



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال



دور رأس المال الفكري في تعزيز زيادة الأعمال

- دراسة ميدانية لعينة من مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية الوادي -

تحت إشراف الأستاذ:

د. عبد المالك باهي

إعداد الطالبة:

- خديجة شنتوف

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
الهاشمي تامة	أستاذ محاضر ب	جامعة الوادي	رئيساً
عبد المالك باهي	أستاذ محاضر ب	جامعة الوادي	مشرفاً ومقرراً
حمزة بالي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمزة لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: تسيير
التخصص: إدارة الأعمال

دورأس المال الفكري في تعزيزريادة الأعمال

– دراسة ميدانية لعينة من مؤسسة اتصالات الجزائرمديرية الوادي -

تحت إشراف الأستاذ:

د. عبد المالك باهي

إعداد الطالبة:

- خديجة شنتوف

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
الهاشمي تامة	أستاذ محاضر ب	جامعة الوادي	رئيساً
عبد المالك باهي	أستاذ محاضر ب	جامعة الوادي	مشرفاً ومقرراً
حمزة بالي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2025/2024



شكروعرفان

﴿وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا

تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾

تتوارى كلمات الثناء خجلا وتقديرا لعطائك وتوجيهاتك ونصائحك التي أفادتني طيلة فترة إنجازي لهذه المذكرة ومهدت لي الطريق لإتمام هذا العمل على ما هو، فكل الشكر

والعرفان والامتنان لك مشرفي

"الدكتور باهي عبد المالك"

والى كل أساتذة قسم علوم التسيير والأقسام الأخرى. الذين وجهوني طيلة المشوار

الدراسي

وعلى رأسهم الدكتور "ضونصر" و"طير عبد الحق" و"منى خلف"

و"جديدي سميحة" و"منى مسغوني"

الى كل أعضاء لجنة المناقشة الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي

فلهم كل الشكر والتقدير على نصائحهم التي ستوسع من معارفي

واتوجه بجزيل الشكر إلى جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية الوادي.

الاهداء

ربنا لك الحمد والشكر على جل النعم التي اكرمتني بها، اتقدم بجزيل الشكر والثناء المتميز إلى نفسي على ما حققته من إنجازات وعلى الصمود في وجه التحديات وثم إلى كل من كان مصدر قوة لي بداية بالغالية أُمي التي مهما كتبت فيك وعبرت فلن أستطيع أن أو أفيك حقك حفظك الله وجعلك تاجاً فوق رأسي.

إلى فخري واعتزازي.. ملهمي الروحي والقلب الذي يمنحني القوة والتحدي إلى والدي

العزيز رحمك الله. إلى رفيق دربي وسندي في الحياة زوجي الكريم

إلى هدية عمري وأزهار حياتي أطفالي علياء - ماريا - محمد علي

إلى كل عائلي إخوتي وأخواتي كل باسمه ومقامه.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة قراءة ومناقشة هذا العمل المتواضع إلى

الأستاذ المشرف الدكتور عبد المالك باهي على كل ما قدمته لي من نصائح وتوجيهات.

إلى كل الأصدقاء

إلى كل من علمني حرفاً طوال مسيرتي الدراسية.

إلى من تقاسمت معهم التعب والجهد

خديجة شنتوف

المخلص

الملخص

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ما مدى تأثير أبعاد رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال، بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. ولقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استبيان وزع على عينة تتكون من 40 موظف لتحليل آرائهم، وتمت معالجة البيانات باستخدام تحليل الاستبيان، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مكونات رأس المال الفكري وريادة الأعمال، كما تبين أن المؤسسة تولي اهتماماً معتبراً بالبنية التنظيمية والمعلوماتية، في حين تحتاج إلى مزيد من الجهود في مجالي تنمية الكفاءات البشرية وتعزيز الشراكات الخارجية، وأوصت الدراسة بأهمية الاستثمار في المعرفة وتفعيل ثقافة الإبداع لدعم الريادة وتحقيق الاستدامة داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: رأس مال فكري، ريادة أعمال، اتصالات الجزائر.

الترميز الاقتصادي (JEL): L83- O15-O34

Summary:

This study aimed to explore the extent to which intellectual capital influences entrepreneurship in Algeria's El Oued Telecommunications Corporation. Descriptive principles of new analysis were used to create a questionnaire distributed to 40 employees to analyze their opinions. Data was obtained using questionnaire analysis, demonstrating a positive relationship between the components of intellectual capital and entrepreneurship. It also helped the corporation pay significant attention to the creative structure, while requiring expertise in the field of professional competency development and professional partnerships. The study recommended the importance of investing in knowledge and the effectiveness of innovation leadership in sustainability within the organization.

Keywords: intellectual capital, entrepreneurship, Algeria telecom.

Economic coding (JEL): L83- O15-O34

الفهارس

فهرس المحتويات

I.....	شكروعرفان
II.....	الاهداء
IV.....	ملخص:
V.....	فهرس المحتويات
أ.....	المقدمة العامة

الجانب النظري

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

7.....	تمهيد:
8.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري وريادة الأعمال
8.....	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وريادة الأعمال
8.....	أولاً: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري
16.....	ثانياً: الإطار المفاهيمي لريادة الأعمال
23.....	المطلب الثاني: العلاقة بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال:
27.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
27.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة لرأس المال الفكري وريادة الأعمال
27.....	أولاً الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري
32.....	ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت ريادة الأعمال
38.....	المطلب الثاني: علاقة التراث العلمي بالدراسة الحالية (تقاطع الدراسات)
38.....	أولاً: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية:
39.....	ثانياً: عرض وتحليل الدراسات السابقة
42.....	خلاصة الفصل:

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

45.....	تمهيد:
46.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

46	المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة
46	أولاً: مجتمع الدراسة
53	ثانياً: عينة الدراسة
53	ثالثاً: متغيرات ونموذج الدراسة:
54	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
54	أولاً: أدوات المستخدمة في جمع البيانات
59	ثانياً: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة
61	المبحث الثاني: النتائج والمناقشات
61	المطلب الأول: نتائج تقدير نموذج الدراسة:
61	أولاً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب الجنس
62	ثانياً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر
63	ثالثاً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
64	رابعاً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
65	خامساً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي
66	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج
66	أولاً: تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: رأس المال الفكري
70	ثانياً: تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني: ريادة الأعمال
73	ثالثاً: اختبار الفرضيات
79	خلاصة الفصل:
81	الخاتمة
83	قائمة المصادر والمراجع
89	الملاحق

فهرس الجداول

- الجدول رقم (01): بعض طرق قياس رأس المال الفكري 12
- الجدول رقم (02) عرض وتحليل الدراسات السابقة 39
- الجدول رقم (03): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة 53
- الجدول رقم (04): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان 56
- الجدول رقم (05): درجة الارتباط الكلية للمحور الأول: رأس المال الفكري 56
- الجدول رقم (06): درجة الارتباط الكلية للمحور الثاني: زيادة الأعمال 57
- الجدول رقم (07): درجة الارتباط الكلية للأبعاد والمحاور 58
- الجدول رقم (08): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ). 58
- الجدول رقم (09): درجات مقياس ليكرت الخماسي 59
- الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب الجنس 61
- الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب العمر 62
- الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي 63
- الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة 64
- الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي 65
- الجدول رقم (15): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الأول: رأس المال البشري 66
- الجدول رقم (16): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثاني: رأس المال الهيكلي 68
- الجدول رقم (17): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثالث: رأس المال العلائقي 69
- الجدول رقم (18): متوسطات واتجاهات فقرات المحور الثاني: زيادة الاعمال 71
- الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات 73
- الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الأولى 74
- الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الثانية 75
- الجدول رقم (22): اختبار الفرضية الثالثة 76
- الجدول رقم (23): اختبار الفرضية الرئيسية 77

فهرس الأشكال

- 13..... الشكل رقم (01): نموذج بطاقة الأداء المتوازن.....
- 14..... الشكل رقم (02): نموذج مستكشف سكانديا.....
- 15..... الشكل رقم (03) رأس المال الفكري لدى (Stewart):.....
- 22..... الشكل رقم (04) مراحل العملية الريادية.....
- 24..... الشكل رقم (05) علاقة رأس المال الفكري بزيادة الأعمال.....
- 49..... الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر بالوادي.....
- 54..... الشكل رقم (07): نموذج الدراسة.....
- 61..... الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب الجنس.....
- 62..... الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب العمر.....
- 63..... الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.....
- 64..... الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.....
- 65..... الشكل رقم (12): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي.....
- 74..... الشكل رقم (13): التوزيع الطبيعي للبيانات.....

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان
الملحق رقم 02: الوثائق الخاصة بالمؤسسة
الملحق رقم 03: ملاحق خاصة بمخرجات برامج SPSS

المقدمة العامة

المقدمة

أصبحت قيادة الأعمال اليوم محورًا استراتيجيًا تعتمد عليه الدول والمؤسسات في سعيها لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز التنافسية في ظل بيئة اقتصادية متغيرة وسريعة التغير. فقد بات من الواضح أن الريادة لم تعد حكرًا على الأفراد فحسب، بل أصبحت نهجًا تنظيميًا تتبناه المؤسسات بهدف اكتشاف الفرص وتطوير أفكار مبتكرة وتحويلها إلى مشاريع قابلة للتنفيذ تسهم في خلق القيمة المضافة، وتماشياً مع هذا التوجه العالمي، ازدادت الجهود الرامية إلى تهيئة بيئات عمل ريادية تتسم بالمرونة، وتشجع على الإبداع، وتدعم روح المبادرة، سواء على مستوى السياسات أو على مستوى الممارسات داخل المؤسسات.

في هذا السياق، برز الاهتمام برأس المال الفكري كمورد استراتيجي غير ملموس يمكن أن يسهم في دعم الديناميكية الريادية داخل المؤسسات. ويُعد رأس المال البشري، بما يحمله من معارف وخبرات ومهارات، حجر الأساس في هذا المورد، إذ يمثل الطاقة الفكرية والإبداعية التي تغذي العملية الريادية. غير أن قدرة المؤسسة على الاستفادة الفعلية من هذه الطاقات لا تقتصر على العنصر البشري فقط، بل تمتد لتشمل رأس المال الهيكلي الذي يضمن استمرارية المعرفة وتنظيمها، ورأس المال العلائقي الذي يعزز من شبكة العلاقات والروابط الخارجية.

انطلاقاً من هذا التصور، تسعى هذه الدراسة إلى تناول هذا الموضوع في ضوء التحولات الجديدة، واستكشاف أبعاد العلاقة بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال كإحدى القضايا الحيوية في مجال الإدارة الحديثة، مساهمته في دعم الأنشطة الريادية داخل بيئات العمل الحديثة، وذلك في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها الساحة الاقتصادية والتنظيمية.

1. إشكالية البحث:

ما مدى تأثير رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

الوادي؟

يمكننا تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

• ما مدى تأثير رأس المال البشري في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

الوادي؟

• ما مدى تأثير رأس المال الهيكلي في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

الوادي؟

• ما مدى تأثير رأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية

الوادي؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك أثر طردي وقوي لرأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي.
وللإجابة على الأسئلة الفرعية يمكننا وضع الفرضيات التالية:

الفرضيات الفرعية:

- هناك أثر طردي وقوي لرأس المال البشري في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي
- هناك أثر طردي وقوي لرأس المال الهيكلي في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي
- هناك أثر طردي وقوي لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي

3. أسباب اختيار الموضوع:

يعود سبب اختيار الموضوع نظرا لأهمية الموضوع في الوقت الراهن، تحديدا بعد لفت الانتباه لزيادة الاهتمام بهذا الموضوع أكاديميا ومهنيا، ويندرج ضمن تخصصي الدراسي.

4. أهداف الدراسة:

- تكمن أهداف الدراسة في الآتي:
- تسليط الضوء على رأس المال الفكري ومؤشراته.
- تحديد أثر رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال.
- تقييم فعالية رأس المال البشري في تحقيق ريادة الأعمال
- تقييم فعالية رأس المال الهيكلي في تحقيق ريادة الأعمال
- تقييم فعالية رأس المال العلائقي في تحقيق ريادة الأعمال
- محاولة صياغة مجموعة من التوصيات، النابعة من الملاحظات التي تم تسجيلها في الدراسة الميدانية، حتى نساهم بإيجابية في اقتراح بعض النصائح للقادة والعاملين، والتي تؤدي بدورها إلى الوصول إلى الريادة.

5. أهمية الدراسة:

- تتمثل الأهمية والفائدة العلمية لهذه الدراسة فيما يلي:
- تعتبر هذه الدراسة بمثابة بحث لمعرفة أثر رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال

- ظهور الإبداع والابتكار كمحدد رئيسي لريادة الأعمال
 - إبراز أهمية علاقة المؤسسة بأصحاب المصلحة في تعزيز ريادة الأعمال
 - تقديم الإطار النظري والميداني الذي يربط بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال
6. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث، البشري والعلائقي والهيكلية ودوره في تعزيز ريادة الأعمال.

الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي
الحدود الزمانية: من 2025-04-24 إلى غاية 2025-05-23.

7. منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة ولتحقيق الأهداف الموضوعية مسبقا اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتفسير العلاقة بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال.
أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، بالإضافة إلى المقابلة وبرنامج التحليل الإحصائي SPSS للقيام بتحليل البيانات.

8. صعوبات الدراسة:

- واجهتنا بعض الصعوبة في استخدام البرنامج الإحصائي مما أدى بنا للجوء إلى الكتب والقنوات المختصة
- قلة الدراسات الميدانية التي تجمع بين المتغيرين (حسب إطلاع الطالبة).
- صعوبة الحصول على الوثائق من المؤسسة قيد الدراسة.

9. محتويات الدراسة:

قسمت هذه الدراسة إلى فصلين حيث تناولنا في الفصل الأول أدبيات رأس المال الفكري وريادة الأعمال وتناولنا من خلاله تحليل أهم مفاهيم رأس المال الفكري وكذا الإطار المفاهيمي لريادة الأعمال في المبحث الأول أما المبحث الثاني تم تقديم الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا وافتعال مقارنة بينهم، في حين تضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية حيث تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة في المبحث الأول، أما في المبحث الثاني حاولنا عرض نتائج الدراسة وتفسيرها واختبار الفرضيات.

الجانب النظري

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد:

يعتبر رأس المال الفكري من بين المفاهيم الحديثة جدا التي أثارت الفضول العالمي لدى المختصين في حقول معرفية متعددة وهو يستند إلى مفهوم الموجودات الغير محسوسة وهو ما يعبر عنه برأس المال الفكري.

ومصطلح رأس المال الفكري من أبرز وأهم المتغيرات التي تناولتها الدراسات والأبحاث العلمية نتيجة تطور الفكر الإداري، ولقد برز هذا المفهوم نتيجة التحولات الاقتصادية الكبرى من الاقتصاد الصناعي إلى المعرفي ونتيجة التطور التكنولوجي وانفتاح المؤسسة على العالم الخارجي بحثا عن الميزة التنافسية، وقد حضي هذا المفهوم بالاهتمام داخل المؤسسة كونه أهم الموارد الإستراتيجية لتحقيق التميز والمنافسة ورفع قيمة المؤسسة في الأسواق وتحقيق النجاح كما يعتبر من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة في العصر الحديث.

تعتبر زيادة الأعمال كواحدة من المجالات المهمة والواعدة في اقتصاد الدول، إذ تزايد الاهتمام بها في عصرنا الحالي ذلك لما لها من تأثير على الحياة الاقتصادية والتطورات والتغيرات التي تشهدها العديد من البلدان، والذي يدفع بالمؤسسات إلى الابتكار، والإبداع في تقديم منتجات وخدمات جديدة من خلال الحصول على المعارف في بيئة الأعمال الحالية التي تتصف بعدم الاستقرار، بالإضافة إلى الاستفادة من المعارف الموجودة التي يمتلكها العاملين داخل المؤسسة والعمل على دمجها وتوزيعها من خلال مشاركة رواد الأعمال والموظفين فيها من اجل البقاء في المقدمة.

وسوف أتطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري وريادة الأعمال والدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين محل الدراسة، وكذلك مراجعة أدبيات الموضوع، وعليه قمت بتقسيم الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري وريادة الأعمال

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري وريادة الأعمال

يُعد رأس المال الفكري من بين أبرز الأصول غير الملموسة التي تكتسب أهمية متزايدة في بيئة الأعمال المعاصرة، نظراً لدوره المحوري في تعزيز القيمة السوقية للمؤسسات، ومساهمته الفعالة في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وفي السياق ذاته، تبرز ريادة الأعمال كقوة دافعة نحو التنمية الاقتصادية، إذ تعبّر عن الرغبة في إنشاء مشاريع جديدة، وتحقّق الأفراد على تبني سلوكيات ريادية تستند إلى الابتكار واستكشاف الفرص، بما يساهم في إطلاق مبادرات اجتماعية مبتكرة تُعنى بتلبية الحاجات المجتمعية بطرق إبداعية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وريادة الأعمال

سنتناول في هذا المطلب الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري وريادة الأعمال، من خلال التطرق إلى المفاهيم النظرية من تعاريف، أهمية، خصائص، وأهم المؤشرات المعبرة عن متغيري الدراسة.

أولاً: الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري

من خلال هذا العنصر سنتطرق إلى مفهوم رأس المال الفكري أهميته، خصائصه، بالإضافة إلى مؤشرات رأس المال الفكري وطرق قياسه.

1. تعريف رأس المال الفكري

لغة رأس المال هو الأصل أو الأساس الذي يستخدم لتحقيق منفعة أو ربح أما الفكري لغة فهو مشتق من كلمة فكر وهي تعني القدرة على التفكير، الإبداع والمعرفة.

بعد مراجعة أدبيات الموضوع ظهر بأن كل باحث قد تناول موضوع رأس المال الفكري بمنظور يختلف عن الآخر، ويمكن لمس الاختلافات في وجهات النظر حسب وجهات النظر العلمية وهي التي تركز على الجانب النظري مثل المعرفة والابتكار بينما الأخرى عملية وهي التي تسلط الضوء على كيفية قياسه واستخدامه عملياً، لكنه يتمحور حول كونه مورداً يساهم في تحقيق القيمة المضافة والميزة التنافسية إلا أن الجدل والتحدي يكمن في قياسه بدقة ويرجع سببه إلى طبيعته غير الملموسة (عبد الحسين، 2024، ص7).

وهذه بعض تعاريف رأس المال الفكري بحسب رواد الفكر:

- إيدفينسون ومالون (Edvinsson L. and Malone M., 1997) عرفا رأس المال الفكري بأنه: "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة" (سعد غالب، 2007، ص5).
- أما ستوارت (Stewart T.A., 1997) فيعرفه بأنه: "حزمة من المعرفة المفيدة والمعلومات والحقوق الفكرية التي نشأت نتيجة الانتقال من اقتصاديات الأعمال إلى اقتصاديات المعرفة" (العبيشي، 2011، ص247).

• في حين يرى strovic انه " المعرفة والمهارات والقدرات والعلاقات وكذلك الماكينات التي تجسدها والممكن استخدامها لخلق الثروة" (شنافي، 2020، ص 43).

• وعرفها آخرون " هو الموهبة والمهارات والمعرفة التقنية والعلاقات، كذلك الماكينات التي تجسدها، والممكن استخدامها لخلق الثروة" (نور، ظاهر القشي، فراقيش، 2010، ص 7).

• في حين عرفت جمعية إدارة رأس المال الفكري هذا المصطلح بانه " المعرفة التي يمكن تحويلها إلى ربح " حيث تقصد الجمعية هنا ان المكونات الأساسية لرأس المال الفكري تتمثل في المورد البشري والمعرفة المنسقة (بيصار، 2020، ص: 188).

• عرفتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) " القيمة الاقتصادية التي تمثل الأصول غير الملموسة، والتي تنقسم إلى فئتين وهما: الرأس مال التنظيمي (الهيكلية) الذي يشمل الأنظمة والعمليات والبنية التحتية للمؤسسة، ورأس المال البشري الذي يتضمن المعرفة والمهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد" (بيصار، 2020، ص: 188).

من خلال التعاريف السابقة تستنتج أن رأس المال الفكري هو مجموعة من المعرفة الضمنية والصريحة والخبرة والمهارات والعلاقات والابتكارات والإستراتيجيات والعمليات والتقنيات والبراءات التي تمتلكها المؤسسة أو الأفراد العاملون فيها والتي تستخدم لتحسين الأداء التنظيمي وزيادة القيمة المضافة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية.

2. أهمية رأس المال الفكري:

منذ أن بدأ الانتباه يتحول إلى الأصول غير المادية، كثر الاهتمام برأس المال الفكري وأدرك الباحثون والمدبرون والأكاديميون الأهمية البالغة لرأس المال الفكري، والذي يعتبر محددًا أساسيًا لما تحققه المؤسسة من أرباح ونجاحات يمكن إستظهار هذه الأهمية فيما يلي: (حالة 2021/2022، ص: 8)

• سلاح رئيسي لأي منظمة لأنه أصبح يمثل قوة قوية للمنظمة من اجل البقاء ومواجهة التحديات والمنافسة.

• يعد الميزة التنافسية للمؤسسة لأنه يوفر معرفة مفيدة وقدرة منظمة على الاستثمار في تلك المعرفة لاكتساب ميزة تنافسية.

• المعرفة المقدمة في رأس المال الفكري مفيدة من نوعها، ولا يمكن الوصول اليها، وتسهم في إنتاجية المؤسسة.

• أصبح رأس مال الفكري مصدرا موثوقا للاستدامة التنظيمية والتمايز عن المنظمات الأخرى في اقتصاد اليوم (اقتصاد المعرفة).

3. خصائص رأس المال الفكري

إن خصائص رأس المال الفكري يمكن تصنيفها إلى ما يلي (حامد، عتيق، 2023/2022، ص: 6)

1.3. الخصائص التنظيمية: وترتبط ببيئة المؤسسة التي تتضمن:

- تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الاستراتيجية.
- المرونة في نوعية الهياكل والتي تساعد على تجديد المستمر من خلال الأفراد.
- البعد عم المركزية الإدارية بشكل كبير.

2.3. الخصائص المهنية: وترتبط بممارسة العناصر البشرية داخل التنظيم والتي تتضمن:

- امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.
- التمتع بدرجة تنظيبي عالية.

3.3. الخصائص السلوكية والشخصية: وترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي وتتضمن:

- ميل رأس المال الفكري على تحمل المخاطرة في بدء العمل بدرجة كبير، والاقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة التي تتسم بعدم التأكد.
- الاستفادة من خبرات الآخرين، ومبادرته بتقديم الأفكار والمقترحات البناءة.

4. مؤشرات وطرق قياس رأس المال الفكري

في ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة، أصبح رأس المال الفكري يشكل أحد الركائز الأساسية لخلق القيمة داخل المؤسسات وعليه، برزت الحاجة إلى تطوير مؤشرات كمية ونوعية تتيح تقييم مكونات رأس المال الفكري، سواء تعلق الأمر برأس المال البشري، أو الهيكلي، أو العلاقتي، ويهدف استخلاص تصور شامل عن مدى مساهمته في الأداء التنظيمي والميزة التنافسية للمؤسسة، سنحاول في هذا العنصر أبرز المؤشرات المعتمدة في قياس رأس المال الفكري، إلى جانب اهم طرق قياسه.

1.4. مؤشرات رأس المال الفكري: هي تلك الأدوات التي تستخدم لقياس وإدارة العناصر الغير ملموسة والتي تضيف قيمة للمؤسسة وتشمل ثلاث فئات رئيسية: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي.

