

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية  
مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية  
شعبة العلوم المالية و المحاسبية،  
تخصص: مالية المؤسسة  
من إعداد الطالبة: فتيحة عاشوري  
بعنوان:

## متطلبات استخدام أدوات قياس رأس المال الفكري في الشركات الصناعية والتجارية الجزائرية " دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط- فرع غرداية - "

نوقشت و أجيّزت علنًا بتاريخ : 2016/06/02

أمام اللجنة المكوّنة من السادة الآتية أسمائهم:

- الأستاذ : رواني بو حفص. أستاذ مساعد - أ- ( جامعة غرداية ) ..... رئيسا.  
الأستاذ : نور الدين طالب أحمد. أستاذ مساعد - ب- ( جامعة غرداية ) .. مشرفا ومقرررا.  
الأستاذ : الشيخ صالح أبو القاسم. أستاذ مساعد - ب- ( جامعة غرداية ) ..... ممتحنا.  
الأستاذ: بن عبد الرحمان ذهبية. أستاذة مساعدة - أ - ( جامعة غرداية ) ..... ممتحنا.

السنة الجامعية : 2015 - 2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و تقدير

الحمد لله أهل الحمد بكل ما يحمده سبحانه لا نحصى ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك  
لا يفوتني في مستهل هذا البحث أن أنوه كثيراً بالجهود الجبارة، و التوجيهات القيمة التي طالما  
أسداها إلي مشرفي الأستاذ:

## نور الدين طالب أحمد

مقتطفة إياها من وقته الثمين وانشغالاته العديدة؛ حيث لم يفوت أي سائحة لتوجيهي، ولم يدخر أي  
نوع من المساعدة، إلا وصرفه في خدمتي، ووضع تحت طائفتي، فكان نعم المشرف الحريص على  
أمانة البحث العلمي، والقائم المتفرغ بأعبائه ومسؤولياته.  
تحية خاصة إلى كبار الأساتذة الذين أثقلوا من وزن جامعتنا بعلمهم ودعمهم لنا عند الحاجة إلى  
الأستاذتان الفاضلتان:

## لعمور وميلة و بوقليمينة عائشة

إلى الدكتور: الشرقي مهدي

نتقدم أيضا بالشكر الجزيل إلى عميد كليتنا: الأستاذ الدكتور

بلعور سليمان

كما لا أنسى بالذكر الأستاذ الكريم عبد الحميد جدي على إفادته القيمة لي في استكمال

الاستبيان بكل مرحله.

وفي الأخير لا يمكن أن أنفل عن شكر كل رؤساء وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط

بارك الله فيكم جميعاً

فتحية

# الإهداء

إنّ عملنا هذا هو ثمرة جهود فردية ودعم فعال من قبل أناس أمتزّجاً بوجودهم في حياتي

إلى من أروضتني الحب والحنان، إلى رمز التضحية وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع

أمي ثم أمي ثم أمي

إلى من حصد الأشواق عن دربي ليمهد لي طريق العلم

أبي الغالي

إلى من كانوا نبض القلب والسند أختي العزيزة، أختوتي

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة، إلى كل من كلّف أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة، إلى

الطيب كبير

إلى اللذين بذلوا كل جهد ومطاء أساتذتي الكرام

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرسة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة في هذه

الظلمة لا يضيئ لنا إلا قنديل الذكريات، ذكريات الأخرّة البعيدة...

إلى اللذين أحببتهم وأحبوني:

عائشة، هاجر، أم السعد، عفاف، سعاد، أم الخير، مليحة، فاطمة، إيمان، أم هاني، أم كلثوم

، سناء، نجمة، زهرة، محبير، هدى، حسية، خوله، فتية، نعيمة، أمينة، نورة، سارة

ولا أنسى بالذكر أحمد حسين، أيمن، صلاح، عمي لخضر عاشور.

فتية

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في متطلبات استخدام أدوات قياس رأس المال الفكري في الشركات الاقتصادية؛ وقد أسقطنا المفاهيم النظرية التي أوردناها في القسم النظري من المذكرة على واقع الحال في الدراسة الميدانية والتي أجريناها على مستوى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للوسط فرع غرداية مستخدمين جملة من الوسائل في سبيل ذلك أهمها الملاحظة و المقابلة والتي كانت المستند الرئيسي في هذه الدراسة؛ ثم دعمنا دراستنا باستبيان حاولنا من خلاله سبر آراء العمال حول مكونات رأس المال الفكري والوعي بأهميته وجدوى قياسه.

