الخماسي المخصص لكل عبارة وحسبما ترويه مناسباً لإجابتك .

درجة الإجابة				ثغرات		أوجه الإتفاق	المناصر
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ممارسات الإتفاق		
					1- أشجع البحث عن الخبرات المتقدمة لاستقطابها.	تكاليف الاستقطاب	استقطاب رأس المال الفكري
					2- أريد جذب مهارات تقنية للعمل في شركتنا.		
					3- أوصى بضرورة توفير نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب.		
					4- أؤكد على تعزيز قدرات الأفراد العاملين مهما كانت ظروف شركتنا.	تكاليف الصناعة	صناعة رأس المال الفكري
					5- أشجع إقامة برامج العلاقات الإنسانية في الشركة.		
					6- أميل لجعل التفكير في الشركة يأخذ الصفة الجماعية.		
					7- أحيى توليد أكبر عدد من أفكار العاملين بنون نقد.	تكاليف التشبيط	تشبيط رأس المال الفكري
					8- احفز الإثارة والمتعة في مناقشات العمل		
					9- أرى أن الاهتمام بأفكار العاملين مهما كان نوعها ولين كان مستوادم الوظيفي ضروري.		
					10- اعتقد أن التدريب ضرورة ملحة دائماً مهما بلغت تكاليفه.	تكاليف المحافظة	المحافظة على رأس المال الفكري
					11- اعتبر الحفز المادي والمعنوي من المتطلبات إنجاز مهمات الشركة الفاعلية.		
					12- اشعر بأن اندماج العاملين في الشركة يقلل من العبث على الإدارة العليا		
					13- أرى إن توثيق متطلبات الزبائن من المهمات الأساسية للشركة.	تكاليف الاهتمام	الاهتمام بالزبائن
					14- أحيى توافر نظام معلومات لتقديم الخدمة للزبون.		
					15- أريد منح مزايا إضافية للزبائن الشركة دائماً.		

نجاح الشركات

السؤال الثاني:

يرجى التكرم بتقييم مدى نجاح شركتكم بوضع إشارة أمام العبارات التي يقع اختيارك

لها وفقاً للمقياس المحاذي لها .

ت	العناصر	المؤشرات	الفقرات				
			الممارسات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	الفاعلية	تحقيق الأهداف	1- حققت شركتنا أهدافاً كما ونوعاً بدرجة كبيرة.				
			2- واثقت شركتنا بين أهدافها وأسلوب العمل المطلوب.				
			3- استوعبت شركتنا جميع العوامل المؤثرة في التنفيذ.				
2	الكفاءة	التكيف	4- اهتمت شركتنا بعلاقتها مع المجتمع كثيراً.				
			5- تكيفت شركتنا مع المتغيرات البيئية.				
			6- ساهمت شركتنا في تحقيق الانسجام بين الأفراد العاملين والمهمات المطلوبة منهم.				
			7- استخدمت شركتنا مواردها بشكل اقتصادي .				
			8- شجعت شركتنا مقترحات تخصيص الكلف الواردة من العاملين.				
			9- تابعت شركتنا باستمرار استثمار وقت العمل.				
			10- سعت شركتنا للحفاظ على سمعتها.				
	الإبداع	الرضا	11- حققت شركتنا مستويات رضا عالي في جميع أقسامها.				
			12- اهتمت شركتنا بتحقيق ولاءها عند العاملين				
			13- شجعت شركتنا إبداعات العاملين للخاصة بتطوير العمل.				
			14- اعتبرت شركتنا الإبداع في العمل سلاح بوجه المنافسين.				
			15- اعتمدت شركتنا أسلوب منح الفرص للعاملين لتشخيص مشكلات العمل.				

انتهت الأسئلة

شكراً لجهودكم معنا

الباحثة

1.) The result concerning companies success the standard to chive the aims is the main standard with general average (3.45) came next to this adaptation with general average (3.23) costing element came in the third stage with general average (3.19) .as for satisfied it came on the fourth stage. With general level 3.17) while the creativeness came at the last stage of important With general average (3.08) this means the standards have been at the required level that shows and confirm success achievement . not indicate on one element only but indicate on many active elements the thing which has been refer to previous definition in theoretical side of this study.

The research concluded to the main recommendation as follow.

- 1- Programming clear plan for companies study sample for expenditure purposes upon intellectual capital elements as a whole with contribution in achieving success for these companies.
- 2- Activate polarization performance for intellectual capital through entrustment the important administrative posts at these companies- study sample to person with high qualifications and advance experiences in order to raise companies managers efficiencies and capabilities to carry out stability at these companies.
- 3- Necessity to understand and develop and consideration for expenditure affect on intellectual capital to raise companies managers efficiencies and develop their creative thought skills.
- 4- Supporting and assistance cooperative work as knowledge transfer and participation on these efforts to solve problems, decision making in a creativeness way.

Research Summarized

Business organizations witness strong competition because following of creativeness and inventions. Therefore these organizations need to adopt styles, factors, variables contemporary and organized stimulation and employee creativeness abilities moving. One of the important variables is intellectual capital variable or which called (Mental Power). In view of the industrial companies are being one of business organization that seek to possess intellectual capital through expenditure on its elements which polarization, industry and intellectual capital activate and keep it in its internal and external environment in a way that furnish new abilities developed the intellectual role of these companies and distinctive competitive abilities.

Dashing from previously presented however this study came to discover the affect amount make by expenditure elements on the intellectual capital in success of industrial companies sample of this study.

According to this the study focusing and concentrates on group of goals that are most important:

- 1-Bringing out expenditure elements on intellectual capital representative in intellectual capital polarization and intellectual capital industry activate and keep intellectual capital and interesting for customers in national oil companies success.
- To know the affect of intellect capital expenditure in national oil companies activities and efficiency.
- To confirm on intellectual capital role in consolidation and bringing up intellectual cultural which support creativeness and cooperation values building and achieve companies success with high quality and achievement delay.

And in order to achieve these targets these hypotheses are done:

The main hypothesis:

There is an affect with statistic function for intellectual capital expenditure elements in achieving national oil companies success study sample.

For testing purpose for this hypothesis sub hypotheses are driven that shown in details in this study.

This came through form explain intellectual capital expenditure affect in companies success. This form has been tested in Libyan industrial oil companies which are subsidiaries of the national oil establishment and their number are five companies through question airing companies active managers opinions since (30) questionnaires have been distributed. The number of repack questionnaires that adequate for statistic Analyses are (125) questionnaires.

This research came to many results the most important:

The results proved that existence of an affect with statistic function for expenditure on intellectual capital in national industrial companies success and according to this the main hypothesis has been accepted that means study sample encourage expenditure on intellectual capital because this study recognize this expenditure will achieve future returns to ensure the existence of these companies in competition world.

The Great Socialist People's Libyan Arab Jamahiriya



ALFAHADI UNIVERSITY
Faculty of Economic

High Studies
Business Administration

**Intellectual Capital Expenditure Affects on Industrial
Companies Success.
(Applied Study for National Oil Companies)**

**Prepared by Student
SALMA MOHAMMED ALFAITORY IMHALHAL
(045210)**

**Supervising Assis . Professor
Dr.GASSIM NAIEF OLWAN ALMIHYAWI**

This Research is submitted completion to obtain high degree (Master)
Date : 26 / 3 / 2009 christain . AtBusiness
Administration Department . Faculty of Economics – Althadi university

Autumn 2008 – 2009