وفيما يلي بعض المؤشرات لكل فئة (معطوب، بن سديرو، 2020 ص 16):

أ- مؤشرات رأس المال البشري: يتمثل رأس المال البشري في المعرفة الضمنية الفردية الموجودة داخل عقول الموظفين وبالتالي فهو منبع الابتكار والتجديد للمنظمة، أما مؤشر رأس المال البشري هو مقياس سنوي يعده البنك الدولي لقياس البلدان التي تتمتع بأفضلية في حشد رأس مالها البشري والإمكانات الاقتصادية والمهنية لمواطنيها، وفقا لـ Marius تتمثل مؤشرات رأس المال البشري في:

- المؤشرات المتعلقة بالابتكار تشمل النسبة المئوية للمبيعات المنسوبة إلى المنتجات والخدمات الجديدة، عدد المنتجات الجديدة، براءات الاختراع.
 - آراء ووجهات نظر الموظفين للكشف عن معنوياتهم.
 - المؤشرات المتعلقة بمخزون رأس المال البشري تشمل معدل دوران العمال، الفارق بين المهارات المتاحة والمطلوبة، متوسط سنوات الخبرات.
 - ب- مؤشرات رأس المال الهيكلي: ويتمثل رأس المال الهيكلي في المعرفة الصريحة المرمزة التي تمتلكها المؤسسة الموجودة بأنظمتها لتكنولوجيا المعلومات، وبملكيتها الفكرية، وبثقافتها، وبطرق ممارستها لأعمالها ونشاطاتها. ويتمثل هذا المؤشر في:
 - ثقافة المؤسسة ومدى تماثل الموظفين مع رؤية المؤسسة.
 - الهيكل التنظيمي وعلاقة السلطة بالمسؤولية.
 - التعلم التنظيمي من خلال بناء شبكة معلومات داخلية.
 - العمليات التشغيلية ومدى سير العمليات وكفاءتها ومدى جودة المنتج.
 - نظم المعلومات ومدى توفر المعلومات المتعلقة المؤسسة ومشاركة المعرفة والتبادل والتعاون بين الموظفين.
 - ج- مؤشرات رأس مال العلاقات: رأس مال العلاقات هو العلاقات والتفاعل القائم بين المؤسسة وأصحاب المصلحة والتي توفر إمكانيات أكبر في مشاركة شركاء الأعمال تقنياتهم المهنية مع بعضهم البعض. كما تتمثل مؤشرات رأس مال العلاقات فيما يلي:
 - القدرة التسويقية العالية من خلال خدمة الزبائن وتحديد حاجاتهم.
 - كثافة السوق من خلال الحصة السوقية والوحدات المباعة إلى عدد الزبائن وسمعة العلامة التجارية.
 - مؤشرات ولاء الزبائن من خلال رضا الزبائن وتدفعهم، وكذلك الاستثمار في العلاقات مع الزبائن.
- 2.4. طرق قياس رأس المال الفكري: لا توجد طريقة موحدة متفق عليها يمكن الركون إليها في قياس رأس المال الفكري تتمتع بصدق وثبات عام بل هناك محاولات للوصول إلى ما تقدم، وقد يكون ذلك أمرا لا غرابة فيه بسبب حداثة الموضوع، ومهما تكون الأسباب والمبررات فإن قياس رأس الفكري يعد مسألة في غاية الأهمية، لما يأتي. (بنوري، بوشمال، 2022/2023، ص 24-25).

- أن رأس المال الفكري حُين لا يقاس، لا يمكن إدارته ومن ثم لا يمكن الحكم على قيمة وفاعلية الاستثمارات فيه.
- أن طرق قياس رأس المال الفكري تعد بمثابة آلية للتغذية العكسية لتأمين وجود العلاقة التداؤبية بين الرؤية الاستراتيجية والأنشطة الفردية واجتماعية في المؤسسة، ويساهم ذلك في ترجمة الرؤية إلى أداء متفوق يقود إلى ميزة تنافسية فريدة.
- أن قياس رأس المال الفكري يسهم إسهاما فعالا في تحديد القيمة الحقيقية للمنظمة، لأنه يمثل الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة السوقية للمنظمة، فكلما كان هذا الفرق عاليا كانت المؤسسة أكثر ثراء بفكرها وذكائها ومعارفه. وبعد هذا التمهيد نعرض فيما يلي بعض طرق قياس رأس المال الفكري (المفرجي، صالح، 2007، ص-ص: 96-97) كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (01): بعض طرق قياس رأس المال الفكري

الكاتب	أهداف الطريقة	إجراءات الطريقة
Mc Gawan 1996	تعرف على مستوى أرباح، مدى رضا الزبون باعتبارها مؤشرات رئيسية لقياس رأس مال الفكري	تكون اتفاقيات للتعرف على آراء الزبائن بالمنتجات تبني نظام يتيح لزبائن الحصول على ما يريدون مقابل حصول الشركة على أرباح كافية.
Al, Quinim	تحديث المستويات المكونة لرأس المال الفكري	تحديد القدرات المعرفية (معرفة ماذا) تحديد مدى فهم الأنظمة (معرفة ماذا) الابداع المحرك ذاتيا (رعاية الأفراد لماذا)
Bruwn1998	بيان مدى الاستفادة من الموجودات الفكرية في شركة	تحديد مدى الابتكار في السلع والخدمات مدى المحافظة على الأشخاص المتميزين مدى الاهتمام بتقريب العملية وتطويرهم
Buren\Hork	تقييم مخزون رأس المال الفكري في المؤسسة وتحديد مستوى المدخلات عن طريق المنتجات والخدمات المتميزة	جرد الراس المال الفكري في المؤسسة يتضمن: عدد براءات الاختراع حملة الشهادات الأكاديمية والمهنية تقييم الفاعلية
Abdol Mohammadi Greenlay	تحديد مقدار العائد المتحقق على الموجودات	قسمة الأرباح بعد الفوائد والضرائب على إجمالي الموجودات
Stewart	تحليل مكونات رأس المال الفكري	تحليل رأس المال البشري إلى مكوناته وهي: معرفة العاملين، خبرات العاملين، مهارات العاملين، معلومات الابتكار والتجديد للعاملين

المصدر: عادل حرحوش المفرجي، احمد علي صالح، "رأس المال الفكري طرق قياس وأساليب المحافظة عليه" المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الثانية، مصر، 2007، ص-ص: 96-97.

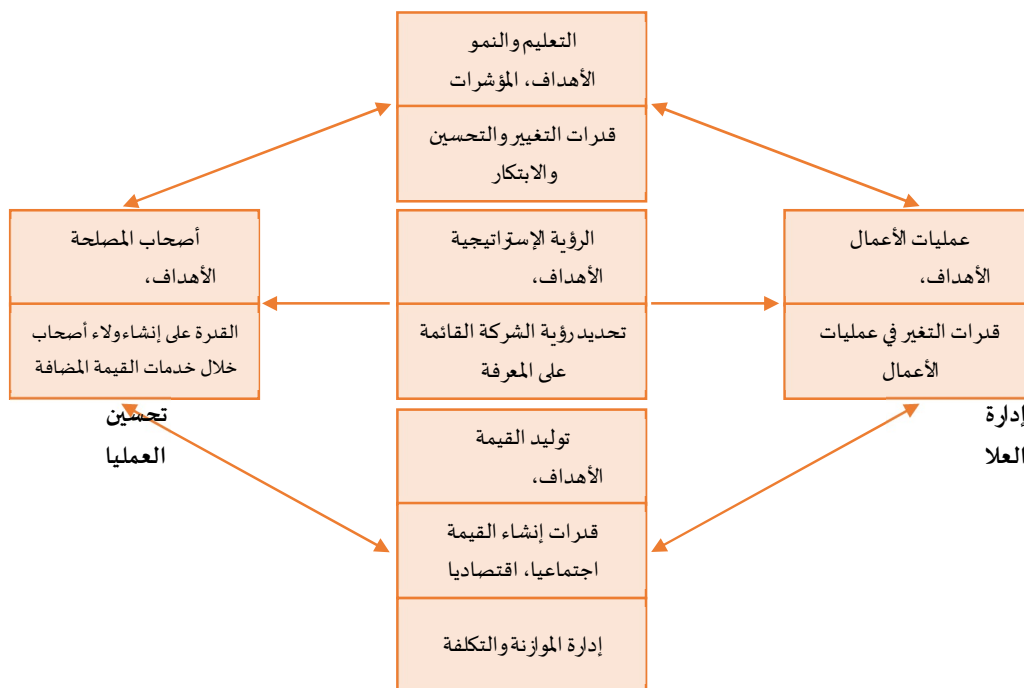
5. نماذج رأس المال الفكري:

نظراً لتعقيد رأس المال الفكري وصعوبة قياسه بشكل مباشر، ظهرت مجموعة من النماذج التي سعت إلى تصنيفه وتفسير مكوناته بشكل منهجي يساعد على فهم دوره داخل المؤسسات، وقد تنوعت هذه النماذج تبعاً للزاوية التي نرى من خلالها رأس المال الفكري، فبعضها ركز على البعد المحاسبي والمالي، في حين تبنت البعض الآخر منظوراً تنظيمياً واستراتيجياً، وتكمن أهمية هذه النماذج في قدرتها على تقديم إطار مفاهيمي يسهل على المؤسسات قياس واستغلال مواردها الفكرية بكفاءة، وبالتالي تحسين أدائها العام وتعزيز قدرتها التنافسية ومنه تحقيق ريادة الأعمال، وفي هذا السياق سنعرض أبرز نماذج رأس المال الفكري، مع تحليل لمكوناتها ومجالات استخدامها.

1.5. نموذج بطاقة الأداء المتوازن: في عام 1992 قام (Norton & Kaplan) من جامعة هارفرد باقتراح هذا المدخل ليقدم نظرة شمولية استراتيجية لتقييم الأنشطة ذات العلاقة بتوليد القيمة الملموسة وللملامسة، والركيزة الأساسية لهذا المدخل تتمثل في عدم كفاية مقاييس الأداء المالي القياس وتقييم الأداء في بيئة الأعمال الحديثة، وإنما يجب تدعيمها بمقاييس أخرى غير مالية، حيث يتمون هذا النموذج من أربعة محاور رئيسية تتمثل في توليد القيمة عمليات الأعمال بالإضافة إلى أصحاب المصلحة وأخيراً التعلم والنمو (غول، المحاسبي 2014، ص: 124).

وهذا ما سيتوضح من خلال الشكل يلي:

الشكل رقم (01): نموذج بطاقة الأداء المتوازن

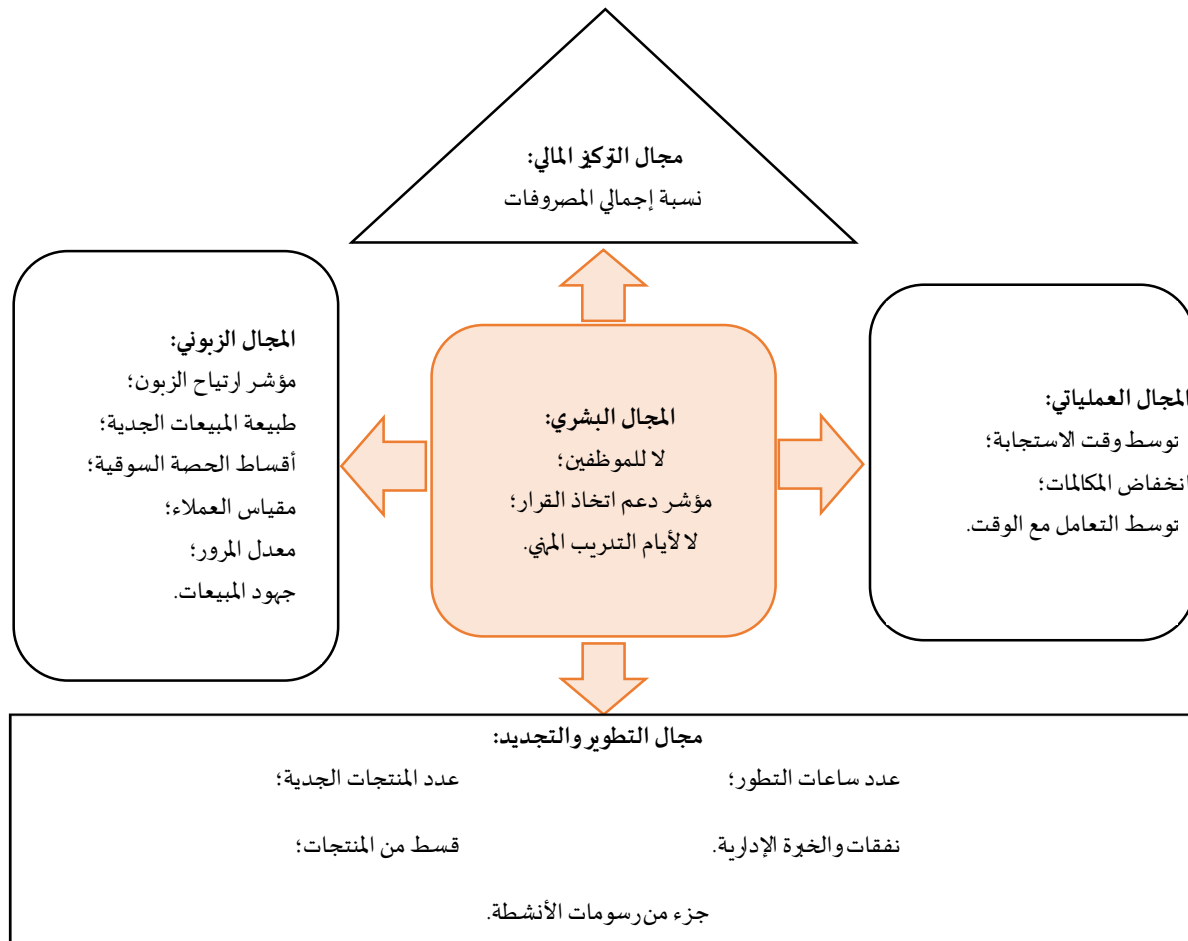


المصدر: رشا غول، المحاسبي عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية مصر 2014، ص: 124.

2.5. نموذج مستكشف سكانديا Skandia Navigator: سمي بهذا الاسم نسبة إلى شركة سكانديا السويدية والتي تعتبر من أوائل المؤسسات التي طورت نموذج قياس الأصول الغير ملموسة وكان يركز على خمسة أبعاد: (يحيياوي، حرنان، 2015، ص: 166):

- البعد المالي ويعبر عن المؤشرات المالية.
- بعد العملاء.
- بعد العمليات يعبر عن الاستخدام الفعال للتكنولوجيا ومراقبة جودة العمليات ونظم إدارتها.
- بعد التطوير والابتكار يعبر عن القدرات الإبداعية وفعالية استثمارها والإنفاق على البحث والتطوير.
- بعد المورد البشري يعبر عن كيفية تطوير وتعزيز هذا المورد.

الشكل رقم (02): نموذج مستكشف سكانديا



المصدر: نجاة بين يحييا، تفعيل راس مال الفكري، من خلال ترسيخ ثقافة الابداع، أطروحة دكتورا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2017، ص 47.

3.5. نموذج (Stewart 1997): يتكون هذا النموذج من ثلاث مكونات رئيسية وهي (الوافي، 2022، ص: 301):

أ- رأس المال البشري: وهو يحظى بأهمية كبير مونه المصدر الأساسي للابتكار والتجديد في المؤسسة وذلك لما يتمتع به الأفراد من المقدرة العقلية والمهارات والخبرات والمعنويات للزمتة لإيجاد الحلول العلمية لا مناسبة لمتطلبات وحاجات المستفيدين وتفضيلاتهم وتمكين منظماتهم من البقاء والمنافسة.

ب- رأس المال الهيكلي: هي تلك الأشياء التي تدعم رأس المال البشري، ولكنه تبقى في المؤسسة عندما يترك الأفراد مكان عملهم ويذهبون إلى بيوتهم (زيان، عزيز، 2018، ص: 105).

ج- رأس المال الزبائني: ويشمل رضا الزبون، وولاء الزبون بالإضافة إلى الاحتفاظ به وتمكينه.

والشكل التالي يوضح نموذج Stewart:

الشكل رقم (03) رأس المال الفكري لدى (Stewart):



المصدر: يوسف مريم، أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي، أطروحة دكتورا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2015، ص: 18.

4.5. نسبة نموذج توبين Q Tobin من طرف (Tobin JAMES): يستخدم هذا النموذج كمؤشر للتنبؤ بالربحية المستقبلية للاستثمار مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل التضخم، فإذا كانت هذه النسبة تساوي واحدا أو أكثر من نسبة المنافسين فهذا دليل على أن الشركة لديها القابلية لإنتاج أرباح عالية وأن رأس المال الفكري في هذه المؤسسة هو من أوجد هذه القيمة فهي لم تخلق لذاتها بل بالتفاعل بين مختلف الموارد، فإن النسبة الموجبة من واحد فما فوق تدل على مقدار رأس المال الفكري الموجود في المؤسسة وميزة المساهمة بها.

5.5. القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) Economic Value Added: باختصار، فإن الهدف من حساب EVA هو الوصول إلى أرباح الشركة ومقارنتها على أساس رأس المال المستخدم في توليدها. (عبد الرزاق خضر حسن، 2014، ص-ص: 36-44):

6.5. القيمة السوقية المضافة (MVA) Market Value Added: تتشابه MVA مع EVA، فكلتا النموذجين مشتقان من مفهوم الربح الاقتصادي المطور في القرن التاسع عشر، ويمكن النظر إلى MVA

من زاوية أنها تمثل المجموع الأولي (الابتدائي) لرأس المال initial capital المستثمر والربح الاقتصادي أو الدخل المتبقي أو EVA المتراكم خلال الزمن.

ثانياً: الإطار المفاهيمي لريادة الأعمال

من خلال هذا العنصر سنتطرق إلى مفهوم ريادة الأعمال، تعريفها، أهميتها وأهدافها، كما سنسلط الضوء من خلاله على خصائص ريادة الأعمال ومؤشراتها.

1. مفهوم ريادة الأعمال

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، برزت ريادة الأعمال كأداة فعالة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال ما توفره من فرص عمل، وابتكار حلول جديدة، وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق، ولم تقتصر ريادة الأعمال على إنشاء المشاريع فقط، بل أصبحت تمثل ثقافة وسلوكاً يعتمد على المبادرة وتحمل المخاطر، واستغلال الفرص الكامنة في بيئة الأعمال ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المطلب إلى تسليط الضوء على مفهوم ريادة الأعمال، وأهميتها في التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى تحليل الخصائص الأساسية التي تميز الرياديين، وإبراز أهم مؤشرات ريادة الأعمال.

يعود أصل مفهوم ريادة الأعمال إلى العصور الوسطى، حيث ظهرت لأول مرة في اللغة الفرنسية للدلالة على الشخص النشط الذي يسعى إلى تحقيق أمر معين، وهو ما يتقاطع اليوم مع مفهوم "رائد الأعمال" ومع تطور السياقات الاقتصادية والاجتماعية، شهد المفهوم تحولاً تدريجياً ليصبح مرتبطاً بالشخص الذي يتحمل المخاطر في سبيل إنشاء أو تنفيذ مشروع معين، وفي مراحل لاحقة، توسع المعنى ليشمل الفرد المتعاقد مع الدولة لأداء مهمة محددة مقابل أجر ثابت، مما يعكس بداية تشكّل البعد المؤسسي لريادة الأعمال.

1.1 تعريف ريادة الأعمال: تعتبر ريادة الأعمال أحد ركائز ودوافع الإبداع والابتكار بسبب ارتباطها بالاستجابة للفرص المتاحة حيث تظهر من خلال خلق منتجات جديدة وفتح أسواق جديدة على غرار المنافسين كما تظهر في ابتكار أساليب تساهم في نجاح المؤسسات والذي بدوره يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية (الشميمري، الميرك، 2019، ص: 13).

عرفا بوسينيتز وبارني (Busenitz L.W., & Barney J.B., 1997) ريادة الأعمال أنها "عملية توظيف مجموعة من المهارات بهدف تحقيق قيمة مضافة في مجال معين من مجالات النشاط البشري، مع التركيز على تحقيق نتائج مثل زيادة الدخل، تعزيز الاستقلالية، والشعور بالفخر نتيجة الجهود الإبداعية المبذولة" (طعيبة مقدم، 2021، ص: 73).

كما عرفها كولتر ماري (Coulter Mary, 2013) عملية يستخدم من خلالها فرد أو مجموعة افراد جهدا منظما ووسائل وراء الفرص لتأمين قيمة ونمو مشروع بالتجارب مع الرغبات والحاجات من خلال الابداع والتفرد" (Coulter Mariy, 6th ed, 2013).

كما عرفها هيرون وروبنسون (Herron L. & Robinson R. Jr., 1993) هي مجموعة من السلوكيات التي يتم من خلالها إعادة تخصيص الموارد الاقتصادية، وهو يهدف لإنشاء نشاط اقتصادي جديد يكون غالبا عبر انشاء منظمة جديدة" (قوسي، 2023، ص: 43).

وعرفها ماكفادزيان وشاو (McFadzean, O'L., & Shaw, 2005) بأنها "الجهود الرامية إلى تعزيز الابداع داخل المؤسسة، من خلال تقييم فرص جديدة محتملة ورفض الموارد واستثمار ما يتاح من فرص وتقديمها على شكل منتجات وخدمات تجارية في السوق" (خلوط، 2023، ص: 230).

وتعرف ريادة الأعمال أيضاً على أنها "كل نشاط يتضمن الاستكشاف، التقييم واستغلال الفرص، بهدف تقديم سلع وخدمات جديدة، هياكل تنظيم جديدة، أسواق جديدة وبطرق لم تكن موجودة من قبل" (Yvon Pesqueux, 2011، ص: 02).

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن ريادة الأعمال هي عملية تعتمد على إدارة وتنظيم وتطوير المشاريع بأسلوب مبتكر، يهدف إلى إحداث تأثير إيجابي في المجتمع وتحقيق الربح رغم المخاطر والتحديات وتنطلق من دافع شخصي لدى الفرد.

2.1. أهمية وأهداف ريادة الأعمال: مع تسارع وتيرة التغير في بيئة الأعمال وكثرة المنافسة بين المؤسسات، برزت ريادة الأعمال كأحد الخيارات المهمة التي تلجأ إليها المؤسسات للتكيف والبقاء في بيئة تنافسية متغيرة. وانطلاقاً من هذا السياق، سنستعرض أهمية وأهداف ريادة الأعمال في النقاط التالية:

1. أهمية ريادة الأعمال: تتزايد أهمية ريادة الأعمال في عصر التطور التكنولوجي والعلمي، حيث ساهمت في نشأة العديد من المؤسسات الريادية المبتكرة في شتى المجالات، التي تركز على استثمار الفرص لتحقيق نتائج استثنائية وتجنب التهديدات من خلال تطوير مزايا تنافسية، كما تساهم ريادة الأعمال في نمو المؤسسات وازدهار الدول عبر الابتكار والإبداع، وذلك من خلال إشراك موظفيها في برامج تعليمية تعزز إمكاناتهم. ويمكن اختصار أهمية ريادة الأعمال فيما يلي (بوزربة حجاب، 2023، ص: 257):

- تساهم في خلق فرص عمل وتحفيز الأنشطة الاقتصادية الجديدة.
- تعزز ثقافة العمل الحر والاستقلالية بين الأفراد (التوظيف الذاتي وزيادة الدخل).
- تمثل مدخلاً لاتخاذ قرارات استثمار الموارد المتاحة لإطلاق مشاريع ومنتجات مبتكرة تخدم المجتمع وتحقق التميز.

- تعزز القدرة على مواجهة التحديات والتكيف بمرونة.
 - تساهم في توزيع الثروات وعدم احتكارها لدى البعض، وتحقيق النمو السريع والميزة التنافسية.
 - تدعو إلى تجاوز البيروقراطية والاعتماد على الابتكار واستغلال الفرص وتنمية القدرات البشرية لخدمة المشاريع والمجتمع.
 - تؤدي إلى خفض البطالة وزيادة التوظيف، تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الدخل القومي.
2. أهداف ريادة الأعمال: هناك عدة أهداف لريادة الأعمال أهمها (منصوري، 2023/2022، ص: 12).

- تهيئة المناخ العام لممارسة ريادة الأعمال على مستوى التنظيم المؤسسي.
- العمل على إقامة المشروعات الجديدة داخل المؤسسة، أو استقلال المشروعات الجديدة، أو الوحدات داخل المؤسسة.
- تشجيع وتنمية المبادرات التي تقدمها الأفراد العاملين في المؤسسة.
- التجديد الاستراتيجي بمعنى إعادة التفكير في توجه المؤسسة والفرص المتاحة لها
- وهناك من يصنف أهداف ريادة الأعمال على النحو التالي: (مجدي عوض، 2019، ص 56-57)
- القيادة الذاتية: باعتبارها الطموح الذي يهدف العديد من رواد الأعمال إلى تحقيقه بأن يصنعوا وظيفة خاصة بهم بالتالي يكون رائد الأعمال قائد نفسه وعلى العاملين معه ليستطيع خلق بيئة أكثر صحية تتناسب مع الرح الريادية
- امتلاك الوقت: من خلال تخصيص ساعات عمل بما فيها من تنظيم وإضافة، بالإضافة يختار الأفراد ريادة الأعمال للسيطرة على وقتهم وتنظيمه
- تحقيق الاستقرار المالي: من أهم ما يسعى إليه رائد الأعمال هو تحقيق التوازن بين المصاريف والإيرادات للأعمال الرائدة إلى نقطة الاستقرار المالي.

3.1. خصائص ريادة الأعمال: بسبب اتساع نطاق مجالات المعرفة المتعلقة بريادة الأعمال، لا يوجد تعريفاً ثابتاً لخصائصها، وقد تبين أن بعض خصائص ريادة الأعمال هي الخصائص الفعلية لرائد الأعمال (راجي الحجاجة، 2019، ص: 25)

- هم أقدر من غيرهم على تحديد الفرص المناسبة لأنهم يركزون على الفرص بدلاً من المشاكل التي قد تصاحبها.
- لديهم إحساس بالإنجاز يدفعهم إلى تنفيذ أفكارهم رغم المخاطر التي تنطوي عليها.
- لديهم معرفة مفصلة بمفاتيح نجاح المشروع.