وقد توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- يعتبر رأس المال الفكري الحجر الأساس لأية مؤسسة، وذلك للتحديات التي تفرضها العولمة؛
- هناك رأس مال فكري في سونلغاز إلا أنه معروف ضمناً فقط؛
- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والوعي به وبآليات قياسه؛
- لا يوجد وعي لدى إدارة وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للوسط فرع غرداية بمكونات رأس المال الفكري وآليات قياسه.

ومن أهم التوصيات التي يمكننا طرحها ضرورة تحديد هذه المؤسسة لإحدى أدوات تقييم وقياس رأس المال الفكري.

**الكلمات المفتاحية:** رأس مال فكري؛ رأس مال بشري؛ رأس مال هيكلية؛ رأس مال زبوني؛ قيمة مضافة.

---

---

## Résumé :

Cette étude a pour but de recherché les exigences de l'application des outils de mesure du capital intellectuel dans l'entreprise économique. On a projeté les concepts théoriques vues dans la partie théorique empiriquement sur la société de distribution d'électricité et de gaz unité de Ghardaia en utilisant un ensemble d'outils telles que l'observation et l'entretien qui constituait le cœur de notre étude ; en fin on a soutenu notre étude par un questionnaire qu'on a distribué sur un ensemble de travailleurs pour savoir leurs opinons à propos des constituants du capital intellectuel et de la conscience envers son importance et de la nécessité de sa mesure.

Notre étude a abouti à des résultants parmi lesquelles:

- Le capital intellectuel est la pièce maîtresse pour chaque entreprise, en vue des défis imposés par la globalisation;
- Il existe un capital intellectuel dans l'entreprise étudiée mais il n'est connu qu'implicitement;
- Il n'y a pas de relation signifiante statistiquement entre les constituants du capital intellectuel et la conscience de son importance et de la nécessité de sa mesure;
- Il n'y a pas une conscience chez les employés de l'entreprise étudiée des s composants du capital intellectuel et des modes de sa mesure.

En fin la plus importante recommandation proposée est la nécessité de l'utilisation d'un outil de perception et de mesure du capital intellectuel.

**Mots clés:** Capital intellectuel; Capital humain; Capital structurel; Capital relationnel; Valeur ajoutée

## قائمة المحتويات

-	الإهداء.....
-	. كلمة شكر.....
III	ملخص الموضوع.....
V	فهرس المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الاشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
X	قائمة الاختصارات والرموز.....
-ب-	المقدمة.....
2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري
3	المبحث الأول: مفاهيم عن رأس المال الفكري.....
4	المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري.....
14	المطلب الثاني: القياس، الإفصاح، والمعالجة المحاسبية لرأس المال الفكري.....
21	المطلب الثالث : الخطوات الأساسية لقياس رأس المال الفكري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
27	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
32	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....
34	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
35	خلاصة الفصل.....
36	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية -دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية
36	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة وعرض الأدوات المستخدمة.....
36	المطلب الأول: تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط -فرع غرداية-.....
43	المطلب الثاني: عرض طريقة و أدوات الدراسة.....
47	المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان.....
50	المبحث الثاني : تحليل ومناقشة الدراسة.....

---

---

50	المطلب الأول: تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان.....
60	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة.....
64	خلاصة الفصل:.....
66	الخاتمة.....
-	قائمة المراجع.....
-	قائمة الملاحق.....
-	الفهرس.....



## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
06	المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	الجدول رقم 1-1
21	المؤشرات الداخلية والخارجية الدالة على وجود تدهور في قيمة الأصول غير الملموسة	الجدول رقم 1-2
44	الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبيان	الجدول رقم 2-1
46	مقياس ليكارت الثلاثي	الجدول رقم 2-2
48	قياس ثبات الاستبيان	الجدول رقم 2-3
49	صدق الاتساق الداخلي بين الدرجات الكلية للمحاور و الدرجة الكلية للاختبار	الجدول رقم 2-4
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 2-5
51	توزيع أفراد العينة حسب العمر	الجدول رقم 2-6
52	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الجدول رقم 2-7
53	توزيع لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	الجدول رقم 2-8
55	العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والوعي برأس المال الفكري وآليات قياسه	الجدول رقم 2-9
56	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور قدرات العاملين	الجدول رقم 2-10
57	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الدور الإداري العام	الجدول رقم 2-11
58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور رأس المال العلاقتي	الجدول رقم 2-12
59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الوعي برأس المال الفكري وآليات قياسه	الجدول رقم 2-13