- لديهم المهارات اللازمة لضمان إنجاز العمل بشكل جيد، وفي الوقت المناسب يشكلون فريقاً يتمتع بالمهارات اللازمة للنجاح، وذلك من خلال تعزيز قدراتهم ومعارفهم الخاصة بمساعدة خارجية.
- كما أشار العديد من الباحثين والمفكرين إلى العديد من الخصائص أو السمات المميزة لريادة الأعمال ومن أبرز هذه الخصائص (مفلح الزعيبي، 2016، ص 38):
- ريادة الأعمال هي أحد مدخلات عملية صنع القرار المرتبطة بالاستخدام الأمثل للموارد المالية والمادية المتاحة لإنتاج منتجات جديدة أو تقديم خدمات جديدة أو تطوير أساليب عمل جديدة.
- ريادة الأعمال هي مجموعة من المهارات الإدارية القائمة على المبادرة الفردية للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتتسم بدرجة معينة من المخاطرة.
- ريادة الأعمال هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتنفيذ الأفكار الجديدة في منظمة مخططة بشكل صحيح.
- ريادة الأعمال هي محور إنتاج السلع والخدمات من خلال اتخاذ القرارات الفردية بهدف تحقيق الربح من اختيار الأنشطة الاقتصادية المناسبة.
- بالإضافة إلى خصائص أخرى تتمثل فيما يلي (زيدان، 2007، ص:7):
- عملية ناتجة عن اختيار الإنسان وإرادته.
- تتضمن نوعاً من عدم الاستمرارية.
- تتضمن نوعاً من تغيير الأوضاع.
- عملية ديناميكية.
- تتمتع بالذاتية إلى حد كبير.

2. مؤشرات ريادة الأعمال

يعد مينتزبرغ (Mintzberg) أول من حدّد مؤشرات ريادة الأعمال بثلاثة مكونات رئيسية، وهي: الإبداع، والإجراءات الاستباقية، والمخاطرة. لاحقاً، قام ديس وزملاؤه (Dess et al). بإضافة بُعدين آخرين، هما الاستقلالية والمنافسة الهجومية. ومع ذلك، فقد أجمع غالبية الباحثين على أن ريادة الأعمال تعتمد أساساً على أربعة مؤشرات رئيسية. (فنوص الدليبي، 2019، ص:19)

1.2. الإجراءات الاستباقية: هي اتخاذ الإجراءات المناسبة لاكتشاف الفرص المتاحة في الأسواق وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة، كما أنها قدرة المؤسسة على تقديم منتجات جديدة تميزها عن المنافسين، مما يعكس استعدادها لمواجهة التحديات. ويتطلب ذلك تهيئة العاملين واستخدام الموارد بفعالية،

بالإضافة إلى دراسة السوق وعوامله. كما يشدد على أهمية التخطيط الاستراتيجي لتقييم الأداء التشغيلي والتنافسي والمالي للمؤسسة.

2.2. تحمل المخاطر: تعرّف المخاطرة بأنها عملية اتخاذ قرارات جريئة بهدف استغلال فرص معينة لتحقيق نتائج إيجابية تمثل المخاطرة وسيلة لتحقيق الريادة، حيث تعكس الرغبة في خوض المغامرات تمثل قدرة المؤسسة على مواجهة المخاطر في قدرتها على اتخاذ قرارات سريعة وصائبة. وتعكس هذه القدرة استعداد المؤسسة للمخاطرة وتحمل النتائج المترتبة على ذلك، وذلك من خلال إطار عمل منظم يهدف إلى تعزيز ريادة الأعمال وتحقيق الأرباح في حال نجاح الخطة الموضوعية. حسب Barringer و Ireland تواجه المؤسسة في الغالب ثلاثة أنواع للمخاطر وهي:

- المخاطر المرتبطة بالعمل نتيجة اتخاذ قرارات مجازفة دون فهم احتمالات النجاح.
- المخاطر المالية الناجمة عن استثمار كمية كبيرة من الموارد التي تمتلكها المؤسسة دون وجود احتياطات كافية.
- المخاطر الشخصية الناتجة عن موقف المدير تجاه قضية معينة أو اتباعه لأسلوب معين دون مراعاة الاحتمالات.

3.2. الابتكار والإبداع: يعزز اعتماد المؤسسة على الأنشطة الإبداعية من قيمتها المضافة ويساعدها في إيجاد حلول غير تقليدية للتحديات. ويمثل الإبداع قدرة المؤسسة على توليد أفكار مبتكرة وجمع المعلومات، مما يسهل على العاملين إنجاز المهام بطرق جديدة. كما يُعتبر الإبداع عنصراً أساسياً في تحسين مستوى المؤسسة وموظفيها، ويساهم في توسعها في الأسواق الخارجية. كما أن لإبداع هو قدرة المؤسسة على استخدام الخبرات والمعرفة السابقة لتعزيز إمكاناتها، مع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.

4.2. انتماء الفرص: استغلال الفرص يعد أمراً حيوياً للمؤسسات، حيث يعكس قدرتها على الاستفادة من الظروف المحيطة لتطوير منتجات أو خدمات تلبى احتياجات السوق. ريادة الأعمال تتعلق بتلبية الحاجات غير المشبعة والاستحواذ على الفرص قبل المنافسين. وتظهر الفرص نتيجة لعوامل مثل عدم تماثل المنافسة واختلاف عوامل الإنتاج وتباين توزيع المعلومات. ويجب أن تكون الفرص المربحة جذابة وقابلة للتحقيق، متاحة لفترة زمنية كافية، وذات قيمة لتحقيق منافع ملموسة. كما يجب على المؤسسات التركيز على متابعة واستغلال الفرص المتاحة، حيث يمكن لقادتها تحقيق الريادة من خلال تلبية التغيرات المستمرة في احتياجات الزبائن والخدمات.

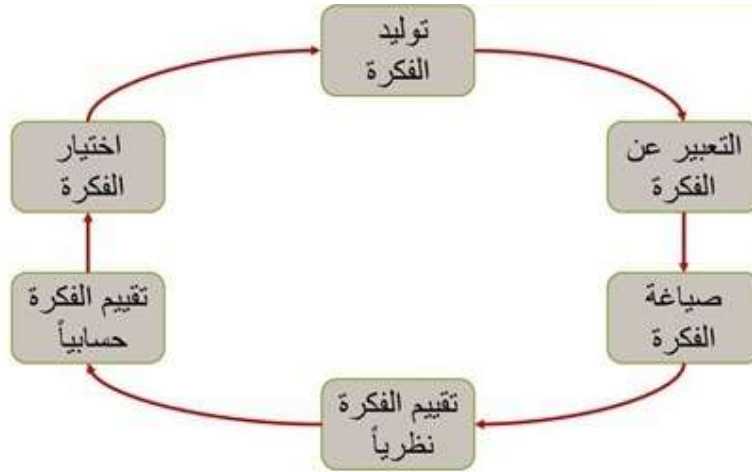
3. تحديات ريادة الأعمال:

على الرغم من أن ريادة الأعمال تتيح للشباب امتلاك مشروع، وأن امتلاك المشروع يحقق كثيرا من المزايا والفرص إلا أن الضرورة تستدعي الإحاطة بالمتطلبات المطلوبة والتحديات المحتملة للدخول في هذا المجال ومنها ما يأتي: عدم استقرار الدخل إن إنشاء مشروع لا يضمن الحصول على دخل كاف فبعض المشروعات الصغيرة لا تكسب إلا بحدود ضئيلة خاصة في المراحل الأولى من حياة المشروع ومع ضغوط الالتزامات المالية. المخاطرة (خسارة الاستثمار بأكمله: إن نسبة الفشل للمشروع الصغيرة مرتفعة جدا، لذا من المهم أن يرد إلى ذهن رائد الأعمال مجموعة من التساؤلات التي تساعد على التعايش مع الفشل في حال حدوثه ساعات العمل الطويلة: إن بدء أي استثمار يتطلب ساعات عمل جادة وطويلة، لذلك فإن الوقت الذي سيستغرقه المشروع غير محدود، وسيطلب الأمر بذل الكثير من الوقت والجهد في السنوات الأولى من دورة حياة المشروع، حتى يتمكن صاحب المشروع من جني ثمار الاستثمار البقية حياته. نقص مستوى الارتباطات العائلية من المتوقع أن تكون الحياة الاجتماعية والعائلية للمستثمر ثانوية بالنسبة لدوره الأول كمستثمر ومؤسس للمشروع لضغط العمل: بعد امتلاك مشروع صغير مكسبا كبيرا من جهة، ومن جهة أخرى، فإنه عمل شاق ومنهك حيث إن رائد الأعمال يستثمر جزءا كبيرا من ماله في هذا المشروع مقابل التنازل عن دخل ثابت ومضمون أو مقابل رهن كل ما يملك للدخول في هذا الاستثمار. لذا فإن العمل في ظل هذه الظروف سيولد بلا شك ضغطا وقلما كبيرين لدى المستثمر. المسؤولية الكاملة: إن من ثقافة ريادة الأعمال أن يكون الفرد قادرا على أن يدير نفسه، ويتمتع بالاستقلالية، وكثير من رواد الأعمال يجد نفسه أمام اتخاذ قرارات هامة ومرتبطة بقضايا وأمور ليس متخصصا فيها. وفي هذه الحالة فإنهم يتعرضون لضغط شديد ولشعور جاد بالمسؤولية. الإحباط: إن تأسيس مشروع ريادي، يتطلب تضحية كبيرة وصيراً طويلاً. ولتحقيق النجاح، فإن على رائد الأعمال اقتحام وتجاوز الكثير من العوائق والصعوبات لذلك فإن الشعور بالإحباط والقلق حتمتين في ظل هذه الظروف. (قويسي 2023، ص 46)

4. مراحل العملية الريادية

مراحل تحويل الفكرة إلى فرصة: هناك طرق عدة تقود رائد الأعمال لتحويل الفكرة إلى مشروع، ومن تلك الطرق تلك الطريقة التي طورها فريق الرخصة الدولية لريادة الأعمال في تحديد مراحل تحويل الأفكار إلى فرص (قويسي 2023، ص 47). يمكن اختصار هذه المراحل.

الشكل رقم (04) مراحل العملية الريادية



المصدر: المبيريك والشميمري، 2019، ص54.

1.4. توليد الأفكار: الوصول إلى فكرة المشروع الصغير هي نقطة البداية وأساس نجاحه عند التوصل إلى فكرة ملموسة، يجب أن يؤمن رائد الأعمال أنها قابلة للتطبيق ويمكن تحويلها إلى مشروع واقعي حقيقي والأفكار الجيدة هي تلك التي تتلاءم مع البيئة، والتي مصدرها رائد الأعمال نفسه، وقام بتطويرها بنفسه.

2.4. تطوير الأفكار: يقصد بها القدرة على شرح الأفكار والتعبير عنها بطريقة واضحة، وتحديد معالمها ووصف مكوناتها، ويتطلب التعبير عن الفكرة مشاركة الآخرين حتى تنضج ويمكن وضع تعريف لها. وفي هذه المرحلة يعرض رائد الأعمال أفكاراً مختلفة لمشروعاته وفق المعايير العامة الآتية:

- أن تكون واقعية
- أن تكون قابلة للقياس.
- أن تكون محددة.

3.4. تقييم الأفكار: ليس بالضرورة أن تكون كل فكرة مشروعاً ناجحاً أو فرصة استثمارية جيدة. بمعنى آخر، لا تتطور كل فكرة تتوصل إليها إلى فرصة استثمارية المشروع زيادي ناجح. لذلك يجب تقييم تلك الأفكار حتى لا يؤدي الحماس الزائد إلى الفشل وفقاً لمعايير محددة تساعد في الاختيار السليم للفكرة المناسبة. (المبيريك والشميمري، 2019، ص54)

يرى مفكرون آخرون أن ريادة الأعمال هي عملية متكاملة تتكون من أربع مراحل رئيسية وهي:

- تحديد وتقييم الفرص: يتم تحديد وتقييم فكرة مبتكرة لمنتج أو خدمة والعائد منها، ومخاطرها، ومدى تماشيها مع معارف وخبرات رائد الأعمال، والبيئة التنافسية للخدمة أو المنتج.

- إعداد خطة العمل: إعداد خطة استراتيجية متكاملة لإنجاح المنتج أو الخدمة والتي تتضمن تحديد شكل المشروع ورسالته وأهدافه والصناعة التي سيعمل فيها والخطط التسويقية والإنتاجية والبشرية والمالية المطلوبة.
- تحديد الموارد المالية والبشرية والريادية والقيادية والتكنولوجية المطلوبة.
- إدارة المشروع: من خلال تحديد نموذج الإدارة والقيادة المطلوبة لإنجاح المشروع، وتحديد أساسيات النجاح والاستمرارية وتطبيقها ووضع أسس للرقابة والتقييم.
- إستراتيجية النمو المستقبلية للمشروع.

5. عوامل نجاح ريادة الأعمال:

يدخل في مفهوم ريادة الأعمال إنشاء العديد من الأعمال الريادية الجديدة أو المشروعات الفريدة التي تحمل أفكارا غير مسبوقة، وأن نجاح هذه الأعمال أو فشلها يبني على مجموعة من العوامل المرتبطة بريادي الأعمال وطبيعة النشاط أو المشروع الريادي ذاته ومن أبرز عوامل نجاح الأعمال الريادية الجديدة وجود الخبرة الجيدة للرياديين في المشروع أو الفكرة المراد إقامتها، الاستفادة من التجارب الفاشلة والبناء عليها، وجود عامل الحظ أو المصادفة التي قد تخلق بعض المواقف أو مسببات النجاح، وجود علاقات أو شبكات مهنية يستفيد منها الريادي فتساعده على النجاح في المشاريع الحصول على التمويل الكافي لتحويل الأفكار الريادية من صيغة نظرية إلى واقع عملي تحديد العقبات الحقيقية التي قد تعترض المشاريع الريادية من أجل تلافئها والحد من تأثيرها على نجاح المشروع (بوزرية، حجاب، 2023 ص 258).

المطلب الثاني: العلاقة بين المال الفكري وريادة الأعمال

يعتبر رأس المال الفكري سلاحا استراتيجيا بيد المؤسسات في ظل اقتصاد المعاصر وان تكامل وتفاعل عناصره هو الموضوع الأهم الذي تسعى المؤسسات إلى تحقيقه من خلال عده آليات تعمل وتساعد على تفعيل وإداره واستشاره هذا الأخير وهذا بغية الوصول إلى تحقيق ميزه تنافسيه والتي تعني البقاء والاستمرار والتطور في ظل بيئة تنافسيه شرسة من هنا على المؤسسة توجيه اهدافها الاستراتيجية نحو الريادة التي لن تأتي الا بتوفر روح الريادة والمخاطرة وتجسيد وتجريب الافكار الجديدة والتمتع بالمرونة وتقديم منتجات ابداعيه تستحق ان تتوج المؤسسة برياده الاعمال.

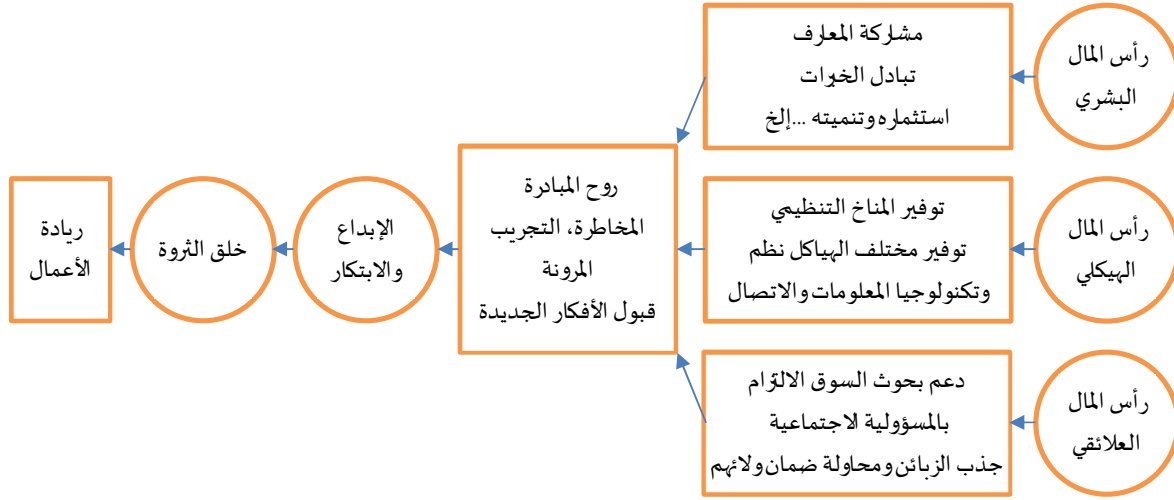
ومنه فرأس المال الفكري يعتبر الوسيلة الفعالة لتحقيق الريادة في الاعمال (علي، بن يحيى 2008 ص

260-250)

رأس المال الفكري ليس مقياسا للنجاح بحد ذاته فهو يتضمن الاستثمار به خاصه رأس المال البشري وكذا البحث والتطوير وترخيص الثقافة والريادة النظم ويرى (من ليما وكارمون 2000) ان رأس المال الفكري

هو جوهر الاقتصاد المعاصر فهو يتجاوز القيمة المادية للشركة اما (ادفينسون ومالو 1999) يرى ان قيمه الشركات لا تأتي من العناصر الثلاثة السابقة منعزلة بل تأتي من تفاعلها وان أي خلل في أي عنصر سيحول دون تحويل الفرصة إلى قيمه وبالتالي فالعناصر السابقة هي مفتاح لنجاح الاعمال والمشاريع ويمكن ان تكون حاسمه خصوصا للمشاريع الضخمة وحتى الصغيرة (علي بن يحي، 2008، ص: 257-258) ويمكن التعبير عن العلاقة بالمخطط التالي:

الشكل رقم (05) علاقة رأس المال الفكري بريادة الأعمال



المصدر: علي عبد الله، بن يحي نجاة، الرأس المال الفكري طريق المؤسسة نحو الريادة، جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، رقم 28 ص 257.

1. رأس المال البشري وريادة الأعمال

بلوغ التفوق في أداء المؤسسة لا يعتمد على مجرد حيازتها للموارد الطبيعية والمالية والتقنية فحسب، بل بالمرتبة الأولى على توافر الكفاءات البشرية التي تملك القدرة على زيادة الاستفادة من تلك الموارد، بغية تحقيق الميزة التنافسية، فالموارد الفكرية تُعتبر منبعاً للفكر والابتكار والإبداع، مع الأخذ في الاعتبار أن تكون هذه الكفاءات موارد إستراتيجية تتسم بالندرة وصعوبة التقليد، والقدرة على إيجاد القيمة وغير قابلة للاستعاضة عنها بمورد مماثل لها ضمن الإستراتيجية المعتمدة (فرحاتي، 2015-2016 ص: 225)

2. رأس المال الهيكلي وريادة الأعمال:

للمؤسسة دور رئيسي في طليعة أي عمل من اجل ايجاد بيئة مناسبة لتبادل المعارف عن طريق نظام فعال لإدارة المعرفة يقوي نقل المعرفة للتعلم الاوفر وخلق معرفه جديدة.

ان تأسيس نظام لإدارة المعرفة يستلزم الاستثمار المكثف في ميدان التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات نظم المعلومات والشبكات

وقواعد البيانات لتسهيل عملية الترميز وتنظيم المعرفة في قواعد بيانات يمكن الوصول اليها واستخدامها من قبل اعضاء المؤسسة.

كما ان انظمه المعلومات يجب ان تكون ذات كفاءة عالية للاستجابة إلى الاحتياجات المتزايدة للاتصال والتفاعل والتعاون بين.

وبناء عليه فان كثافة الاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهم بشكل ايجابي وملحوظ في

رفع مستوى الابتكار فيها (سعادي، 2016-2017، ص 61)

3. رأس المال العلائقي وريادة الأعمال:

يبرز رأس المال العلائقي مدى متانة العلاقة التي تربط بين المؤسسة وعملائها ومورديها، تعتبر نقطه البدء لأي مؤسسه هي السوق دوما أي الزبائن وهي نقطه النهاية ايضا على اعتبار ان الحفاظ على الاسواق أو ولوج اسواق جديده أو اكتساب حصة السوقية اضافيه والحصول على زبائن متميزين وتلبية احتياجات المستهلك كل هذه اهداف تسعى إلى بلوغها المؤسسة وهذا لن يكون الا عبر دراسة السوق والبحوث التسويقية الفعالة والتي مهما كلفت عائداتها فان مردودها مضمون ويجابي على قيمه المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية والريادة في الاعمال.

مجالات تميز رأس المال العلائقي هي (وهاي، شرفاوي،، 2022، ص.52-38):

- خلق التميز والتفوق عن طريق الابداع والتطوير مثل ايجاد منتجات جديده أو اختراق اسواق جديده أو كسب زبائن جدد.
- زيادة قيمه الزبائن عن طريق عمليات اداره الزبائن وتعميق العلاقة مع الزبائن الحاليين
- تخفيض اوقات التسليم أو سرعه الاستجابة لطلبات الزبائن
- العمل على ان تصبح المؤسسة عضو جديدا في المجتمع من خلال ترسيخ علاقات حقيقيه ومؤثره مع اصحاب المصالح.

1.3. دور العلاقة مع الزبون في تعزيز ريادة الأعمال: بالنظر إلى الزبون كمساله صعبه لأي مؤسسه تعمل في بيئة تنافسيه أي تتنافس عده مؤسسات على شريحة صغيره من الزبائن واضحك ايضا مساله توطيد العلاقات طويله الامد والقوية معهم محور اهتمام العديد من هذه المؤسسات لخفض التكاليف أي الاستفادة من زيادة إنفاق الزبون بمرور الزمن وتحقيق رضاه الزبون الذي يكون مستعدا للدفع والانفاق أكثر وزيادة اخلاصه ومن خلال كل هذه الامور التي تعد محاور التميز والتفرد التي تحصدها المؤسسة من وراء تطبيقها للإدارة العلاقات كمنهج حديث لتحقيق الريادة والتفوق. (مغزاوي، 2014/2015، ص:

2.3. دور العلاقة مع الموردين في تعزيز زيادة الأعمال: ينبغي ان يحتفظ القادة بالموردين ذوي المصلحة المكتسبة في نجاح المؤسسة على المدى البعيد وينبغي أيضا ان يكون هؤلاء الموردون مستعدون لتقديم مزيدا من الخدمات ذات القيمة المضافة للمؤسسة اضافة إلى المرونة، ولتحقيق هذا المستوى من الثقة مع الموردين يجب تقوية العلاقة معهم وهذا يساهم في تعظيم قيمه الشراكة وتقليل المخاطر واداره التكاليف من خلال دوره حياه المورد بالكامل (داهر محمد، 03، 2020).

3.3. دور علاقة المؤسسة مع التحالفات الاستراتيجية في تعزيز زيادة الأعمال: بناء التحالفات الاستراتيجية يسمح باستغلال الإجراءات والتدابير التالية (نوري داوده، دلو فان سلمان، 2014، ص- ص: 434-451)

- تحقيق تكامل تكنولوجي مريح.
- يسمح بدخول أسواق جديدة.
- تقليص وقت الابداع والابتكار.
- يتم فيه نقل التكنولوجيا.
- خلق ظروف كإبراز أفكار جديدة وتحسين جودة المنتجات.
- يسمح بفتح افاق تجارية جديدة.
- تدعيم المصدقية وتخفيض التكاليف وتقليل المخاطر.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري دراستنا، ونوضح أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بينها ثم بعدها نعقب على علاقة التراث العلمي بالدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة لرأس المال الفكري وريادة الأعمال

نعرض في هذا المطلب الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية لبحثنا، ومن ثم توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أولا الدراسات السابقة التي تناولت رأس المال الفكري

1. دراسة بوخاتم لخضر، بوزار صافية، بعنوان: "دور رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات" (بوخاتم، بوزار، 2019)

سعت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي: كيف يساهم الرأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات؟

في حين استخدم الباحثان المنهج الوصفي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، حيث تم تقديم شرح نظري لمختلف المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري والمفاهيم المرتبطة بالأداء، ومن ثم تقديم تحليل للعلاقة التي توضح دور الرأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات، عن طريق تصميم استبانة وتوزيعها على إطارات وموظفي المؤسسة محل الدراسة من أجل جمع البيانات اللازمة ومعالجتها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كما هدفت إلى:

- معرفة تأثير ودور رأس المال الفكري في تحسين مستوى أداء المؤسسات.
- توضيح مفهوم الرأس المال الفكري.
- إبراز أهمية الاستثمار في الرأس المال الفكري وجعله محور مختلف أعمال ونشاطات المنظمات.
- توضيح دور الرأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات.
- وفي الأخير توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نوردتها فيما يلي:
- إن جودة وقوة الأداء أصبحت تتحدد بقوة وجود رأس المال الفكري.
- رأس المال الفكري مجموعة موارد غير ملموسة ذات بعد استراتيجي في المؤسسة.
- الرأس المال الفكري يشكل ميزة تنافسية لصالح المؤسسة.
- يرتبط مفهوم الأداء بالقدرة على تحويل المدخلات إلى مخرجات بفعالية وكفاءة.
- يتم إدارة الأداء عبر مجموعة من المراحل المتسلسلة من أجل الوصول إلى أعلى المؤشرات الممكنة.

- ضرورة توجه المؤسسات إلى زيادة حجم استثماراتها في الأصول الغير الملموسة لما لها من تأثير قوي وإستراتيجي على أداء المؤسسة.
 - يساهم الرأس المال الفكري في تحسين ورفع جودة الأداء عبر تقديم قيمة مضافة يصعب الحصول عليها من الرأس المال المادي.
 - الرأس المال الفكري والرأس المال المادي يتكاملان مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أهداف المؤسسة غير أن الأهمية النسبية تعود لصالح الرأس المال الفكري.
2. دراسة أحمد محمد حبيب وتماني الدلواي، المعنونة بـ "هل تؤثر كفاءة رأس المال الفكري للشركة وإدارة رأس المال العامل للمؤسسة على أدائها؟" (Habib, and Dalwai, 2024):
- الدراسة هي إجابة عن الإشكالية التالية: كيف تؤثر كفاءة رأس المال الفكري وإدارة رأس المال العامل على أداء الشركات في القطاع الصناعي المدرج في أسواق دول مجلس التعاون الخليجي خلال الفترة 2015-2019؟
- وقد استخدمت الدراسة منهج تحليل مغلف البيانات (DEA) لتقييم كفاءة رأس المال الفكري وإدارة رأس المال العامل وتأثيرهما على الأداء العام للشركات، كما تم استخدام اختبارات الصلابة مثل الانحدار الذاتي من الدرجة الأولى (1°AR) وتحليل المربعات الصغرى المعممة (GLS) للتحقق من صحة النتائج.
- أما اهداف الدراسة فتمثلت في: تحليل الاختلافات في كفاءة رأس المال الفكري وإدارة رأس المال العامل بين الشركات في دول مجلس التعاون الخليجي ودراسة تأثير هذه الكفاءات على أداء الشركات بهدف تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات الاستثمار والإدارة المالية.
- في حين توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- معظم الشركات في دول مجلس التعاون الخليجي لا تستغل رأس مالها الفكري وإدارة رأس المال العامل بشكل فعال لتحقيق الأداء الأمثل.
 - هناك حاجة إلى تحسينات جوهرية في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال المستخدم، وإدارة رأس المال العامل لتحقيق أفضل الممارسات.
 - أكدت النتائج أن كفاءة رأس المال الفكري وإدارة رأس المال العامل تلعبان دورًا مهمًا في تعزيز الأداء التنافسي للشركات.
 - النتائج تتماشى مع النظريات المالية مثل نظرية الموارد، نظرية المفاضلة، ونظرية ترتيب التمويل، مما يعزز ضرورة الإدارة الفعالة لهذه العوامل لتحقيق الأداء المالي المستدام.

3. دراسة محمد أسوتاي، عبید الله، الموسومة بـ "دراسة تأثير أداء رأس المال الفكري على الأداء المالي في البنوك الإسلامية" (Asutay, Mehmet, and Ubaidillah, 2024):

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما هو تأثير رأس المال الفكري على الأداء المالي للبنوك الإسلامية من حيث الربحية والإنتاجية؟

اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء المالي للبنوك الإسلامية. كما تم قياس رأس المال الفكري باستخدام نموذج MVAICTM، وهو نموذج معدل من MVAICTM. حيث يقيس أداء رأس المال الفكري في المؤسسات من خلال تحليل كفاءة رأس المال البشري، الهيكلي، والعامل، مع إضافة رأس المال المبتكر ورأس المال العلاقتي لزيادة دقة التقييم.

هدفت الدراسة إلى استكشاف أداء رأس المال الفكري في البنوك الإسلامية وتحليل تأثيره على أدائها المالي، مع التركيز على تحديد المكونات الأكثر تأثيراً على الربحية والإنتاجية، وتقديم فهم أعمق لدور رأس المال الفكري في القطاع المصرفي الإسلامي.

في الأخير توصلت إلى النتائج التالية:

- تبين أن رأس المال الفكري يؤثر إيجابياً على الأداء المالي للبنوك الإسلامية، خصوصاً الربحية، لكنه غير مرتبط بشكل واضح بالإنتاجية.
- عند تحليل المكونات بشكل منفصل، ظهر أن كفاءة التوظيف الرأسمالي وكفاءة رأس المال البشري هما الأكثر تأثيراً، بينما لم يكن لكفاءة رأس المال الهيكلي تأثير واضح.
- جميع مكونات رأس المال الفكري لم تكن مرتبطة بشكل كبير بمؤشر الإنتاجية.

4. دراسة ينوري شيماء، بوشمال دنيا، والموسومة بـ "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية" (ينوري، بوشمال، 2023-2024):

كانت إشكالية الدراسة على النحو التالي: ما هو دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية؟

وقد اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي لمعالجة بيانات الاستبيان عن طريق برنامج SPSS.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، كما تشير هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم رأس المال الفكري ولفت الانتباه إلى وجود

أصول غير ملموسة يجب أن تأخذ بعين الاعتبار، والتأكد من وجود علاقة بين رأس المال الفكري وبين الميزة التنافسية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة بين توافر متطلبات رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية، وضرورة التعامل مع هذا الرأس المال على أنه مورد رئيسي وإستراتيجي من بين مختلف الموارد التي تمتلكها المؤسسة والحفاظ عليه وتطويره بشكل مستمر لتحقيق نجاح المؤسسة والميزة التنافسية.
- الاهتمام الواضح والجيد من قبل إدارة الشركة برأس المال الفكري.
- تتوافر لدى الشركة جميع العناصر الضرورية لتحقيق ميزة تنافسية.
- أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود العلاقة الأثر بين عناصر رأس المال الفكري وعناصر الميزة التنافسية في الشركة قيد الدراسة.

5. دراسة ملاك بوعمران، يحي دريس، بعنوان: "مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية" (بوعمران، دريس، 2024)

تمثلت الإشكالية فيما مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق ميزة تنافسية لمطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس؟

حيث اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي لكونه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ حجمها 70 فردا وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية وتبسيط الضوء على مفهوم رأس المال الفكري وأهم مكوناته بالإضافة إلى مفهوم الميزة التنافسية وأهم أبعادها، وكذا التعرف على مدى توافر رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة.

أما النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة كانت كالآتي:

- يوجد توفر لكل من رأس المال الفكري والميزة التنافسية في المؤسسة قيد الدراسة.
- يوجد أثر لرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المدروسة.
- يعتبر رأس المال الفكري عامل أساسي لنجاح المنظمات في تحقيق أهم أهدافها المتمثلة في البقاء والاستمرارية وكسب رضا الزبائن الحاليين والمحتملين وموردا إستراتيجيا داعما للأداء المتميز للمنظمة.
- يمكن تصور العلاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية على شكل نظام، حيث أن امتلاك المؤسسة لرأس مال فكري إستراتيجي متميز بمكوناته رأس المال البشري، رأس مال هيكلي، ورأس

مال العلاقات، يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية متمثلة بالجودة المتفوقة والإبداع والكلفة المناسبة، بالإضافة إلى المرونة والاستجابة المتفوقة.

6. دراسة سي جيلالي الهاشمي، بعنوان: "رأس المال الفكري والنمو الاقتصادي في الجزائر" (سي جيلالي، 2024):

إشكالية الدراسة كانت على النحو التالي: كيف يؤثر رأس المال الفكري على النمو الاقتصادي في الجزائر؟

وقد اعتمد الباحثان في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي لمعالجة بيانات الاستبيان عن طريق وذلك باستخدام نموذج المربعات الصغرى OLS في التقدير.

كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على النمو الاقتصادي في الجزائر في الفترة ما بين 2007/2021 حيث كشفت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- وجود أثر موجب ومعنوي بين متغير اشتراكات الهاتف المحمول كونه يمثل البنية التحتية الداعمة التي تسهل الوصول إلى المعلومات ونشرها ومؤشر يحدد الكفاءة التكنولوجية للدولة والنمو الاقتصادي.
- وجود أثر سالب ومعنوي لكل من مؤشر الإنفاق العام على التعليم ومؤشر تصدير التكنولوجيا على النمو الاقتصادي في الجزائر وهي نتيجة متوقعة كون أن الجزائر تسجل مستويات مقبولة جدا في مجال الاتصالات.

- وجود أثر سالب ومعنوي لكل من مؤشر الإنفاق العام على التعليم ومؤشر تصدير التكنولوجيا ومؤشر تسجيل طلبات الاختراع على النمو الاقتصادي وهي نتيجة منطقية بالنسبة لحالة الجزائر خاصة في مجال تصدير التكنولوجيا المتقدمة.

7. دراسة بونجا بوتري نورسمها، محمد نورعفيف، سيبول أنور، بعنوان: "تأثير كفاءة رأس المال البشري وكفاءة رأس المال الهيكلي، كفاءة رأس المال العلائقي، كفاءة رأس المال المستخدم ومعدل نمو رأس المال الفكري على الأداء المالي" (Putri, Nur, Saepul, 2024)

تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة: كيف هو تأثير كفاءة رأس المال البشري وكفاءة رأس المال الهيكلي وكفاءة رأس المال العلائقي، وكفاءة رأس المال المستخدم ومعدل نمو رأس المال الفكري على الأداء المالي في الشركات المصرفية المدرجة في بورصة أندونيسيا في الفترة ما بين 2008-2022؟

استخدم الباحثون المنهج الكمي في هذا البحث أما طريقة تحليل البيانات هي تحليل الانحدار للبيانات وتطبيق Eviews، تم مراقبة عينة مكونة من 15 شركة على مدى خمس فترات زمنية، كما تم قياس

رأس المال الفكري باستخدام طريقة MVAIC، بينما تم قياس الأداء المالي باستخدام العائد على الأصول ROA.

أما بالنسبة للهدف من الدراسة الحالية هو تحديد تأثير كفاءة رأس المال البشري وكفاءة رأس المال الهيكلي وكفاءة رأس المال العلاقتي وكفاءة رأس المال المستخدم ومعدل نمو رأس المال الفكري على الأداء المالي، وقد تمثلت النتائج في الآتي:

- لكل من كفاءة رأس المال البشري وكفاءة رأس المال المستخدم تأثير إيجابي وهام على الأداء المالي للشركات المصرفية المدرجة في الفترة ما بين 2008-2022.

- كفاءة رأس المال الهيكلي، كفاءة رأس المال العلاقتي ومعدل نمو رأس المال الفكري ليس لهم تأثير كبير على الأداء المالي للشركات المصرفية المدرجة في بورصة أندونيسيا في الفترة ما بين 2008-2022.

- كما أكدت نتائج الدراسة أنه في نفس الوقت فإن المتغيرات المستقلة (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي ورأس المال المستخدم ومعدل نمو رأس المال الفكري) معا تؤثر على الأداء المالي للشركات المصرفية المدرجة في بورصة أندونيسيا في الفترة ما بين 2008/2022.

ثانيا: الدراسات السابقة التي تناولت زيادة الأعمال

1. دراسة أوغالدي-بيندا نادية وآخرون، والموسومة بـ " دور رأس المال الفكري وخصائص زيادة الأعمال كمحركات للابتكار" (Ugalde، 2014):

طرحت الإشكالية كما يلي: كيف يؤثر رأس المال الفكري والخصائص الريادية على نجاح الابتكار في المشاريع الريادية، خاصة في ظل الأزمات الاقتصادية؟
اعتمدت الدراسة على منهج كمي ونوعي. تم استخدام التحليل الكمي من خلال البيانات الإحصائية، بالإضافة إلى التحليل النوعي لدراسة العلاقة بين رأس المال الفكري والابتكار، مع التركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة.

حين هدفت الدراسة إلى تحليل دور رأس المال الفكري (البشري، العلاقتي، والهيكلي) والخصائص الريادية في تحفيز الابتكار داخل المشاريع الريادية، وتحديد العوامل التنظيمية التي تؤثر على نجاح هذه المشاريع، خاصة في ظل الأزمات الاقتصادية.

وفي الأخير أظهرت الدراسة أن رأس المال الفكري يلعب دوراً رئيسياً في دعم الابتكار وتحقيق ميزة تنافسية.

- هناك علاقة إيجابية بين رأس المال الهيكلي والنجاح في الابتكار، خاصة في الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتمتع بهياكل مرنة.

- لم يتم العثور على علاقة قوية بين رأس المال البشري والابتكار في التحليل الكمي، ولكن التحليل النوعي أظهر أن تمكين الموظفين والتواصل الفعال في بيئة العمل يعزز نتائج الابتكار.
- التدريب في الابتكار، والعلاقات مع المؤسسات والأكاديميين، والدعم الحكومي، كلها عوامل تسهم في تحسين نتائج الابتكار.

2. دراسة كائنكان فواز عبد الحميد مرعي بعنوان: " أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية" (كائنكان، 2017):

الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة تمثلت في: ما هو أثر رأس المال الفكري على ريادة الأعمال في قطاع الاتصالات في تبوك؟

قام الباحث بجمع البيانات عن طريق قائمة استقصاء تم توجيهها إلى جميع مؤسسات الاتصالات في منطقة تبوك من خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة وتوزيع 150 استبيان واسترداد 121. كما اختار خمس مؤشرات لرأس المال الفكري والتي تمثلت في استقطاب رأس المال الفكري، صناعة رأس المال الفكري، تنشيط رأس المال الفكري، المحافظة على رأس المال، الاهتمام بالزبائن، في حين اختار أربع مؤشرات لريادة الأعمال والتي تتمثل في الإبداع واستثمار الفرص، المخاطرة والمبادرة. هدفت هذه الدراسة تجليل أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية والتعرف على مدى توافر متطلبات رأس المال الفكري فيها. توصلت النتائج إلى أن:

- هناك اهتمام لمؤسسات الاتصالات في تبوك بخصوص رأس المال الفكري وخاصة رأس المال البشري يليه كل من استقطاب رأس المال الفكري وصناعة رأس المال الفكري وأخيراً مؤشر تنشيط رأس المال الفكري.

- هناك اهتمام لمؤسسات الاتصالات بخصوص ريادة الأعمال وخاصة المبادرة ثم يليه الإبداع ثم استثمار الفرص وأخيراً المخاطرة.

- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين مؤشرات من رأس المال الفكري وريادة الأعمال داخل مؤسسات الاتصالات السعودية بمنطقة تبوك وهناك اهتمام برأس المال الفكري.

3. دراسة كروبي أنطونيو، فابريزيو سيزاروني، وألبرتو دي مينين بعنوان: "فهم تأثير رأس المال الفكري على ريادة الأعمال" (Crupi, Fabrizio, Di Minin, 2021)

طرحت الإشكالية كما يلي: ما مدى تأثير رأس المال الفكري على ريادة الأعمال، وما هي الأسس النظرية والمجالات البحثية التي تناولت هذه العلاقة؟

اعتمدت الدراسة على تحليل ببيومتري كمي شمل 3,648 مقالة محكمة، باستخدام تقنيات تحليل الاستشهادات البليوغرافية والاقتران البليوغرافي، إضافة إلى تحليل نوعي للمقالات المختارة لفهم توجهات البحث الحالية والتطورات المستقبلية.

تهدف الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في التحليلات الكمية المتعلقة بمساهمة رأس المال الفكري في ريادة الأعمال، وتعزيز الفهم الحالي من خلال تقديم رؤية شاملة عن الأسس النظرية، والتوجهات البحثية الحديثة، والاتجاهات المستقبلية في هذا المجال وتطوير وتقييم دور استراتيجيات الريادة المكونة من الإبداع، الابتكار، التفرد، أخذ المخاطرة، المبادرة، في تحقيق الميزة التنافسية.

وكنيجة لهذه الدراسة فقد تم تحديد خمس مجالات بحثية رئيسية في العلاقة بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال:

- دور رأس المال الاجتماعي والإنساني في ريادة الأعمال.
- الجوانب الإدارية لرأس المال البشري.
- رأس المال الفكري كمورد استراتيجي.
- تأثير رأس المال الاجتماعي على أداء المؤسسات.
- دور رأس المال الاجتماعي والبشري في حوكمة الشركات.

4. دراسة خلوط عواطف: بعنوان "أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة منظمات الأعمال" (خلوط، 2023):

إشكالية الدراسة كانت كما يلي: ما هو أثر رأس المال الفكري على ريادة الأعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر-وحدة تلمسان؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، أما فيما يخص عينة البحث فقد اعتمدت الباحثة على توزيع الاستبيان على 50 موظفا كأداة أساسية لجمع وتقصي المعلومات والبيانات ومعالجتها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري على ريادة الأعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة تلمسان من خلال التطرق للأدبيات النظرية التي عالجت الموضوع ومعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة حول مؤشرات رأس المال الفكري (الاستقطاب، الصناعة، التنشيط، المحافظة عليه، الاهتمام بالزبائن) وكذا مؤشرات ريادة الأعمال (الإبداع، استثمار الفرص، المبادرة).

وخلصت الدراسة على:

- يوجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال.

- أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أثر مؤشرات رأس المال الفكري مجتمعة على الإبداع.
 - أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أثر أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة على استثمار الفرص.
 - أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أثر أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة على المبادرة.
5. دراسة بوزربة رشيد، حجاب عيسى، بعنوان: "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال" (بوزربة، حجاب، 2023):

بالنسبة لإشكالية الدراسة كانت على النحو التالي: ما أثر رأس المال الفكري في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال لمؤسسة الإسمنت لافارج – المسيلة؟
وقد هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تحديد أهمية رأس المال الفكري في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال.
- إبراز مفهوم رأس المال الفكري ومفهوم ريادة الأعمال.
- التعرف على دور رأس المال الفكري في تنمية ريادة الأعمال.
- التعرف على واقع رأس المال الفكري في مؤسسة الإسمنت لافارج بالمسيلة.
- تحديد على مستوى الريادة في الأعمال على مستوى مؤسسة الإسمنت لافارج بالمسيلة.
- تحديد الأهمية المسببة لكل مؤشر من مؤشرات رأس المال الفكري في تحقيق الريادة في الأعمال لدى مؤسسة الإسمنت لافارج بالمسيلة.
- معرفة أثر استثمار المؤسسة في رأس المال غير الملموس لتحقيق الريادة في الأعمال.

وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة ولوصف ظاهرة كما هي ثم تحليل أبعادها، عن طريق تصميم استبانة وتوزيعها على إطارات وموظفي المؤسسة محل الدراسة من أجل جمع البيانات اللازمة ومعالجتها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- وجود علاقة تأثير قوي بين رأس المال الفكري والريادة في الأعمال بمؤسسة الإسمنت لافارج – المسيلة وأن هذه الأخيرة تعتمد على رأس المال الفكري لتحقيق الريادة في الأعمال مما سمح لها في تحسين ادائها الاقتصادي.
- يكتسب رأس المال الفكري نفس الأهمية وفي بعض الأحيان أكثر من رأس المال المادي لنجاح واستمرار المؤسسات.

- يعتبر مفهوم رأس المال الفكري مفهوم دائم التجديد في بيئة سريعة التغير، كما أنه مازال في مرحلة النمو والتطور، لذلك فإنه يجب الاهتمام به أكثر، حتى ينعكس أكثر على أداء المؤسسات.
- أصبح ينظر إلى رأس المال الفكر كرأس مال حقيقي فهو من الأصول المعرفية التي يمكن استخدامها لخلق الثروة.
- هناك تفاوت في التأثير لمكونات رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال للمؤسسة محل الدراسة، حيث رأس المال الزبائني يعتبر أهم مكون يساهم في تحقيق الريادة في الأعمال ثم يليه رأس المال البشري من حيث التأثير ويبقى تأثير رأس المال الهيكلي ضعيف.
- 6. دراسة ناجم محمد أبو خويط وخالد محمد العماري، بعنوان: "ريادة أعمال المشروعات الصغيرة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة" (أبو خويط والعماري، 2023):
كانت إشكالية الدراسة كما يلي: ما هو دور ريادة أعمال المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية المستدامة في ليبيا؟
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتدعيم موضوع الدراسة حيث اعتمد الباحثان على المراجع من كتب ودوريات والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، بالإضافة إلى تصميم استمارة استبيان احتوت على ثلاثة محاور شملت تساؤلات الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على ريادة أعمال المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية المستدامة في ليبيا وبيان أهم المعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة الريادية.
أشارت النتائج إلى:
- أن اهتمام العلماء قد زاد بدءاً من بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين بسبب الاعتراف الواسع بأهمية المعرفة للميزة التنافسية للمؤسسات.
- لا توجد حتى الآن بيئة مناسبة لريادة أعمال المشروعات الصغيرة في ليبيا وذلك نتيجة العديد من المعوقات التي لم تعمل الأجهزة المعنية بالدولة الليبية حتى الآن على إزالتها.
- توافر الكم الهائل من الأفكار لدى العديد من الشباب الراغبين في إقامة مشاريع ريادية يمكنها إن تساهم مساهمة فاعلة في تحقيق عملية التنمية المستدامة.

7. دراسة بوريا أتائي، حميد كريمي، رها زاري، بعنوان: "دور القيادة الريادية ورأس المال الفكري وثقافة الابتكار والتوجه الريادي في التعرف على الفرص الريادية" (Ataei, Pouria, Karimi, and Zarei, 2024) الدراسة تسعى للإجابة عن التساؤل الرئيسي: كيف تؤثر القيادة الريادية على قدرة الطلاب على التعرف على الفرص الريادية، وما هو الدور الوسيط الذي تلعبه العوامل الثلاثة (رأس المال الفكري، ثقافة الابتكار، والتوجه الريادي) في هذه العلاقة؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي من خلال الاستبيانات كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 386 طالبًا من كليات الزراعة في عدة جامعات إيرانية. وتم استخدام تقنية العينة الطبقية العشوائية، واعتمدت الدراسة على النمذجة الإحصائية لاختبار العلاقات بين المتغيرات وتحليل التأثيرات الوسيطة.

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير القيادة الريادية على قدرة طلاب الزراعة على التعرف على الفرص الريادية، مع دراسة الدور الوسيط لرأس المال الفكري، ثقافة الابتكار، والتوجه الريادي في هذه العلاقة. وتسعى الدراسة إلى:

- فهم كيفية تأثير القيادة الريادية على التفكير الريادي لدى الطلاب.
- تحليل دور رأس المال الفكري في تعزيز قدرة الطلاب على اكتشاف الفرص الريادية.
- تقييم تأثير ثقافة الابتكار في بيئة الطلاب وتأثيرها على ريادة الأعمال.
- استكشاف العلاقة بين التوجه الريادي والتعرف على الفرص الريادية.
- اقتراح توصيات لصناع القرار والمخططين التربويين لتعزيز التعليم الريادي في الجامعات.
- بشكل عام، تهدف الدراسة إلى دعم ريادة الأعمال بين الطلاب وتعزيز قدرتهم على استغلال الفرص الريادية في القطاع الزراعي.

استنادًا إلى التحليل والبيانات التي تم جمعها، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تأثير القيادة الريادية على التعرف على الفرص الريادية:

- أظهرت النتائج أن القيادة الريادية تلعب دورًا أساسيًا في تعزيز قدرة الطلاب على اكتشاف الفرص الريادية، حيث تساعدهم في التفكير الإبداعي واتخاذ قرارات ريادية.
- الطلاب الذين يتعرضون لنماذج قيادية ريادية يصبحون أكثر وعيًا بالفرص الجديدة في مجال الأعمال.
- دور رأس المال الفكري في تعزيز التعرف على الفرص الريادية:
- تبين أن رأس المال الفكري (المعرفة، الخبرة، المهارات) له تأثير إيجابي في قدرة الطلاب على تحديد الفرص الريادية.

- كلما زاد مستوى رأس المال الفكري، زادت قدرة الطلاب على التكيف مع التغيرات وتطوير أفكار ريادية. أهمية ثقافة الابتكار:
- أظهرت الدراسة أن ثقافة الابتكار تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز روح الريادة بين الطلاب، حيث تشجعهم على التفكير خارج الصندوق والتجريب.
- وجود بيئة جامعية تدعم الابتكار يزيد من قدرة الطلاب على اكتشاف وتطوير مشاريع ريادية. العلاقة بين التوجه الريادي والتعرف على الفرص الريادية:
- الطلاب الذين لديهم توجه ريادي قوي يظهرون قدرة أعلى على اكتشاف واستغلال الفرص الريادية مقارنة بغيرهم.
- التوجه الريادي يعزز مهارات اتخاذ القرار، الاستقلالية، والرغبة في المخاطرة.