## قائمة الاشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
05	وجهات النظر المختلفة لرأس المال الفكري	الشكل رقم 1-1
09	عملية تكوين رأس المال الفكري في المؤسسة	الشكل رقم 1-2
12	مكونات رأس المال الفكري	الشكل رقم 1-3
25	نموذج القيمة المضافة	الشكل رقم 1-4
26	رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن	الشكل رقم 1-5
41	الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء و الغاز غرداية	الشكل رقم 2-1
44	تمثيل بياني لتوزيع استثمارات الدراسة	الشكل رقم 2-2
51	تمثيل بياني لتوزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 2-3
52	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب العمر	الشكل رقم 2-4
53	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الشكل رقم 2-5
54	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	الشكل رقم 2-6

## قائمة الملاحق

البيان	الرمز
الاستبيان	ملحق-1
أسئلة المقابلة الخاصة بالمسؤولين	ملحق-2
قائمة المحكمين	ملحق-3
مخرجات برنامج SPSS	ملحق-4

## قائمة الرموز والإختصارات

المفهوم	الرمز و الاختصار
رأس المال الفكري	IC
رأس المال البشري	HC
رأس المال الهيكلي	SC
رأس المال العلاقي	RC
القيمة الاقتصادية المضافة	EVA
منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	OCDE
إدارة رأس المال الفكري	ICM
معايير المحاسبة المالية	FASB
بطاقة الأداء المتوازن	BSC
العائد على الأصول	ROA
المتوسط العالي والمتوسط المنخفض	BT-HT
كهرباء وغاز الجزائر	EGA
الهيئة العمومية ذات الطابع الصناعي و التجاري	EPIC
شركة أسهم	SPA
الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية	SPSS

مقدمة

## أ. توطئة :

كانت ثقافة الأعمال التقليدية لسنوات مضت سبباً رئيسياً في صعوبة فهم وإدراك ضرورة الاهتمام بالاقتصاد المبني على المعرفة والأصول الفكرية، أما اليوم فقد بات تركيز الشركات على رأس المال الفكري باعتباره أساس القوة الاقتصادية التي تحافظ على تحقيق العوائد المالية لرؤوس الأموال المالية.

ومن خلال تقييم واقع الشركات الصناعية والتجارية في الدول النامية وخاصة في الجزائر، لوحظ غياب الوعي الكافي لديها بمفاهيم رأس المال الفكري وأبعاد المعرفة الكامنة فيه، وماله من دور كبير في خلق القيمة، ذلك أنّ إدراك مفاهيمه أصبح أمراً ولا بدّ منه من أجل رفع قدرة الشركة على تحقيق ميزة تمكنها من مواكبة التطورات الاقتصادية المتسارعة، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية محلية ودولية مستدامة، وفي ظل اقتصاد عالمي مبني على المعرفة وكفاءات العنصر البشري استوجب على المؤسسات إيجاد السبل الفعالة لخلق وتثمينه بشكل يسمح لها بقياسه وإتقان الكيفية الملائمة لتحويله إلى أرباح، أو إلى وضع استراتيجي تنافسي، لذا استوجب أن تبحث الشركة عن الثروات الفكرية والمهارات والأفكار الإبداعية الكامنة في مواردها البشرية بهدف خلق قيمة تسمح بتحسين تلك الأرباح.

وأدركت الشركات العالمية في الدول المتقدمة في ظل التطورات البيئية المعرفية، أن أهم عامل يمكن أن يوفر ميزة تنافسية مستدامة هو ما تملكه من رأس مال فكري ذو معرفة ومهارات عالية قادرة على إنتاج أفكار إبداعية، ومن هنا ظهرت أهميته الإستراتيجية، حيث أصبحت المعرفة المتوفرة بالشركة ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من الشركات، وتمثل هذه الأخيرة في توافر الأفراد الذين لديهم قدرات وخبرات، وتقنيات مختلفة.

وقد كان موضوع الموارد البشرية ولا يزال وسيظل من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى الشركات أو المجتمعات ككل، بل يمكن القول بأنّ هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية على حدّ السواء.

وبالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنّه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة محددة منها يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار الشركات والمجتمعات، هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً، بل يمكن القول إنّ النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال الفكري يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار الأساسية التي يمكن استكشافها ورصدها و تنميتها.

## ب. إشكالية الدراسة:

وكنتيجة لما سلف ذكره فإنّ الشركات الناجحة هي تلك التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه الشركات، و كذلك هي التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وبالتالي فإنّ التحدي الرئيسي اليوم هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين في الشركة وتدريبهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم لكن قبل كل هذا وذاك كان لزاما على الشركة أن تمتلك وعياً كافياً بأهمية هذا المورد وتوفير البنى التحتية الملائمة لتنشئته ومن ثمّ البحث عن سبل قياسه، ومن هذا المنطلق تبرز معالم إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها كما يلي:

ماهي متطلبات استخدام أدوات قياس رأس المال الفكري في الشركات الصناعية والتجارية الجزائرية

؟

ويمكن أن يتفرع من هذه الاشكالية عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي :

- 1- ما المقصود برأس المال الفكري وما هي خصائصه و أهميته ومكوناته ؟
- 2- ماهي نماذج وأساليب قياس رأس المال الفكري و ما الطرق الممكن استخدامها في إدارته ؟
- 3- هل تعتمد مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط نمودجا معيناً لقياس رأس المال الفكري ؟
- 4- هل هناك راس مال فكري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز يمكن قياسه؟
- 5- هل هناك وعي لدى ادارة وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بمكونات راس المال الفكري وآليات قياسه ؟

ت.فرضيات الدراسة :

ولالإجابة على الأسئلة المطروحة تم وضع الفرضيات التالية :

- ليس هناك اتفاق على تعريف واحد ودقيق لرأس المال الفكري؛
- يعتبر رأس المال الفكري من أهم موجودات المؤسسة؛
- تعتمد مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز على أداة من أدوات قياس رأس المال الفكري في تقييم أصولها غير الملموسة؛
- يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال فكري يمكن قياسه، وتندرج ضمن هذه الفرضية فرضيات فرعية تتمثل فيما يلي:
- يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال بشري يمكن قياسه؛

- يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال هيكلية يمكن قياسه؛
- يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال زبوني يمكن قياسه؛
- هناك وعي لدى إدارة و عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع غرداية برأس المال الفكري وآليات قياسه.

### ث. مبررات اختيار الموضوع :

وتنقسم الى مبررات موضوعية وأخرى شخصية تتمثل فيما يلي:

#### ● المبررات الشخصية:

- الميل للموضوع الرغبة في الاطلاع على واقع الاهتمام بالرأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر؛
- الرغبة في إثراء الرصيد العلمي للمكتبة الجامعية حيث يلاحظ قلة الدراسات حول هذه المواضيع؛
- الشعور بأهمية رأس المال الفكري ومن ثم البشري؛ يقول داركر: "أن أي مؤسسة من أي نوع لها مورد واحد حقيقي هو الإنسان " وتتنامى هذه الأهمية من خلال التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي عموما والجزائري بشكل خاص؛

#### ● المبررات الموضوعية:

- قابلية الموضوع للبحث، فهو حديث نسبيا وآفاق البحث فيه واسعة بشكل؛
- مكانة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في الاقتصاد الوطني وكذا حجمها الذي يتحتم عليها امتلاك آليات فعالة لقياس رأس المال الفكري باعتباره ميزة تنافسية تمكنها من اللحاق بالمؤسسات الاقتصادية العالمية.

### ج. أهمية وأهداف الدراسة:

تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي:

- كون رأس المال يمثل الثروة الحقيقية للشركات الحديثة خصوصا في ظل الاقتصاد الجديد؛
- تعدد وسائل قياس رأس المال الفكري وبالتالي ضرورة الوقوف على أكثر الوسائل ملاءمة للإستخدام في الواقع الجزائري؛
- انتقال محاسبة الشركات في المحاسبة التقليدية المعتمدة على الأصول الملموسة الى الأصول غير الملموسة؛



على ضوء ما سبق نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية :

- توضيح مفهوم رأس المال الفكري في المؤسسات بصفة عامة وفي مؤسسة سونلغاز بصفة خاصة ومحاولة تجسيده ؛
- تحديد الأساليب والطرق المختلفة التي يمكن استخدامها في قياس رأس المال الفكري؛
- تحديد المتطلبات الأساسية لقياس رأس المال الفكري في مؤسسة سونلغاز ؛
- تحديد نموذج مقترح لقياس رأس المال الفكري في مؤسسة سونلغاز.

### ح. حدود الدراسة المكانية و الزمنية :

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة رأس المال الفكري، مكوناته وأهم الأدوات والأساليب المستخدمة لقياسه .