المطلب الثاني: علاقة التراث العلمي بالدراسة الحالية (تقاطع الدراسات)

نحدد في هذا المطلب أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية، كما نستعرض الدراسات التي تناولت المتغيرات من جوانب متعددة، والتي كانت متنوعة ما بين مقالات مقدمة لمجلات علمية محكمة إضافة إلى مذكرات ورسائل تخرج قدمت في هذا المجال، فشملت الدراسات السابقة. دراسات لها علاقة بالمتغير المستقل المتمثل في رأس المال الفكري. بينما شملت دراسات أخرى المتغير التابع المتمثل في ريادة الأعمال

أولاً: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية:

1. أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والحالية:

- تناولت كل دراسة من الدراسات الموجودة أحد المتغيرين إما رأس المال الفكري أو ريادة الأعمال.
- كل الدراسات تشابهت مع الدراسة الحالية في إتباعها المنهج الوصفي واعتماد دراسة الحالة .
- اعتماد الدراسات السابقة وكذلك الدراسة الحالية لجمع المعلومات والمعطيات على الوسيلة نفسها وهي الاستبيان.
- اعتماد كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية على الدراسات باللغتين العربية والأجنبية.

2. أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية:

1.1. الدراسات السابقة:

- أجريت هذه الدراسة في بيئات مختلفة إما وطنية أو عربية أو أجنبية.
- لقد ركزت هذه الدراسات على دراسة وتحليل أحد المتغيرين إما رأس المال الفكري أو ريادة الأعمال.

- اختلاف المؤشرات المعتمدة في كل دراسة وفق طبيعة المتغير المدروس.

2.2. الدراسة الحالية:

- تمت هذه الدراسة محليا على مستوى ولاية الوادي.
- ركزت كل الدراسات السابقة (على حد إطلاع الطالبة) على دراسة المتغيرين رأس المال الفكري وريادة الأعمال باستخدام مجموعات مختلفة من المؤشرات لكل متغير، لكن في دراستنا جمعنا كل المؤشرات المفسرة لرأس المال الفكري وريادة الأعمال.
- الهدف من هذه الدراسة هو رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز ريادة الأعمال.
- لقد تم في هذه الدراسة التركيز على أهم المؤشرات للمتغير المستقل والمتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي).
- وأما بالنسبة لمؤشرات المتغير التابع "ريادة الأعمال" فكانت كالتالي: (الإجراءات الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار والإبداع، انتهاز الفرص).

ثانياً: عرض وتحليل الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة والتي تناولت جوانب من متغيرات الدراسة قمنا في الجدول أسفله باستعراضها مبينين المؤشرات التي تطرق إليها الباحثون خلال دراستهم.

الجدول رقم (02) عرض وتحليل الدراسات السابقة

الدراسة	العينة والمنهج	المتغيرات (المستقل_التابع)	أهم النتائج
بوخاتم لخضر، بوزار صافية "دور رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات"	- المنهج الوصفي - موظفي المؤسسة	- رأس المال الفكري - إدارة الاداء	يساهم الرأس المال الفكري في تحسين ورفع جودة الأداء
أحمد محمد حبيب وتماني الدلواي "هل تؤثر كفاءة رأس المال الفكري للشركة وإدارة رأس المال العامل للمؤسسة على أدائها؟"	- المنهج التحليلي - تحليل وثائق مالية (2015-2019)	- رأس الفكري - إدارة رأس المال العامل	إدارة رأس المال العامل تلعب دوراً مهماً في تعزيز الأداء التنافسي للشركات
محمد أسوتاي، عبید الله "دراسة تأثير أداء رأس المال الفكري على الأداء المالي في البنوك الإسلامية"	- المنهج الكمي - 49 بنك من 2014 إلى 2018	- رأس المال الفكري - الأداء المالي	- كفاءة رأس المال البشري أكثر تأثيراً على الأداء المالي - ليس لكفاءة رأس المال الهيكلي تأثيراً واضحاً على الأداء المالي - رأس المال الفكري له تأثير إيجابي معنوي على مؤشرات الأداء المالي

<p>وجود علاقة بين توافر متطلبات رأس المال الفكري لتحقيق الميزة التنافسية،</p>	<p>- رأس المال الفكري - الميزة التنافسية</p>	<p>- المنهج وصفي تحليلي - عمال مؤسسة عمر بن عمر ولاية قالمه</p>	<p>ينوري شيماء، بوشمال دنيا "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية"</p>
<p>يوجد أثر لرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المدروسة.</p>	<p>- رأس المال الفكري - الميزة التنافسية</p>	<p>- المنهج الوصفي - 70 فرد من مؤسسة مطاحن بليغة الكبرى سوق أهراس</p>	<p>ملاك بو عمران، يحي دريس، "مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية"</p>
<p>وجود أثر سالب ومعنوي لكل من مؤشر الإنفاق العام على التعليم ومؤشر تصدير التكنولوجيا ومؤشر تسجيل طلبات الاختراع على النمو الاقتصادي</p>	<p>- رأس المال الفكري - النمو الاقتصادي</p>	<p>- المنهج وصفي تحليلي - تحليل إحصائيات النمو الاقتصادي في الفترة بين 2007-2021</p>	<p>دراسة سي جيلالي الهاشمي "رأس المال الفكري والنمو الاقتصادي في الجزائر"</p>
<p>معدل نمو رأس المال الفكري ليس له تأثير كبير على الأداء المالي كبير على الأداء المالي كفاءة رأس المال الفكري ليس له تأثير كبير على الأداء المالي كفاءة رأس المال الفكري ليس له تأثير كبير على الأداء المالي</p>	<p>- كفاءة رأس المال البشري - كفاءة رأس المال الهيكلي، - كفاءة رأس المال العلائقي - الأداء المالي</p>	<p>- المنهج الكمي - 15 شركة مصرفية مدرجة في بورصة أندونيسيا على مدى 5 سنوات</p>	<p>دراسة بونجا بوتري نورسها، محمد نورعفيف، سيبول أنور "تأثير كفاءة رأس المال البشري وكفاءة رأس المال الهيكلي، كفاءة رأس المال العلائقي، كفاءة رأس المال المستخدم ومعدل نمو رأس المال الفكري على الأداء المالي"</p>
<p>لم يتم العثور على علاقة قوية بين رأس المال البشري والابتكار في التحليل الكمي، ولكن التحليل النوعي أظهر أن تمكين الموظفين والتواصل الفعال في بيئة العمل يعزز نتائج الابتكار هناك علاقة إيجابية بين رأس المال الهيكلي والنجاح في الابتكار، خاصة في الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتمتع بهياكل مرنة</p>	<p>- رأس المال الفكري - بعد الابتكار في زيادة الأعمال</p>	<p>- المنهج الكمي والنوعي - 386 طالب عشوائي جامعة الزراعة طهران</p>	<p>أوغالدي-بيندا نادية وآخرون، "دور رأس المال الفكري وخصائص ريادة الأعمال كمحركات للابتكار"</p>
<p>توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين مؤشرات من رأس المال الفكري وريادة الأعمال داخل مؤسسات الاتصالات السعودية بمنطقة تبوك</p>	<p>- استقطاب رأس المال الفكري - صناعة رأس المال الفكري - تنشيط رأس المال الفكري، - المحافظة على رأس المال، - الاهتمام بالزبائن، - ريادة الأعمال</p>	<p>- وصفي تحليلي - 150 موظف في مؤسسة اتصالات تبوك السعودية</p>	<p>كاننكان فواز عبد الحميد مرعي "أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية"</p>

<p>فهم توجهات البحث الحالية والتطورات المستقبلية.</p>	<p>- رأس المال الفكري - ريادة الأعمال</p>	<p>- منهج تحليلي كمي - 3648 مقال حكومي</p>	<p>كروبي أنطونيو، فابريزيو سيزاروني، وألبرتودي مينين "فهم تأثير رأس المال الفكري على ريادة الأعمال"</p>
<p>- يوجد أثر لمؤشر رأس المال الفكري المتمثل في الزبائن (الزبائن) على ريادة الأعمال - يوجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال</p>	<p>- رأس المال العلائقي مع الزبون فقط - ريادة الأعمال</p>	<p>- وصفي تحليلي - 50 موظف في اتصالات الجزائر</p>	<p>خلوط عواطف: "أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة منظمات الأعمال"</p>
<p>- تأثير متوسط لرأس المال البشري في تحقيق ريادة الأعمال - تأثير ضعيف لرأس المال الهيكلي في تحقيق ريادة الأعمال - تأثير قوي لرأس المال العلائقي المتمثل في الزبائن في تحقيق ريادة الأعمال - وجود علاقة تأثير قوي بين رأس المال الفكري والريادة في الأعمال</p>	<p>- رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلائقي متمثل في الزبائن - ريادة الاعمال</p>	<p>- المنهج الوصفي تحليلي - موظفي مؤسسة الإسمت لافارج - المسيلة</p>	<p>بوزربة رشيد، حجاب عيسى "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال"</p>
<p>توافر الكم الهائل من الأفكار لدى العديد من الشباب الراغبين في إقامة مشاريع ريادية يمكنها إن تساهم مساهمة فاعلة في تحقيق عملية التنمية المستدامة</p>	<p>- ريادة الأعمال - التنمية المستدامة</p>	<p>- منهج وصفي تحليلي - دراسة ميدانية على بعض المشروعات الصغيرة</p>	<p>دراسة ناجم محمد أبو خويط وخالد محمد العماري، بعنوان: "ريادة أعمال المشروعات الصغيرة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"</p>
<p>تبين أن رأس المال الفكري له تأثير إيجابي في قدرة الطلاب على تحديد الفرص الريادية</p>	<p>- رأس المال الفكري:(المعرفة، الخبرة، المهارات) - الفرص الريادية</p>	<p>- المنهج الكمي - 386 طالب كلية الزراعة جامعة إيرانية</p>	<p>دراسة بوريا أتائي، حميد كربي، رها زاري، بعنوان: "دور القيادة الريادية ورأس المال الفكري وثقافة الابتكار والتوجه الريادي في التعرف على الفرص الريادية"</p>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تسليط الضوء على أبرز المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري وريادة الأعمال من جانبه النظري من تعاريف وخصائص ومختلف الآراء ووجهات النظر، وطرق تحسين المؤسسة لمركزها من خلال دراسة وفهم رأس المال الفكري بتحليل نقاط قوتها والبحث عن نقاط ضعفها كل هذا بغية التفوق التنافسي ودعم موقعها ومركزها التجاري في ظل تطور العالم والسوق والتطورات المبهرة في هذا القطاع لا بد لها من المنافسة بقوة، وأي مؤشر من ضمن مؤشرات رأس المال الفكري سوف يؤثر ويعزز من ريادة الأعمال داخل المؤسسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني
الدراسة الميدانية
"مؤسسة اتصالات الجزائر مديرية
الوادي"

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، ويهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى اكتشاف دور رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي شملت محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم مجتمع وعينة الدراسة. نتعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تقديم نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر، التعريف باتصالات الجزائر بالوادي وعرض الهيكل التنظيمي الخاص بها ثم تحديد متغيرات ونموذج الدراسة.

المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة

نوضح في هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة كما نتطرق إلى متغيرات ونموذج الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي إلى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في العاملين باتصالات الجزائر بالوادي. (عاروري، 2013، ص 18)

1. تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

1.1. نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر: وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكسر الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم (بالاعتماد على وثائق المؤسسة).

- قانون 03/2000¹ وميلاد اتصالات الجزائر (الجريدة الرسمية): نص القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القانون إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القانون أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة.
- لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القانون 2000/03، أضحى اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.
- 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليحرم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.
- 2.1. أهداف مجمع اتصالات الجزائر: الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر:
- سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات.
- وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.
- 3.1. نشاطات مجمع اتصالات الجزائر: وتتمحور نشاطات المجمع حول:
 - تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية
 - تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
 - إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.
- 4.1. فروع مجمع اتصالات الجزائر: تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات. فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس:

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 48، بتاريخ 6 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 غشت سنة 2000، القانون رقم 03-2000، ص: 03.

مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك. (بالاعتماد على وثائق المؤسسة) كما يضم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر للإنترنت "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة. وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترنت Intranet بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب". اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة بتكنولوجيات الساتل والأقمار الصناعية.

5.1. الإطار القانوني: اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083.

وفي إطار تعزيز وتنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع لها مختصة، تسير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

● اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

● اتصالات الجزائر الفضائية "RevSat" ATS: مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة الساتل. (بالاعتماد على وثائق المؤسسة)

2. نظرة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي:

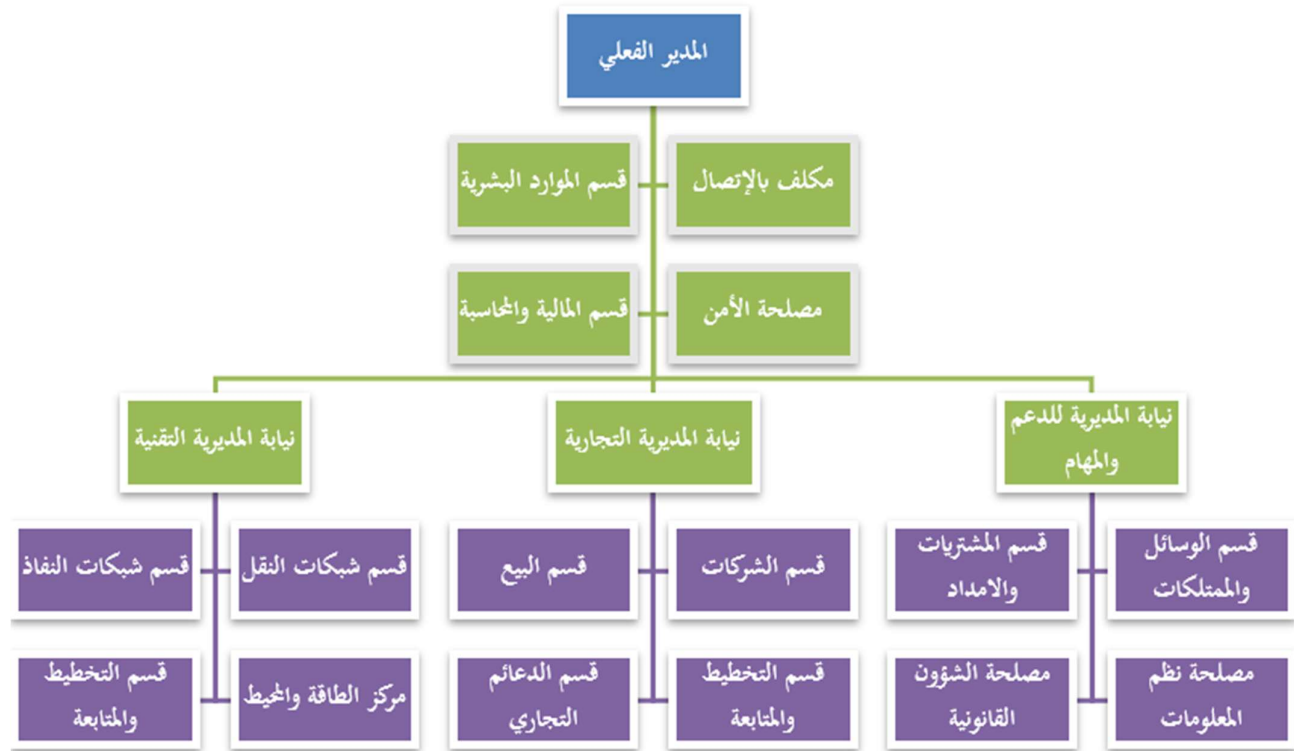
تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات

الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنتعرف في هذا العنصر على المؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهامها ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

1.2. تعريف المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالوادي: تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما مما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة⁽¹⁾.

2.2. دراسة الهيكل التنظيمي للاتصالات الجزائر لولاية الوادي: يتمثل الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر بالوادي كما يلي:

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للاتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المؤسسة.

أ- المدير العملي: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إضائها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

- ب- قسم المالية والمحاسبة: قسم المالية والمحاسبة هو المسؤول أساساً عن:
- التحقق والمصادقة على صحة جميع المعاملات المالية المنفذة ومدى مطابقتها على البيانات المالية وفقاً للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول بها.
 - ضمان متابعة مدى احترام الميزانية.
 - والتحقق من صحة التقارير الشهرية وإرسالها إلى دائرة المالية والمحاسبة المركزية بالمديرية العامة.
 - ضمان متابعة الوضع النقدي للخزينة على مستوى المديرية العملية.
 - وضمان الرقابة المالية على الوكالات التجارية ونقاط التواجد التابعة لها بالمديرية العملية.
 - مراقبة العمليات المالية التي يقوم بها المكلف بالتحصيل والمكلف بالحسابات المرفق إدارياً بالوكالة التجارية ووظيفياً بقسم المالية والمحاسبة.
- ج- قسم الموارد البشرية: هو المسؤول أساساً عن:
- التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل المديرية العملية، بما في ذلك التوظيف والاستقبال، الاندماج، والتعيين، والترقية، والنقل... إلخ.
 - تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي فرضتها المديرية العامة في هذا الاتجاه.
 - القيام، لأغراض المديرية العامة، بتحليل وإجراء دراسات عن تطوير الوظائف وكذا الموارد البشرية.
 - التعاون مع المستوى المركزي على المشورة والمساعدة بشأن ممارسات ونظم إدارة الموارد البشرية إلى المسيرين وموظفي المديرية العملية (بالاعتماد على وثائق المؤسسة).
- د- نيابة المديرية التقنية: وتتألف من:
- قسم التخطيط والمتابعة: وتتمثل مهام هذه الإدارة "مطور" للهيكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى المديرية العملية بشكل رئيسي
 - قسم شبكة النفاذ: بالنسبة لقسم الشبكة، فإن مهام هذا القسم "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النفاذ على مستوى المديرية العملية
 - قسم شبكة النقل: مهام قسم شبكة النقل بالدرجة الأولى "الدعم" إلى البنى التحتية لشبكة النقل على مستوى المديرية العملية.
 - مركز الطاقة والمحيط: ويتمثل مهام هذا المركز كذلك في "الدعم" في الهياكل الأساسية للشبكة في جميع مكوناتها (النفاذ والنقل) على مستوى المديرية العملية بشكل أساسي

هـ- نيابة المديرية التجارية: نيابة المديرية التجارية هو استمرارية وامتداد للقطب التجاري بالمركزي المكلف بالتسويق والابتكار على المستوى المحلي. وتغطي كل شعبة فرعية تجارية محددة بجملة من الإجراءات. وهي مسؤولة عن تنفيذ استراتيجية العمل للشركة. كما تقترح خطة عمل محلية تمكنها من تحقيق الأهداف المحددة لها.

وتتألف نيابة المديرية التجارية من أربع أقسام:

و- قسم التخطيط والمتابعة.

ز- قسم المبيعات: هذا القسم يتأكد من أن الزبون يحظى برعاية جيدة في جميع أنحاء العملية التجارية برمتها (ما قبل البيع والمبيعات وما بعد البيع).

ح- قسم الشركات: هذا القسم يخطط وينظم ويرصد تنفيذ إجراءات الزبائن (الشركات الكبرى والصغرى والمؤسسات والمديريات العمومية وكذا الجماعات المحلية كالببلدية والولاية). وهو يدعم طلبات العملاء المهنية: عروض محددة، وتجهيز الطلبات، ودراسة الاحتياجات، وما إلى ذلك. كما تقوم بمراقبة عملية الفوترة والتحصيل وتنسق عملية تزويد المعدات لهذه الفئة من الزبائن مع المديرية المركزية للشركات على مستوى المديرية العامة وكذا الهياكل الأخرى المعنية.

ط- قسم الدعائم التجارية: هذا القسم يضمن التشغيل السليم لنظم المعلومات والفواتير على المستوى المحلي (المديرية العملية، الوكالات التجارية، نقاط التواجد، الخ) فضلا عن المتابعة التصحيحية للأخطاء الواردة في تشغيل نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة. وهي مسؤولة أيضا عن مراقبة معاملة الفوترة والدفعات عن السنة المالية الحالية. (بالاعتماد على وثائق المؤسسة)

ي- نيابة المديرية للمهام والدعم.

- المصلحة القانونية: المصلحة القانونية، هي المسؤولية في المقام الأول على:
- إصدار الفتاوى القانونية ضمن حدود اختصاصها بشأن دفاتر الشروط، المناقصات، العقود والاتفاقيات وذلك ضمن حدود النظام الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- إدارة المنازعات والتكفل بها.
- مصلحة دعم نظم المعلومات: مصلحة دعم نظم المعلومات مكلف أساسا ب:
- توفير وتركيب صيانة حضيرة الإعلام الآلي على مستوى المديرية العملية.
- ضمان تطبيق سياسة امن المعلومات على مستوى حضيرة الإعلام الآلي وجميع الأجهزة المرتبطة بالشبكة المعلوماتية للمديرية العملية وكذا جميع مراكزها.
- قسم المشتريات والإمداد: رئيس قسم المشتريات والإمداد، هو المسؤول الرئيسي عن:

- ضمان اقتناء التآييث والتجهيزات والمعدات وفقا للإجراءات والأنظمة المعمول بها في اتصالات الجزائر وذلك لتحسين نوعية الخدمة بأقل تكلفة.
- رصد تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، ولا سيما فيما يتعلق بتسديد الفواتير.
- ضمان السيطرة والتحكم الدقيق لحركة المخزونات على مستوى المخزن الولائي للاتصالات، لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

3. مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي وأهدافها

1.3. مهام المديرية العملية بالوادي: ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال.
 - تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
 - عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
 - مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
 - تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.
 - إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية (بالاعتماد على وثائق المؤسسة).
- 2.3. نشاطات المديرية العملية بالوادي: تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

- بالنسبة للشركاء: تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.
 - بالنسبة للزبون: تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.
 - بالنسبة للعمال: توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.
- 3.3. أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.

- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتدسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.
- سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها (بالاعتماد على وثائق المؤسسة).

ثانيا: عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجاً يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث" (قنديجلي، 2013، ص 186)، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على العاملين باتصالات الجزائر بالوادي، وقد تم توزيع 40 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين تم استرجاع 35 استمارة، وتم استبعاد 02 استمارات. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات غير المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات المدروسة	نسبة الردود
40	35	05	02	33	82.5%

المصدر: من اعداد الطالبة.

ثالثا: متغيرات ونموذج الدراسة:

1. متغيرات الدراسة:

سوف يتم التطرق في هذه الدراسة إلى العلاقة بين متغيرين وتحديد النموذج الذي يظهر العلاقة بين

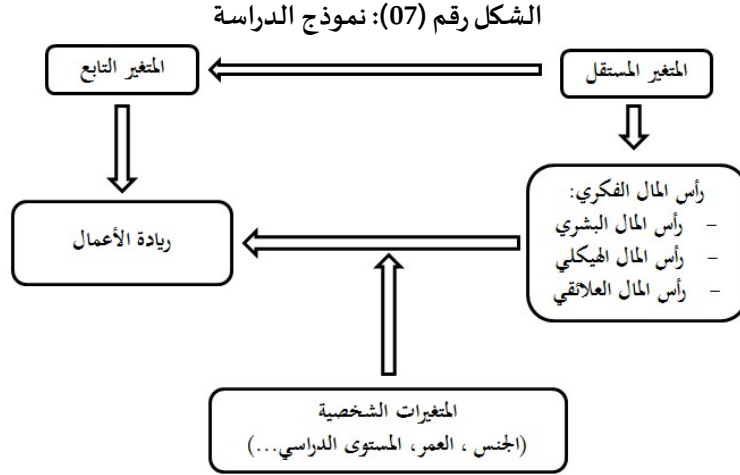
المتغيرين

1.1 المتغير المستقل: هو رأس المال الفكري ويشمل ما يلي (رأس المال البشري، رأس المال العلائقي، رأس المال الهيكلي)

2.1 المتغير التابع: هو ريادة الأعمال وتشمل على المؤشرات التالية (الإجراءات الاستباقية، تحمل المخاطر، الابتكار والإبداع، انتماء الفرص).

2. نموذج الدراسة:

تحقيق أهداف الدراسة المحددة والوصول إلى غاياتها، تم تصميم نموذج خاص بهذه الدراسة يوضح أهمية المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغير التابع.



المصدر: من اعداد الطالبة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

من خلال هذا المطلب سيتم التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الأخير سنتطرق إلى العينة المدروسة. ويشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

أولا: أدوات المستخدمة في جمع البيانات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها" (الوادي، 2011، ص 205)، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1. مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثنا، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم

إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

2. محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

1.2. الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من خمس فقرات (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي).

2.2. الجزء الثاني: يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

أ- المحور الأول: رأس المال الفكري (المتغير المستقل)، ويتكون من 18 فقرة، مقسمة على ثلاثة أبعاد:

• البعد الأول: رأس المال البشري: يتكون من 06 فقرات.

• البعد الثاني: رأس المال الهيكلي: يتكون من 06 فقرات.

• البعد الثالث: رأس المال العلائقي: يتكون من 06 فقرات.

ب- المحور الثاني: زيادة الأعمال (المتغير التابع)، ويتكون من 12 فقرة.

3. مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي. فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتصر هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

1.3. التحكيم من قبل الأساتذة: بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع

الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين (جدول رقم 04) بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

• إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين.

• تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

الجدول رقم (04): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة
01	روضة جديدي	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي
02	سميحة جديدي	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي
03	عبد الحق طير	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي
04	منى خلف	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي
05	منى مسغوني	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي
06	نصر ضو	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي

المصدر: من اعداد الطالبة.

2.3. الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان.

الجدول رقم (05): درجة الارتباط الكلية للمحور الأول: رأس المال الفكري

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	Sig
01	رأس المال الفكري	يمتلك الفريق العملي في المؤسسة مهارات ومعارف متقدمة في مجال الاتصالات	0.278	0.117
		تستثمر المؤسسة في التدريب والتطوير المرني بشكل منتظم	0.906	0.000
		تقوم المؤسسة بتحديث معلومات موظفيها بشكل مستمر ومتابعة كل جديد	0.732	0.000
		تولى المؤسسة أهمية لخبرات موظفيها المتراكمة في مختلف مجالات العمل	0.746	0.000
		تعتمد المؤسسة على المعرفة كعامل أساسي في اتخاذ القرار	0.4	0.021
		تشجع المؤسسة الموظفين الذين يقدمون أفكار جديدة وتبني مبادرات ريادية	0.162	0.367
		توجد في المؤسسة هياكل تنظيمية واضحة وفعالة تدعم سير العمل	0.737	0.000
		تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات متكاملة لإدارة البيانات والمعرفة	0.845	0.000
		تستخدم المؤسسة تكنولوجيا متقدمة في عملياتها التشغيلية والإدارية	0.723	0.000
		تحتفظ المؤسسة بوثائق وسجلات شاملة لتجارها وخبراتها المؤسسية	0.729	0.000
		تشجع المؤسسة على تبادل المعلومات والمعرفة بين مختلف الوحدات التنظيمية	0.533	0.000
		تتوفر في المؤسسة آليات لتقييم وتحسين العمليات والإجراءات بشكل مستمر	0.729	0.000
		تقيم المؤسسة علاقات جيدة مع زبائن وتسعى لفهم احتياجاتهم	0.724	0.000
		تتعاون المؤسسة مع موردين موثوقين لبناء شراكات طويلة الأمد	0.781	0.000
		تحافظ المؤسسة على علاقات إيجابية مع الجهات التنظيمية والحكومية	0.483	0.004
		تشارك المؤسسة في فعاليات ومؤتمرات الصناعة لتعزيز شبكة علاقاتها	0.782	0.000
تسعى المؤسسة لبناء علاقات تعاون مع مؤسسات أخرى في قطاعات ذات صلة	0.752	0.000		
تعتبر المؤسسة بناء الثقة مع الأطراف الخارجية أمرا مهما لنجاحها	0.819	0.000		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه، يتبين أن معاملات الارتباط بين فقرات محور "رأس المال الفكري" والمجموع الكلي للمحور تراوحت بين القوي والمتوسط، باستثناء فقرتين لم تُظهر دالة إحصائية. وقد كانت أعلى قيمة ارتباط تعود للفقرة الثانية "تستثمر المؤسسة في التدريب والتطوير المهني بشكل منتظم" بمعامل قدره (0.906)، ما يدل على قوة علاقتها بمحور رأس المال الفكري، تليها الفقرة الأخيرة "تعتبر المؤسسة بناء الثقة مع الأطراف الخارجية أمراً مهماً لنجاحها" بمعامل (0.819). كما أظهرت عدة فقرات أخرى ارتباطات قوية، مثل الاعتماد على أنظمة معلومات متكاملة (0.845)، والمشاركة في المؤتمرات (0.782)، وبناء علاقات التعاون (0.752).

في المقابل، لم تحقق الفقرتان الأولى والسادسة دالة إحصائية، إذ تجاوز مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغ معامل ارتباط الفقرة الأولى (0.278، 0.117 Sig) والفقرة السادسة (0.162، 0.367 Sig)، مما يشير إلى ضعف ارتباطهما بالمحور العام.

وبشكل عام، فإن 16 فقرة من أصل 18 أظهرت معاملات ارتباط معنوية عند مستوى دلالة (5%)، مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والصدق البنائي، ويعد مؤشراً جيداً لقياس مكونات رأس المال الفكري في المؤسسة.

الجدول رقم (06): درجة الارتباط الكلية للمحور الثاني: ريادة الأعمال

الرقم	المكون	العبارات	معامل بيرسون	Sig
02	ريادة الأعمال	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات ومنتجات جديدة في سوق الاتصالات بانتظام	0.88	0.000
		تشجع المؤسسة موظفيها على اقتراح حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها	0.834	0.000
		تخصص المؤسسة بعض الموارد لاستكشاف أفكار جديدة لتطوير الخدمات	0.748	0.000
		يوجد في المؤسسة قادة يشجعون على المبادرة وتقديم الاقتراحات	0.911	0.000
		تسعى المؤسسة لتوقع احتياجات العملاء وتقديم خدمات استباقية	0.753	0.000
		تبدي المؤسسة استعداداً لدخول أسواق جديدة أو تجربة تقنيات جديدة حتى مع وجود مخاطرة	0.659	0.000
		تبنى المؤسسة آليات لتقييم المخاطر المرتبطة بالمشاريع الجديدة	0.631	0.000
		تتابع المؤسسة التغيرات في بيئة العمل وتكيف خدماتها ومنتجاتها وفقاً لذلك	0.856	0.000
		يتم اتخاذ قرارات سريعة في المؤسسة للاستفادة من الفرص المتاحة	0.85	0.000
		تسعى المؤسسة لتحقيق النمو والتوسع في أعمالها بشكل مستمر	0.792	0.000
		يتم مكافأة العاملين الذين يقدمون أفكاراً قيمة لتطوير العمل في المؤسسة	0.776	0.000
		تشجع المؤسسة على التعاون بين الأقسام لتطوير حلول جديدة ومبتكرة	0.849	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط للمحور الثاني بين كل عبارة من العبارات مع إجمالي المحور كانت بين المتوسط والقوي كما يلي:

نلاحظ ان اقوى عبارة هي العبارة الرابعة بمعامل ارتباط 0.911، وان اقل معامل ارتباط ب631 للفقرة السابعة وكل معاملات الارتباط كانت معنوية عن مستوى معنوية 5% نظرا لان مستوى معنويتهم كانت اقل من 0.05.

إذن فإن كل العبارات حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

الجدول رقم (07): درجة الارتباط الكلية للأبعاد والمحاور

الرقم	المحاور والأبعاد	معامل بيرسون	Sig
03	البعد الأول: رأس المال البشري	0.905	0.000
	البعد الثاني: رأس المال الهيكلي	0.93	0.000
	البعد الثالث: رأس المال العلائقي	0.902	0.000
	المحور الأول: رأس المال الفكري	0.972	0.000
	المحور الثاني: ريادة الأعمال	0.983	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح لنا الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين الأبعاد والمحاور جاءت قيمة مقبولة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.005 وبذلك يعتبر هذا المحور صادقا إلى حد ما لما وضع لقياسه. ومنه نجد بأن الاستبيان قد حقق معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

3.3. حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (08): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الصدق	الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.808	0.653	06	البعد الأول: رأس المال البشري
0.935	0.875	06	البعد الثاني: رأس المال الهيكلي
0.942	0.888	06	البعد الثالث: رأس المال العلائقي
0.962	0.926	18	المحور الأول: رأس المال الفكري
0.973	0.947	12	المحور الثاني: ريادة الأعمال
0.982	0.965	30	الاستمارة كلها

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات ثبات وصدق مرتفعة (كلها فوق 0.6)، وهو ما يشير إلى تجانس الفقرات وموثوقية الأداء.

أي أنه يمكن اعتبار الاستبانة ككل أداة موثوقة وصادقة لقياس الأهداف البحثية المتعلقة بها.

4.3. توزيع الاستمارة: بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملء الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض افراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

5.3. مقياس ليكارت: لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (09): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثانيا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول موضوع الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

1. الأدوات الإحصائية

1.1. المتوسط الحسابي المرجح: يعرف بأنه: "مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما" (الشمري، 2005، ص 96)

2.1. اختبار الطبيعية (Test Of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجبرسي لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية (الفر، 2008، ص 16)

3.1. الانحدار الخطي البسيط: هو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، أحد هذه المتغيرات يسمى متغيرا تابعا، وهو الذي تتأثر قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال، والآخر يسمى بالمتغير المستقل وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع ويسمى بالمتغير المفسر. (دوة، 2016، ص 132)

4.1. الانحدار الخطي المتعدد: وهو الانحدار الذي يستخدم في التنبؤ بظاهرة مستقبلية من خلال أكثر من متغير مستقل واحد. (عساس، 2019، ص 320).

2. البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشات

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الدرجة الوظيفية، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة. المطلب الأول: نتائج تقدير نموذج الدراسة:

في هذا المطلب، سيتم عرض نتائج تقدير نموذج الدراسة بناءً على المعطيات الميدانية لاختبار الفرضيات والتحقق من مدى صحة العلاقات المفترضة بين المتغيرات.

أولاً: تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

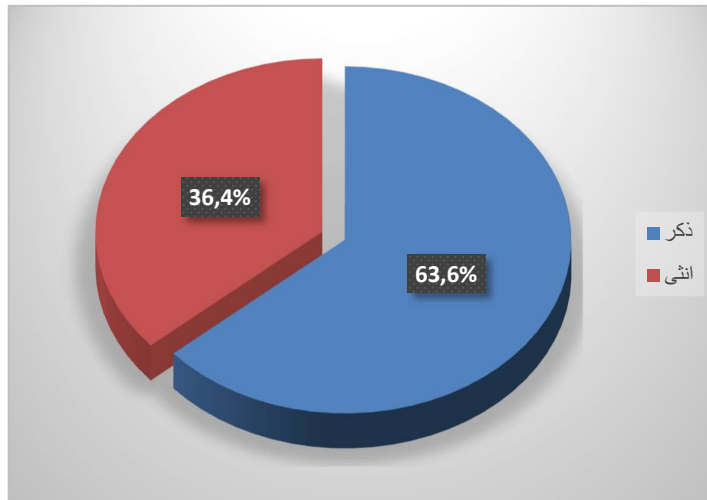
الجدول رقم (10): توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
63.6%	21	ذكر
36.4%	12	انثى
100%	33	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ذكور وذلك حيث بلغ عددهم 21 فرداً أي بنسبة 63.6% من اجمالي افراد العينة، فيما كان عدد الاناث 12 فرداً بنسبة 36.4%.

الشكل رقم (08): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ثانيا: تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب العمر:

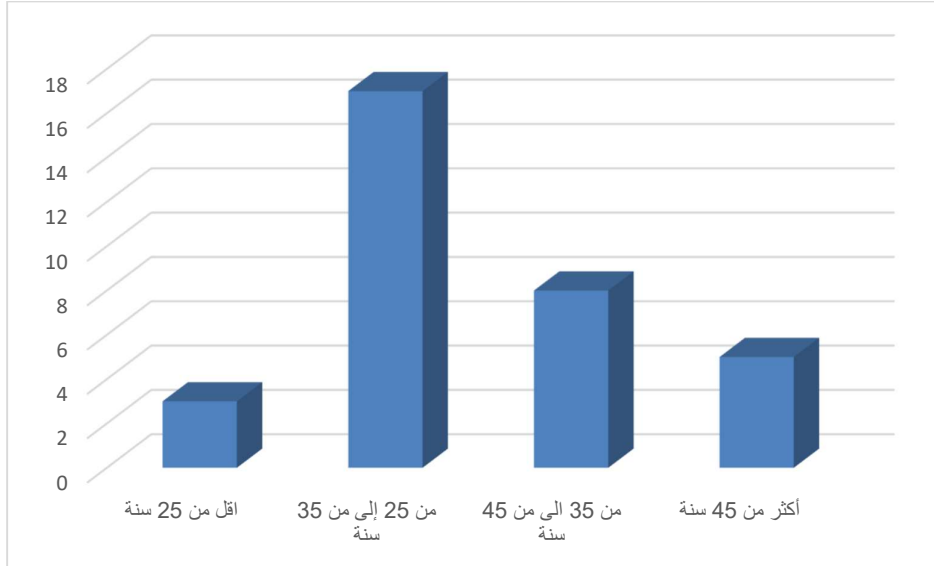
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
09.1%	03	أقل من 25 سنة
51.5%	17	من 25 إلى من 35 سنة
24.2%	08	من 35 إلى من 45 سنة
15.2%	05	أكثر من 45 سنة
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أن أكبر فئة عمرية هي من 25 إلى من 35 سنة بنسبة 17%، تليها الفئة العمرية من 35 إلى من 45 سنة بنسبة 24.2%، ثم الفئة الأكثر من 45 سنة بنسبة 15.2%، وفي الأخير الفئة الأقل من 25 سنة بنسبة 09.1%.

الشكل رقم (09): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ثالثا: تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي:

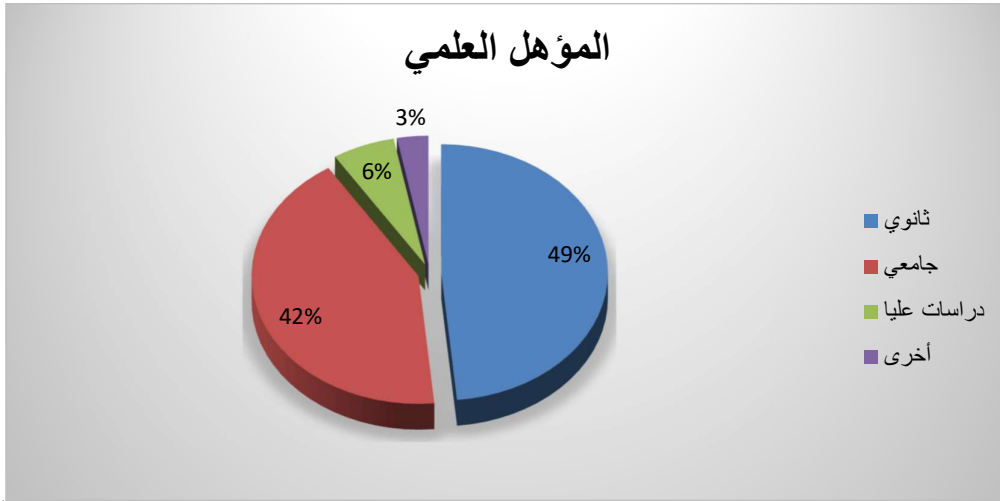
الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
48.5%	16	ثانوي
42.4%	14	جامعي
06.1%	02	دراسات عليا
03%	01	أخرى
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، ان المستوى الثانوي هو الأكثر حيث تحصل على نسبة 48.5%، تليها الجامعي بنسبة 42.4%، ثم دراسات عليا بنسبة 06.1%، فيما سجلنا فرد واحد بالمؤهلات الدراسية الأخرى بنسبة 03%.

الشكل رقم (10): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

رابعاً: تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

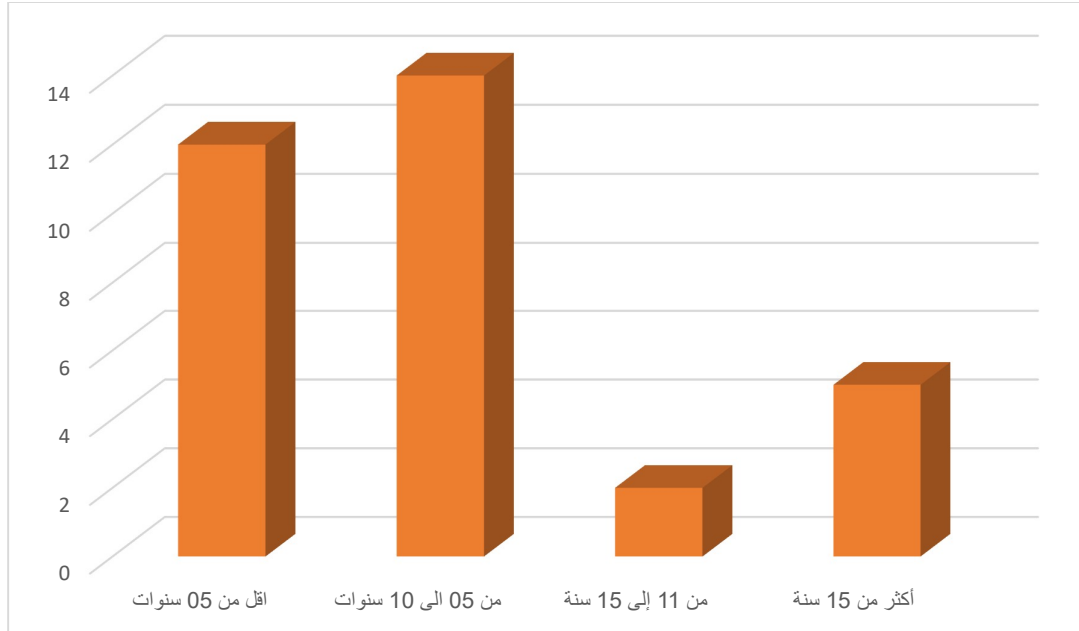
الجدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
36.4%	12	أقل من 05 سنوات
42.4%	14	من 05 إلى 10 سنوات
06.1%	02	من 11 إلى 15 سنة
15.2%	05	أكثر من 15 سنة
100%	33	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، نلاحظ ان أكبر فئة ذات خبرة مهنية هي من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 42.4%، تليها الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 36.4%، ثم الفئة أكثر من 15 سنوات بنسبة 15.2%، وفي الأخير الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 06.1%.

الشكل رقم (11): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

خامسا: تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي
الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

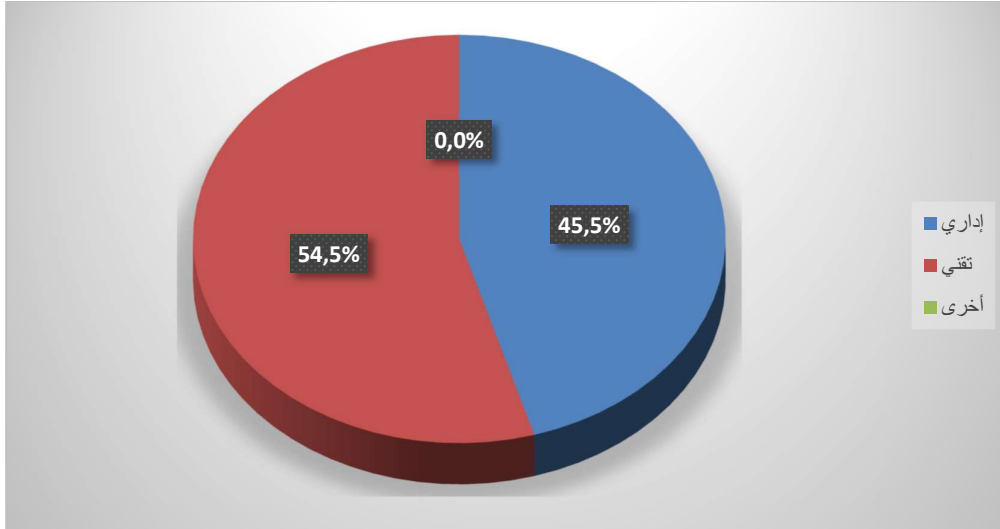
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
45.5%	15	إداري
54.5%	18	تقني
00	00	أخرى
100%	33	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفية، نلاحظ بأن أعلى درجة وظيفية هي تقني بنسبة 54.5%، ثم الادري بنسبة 45.5%، فيما لم نسجل أي فرد في باقي الوظائف.

الشكل رقم (12): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة الخاصة بالاستبيان نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتمادا على مقياس ليكارت الخماسي.

أولاً: تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: رأس المال الفكري

سيتم فيما يلي تفسير وتحليل اتجاهات فقرات ابعاد محور رأس المال الفكري الثلاثة.

1. تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الأول: رأس المال البشري

فيما يلي جدول يوضح تكرارات ونسب ومتوسطات واتجاه فقرات البعد الأول: رأس المال البشري

الجدول رقم (15): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الأول: رأس المال البشري

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	يملك الفريق العملي في المؤسسة مهارات ومعارف متقدمة في مجال الاتصالات	3.85	0.972	01	موافق
02	تستثمر المؤسسة في التدريب والتطوير المهني بشكل منتظم	2.73	1.281	05	محايد
03	تقوم المؤسسة بتحديث معلومات موظفيها بشكل مستمر ومتابعة كل جديد	3	0.935	03	محايد
04	تولي المؤسسة أهمية لخبرات موظفيها المتراكمة في مختلف مجالات العمل	2.76	1.119	04	محايد
05	تعتمد المؤسسة على المعرفة كعامل أساسي في اتخاذ القرار	2.64	1.113	06	محايد
06	تشجع المؤسسة الموظفين الذين يقدمون أفكار جديدة وتبني مبادرات ريادية	3.15	1.064	02	محايد
مجموع البعد الأول: رأس المال البشري		3.02	0.657		محايد

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول متوسطات فقرات البعد الأول المتعلقة بـ "رأس المال البشري"، ويوضح التوجه العام للمبحوثين نحو كل فقرة من الفقرات الست. وفيما يلي التعليق حسب الترتيب التنازلي للمتوسط الحسابي:

1.1. الفقرة الأولى: حصلت على أعلى متوسط (3.85)، مما يدل على وجود اتفاق من طرف أفراد العينة على أن الفريق العملي في المؤسسة يمتلك مهارات ومعارف متقدمة في مجال الاتصالات، وهو ما يعكس توفر كفاءات بشرية مؤهلة داخل المؤسسة.

2.1. الفقرة السادسة: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (3.15)، وتشير إلى وجود اتجاه معتدل نحو تشجيع المؤسسة للموظفين الذين يقدمون أفكارًا جديدة ويتبنون مبادرات ريادية، مما يُبرز توجهاً نحو دعم الإبداع، مع إمكانية تطوير هذا الجانب بشكل أكبر.

3.1. الفقرة الثالثة: حصلت على متوسط (3.00)، وتدلل على تقييم محايد نسبياً بشأن قيام المؤسسة بتحديث معلومات موظفيها بشكل مستمر، مما يشير إلى وجود جهود في هذا الجانب لكنها غير كافية من وجهة نظر المستجوبين.

4.1. الفقرة الرابعة: بمتوسط (2.76)، تشير إلى حياد في آراء المبحوثين حول مدى أهمية الخبرات المتراكمة لدى الموظفين في مختلف مجالات العمل، مما يعكس إمكانية تحسين استثمار المؤسسة في الخبرة المهنية.

5.1. الفقرة الثانية: جاءت خامسة بمتوسط (2.73)، ما يدل على أن الاستثمار في التدريب والتطوير المهني لا يحظى بتقييم مرتفع، ويُعد من الجوانب التي تتطلب اهتمامًا أكبر.

6.1. الفقرة الخامسة: حصلت على أدنى متوسط (2.64)، ما يعكس وجود قصور في اعتماد المؤسسة على المعرفة كعامل أساسي في اتخاذ القرار، وهو ما يستدعي تعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على المعرفة.

أما البعد ككل، فقد بلغ متوسطه (3.02)، وهو ما يضعه ضمن الفئة "محايد"، مما يدل على أن ممارسات رأس المال البشري داخل المؤسسة تُقيّم بصفة عامة على أنها متوسطة، مع ضرورة تعزيز الاستثمار في تطوير الموظفين، وتفعيل المعرفة المؤسسية، وتحفيز الإبداع.

2. تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثاني: رأس المال الهيكلي

فيما يلي جدول يوضح متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثاني: رأس المال الهيكلي

الجدول رقم (16): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثاني: رأس المال الهيكلي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	توجد في المؤسسة هياكل تنظيمية واضحة وفعالة تدعم سير العمل	3.45	1.063	02	موافق
02	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات متكاملة لإدارة البيانات والمعرفة	3.33	1.051	04	محايد
03	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا متقدمة في عملياتها التشغيلية والإدارية	3.03	0.883	05	محايد
04	تحتفظ المؤسسة بوثائق وسجلات شاملة لتجارها وخبراتها المؤسسية	3.55	1.063	01	موافق
05	تشجع المؤسسة على تبادل المعلومات والمعرفة بين مختلف الوحدات التنظيمية	3.39	0.864	03	محايد
06	تتوفر في المؤسسة آليات لتقييم وتحسين العمليات والإجراءات بشكل مستمر	2.61	1.194	06	محايد
مجموع البعد الثاني: رأس المال الهيكلي		3.22	0.805		محايد

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول متوسطات فقرات البعد الثاني المتعلق بـ "رأس المال الهيكلي"، ويوضح التوجه العام للمبحوثين نحو كل فقرة من الفقرات الست. وفيما يلي التعليق حسب الترتيب التنازلي للمتوسط الحسابي:

1.2. الفقرة الرابعة: حصلت على أعلى متوسط (3.55)، مما يعكس اتفاقاً بين أفراد العينة على أن المؤسسة تحتفظ بوثائق وسجلات شاملة لتجارها وخبراتها المؤسسية، ما يعد مؤشراً إيجابياً على حفظ المعرفة التنظيمية وتوثيقها.