**الحدود المكانية:** تم إجراء دراسة الحالة على مستوى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط في بلدية بوهران ولاية غرداية، ذلك لتعذر دراسة الموضوع من قبل الطالبة على المستوى الكلي كون المؤسسة محل الدراسة تتوزع على جميع ربوع الجمهورية الجزائرية،

**الحدود الزمنية:** شمل الحيز الزمني الفترة من 1 فيفري إلى غاية 30 أبريل 2016.

**الحدود الموضوعية:** تناولنا في هذه الدراسة جملة من المفاهيم ركزت أساساً على مفهوم رأس المال الفكري ومختلف مكوناته بالإضافة الى أساليب ومناهج قياسه.

### خ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

ولاختبار هذه الفرضيات ومعالجة إشكالية هذه الدراسة سنعتمد أساساً على المنهج المتكامل في البحوث التطبيقية، هذا المنهج المستحدث خصيصاً لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية والتي تعد العلوم التجارية مجال بحثنا أحد ميادينها، وينطلق هذا المنهج من الحقيقية العلمية التي تفر بضرورة وجود إرتباط وتلازم بين الإطار العلمي للبحث ( أي الخلفية النظرية ) وبين الواقع العملي للظاهرة المدروسة (أي المجال التطبيقي ) مما يسمح لنا بالمزج بين النظريات التي تفسر الظواهر مع التطبيق العملي والتجريبي (الامبريكي) لها على ارض الواقع ذلك ملائمتها مع طريقة (IMRED) المعتمدة في كليتنا.

### د. صعوبات الدراسة:

كأي عمل بحثي يضم جانبين؛ نظريو تطبيقي اعترضتنا بعض العقبات لعل أهمها:

✓ صعوبة استرداد استمارات الاستبيان من قبل المستجوبين نظرا للتأخر في الإجابة؛

- ✓ صعوبة ترجمة بعض المصطلحات الدقيقة من اللغتين الإنجليزية والفرنسية؛
- ✓ صعوبة الاتصال بعمال المؤسسة محل الدراسة خصوصا و أننا كنا نتمنى أن نجري مقابلات مع عدد أكبر من الإطارات بغية إثراء البحث؛

## هـ. هيكل الدراسة :

سعى للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها وكذا من اجل اختبار صحة الفرضيات، تناولنا الموضوع من خلال تقسيمه إلى فصلين كالتالي:

- **الفصل الأول:** و يتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية لرأس المال الفكري ويقع في مبحثين، يشتمل الأول على مختلف المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري من خلال تحديد ماهية رأس المال الفكري، و قياسه، ويشتمل المبحث الثاني على مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة في مجال الدراسة.
- **الفصل الثاني:** فقد كان للدراسة الميدانية وارتأينا فيه عرض مقابلات مع مجموعة من رؤساء المصالح في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، إضافة إلى استبيان قدم إلى عينة من العمال في المؤسسة، حاولنا من خلاله معرفة البنية التحتية لرأس المال الفكري ومدى سعي الإدارة لتنمية هذا المورد بالإضافة إلى وعي العمال بجدوى قياس هذا المورد الاستراتيجي، وفي الأخير تحليل مخرجات المقابلة والاستبيان، بالاستعانة بأدوات الإحصائية مثل (Excel) وبرنامج (SPSS)، بغية الوصول الى النتائج النهائية للدراسة.

**الفصل الأول**

**المقاربات النظرية**

**لرأس المال الفكري**

## تمهيد:

أصبحت المعرفة اليوم من القضايا التنافسية ذات التأثير المباشر على الشركات التي تتعامل بالأفكار والعلاقات والاتصالات، وتتاجر بالخدمات المالية والاستثمارية وغيرها المدفوعة بعامل التكنولوجيا، وقد تكون هذه المعرفة من الأمور التنافسية غير المباشرة والمهمة لجميع المنظمات التي تحاول أن تميز نفسها في أساليب خدمة الزبائن، ومن هنا فإن المنظمة الناجحة هي التي تتميز بالمهارات العالية في استقطاب وجذب وتطوير وتدريب العاملين الذين يستطيعون العمل في المنظمات العالمية التي تسعى لخدمة الزبائن، وتنتهز الفرص في مجال التكنولوجيا.

و يهدف هذا الفصل إلى التآطير النظري للبعد الأول للدراسة الحالية واستنباط المفاهيم الرئيسية وتحديد محتوياته الفكرية التي تواجه مسارات الجانب الميداني على النحو الآتي:

**المبحث الأول: عرض مفاهيم عن رأس المال الفكري؛**

**المبحث الثاني: الدراسات السابقة.**

**المبحث الأول: عرض مفاهيم عن رأس المال الفكري**

لقد أصبح ينظر إلى رأس المال الفكري باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المؤسسات على المنافسة وتحقيق النجاح، وهذا بعد تحول الاقتصاد إلى اقتصاد قائم على المعرفة، فرأس المال الفكري هو الأصل الجديد وحدث عوامل الإنتاج الذي يعترف به كمورد أساسي لإنشاء الثروة بل والأكثر أهمية من عوامل الإنتاج التقليدية الأخرى كالعامل ورأس المال والموارد الأولية، إضافة إلى الدور الذي يلعبه في دعم الميزة التنافسية المستدامة، وتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية ونجاح الشركات بمختلف أنواعها.

ساهم العديد من الباحثين لوضع مفهوم شامل لرأس المال الفكري، ذلك لأنه يعد من المواضيع الحديثة نسبياً والذي لازال يكتنفه الكثير من الغموض، وبالتالي يصعب الوقوف على مفهوم شامل ومتكامل له، ليس هذا فقط فبالرغم من الجهود المبذولة لإيجاد مقاييس لقياس هذا المورد إلا أنه لم يتم التطرق إلى نموذج فعال وسهل يمكن تطبيقه على المؤسسات التي ترغب في تنمية رأس مالها الفكري و الاستفادة منه استراتيجياً وفيما يلي سيتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب وهي على النحو التالي:

**المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري؛**

**المطلب الثاني: القياس، الإفصاح، والمعالجة المحاسبية لرأس المال الفكري؛**

**المطلب الثالث: الخطوات الأساسية لقياس واعتماد رأس المال الفكري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط.**

المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري: (le capital Intellectuel)

الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري:

تعددت وكثرت مفاهيم رأس المال الفكري capital Intellectuel، فقد تناولتها الدراسات من وجهة نظر، ورؤى، و أيضاً من اتجاهات و زوايا مختلفة، فبعض منها ركز على تفسير وتوضيح العناصر المكونة له، وأخرى ألفت الضوء على أهمية قياسه محاسبياً والإفصاح عنه، وجدير بالإشارة إلى أن مصطلح رأس المال الفكري من المصطلحات المركبة والمتداخلة التي تحتاج إلى الاجتهاد في تفسيرها وفهمها، ويؤكد على ما سبق استقراء الفكر المحاسبي في هذا الشأن حيث يشير إلى أنه لا يوجد مفهوم عام متفق عليه لرأس المال الفكري حتى وقتنا هذا، وفي ما يلي سوف يتم طرح بعض مفاهيمه على النحو التالي:<sup>1</sup>

- 1- عرّف ادفينسون (Edvinsson) رأس المال الفكري بأنه: "مضامين المعرفة، والخبرات العلمية، والتكنولوجيا التنظيمية وعلاقات الزبائن والمهارات المهنية المقدمة والضرورية للمنافسة في السوق."<sup>2</sup>
- 2- مفهوم (stewart) لرأس المال الفكري "هو القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات بحيث لم يقم المحاسبون بحياتها أو شراءها كما هو الحال بالنسبة للأصول الملموسة والنقود وغيرها، فرأس المال الفكري هو: المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن استخدامها أو وضعها تحت الاستخدام لخلق الثروة."<sup>3</sup>
- 3- وعرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD لرأس المال الفكري Intellectual capital بأنه "يمثل القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير المادية للشركة وهما:

- ✓ رأس المال التنظيمي
- ✓ ورأس المال البشري

ويناقش رايت وآخرون Wright et al 2001 مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital

بأنه عامل يشتمل على رأس المال البشري Human Capital ورأس المال الاجتماعي Social Capital

ورأس المال التنظيمي Organisation Capital.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014، ص 13.

<sup>2</sup>- سلام عبد الرزاق، نذير بوسهوة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى حول

استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر أيام 18 و19 أفريل 2012، ص 3.

<sup>3</sup>-Stewart, T.A., **Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations**, Doubleday Currency, New York, (1997), p05.