2.2. الفقرة الأولى: بمتوسط (3.45)، تشير إلى وجود هياكل تنظيمية واضحة وفعالة تدعم سير العمل، وهو ما يدل على تنظيم إداري جيد يساهم في استقرار الأداء داخل المؤسسة.

3.2. الفقرة الخامسة: حصلت على متوسط (3.39)، وتدل على موقف محايد يميل إلى الإيجاب تجاه تشجيع المؤسسة على تبادل المعلومات والمعرفة بين مختلف الوحدات التنظيمية، وهو ما يعكس وجود ثقافة تشاركية بدرجة متوسطة.

4.2. الفقرة الثانية: جاءت بمتوسط (3.33)، وتشير إلى اعتماد المؤسسة على أنظمة معلومات متكاملة لإدارة البيانات والمعرفة، وهو توجه يُظهر نوعاً من الحداثة التقنية لكنه لم يرق إلى مستوى التفعيل الكامل حسب آراء المبحوثين.

5.2. الفقرة الثالثة: سجلت متوسطاً قدره (3.03)، ما يدل على موقف محايد تجاه استخدام المؤسسة لتكنولوجيا متقدمة في عملياتها التشغيلية والإدارية، مع إمكانية تطوير هذا الجانب ليتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

6.2. الفقرة السادسة: جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.61)، ما يعكس ضعفاً نسبياً في توفر آليات واضحة لتقييم وتحسين العمليات والإجراءات بشكل مستمر، ويُعد هذا مؤشراً على حاجة المؤسسة إلى تحسين أنظمة التقييم والمتابعة.

أما البعد ككل، فقد بلغ متوسطة (3.22)، ما يضعه ضمن الفئة "محايد"، مما يشير إلى أن رأس المال الهيكلي داخل المؤسسة يُفعل بدرجة متوسطة، ويستلزم تعزيز بعض الجوانب التنظيمية والتقنية لضمان دعم أفضل للعمليات الداخلية وحفظ المعرفة المؤسسية بشكل مستدام.

3. تفسير وتحليل اتجاهات فقرات البعد الثالث: العلائقي

فيما يلي جدول يوضح متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثالث: رأس المال العلائقي

الجدول رقم (17): متوسطات واتجاهات فقرات البعد الثالث: رأس المال العلائقي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تقييم المؤسسة علاقات جيدة مع زبائن وتسعى لفهم احتياجاتهم	3.76	1.091	02	موافق
02	تعاون المؤسسة مع موردين موثوقين لبناء شركات طويلة الأمد	3.36	0.895	04	محايد
03	تحافظ المؤسسة على علاقات إيجابية مع الجهات التنظيمية والحكومية	3.58	0.936	05	موافق
04	تشارك المؤسسة في فعاليات ومؤتمرات الصناعة لتعزيز شبكة علاقاتها	3.39	1.116	01	محايد
05	تسعى المؤسسة لبناء علاقات تعاون مع مؤسسات أخرى في قطاعات ذات صلة	3.24	1.393	03	محايد
06	تعتبر المؤسسة بناء الثقة مع الأطراف الخارجية أمراً مهماً لنجاحها	3.24	1.275	06	محايد
مجموع البعد الثالث: رأس المال العلائقي		3.42	0.906		محايد

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول متوسطات فقرات البعد الثالث المتعلق بـ "رأس المال العلائقي"، ويوضح التوجه العام

للمبحوثين نحو كل فقرة من الفقرات الست. وفيما يلي التعليق حسب الترتيب التنازلي للمتوسط الحسابي:

1.3. الفقرة الأولى: حصلت على أعلى متوسط (3.76)، مما يدل على وجود اتفاق بين أفراد العينة على أن المؤسسة تقيم علاقات جيدة مع زبائنها وتسعى لفهم احتياجاتهم، وهو ما يعكس اهتمامًا ملحوظًا ببناء علاقات متينة مع العملاء.

2.3. الفقرة الثالثة: جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (3.58)، وتشير إلى أن المؤسسة تحافظ على علاقات إيجابية مع الجهات التنظيمية والحكومية، ما يعكس التزامًا بالتفاعل المؤسساتي الرسمي بشكل إيجابي.

3.3. الفقرة الرابعة: حصلت على متوسط (3.39)، وتدلل على حياد يميل إلى الإيجاب بخصوص مشاركة المؤسسة في فعاليات ومؤتمرات الصناعة، مما يشير إلى وجود انخراط نسبي في شبكات العلاقات الخارجية.

4.3. الفقرة الثانية: سجلت متوسطاً قدره (3.36)، ما يدل على توجه محايد تجاه مدى تعاون المؤسسة مع موردين موثوقين لبناء شراكات طويلة الأمد، مما يعكس إمكانية تعزيز هذا الجانب لتقوية سلسلة القيمة.

5.3. الفقرتان الخامسة والسادسة: جاءتا معاً في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.24) لكل منهما، وتدوران حول بناء علاقات تعاون مع مؤسسات في قطاعات ذات صلة، وبناء الثقة مع الأطراف الخارجية. هذه النتائج تشير إلى وجود مستوى متوسط من الاهتمام بهذه الجوانب، مع حاجة إلى تفعيلها بصورة أقوى لضمان استدامة العلاقات المؤسسية.

أما البعد ككل، فقد بلغ متوسطه (3.42)، وهو ما يضعه ضمن الفئة "محايد"، مما يدل على أن المؤسسة تُظهر اهتمامًا متوسطًا في تفعيل رأس المال العلائقي، مع نقاط قوة محددة في العلاقة مع الزبائن والجهات التنظيمية، ومجالات قابلة للتحسين على مستوى بناء الشراكات والثقة المؤسسية

ثانياً: تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني: ريادة الأعمال

فيما يلي جدول يوضح متوسطات واتجاهات فقرات المحور الثاني الخاص بريادة الأعمال:

الجدول رقم (18): متوسطات واتجاهات فقرات المحور الثاني: ريادة الاعمال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات ومنتجات جديدة في سوق الاتصالات بانتظام	3.55	1.148	01	موافق
02	تشجع المؤسسة موظفيها على اقتراح حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها	2.97	1.045	07	محايد
03	تخصص المؤسسة بعض الموارد لاستكشاف أفكار جديدة لتطوير الخدمات	2.88	0.96	08	محايد
04	يوجد في المؤسسة قادة يشجعون على المبادرة وتقديم الاقتراحات	2.58	1.149	11	غير موافق
05	تسعى المؤسسة لتوقع احتياجات العملاء وتقديم خدمات استباقية	3.06	1.197	04	محايد
06	تبدي المؤسسة استعدادًا لدخول أسواق جديدة أو تجربة تقنيات جديدة حتى مع وجود مخاطرة	2.7	0.984	12	محايد
07	تتبنى المؤسسة آليات لتقييم المخاطر المرتبطة بالمشاريع الجديدة	3	1	05	محايد
08	تتابع المؤسسة التغيرات في بيئة العمل وتُكيّف خدماتها ومنتجاتها وفقا لذلك	3.03	1.262	06	محايد
09	يتم اتخاذ قرارات سريعة في المؤسسة للاستفادة من الفرص المتاحة	3.3	1.132	02	محايد
10	تسعى المؤسسة لتحقيق النمو والتوسع في أعمالها بشكل مستمر	3.21	1.166	03	محايد
11	يتم مكافأة العاملين الذين يقدمون أفكارًا قيمة لتطوير العمل في المؤسسة	2.85	1.349	09	محايد
12	تشجع المؤسسة على التعاون بين الأقسام لتطوير حلول جديدة ومبتكرة	2.85	1.424	10	محايد
مجموع البعد المحور الثاني: ريادة الاعمال		3.01	0.92		محايد

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يعرض الجدول متوسطات فقرات المحور الثاني المتعلق بـ "ريادة الأعمال"، ويوضح التوجه العام للمبحوثين نحو كل فقرة من الفقرات الاثني عشر. وفيما يلي التعليق حسب الترتيب التنازلي للمتوسط الحسابي:

1. الفقرة الأولى: جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.55)، مما يدل على وجود اتفاق نسبي على أن المؤسسة تسعى لتقديم خدمات ومنتجات جديدة بانتظام، وهو ما يُعد مؤشرًا إيجابيًا على التوجه نحو الابتكار.
 2. الفقرة التاسعة: بمتوسط (3.30)، تشير إلى أن القرارات في المؤسسة تتخذ بسرعة للاستفادة من الفرص، ما يعكس استعدادًا للتعامل مع التغيرات والاستجابة الفورية لها.
 3. الفقرة العاشرة: سجلت متوسطًا قدره (3.21)، وتعكس توجهًا عامًا نحو السعي لتحقيق النمو والتوسع، وهو عنصر رئيسي في روح ريادة الأعمال.
 4. الفقرة الخامسة: حصلت على متوسط (3.06)، وتُظهر أن المؤسسة تسعى بشكل معتدل لتوقع احتياجات العملاء وتقديم خدمات استباقية.
 5. الفقرة السابعة: بمتوسط (3.00)، تدل على موقف محايد تجاه تبني آليات لتقييم المخاطر في المشاريع الجديدة، مما يشير إلى وجود محاولات لكنها غير كافية من وجهة نظر المستجوبين.
 6. الفقرة الثامنة: سجلت (3.03)، ما يدل على أن المؤسسة تتابع التغيرات في بيئة العمل وتُسهل لتكييف خدماتها، لكن التوجه لا يزال في إطار متوسط.
 7. الفقرتان الثانية والثالثة: بمتوسط (2.97) و(2.88) على التوالي، وتدوران حول تشجيع الموظفين على تقديم حلول مبتكرة وتخصيص موارد لتطوير الخدمات، وهو ما يشير إلى ضعف نسبي في الاستثمار في الأفكار الجديدة.
 8. الفقرتان الحادية عشرة والثانية عشرة: حصلتا على متوسط (2.85)، وتتناولان مكافأة المبدعين والتعاون بين الأقسام، ما يعكس مستوى منخفضًا نسبيًا في تحفيز بيئة الإبداع والتكامل.
 9. الفقرة الرابعة: جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.58)، مما يشير إلى ضعف في وجود قيادة مشجعة على المبادرة وتقديم الاقتراحات.
 10. الفقرة السادسة: سجلت (2.70)، وتعكس موقفًا حذرًا من المخاطرة عند دخول أسواق أو تجربة تقنيات جديدة.
- أما المحور ككل فقد بلغ متوسطه (3.01) بانحراف معياري (0.92)، وهو ما يضعه ضمن الفئة "محايد"، مما يدل على أن مستوى تبني المؤسسة لممارسات ريادة الأعمال لا يزال متوسطًا، مع وجود بعض التوجهات الإيجابية، خاصة فيما يتعلق بتجديد المنتجات واتخاذ القرارات السريعة، مقابل جوانب أخرى تحتاج إلى مزيد من التحفيز والتطوير، خصوصًا فيما يخص دعم القيادة وتشجيع الابتكار داخليًا.

ثالثا: اختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا العنصر اختبار صحة الفرضيات، حيث سيتم اختبار مدى موافقة أو رفض كل منها.

1. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمنجروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) وشايبرو ويلك (Shapiro-Wilk) تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار باعتباره أحد الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار فرضيات الدراسة الحالية. لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S) و (S.W). كما يتضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov			البيان
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	الاستمارة
0.644	33	0.975	0.2	33	0.101	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

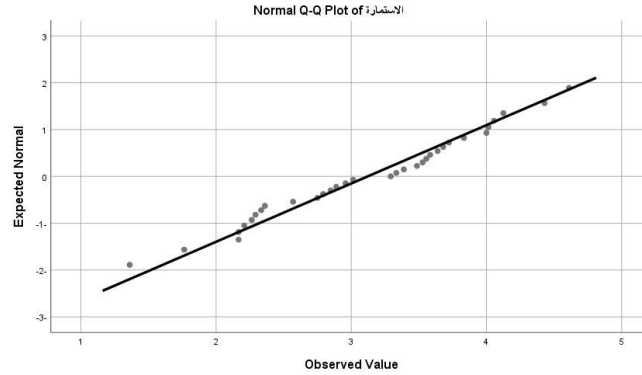
الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

يلاحظ أن مستوى المعنوية للاستمارة أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفريّة ورفض الفرضية البديلة، أي ان بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية.

الشكل رقم (13): التوزيع الطبيعي للبيانات



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

2. اختبار فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة في:

1.2. اختبار الفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية: يوجد أثر لرأس المال البشري في تعزيز ريادة الأعمال.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

فرضية العدم (H_0) = لا يوجد أثر لرأس المال البشري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1) = يوجد أثر لرأس المال البشري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (20): اختبار الفرضية الأولى

معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R^2	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
0.83	0.689	68.717	0.000	a	-1.141	0.262
				b	8.29	0.000

معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = -0.495 + 1.163x_1 + e_i$

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج تحليل الارتباط والانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية قوية بين رأس المال البشري وريادة الأعمال. فقد بلغ معامل الارتباط (R) قيمة متوسطة تميل إلى القوة بمقدار 0.83، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين إيجابية وملموسة. كما أظهر معامل

التحديد (R^2) أن ما نسبته 68.9% من التغيرات في زيادة الأعمال يمكن تفسيرها من خلال رأس المال البشري.

وقد كانت قيمة $F = 68.717$ عند مستوى دلالة ($\text{sig} = 0.000$)، وهي أقل من 0.05، مما يعني أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية. كما أظهرت معاملات الانحدار أن كلا من الحد الثابت ($a = -0.495$) ومعامل المتغير المستقل ($b = 1.163$) دالان إحصائيا عند مستوى أقل من 0.05.

وبناءً عليه، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر لرأس المال البشري في تعزيز زيادة الأعمال عند مستوى معنوية 5% نظرا لاستثمار فرع الوادي لاتصالات الجزائر- في تدريب الموظفين وتطوير قدراتهم وهذا قد أتاح لهم الفرصة للمساهمة في اقتراح أو تنفيذ مبادرات ريادية مثل اقتراح الموظفين لمشاريع ريادية ناجحة مثل رقمته بعض الخدمات وتسهيل الاشتراك وتحسين سرعة الخدمة.

2.2. اختبار الفرضية الجزئية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في تعزيز زيادة الأعمال.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

فرضية العدم (H_0): لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في تعزيز زيادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في تعزيز زيادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الثانية

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.868	0.167	0.068 a	0.000	54.985	0.639	0.8
0.000	7.415	0.914 b				

معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 0.068 + 0.914x_2 + e_i$

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج تحليل الارتباط والانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية قوية بين رأس المال الهيكلي وزيادة الأعمال. فقد بلغ معامل الارتباط (R) قيمة قوية بمقدار 0.8، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين إيجابية وملموسة. بمعنى أنه كلما تحسنت مكونات رأس المال الهيكلي في المؤسسة مثل الأنظمة الداخلية والإجراءات والهياكل التنظيمية ازداد مستوى زيادة الأعمال. كما أظهر معامل التحديد (R^2) أن ما نسبته 63.9% من التغيرات في زيادة الأعمال يمكن تفسيرها من

خلال رأس المال الهيكلي وهي نسبة مرتفعة نسبيا تظهر مدى أهمية هذا البعد في التأثير على البيئة الريادية داخل المؤسسة .

وقد كانت قيمة $F = 54.985$ عند مستوى دلالة ($sig = 0.000$) ، وهي أقل من 0.05 ، مما يعني أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية. ما يعني أن النموذج ككل مناسب ويمكن الاعتماد عليه لتفسير العلاقة بين رأس المال الهيكلي وريادة الأعمال. كما أظهرت معاملات الانحدار أن كلا من الحد الثابت ($a = 0.068$) ومعامل المتغير المستقل ($b = 0.914$) دالان إحصائيا عند مستوى أقل من 0.05 مما يعكس تأثيرا قويا ومباشرا لهذا البعد.

وبناءً عليه، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر لرأس المال الهيكلي في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5% نظرا لوجود إجراءات داخلية مهيكلية مثل أنظمة العمل ، التقارير و المعايير المعتمدة و تكنولوجيا المعلومات ، كل هذا يوفر بيئة محفزة تساعد على الابتكار و تطبيق أفكار جديدة ، و هذا ما يعكس أن رأس المال الهيكلي يدعم الموظفين في تحويل أفكارهم الريادية إلى مشاريع قابلة للتطبيق ، بالتالي فالبنية التحتية المعلوماتية مثل البرامج الرقمية و أنظمة التسيير تعد من الركائز الأساسية التي ساهمت في تعزيز الريادة لدى الفرع .

رغم بعض الاختبارات الأولية مثل مستوى الدلالة في اختبار t أو الانحدار الجزئي قد تكون غير معنوية، إلا أن نموذج الانحدار الكلي أظهر قوة العلاقة ودلالاتها، مما يعزز التوصية بضرورة تطوير رأس المال الهيكلي كأداة إستراتيجية لدعم الريادة داخل المؤسسة %.

3.2. اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

فرضية العدم (H_0): لا يوجد أثر لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (22): اختبار الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.973	0.034	0.011 a	0.000	90.506	0.745	0.863
0.000	9.513	0.877 b				

معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y=0.011+0.877x_3+e_i$

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير نتائج تحليل الارتباط والانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية قوية بين رأس المال العلائقي وريادة الأعمال. فقد بلغ معامل الارتباط (R) قيمة متوسطة تميل إلى القوة بمقدار 0.863، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين إيجابية وملموسة. كما أظهر معامل التحديد (R^2) أن ما نسبته 74.5% من التغيرات في ريادة الأعمال يمكن تفسيرها من خلال رأس المال الهيكلي.

وقد كانت قيمة $F = 90.506$ عند مستوى دلالة ($\text{sig} = 0.000$)، وهي أقل من 0.05، مما يعني أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية. كما أظهرت معاملات الانحدار أن كلا من الحد الثابت ($a = 0.034$) ومعامل المتغير المستقل ($b = 0.877$) دالان إحصائياً عند مستوى أقل من 0.05.

وبناءً عليه، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%. وهذا نتيجة لقدرة الفرع على بناء علاقات قوية مع الزبائن من خلال الاستماع لاحتياجاتهم وتوقعاتهم وهذا يساعد على ابتكار خدمات جديدة أو تقنيات داعمة للمشاريع الريادية. فالتفاعل الإيجابي مع المجتمع المحلي والجهات الرسمية يمكن أن يوفر بيئة مشجعة وداعمة للأفكار الريادية. وهذا يدعم المؤسسة في فهم اتجاهات السوق ومتطلبات الزبائن مما يسهل اتخاذ القرارات الإستراتيجية الريادية.

4.2. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري وريادة الأعمال من خلال كل من: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي. وعليه سوف نستخدم تحليل الانحدار المتعدد:

نص الفرضية: يوجد أثر لرأس المال العلائقي في تعزيز ريادة الأعمال. نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:
فرضية العدم (H_0): لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.
الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لرأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم (23): اختبار الفرضية الرئيسية.

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار		مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R^2	معامل الارتباط (R)
0.018	-2.514	-0.795	A	0.000	54.69	0.85	0.922
0.008	2.86	0.531	1b				
0.456	0.756	0.12	b2				
0.000	4.831	0.531	b3				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تشير البيانات الإحصائية في الجدول إلى علاقة قوية بين الأبعاد الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي) كمتغيرات مستقلة وتأثيرها على المتغير التابع (ريادة الأعمال). حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R=0.922$) مما يشير إلى وجود علاقة قوية. بالإضافة إلى ذلك، فإن معامل التحديد ($R^2=0.85$) يوضح أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر بحوالي 85% من التغيرات في المتغير التابع، مما يعكس قدرة كبيرة للنموذج على تفسير الظاهرة المدروسة.

كما أظهر اختبار تحليل التباين أن النموذج الإحصائي معنوي، حيث كانت قيمة $Sig = 0.000$ وهي أقل من 0,05، ومع ذلك عن فحص معاملات الانحدار، تظهر النتائج التالية:

- البعد الأول (رأس المال البشري) مستوى دلالاته 0,008، مما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائيا لهذا البعد.

- البعد الثاني (رأس المال الهيكلي) مستوى دلالاته 0,456، مما يشير إلى عدم وجود تأثير دال إحصائيا لهذا البعد.

- البعد الثالث (رأس المال العلائقي) مستوى دلالاته 0,000، مما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائيا لهذا البعد.

بناءً على النتائج، يمكن قبول الفرضية التي تنص على أثر لرأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%.

كما يجب توضيح أن التأثير الإجمالي لرأس المال الفكري قوي ومعنوي، لكن هذا الأثر لا يكون شاملا لجميع أبعاده بل يتركز بشكل أساسي في البعدين البشري والعلائقي، أما البعد الهيكلي فلم يشير إلى الحاجة لمراجعة وتطوير البنية التنظيمية والأنظمة الداخلية لتصبح أكثر دعما للريادة. التأثير الفردي لكل من رأس المال البشري ورأس المال العلائقي كان ذو دلالة إحصائية واضحة في تفسير التغيرات في ريادة الأعمال بينما لم يظهر رأس المال الهيكلي تأثيرا معنويا في التحليل الفردي، بالرغم من أن النموذج العام أزهو وجود علاقة قوية عند استخدامه في تحليل الانحدار الخطي البسيط.

تشير النتائج إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي تعتمد بدرجة أكبر على العلاقات والموارد البشرية في تعزيز ريادة الأعمال، بينما ما زالت بحاجة إلى تحديث رأس مالها الهيكلي مثل الإجراءات الداخلية وأنظمة العمل والهيكل التنظيمية لتصبح أكثر دعما للمبادرات الريادية والابتكار.

خلاصة الفصل:

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق اعداد استمارة استبيان والتي تهدف إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال، حيث تم توزيعها على عينة من العاملين باتصالات الجزائر بالوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (SPSS) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، واختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، وقد تم التوصل إلى أن دور قوي لرأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال عند مستوى معنوية 5%. لكن المؤسسة تعتمد بدرجة أكبر على العلاقات والموارد البشرية في تعزيز ريادة الأعمال، بينما ما زالت بحاجة إلى تحديث رأس مالها الهيكلي مثل الإجراءات الداخلية وأنظمة العمل والهياكل التنظيمية لتصبح أكثر دعماً للمبادرات الريادية والابتكار.

الخاتمة

الخاتمة:

يُعد رأس المال الفكري من أهم الركائز التي تقوم عليها الريادة في مختلف المؤسسات، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي تولي اهتمامًا كبيرًا بجذب الأفراد المتميزين واستقطابهم للعمل ضمن طاقمها. وانطلاقًا من الدراسة التي أُنجزت حول دور رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال داخل المؤسسة، وبالاعتماد على آراء عينة من موظفيها، تم تحليل البيانات المتحصّل عليها من الاستبيان، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج التي سيتم عرضها وتلخيصها فيما يلي:

1. النتائج النظرية:

أوضحت الدراسة من خلال الإطار النظري أن رأس المال الفكري يُعد أحد المقومات الاستراتيجية المعاصرة التي تسهم في دعم ريادة الأعمال داخل المؤسسات. وقد تم تحليل العلاقة بين أبعاده الثلاثة: الرأس المال البشري، الهيكلي، والعلائقي، وتم التوصل إلى أن هذه الأبعاد تمثل عناصر مكملة لبعضها البعض في بناء ثقافة ريادية قائمة على الإبداع والابتكار والقدرة التنافسية.

2. النتائج التطبيقية:

أثبتت نتائج الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر - مديرية الوادي - أن هناك إدراكًا إيجابيًا لمفهوم رأس المال الفكري لدى الموظفين، خصوصًا في بُعد العلاقات والشراكات، حيث ظهرت قوة العلاقة بين رأس المال العلائقي وريادة الأعمال بشكل لافت. بالمقابل أظهرت النتائج أن تأثير رأس المال الهيكلي جاء أضعف مقارنة بالبشري والعلائقي مما يستدعي تفعيل رأس المال الهيكلي وتعزيز دوره في دعم روح المبادرة والابتكار.

3. اختبار الفرضيات:

أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن تأكيد الفرضية الرئيسية التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال. كما تم تأكيد الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير كل من الرأس المال البشري، الهيكلي، والعلائقي. وقد بين تحليل الانحدار المتعدد أن رأس المال العلائقي والبشري لهما أثر قوي ودال إحصائيًا على ريادة الأعمال في حين كان أثر البُعد الهيكلي غير دال في هذا النموذج رغم دلالاته الفردية.