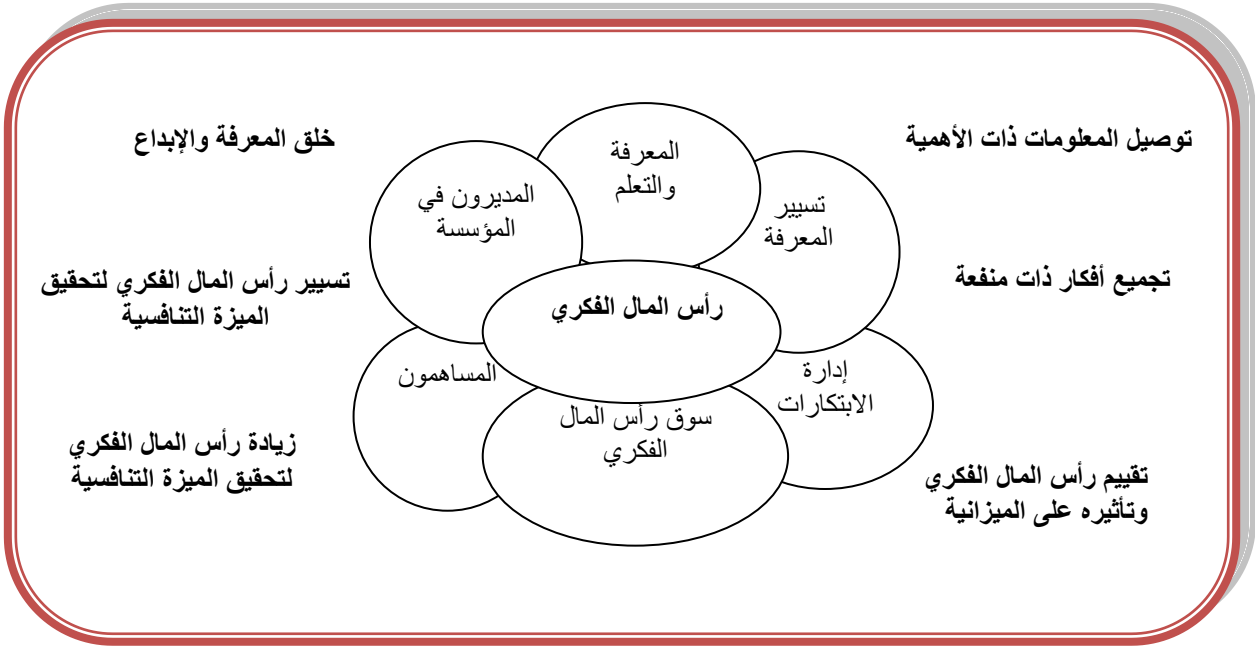
<sup>4</sup>- حاتم بن صلاح أبو الجداول، رأس المال البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة-مميك القاهرة، 2012، ص 164.

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول بأنّ رأس المال الفكري يتمثل في "القدرات العقلية التي تتواجد في فئة معينة من الموارد البشرية تتمثل في الكفاءات والمهارات والتعليم المتراكم والتي يمكن تحويلها الى قيمة والقادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة".

وتجدر الإشارة الى أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب التغيير المستمر في البيئة المحيطة بالشركة لذلك لا يمكن إعطاء تعريف محدد لهذا المورد الهام والذي تعتبر حيازته ميزة تنافسية من شأنها أن ترفع من قيمة الشركة محلياً وعالمياً.

و يعطي الشكل التالي وجهات النظر المختلفة لرأس المال الفكري :

الشكل رقم(1-01): وجهات النظر المختلفة لرأس المال الفكري



المصدر : أسامة عبد المنعم، عبد الوهاب المطارنة، رأس لمال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السادس ديسمبر 2009، جامعة الزرقاء

الخاصة، الأردن- ص 92

الفرع الثاني: الفرق بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري :

تجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري تتداولها أدبيات الموضوع حالياً كالأصول الفكرية ورأس المال اللاملموس... الخ، وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي، أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية،<sup>1</sup>

ويمكن التفريق بينهما من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(1-01): المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي ؛

رأس المال المادي	البيان	رأس المال الفكري
مادي ملموس	الميزة الأساسية	غير مادي، أثري، غير ملموس
ضمن البيئة الداخلية للشركة	مواقع التواجد	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
الآلات، المعدات، المباني	التمثيل النموذجي	الأفراد ذوي المعرف والخبرات
متناقصة بالاندثار	القيمة	متزايدة بالابتكار
بالاستخدام المادي	نمط خلق الثروة	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
العمل العضلي	المستخدمون له	العمل المعرفي
يتوقف عند حدوث المشاكل	الواقع التشغيلي	يتوقد عند حدوث مشاكل
له عمر إنتاجي و يتناقص بالطاقة	الزمن	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

المصدر : صالح إبراهيم، يونس شعباني، اثر تنمية رأس المال الفكري على الإتقان التكنولوجي وانعكاساته على خفض التكلفة بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعات الأثاث المنزلي (ش.م) مختلطة في نينوى، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد4، العدد07، 2011، ص38،

<sup>1</sup>رشا الغول، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29 .