4. التوصيات:

- ضرورة إعادة النظر في استراتيجيات تطوير رأس المال البشري داخل المؤسسة من خلال التكوين المستمر والتحفيز المهني.

- تطوير نظم المعلومات والهيكل التنظيمي بما يعزز الاستفادة من رأس المال الهيكلي بشكل أكبر.
- دعم العلاقات الخارجية والتحالفات الإستراتيجية لتوسيع نطاق العمل الريادي.
- إدماج ثقافة ريادة الأعمال ضمن السياسات العامة للمؤسسة لتشجيع المبادرة من الداخل.
- الاستثمار في رأس المال الفكري يجب أن يكون خيارًا إستراتيجيًا، لا مجرد مورد ثانوي.

5. آفاق الدراسة:

- هل يمكن تطبيق نفس النموذج في مؤسسات خاصة ومقارنة النتائج مع المؤسسات العمومية؟
- كيف تؤثر العوامل الثقافية والتنظيمية في الجزائر على تفعيل رأس المال الفكري؟
- ما هو دور التحول الرقمي في دعم العلاقة بين رأس المال الفكري وريادة الأعمال؟
- هل يمكن إدماج متغيرات وسيطة كالإبداع التنظيمي أو القيادة الريادية لتحسين النموذج التفسيري؟
- ما مدى فعالية استخدام منهجيات تحليلية نوعية (مثل المقابلات المعمقة) لتكميل النتائج الكمية؟
- إلى أي حد يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في صياغة سياسات مؤسسية تدعم ريادة الأعمال؟

قائمة المراجع

والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

- (1) أحمد بن عبد الرحمن الشميمري، وفاء بنت ناصر المبيرك، مبادئ ريادة الأعمال المفاهيم والتطبيقات الأساسية لغير المتخصصين، العبيكان للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2019.
- (2) احمد داهر محمد، 2020_03_08، إدارة العلاقات مع الموردين، الفصل الدراسي السابع، قسم نظم المعلومات. جامعة افريقيا العالمية.
- (3) أمنية حالة، رأس المال الفكري وأثره في تعزيز الابتكار التنظيمي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ادرار، 2022/2021.
- (4) باسم طارق فنوص الدليبي، أثر ممارسات القيادة التحويلية في تحقيق ريادة الأعمال: دراسة ميدانية في الكليات الأهلية العراقية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بجامعة آل البيت بالأردن، 2019.
- (5) بنوري شيماء، بوشمال دنيا، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، 2022/2023.
- (6) بوخاتم لخضر، بوزار صفية، "دور رأس المال الفكري في تحسين أداء المنظمات"، مداخلة ملتقى وطني إدارة رأس المال الفكري في المنظمات، الواقع والآفاق، محور المداخلة: علاقة إدارة رأس المال الفكري بأداء المنظمات، جامعة الجزائر، 2019/11/28. بنوري شيماء، بوشمال دنيا، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر بوعاتي محمد"، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2024-2023.
- (7) بوزربة رشيد، حجاب عيسى " رأس المال الفكري ودوره في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت لافارج بالمسيلة"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08 جوان 2023
- (8) بوزربة رشيد، حجاب عيسى، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت لافارج المسيلة، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة جوان 2023.
- (9) بوزربة رشيد، حجاب عيسى، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق وتنمية ريادة الأعمال، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، العدد 1 جوان 2023.
- (10) بيبصار عبد الطلب، مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد2، جوان 2020.
- (11) حامد امال يامنة، عتيق ابتسام، دور رأس مال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عين تموشنت، 2023/2022.

- 12) حكيمة قوسي، الإطار المفاهيمي لريادة الاعمال وعلاقتها بالابداع والابتكار، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية، العدد 1، أبريل 2023.
- 13) حكيمة قوسي، الإطار المفاهيمي لريادة الاعمال وعلاقتها بالإبداع والابتكار، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية العدد 1 2023.
- 14) حكيمة قوسي، الإطار المفاهيمي لريادة الاعمال وعلاقتها بالإبداع والابتكار المرجع السابق.
- 15) خلوط عواطف، "أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة منظمات الأعمال، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة تلمسان"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 01، جوان 2023.
- 16) خلوط عواطف، أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة منظمات الاعمال، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الاعمال، العدد 1، جوان 2023.
- 17) د نعيمة يحيوي، د نجوى حرنان، طرق ومؤشرات قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال (دراسة تحليلية)، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 2015.
- 18) رابح الوافي، أثر الرأس المال الفكري على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الافاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد:1، 2022.
- 19) ره نج محمد نوري داوده ودلوفان امين سلمان، دور التحالفات الاستراتيجية في تعزيز التوجه الريادي للمنظمة دراسة ميدانية لعينة من مدراء شركات السفر والطيران في محافظة دهوك، مجلة جامعة زاخو، المجلد ب 2، العدد 2.
- 20) زيان آمنة، دحمان عزيز، دور تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة في تكوين رأس المال الهيكلي، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد، 2018.
- 21) سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج الفكرية والتوزيع الأردن، 2007.
- 22) السعيد معطوب، عمر بن سديرو، نماذج ومؤشرات قياس رأس المال الفكري، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني 2020.
- 23) سي جيلالي الهاشي، "رأس المال الفكري والنمو الاقتصادي في الجزائر"، جامعة ابن خلدون تيارت – الجزائر، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 02، تيارت، الجزائر، 2024.
- 24) شنافي نوال، رأس المال الفكري وعلاقته بتفعيل الإبداع الإداري، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنموية والقانون، العدد 1، جوان 2020.

- (25) طعيبة محمد سمير، عبيرات مقدم، جدلية تكوين إطار مفاهيمي لريادة الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة دراسات اقتصادية العدد: 2، 2021.
- (26) عبد الرزاق خضر حسن، تقييم نماذج قياس رأس المال الفكري دراسة تحليلية، جامعة بابل، العراق. مجلة البشائر الاقتصادية، العدد: 12، 2014.
- (27) عبد المهدي عبد الحسين، دور رأس المال الفكري في تحقيق الريادة الاستراتيجية، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم المالية والمصرفية، جامعة بابل، 2024.
- (28) عبد الناصر نور، ظاهر القشي، فراقيش، رأس المال الفكري، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد 25، 2010.
- (29) علي عبد الله، بن يحيى نجاة، الرأس المال الفكري طريق المنظمة نحو الريادة، جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، رقم 28
- (30) علي عبد الله، بن يحيى نجاة، الرأس المال الفكري طريق المنظمة نحو الريادة، جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، رقم 28.
- (31) علي فالح مفلح الزعيبي، ريادة الأعمال (صناعة القرن الحادي والعشرين)، دار الكتاب الجامعي للنشر، الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، 2016.
- (32) عمرو علاء الدين زيدان، ريادة الأعمال القوة الدافعة للاقتصاديات الوطنية، منشورات المؤسسة العربية الإدارية، مصر، 2007.
- (33) فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة 2015-2016
- (34) كائنكان فواز عبد الحميد مرعي بعنوان " أثر رأس المال الفكري في تحقيق ريادة الأعمال لشركات الاتصالات السعودية "، دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات السعودية بمدينة تبوك، كلية إدارة الأعمال _ جامعة تبوك _ المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد 06، المجلد 01، 31 أوت 2017.
- (35) مبارك، مجدي عوض، الريادة في الأعمال: المفاهيم والنماذج والمداخل العلمية، اربد، الأردن، عالم الكتب الحديثة. 2009.
- (36) محمد بن عبد الله العبيشي، مقال صادر عن كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، 2011.

- (37) محمود خليل راجي الحجاجة، دور الخدمات التي تقدمها مؤسسات الإقراض الصغير على أداء زيادة الأعمال في محافظة الزرقاء في الأردن، مشروع نيل شهادة الماجستير بجامعة آل البيت بالأردن، 2019.
- (38) مغزاوي محمد، 2014_2015 (أهمية تسيير العلاقات في المؤسسات الخدمية)، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة عبد الحميد ابن باديا مستغانم.
- (39) ملاك بوعمران، يحي دريس، "مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة مطاحن بلغيث الكبرى - سوق أهراس"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة المجلد 9، العدد 01 الجزائر، 2024/03/31.
- (40) منصوري رمزي، مساهمة استراتيجيات زيادة الاعمال في تحسين تنافسية المؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، 2023/2022.
- (41) مهدي بلوطار، زينب ترابط، قياس رأس المال الفكري بين نماذج المصادر الفكرية للقيمة المضافة ونموذج معامل القيمة المضافة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 2، ديسمبر 2024.
- (42) ناجم محمد أبو خويط وخالد محمد العماري، "ريادة أعمال المشروعات الصغيرة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة ميدانية على بعض المشروعات الريادية"، مقال، طرابلس، ليبيا، بتاريخ 2023/06/30.
- (43) وهابي كلثوم، شرفاوي عائشة، مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات المجلد 07 - العدد: 01 - جوان 2022.
- (44) يمينة سعادي أثر رأس المال الفكري في تحقيق الابتكار - درتسة حالة مؤسسة نقاوس مصبرات باتنة مذكرة شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص تسيير جامعة الشهيد محمد خيضر بسكرة 2016-2017
- (45) الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 48، بتاريخ 6 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 05 غشت سنة 2000، القانون رقم 03-2000.
- 1) Nurseha, Bunga Putri, M. Nur Afif, and Saepul Anwar, "The effect of human capital efficiency, structural capital efficiency, relational capital efficiency, capital employed efficiency & rate of growth of intellectual capital on financial performance", The Accounting Journal of Binaniaga, vol. 9, no 01, 2024, P-P: 51-64.
- 2) Ugalde-Binda, Nadia, et al., "The role of intellectual capital and entrepreneurial characteristics as innovation drivers", Innovar 24.53 (2014): 41-60.

- 3) Crupi Antonio, Fabrizio Cesaroni, and Alberto Di Minin. "Understanding the impact of intellectual capital on entrepreneurship: a literature review", *Journal of Intellectual Capital*, vol. 22, no 3, 2021, P-P: 528-559.
- 4) Coulter Mariy, *Entrepreneurship in Action* (6th ed.). Pearson Education, 2013
- 5) Ataei, Pouria, Hamid Karimi, and Raha Zarei, "The role of entrepreneurial leadership, intellectual capital, innovativeness culture, and entrepreneurial orientation in entrepreneurial opportunity recognition by students", *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, vol. 10, no 2, 2024, P: 100265.
- 6) Yvon Pesqueux, *Entrepreneur, Entrepreneuriat (Et Entreprise): De Quoi S'agit-il ?* Dans HAL Archives Ouvertes, Version 1, 22 Feb 2011, P: 2.
- 7) Habib, Ahmed Mohamed, and Tamanna Dalwai. "Does the efficiency of a firm's intellectual capital and working capital management affect its performance?", *Journal of the Knowledge Economy*, vol. 15, no 1, 2024, P-P: 3202-3238.
- 8) Asutay, Mehmet, and Ubaidillah. "Examining the impact of intellectual capital performance on financial performance in islamic banks." *Journal of the Knowledge Economy*, vol. 15, no 1, 2024, P-P: 1231-1263.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



استبيان

اخي الفاضل... أختي الفاضلة... تحية طيبة وبعد

يسرني أن أتقدم إليكم بجزيل الشكر والتقدير على مشاركتكم في الإجابة على هذا الاستبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال حول موضوع:

"دور رأس المال الفكري في تعزيز ريادة الأعمال"

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-مديرية الوادي-

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع معلومات حول دور رأس المال الفكري في تعزيز الأنشطة والممارسات الريادية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر. هذه الدراسة هي جزء من بحث أكاديمي، وستستخدم البيانات التي تقدمونها بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيل الشكر على تخصيص وقتكم الثمين للإجابة على هذا الاستبيان بصدق ودقة.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 25 سنة من 25 إلى 35 سنة من 35 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة

المستوى الدراسي: ثانوي جامعي دراسات عليا أخرى

عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

المستوى الوظيفي: إداري تقني أخرى

جميع المحاور التالية يتم تقييمها وفق مقياس ليكرت الخماسي:

"(1) لا أوافق بشدة - (2) لا أوافق - (3) محايد - (4) أوافق - (5) أوافق بشدة"

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: رأس المال الفكري

البعد الأول: رأس المال البشري يتمثل في المعرفة الفردية الموجودة داخل عقول الموظفين.

الرقم	العبارة	التقييم
1	يملك الفريق العملي في المؤسسة مهارات ومعارف متقدمة في مجال الاتصالات	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2	تستثمر المؤسسة في التدريب والتطوير المهني بشكل منتظم	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3	تقوم المؤسسة بتحديث معلومات موظفيها بشكل مستمر ومتابعة كل جديد	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
4	تولي المؤسسة أهمية لخبرات موظفيها المتراكمة في مختلف مجالات العمل	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
5	تعتمد المؤسسة على المعرفة كعامل أساسي في اتخاذ القرار	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
6	تشجع المؤسسة الموظفين الذين يقدمون أفكار جديدة وتبني مبادرات ريادية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

البعد الثاني: رأس المال الهيكلي يتمثل في المعرفة التي تمتلكها المؤسسة بانضمامها لتكنولوجيا المعلومات

وبملكيتها الفكرية، وثقافتها وطرق ممارستها لنشاطها

الرقم	العبارة	التقييم
1	توجد في المؤسسة هياكل تنظيمية واضحة وفعالة تدعم سير العمل	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2	تعتمد المؤسسة على أنظمة معلومات متكاملة لإدارة البيانات والمعرفة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3	تستخدم المؤسسة تكنولوجيا متقدمة في عملياتها التشغيلية والإدارية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
4	تحتفظ المؤسسة بوثائق وسجلات شاملة لتجاربها وخبراتها المؤسسية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
5	تشجع المؤسسة على تبادل المعلومات والمعرفة بين مختلف الوحدات التنظيمية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
6	تتوفر في المؤسسة آليات لتقييم وتحسين العمليات والإجراءات بشكل مستمر	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

البعد الثالث: رأس المال العلائقي: يتمثل في العلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة

الرقم	العبارة	التقييم
1	تقيم المؤسسة علاقات جيدة مع زبائن وتسعى لفهم احتياجاتهم	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2	تتعاون المؤسسة مع موردين موثوقين لبناء شراكات طويلة الأمد	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3	تحافظ المؤسسة على علاقات إيجابية مع الجهات التنظيمية والحكومية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
4	تشارك المؤسسة في فعاليات ومؤتمرات الصناعة لتعزيز شبكة علاقاتها	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
5	تسعى المؤسسة لبناء علاقات تعاون مع مؤسسات أخرى في قطاعات ذات صلة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
6	تعتبر المؤسسة بناء الثقة مع الأطراف الخارجية أمراً مهماً لنجاحها	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

المحور الثاني: ريادة الأعمال

البعد الأول: التوجهات والممارسات الريادية في المؤسسة

الرقم	العبارة	التقييم
1	تسعى المؤسسة لتقديم خدمات ومنتجات جديدة في سوق الاتصالات بانتظام	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
2	تشجع المؤسسة موظفيها على اقتراح حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
3	تخصص المؤسسة بعض الموارد لاستكشاف أفكار جديدة لتطوير الخدمات	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
4	يوجد في المؤسسة قادة يشجعون على المبادرة وتقديم الاقتراحات	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
5	تسعى المؤسسة لتوقع احتياجات العملاء وتقديم خدمات استباقية	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
6	تبدي المؤسسة استعداداً لدخول أسواق جديدة أو تجربة تقنيات جديدة حتى مع وجود مخاطرة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
7	تتبنى المؤسسة آليات لتقييم المخاطر المرتبطة بالمشاريع الجديدة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
8	تتابع المؤسسة التغيرات في بيئة العمل وتُكيّف خدماتها ومنتجاتها وفقاً لذلك	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
9	يتم اتخاذ قرارات سريعة في المؤسسة للاستفادة من الفرص المتاحة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
10	تسعى المؤسسة لتحقيق النمو والتوسع في أعمالها بشكل مستمر	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
11	يتم مكافأة العاملين الذين يقدمون أفكاراً قيمة لتطوير العمل في المؤسسة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1
12	تشجع المؤسسة على التعاون بين الأقسام لتطوير حلول جديدة ومبتكرة	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم ووقتكم الثمين.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي
Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2025/2024
الوادي في:



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرقم: 12/2025/ع.م.ع.ك.ع.ق.ت.و.ع.ت/2025

إلى السيد:
.....
.....

الموضوع : طلب تسهيل الحصول على معلومات

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماستر قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي المهني.

نطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

..... مستخرج
..... رقم التسجيل:

..... اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:

..... اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:

..... اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:

..... اسم واللقب: تاريخ ومكان الميلاد: رقم التسجيل:

..... التخصص:
..... موضوع البحث:
..... الأستاذ المشرف:

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوما
ابتداء من:
إلى غاية:

رئيس القسم
رئيس قسم علوم التسيير
د. ربيع بوصبيع التايير

جامعة الشهيد حمزة لخضر الوادي
قسم علوم التسيير
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم الموارد البشرية
المديرية العملية لولاية الوادي

موافقة المؤسسة المستقبلة
عن المدير العملي لولاية الوادي
و يتكهن من منه
رئيس قسم الموارد البشرية
سالم إدريس

www.algeriatelecom.dz
الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني: contact@algeriatelecom.dz
أو هاتف رقم: +213 021 82 38 38
أو خط الماكس رقم: +213 021 82 38 39

مجمع اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم برأس مال قدره 115.000.000,000 دج و.س.ت.ب 18083

اتصالات الجزائر
المديرية العملية للاتصالات بالوادي

بشهادة السيد محمد بن
مستشاري

يشهد السيد محمد بن قسم الموارد البشرية بالمديرية العملية للاتصالات بالوادي بأن
السيد () :
و العاهل () ب : نقطة الحضور بالرباط

قد شارك(ت) في عملية تكوينية حول:
« بمسئشاري الزبائن »

من : 2023/05/21 إلى : 2023/05/23

الوادي هي :

رئيس قسم الموارد البشرية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	18

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	12

Correlations

		المحور_الاول
aa1	Pearson Correlation	.278
	Sig. (2-tailed)	.117
	N	33
aa2	Pearson Correlation	.906
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
aa3	Pearson Correlation	.732
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
aa4	Pearson Correlation	.746
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
aa5	Pearson Correlation	.400
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	33
aa6	Pearson Correlation	.162
	Sig. (2-tailed)	.367

	N	33
ab1	Pearson Correlation	.737
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ab2	Pearson Correlation	.845
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ab3	Pearson Correlation	.723
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ab4	Pearson Correlation	.729
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ab5	Pearson Correlation	.533
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	33
ab6	Pearson Correlation	.792
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ac1	Pearson Correlation	.724
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ac2	Pearson Correlation	.781
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ac3	Pearson Correlation	.483
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	33
ac4	Pearson Correlation	.782
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ac5	Pearson Correlation	.752
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
ac6	Pearson Correlation	.819
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
المحور_الاول	Pearson Correlation	1
	N	33

Correlations

		المحور الثاني
b1	Pearson Correlation	.880
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b2	Pearson Correlation	.834

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b3	Pearson Correlation	.748
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b4	Pearson Correlation	.911
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b5	Pearson Correlation	.753
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b6	Pearson Correlation	.659
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b7	Pearson Correlation	.631
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b8	Pearson Correlation	.856
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b9	Pearson Correlation	.850
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b10	Pearson Correlation	.792
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b11	Pearson Correlation	.776
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
b12	Pearson Correlation	.849
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
المحور الثاني	Pearson Correlation	1
	N	33

Correlations

		المحور الاول
البشري	Pearson Correlation	.905
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
الهيكلية	Pearson Correlation	.930
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
العلانفي	Pearson Correlation	.902
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	33
المحور_الاول	Pearson Correlation	1
	N	33

Correlations

		الاستمارة
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.983
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
المحور_الاول	Pearson Correlation	.972
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	33
الاستمارة	Pearson Correlation	1
	N	33

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
aa1	33	0	3.85	.972
aa2	33	0	2.73	1.281
aa3	33	0	3.00	.935
aa4	33	0	2.76	1.119
aa5	33	0	2.64	1.113
aa6	33	0	3.15	1.064
ab1	33	0	3.45	1.063
ab2	33	0	3.33	1.051
ab3	33	0	3.03	.883
ab4	33	0	3.55	1.063
ab5	33	0	3.39	.864
ab6	33	0	2.61	1.197
ac1	33	0	3.76	1.091
ac2	33	0	3.36	.895
ac3	33	0	3.58	.936
ac4	33	0	3.39	1.116
ac5	33	0	3.24	1.393
ac6	33	0	3.24	1.275
b1	33	0	3.55	1.148
b2	33	0	2.97	1.045
b3	33	0	2.88	.960
b4	33	0	2.85	1.149
b5	33	0	3.06	1.197
b6	33	0	2.70	.984
b7	33	0	3.00	1.000
b8	33	0	3.03	1.262

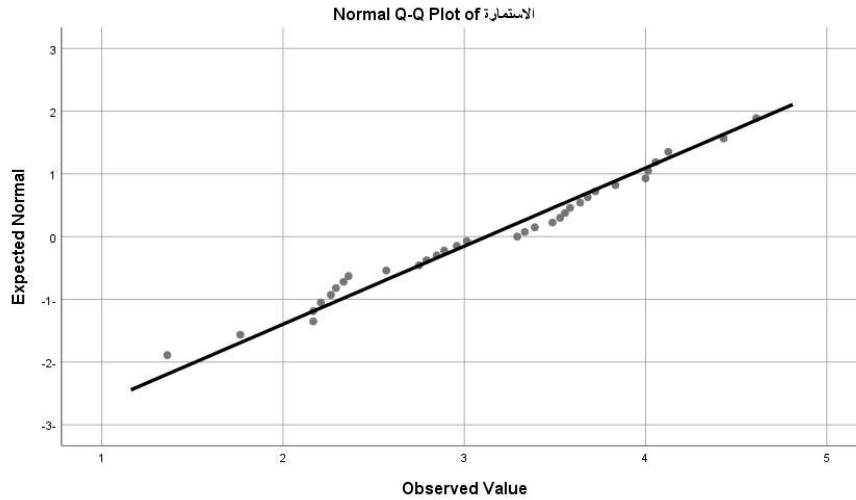
b9	33	0	3.30	1.132
b10	33	0	3.21	1.166
b11	33	0	2.85	1.349
b12	33	0	2.82	1.424
البشري	33	0	3.0202	.65717
الهيكلية	33	0	3.2273	.80560
العلائقي	33	0	3.4293	.90622
المحور الثاني	33	0	3.0177	.92063
المحور الاول	33	0	3.2256	.72048
الاستمارة	33	0	3.1216	.80263

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الاستمارة	.101	33	.200*	.975	33	.644

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction



T-Test

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البشري ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.679	.52152

a. Predictors: (Constant), البشري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.690	1	18.690	68.717	.000 ^b
	Residual	8.432	31	.272		
	Total	27.122	32			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.495	.433		-1.141	.262
	البشري	1.163	.140	.830	8.290	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البشري ^b		Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.639	.628	.56163

a. Predictors: (Constant), البشري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.344	1	17.344	54.985	.000 ^b
	Residual	9.778	31	.315		
	Total	27.122	32			

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. Predictors: (Constant), البشري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.068	.410		.167	.868
	البيكلي	.914	.123	.800	7.415	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العلائقي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.745	.737	.47245

a. Predictors: (Constant), العلائقي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.202	1	20.202	90.506	.000 ^b
	Residual	6.920	31	.223		
	Total	27.122	32			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.011	.327		.034	.973
	العلائقي	.877	.092	.863	9.513	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العلائقي، البشري، الهيكلي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.834	.37480

a. Predictors: (Constant), العلائقي، البشري، الهيكلي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.048	3	7.683	54.690	.000 ^b
	Residual	4.074	29	.140		
	Total	27.122	32			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.795	.316		-2.514	.018
	البشري	.531	.186	.379	2.860	.008
	الهيكلي	.120	.159	.105	.756	.456
	العلائقي	.531	.110	.523	4.831	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	30

Statistics

N		الجنس	العمر	المستوى الدراسي	الخبرة	المستوى الوظيفي
		Valid	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	63.6	63.6	63.6
	انثى	12	36.4	36.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 25 سنة	3	9.1	9.1	9.1
	من 25 إلى 35 سنة	17	51.5	51.5	60.6
	من 35 إلى 45 سنة	8	24.2	24.2	84.8
	أكثر من 45 سنة	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

		المستوى الدراسي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	16	48.5	48.5	48.5
	جامعي	14	42.4	42.4	90.9
	دراسات عليا	2	6.1	6.1	97.0
	اخرى	1	3.0	3.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

		الخبرة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	12	36.4	36.4	36.4
	سنوات 5-10	14	42.4	42.4	78.8
	سنة 11-15	2	6.1	6.1	84.8
	اكثر من 15 سنة	5	15.2	15.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	

		المستوى الوظيفي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اداري	15	45.5	45.5	45.5
	تقني	18	54.5	54.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	