### الفرع الثالث: سمات وخصائص رأس المال الفكري :

يتميز رأس المال الفكري بسمات وخصائص معينة تحدد مدى إمكانية التقرير عنه وإدراجه في القوائم المالية وتمثل هذه السمات والخصائص في:

- ✓ إمكانية التحكم فيه بواسطة الشركة ومن ثم الحصول على منفعه الاقتصادية المستقبلية والتي تكون مقصودة على الشركة وصعوبة الاستفادة منه بواسطة الآخرين وبالتالي يدعم المركز التنافسي للشركة على المدى طويل الأجل؛
- ✓ وجود مشاكل تتعلق بفصله أو الافتقاد إلى فصله وصعوبة تحديد ما إذا كان قد تم المحافظة عليه أو صيانتته أو سوف يتم استبداله تدريجياً؛
- ✓ الدرجة العالية من عدم تماثل المعلومات المتعلقة به فيما بين الإدارة داخل الشركة وبين أصحاب المصالح الآخرين؛<sup>1</sup>
- ✓ يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة وفي الوقت نفسه؛<sup>2</sup>
- ✓ يتميز بأنه غير مادي وغير ملموس، يتواجد في عقول الأفراد العاملين في المنظمة، حيث تتزايد قيمته بالابتكار من خلال استخدام العمل المعرفي.<sup>3</sup>

### الفرع الرابع: أهمية ومراحل تكوين رأس المال الفكري وضرورة الاهتمام به : أولاً: أهمية رأس المال الفكري:

من خلال اطلاعنا على عدة مراجع وخلال الطرح السابق خلصنا الى أنّ الرأس المال الفكري له أهمية كبيرة يمكن بلورتها في النقاط التالية:

- 1) رأس المال الفكري مصدر توليد ثروة للمنظمة والأفراد وتطويرها، إذ يقول (Quinn) من " مدرسة (TIC) للأعمال " عن ذلك : "أن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة والأكثر مما سبق فان التعلم يسفر عن قوة في الربح"؛

- 2) يعد راس المال الفكري السلاح التنافسي الجديد الاساسي بالنسبة لمنظمات الاعمال اليوم، لان الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية الشركة؛<sup>4</sup>

<sup>1</sup>- رشا الغول، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-31 .

<sup>2</sup>- صلاح الدين بابكر محمد البشدرى، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس، 2010، ص 38.

<sup>3</sup> - عمر عبو، هوده عبو، مؤشرات وأساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في المنظمة، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، حسيبة بن بو علي بالشلف بدون تاريخ.ص4.

<sup>4</sup>-نعيمه برودي، اسامة صالحى حامد، راس المال الفكري: التحدي الجديد في ظل الاقتصاد الجديد، المؤتمر العلمي الدولي حول: ادارة وقياس

راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، بدون تاريخ، ص 10.

(3) يقول Drucker أن "أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين هو رأس المال الفكري إذ يمثل القوة الحقيقية لبقاء المنظمات في ضوء التحديات العالمية"<sup>1</sup>؛

(4) إنّ الإدارة الرشيدة لرأس المال الفكري تؤدي إلى زيادة القدرة الإبداعية وتحسين الإنتاجية وخفض التكاليف وبالتالي إمكان تقديم المنتجات والخدمات بأسعار تنافسية.<sup>2</sup>

كما أنّ الرأس المال الفكري قادر على توليد ثروة خيالية من خلال قدرته على تسجيل براءات الاختراع، وهذا ما أكدته بحوث مؤتمر إدارة الرأسمال الفكري (ICM) الذي عقد في نيويورك في جوان 2000، واهم ما جاء فيه أن شركة (IBM) تستلم أكثر من بليون دولار سنوياً كعائد عن براءات الاختراع.<sup>3</sup>

وتظهر أهمية رأس المال الفكري من خلال ما نشره البنك الدولي فيما يخص التقديرات النقدية لسلسلة من الأصول والموجودات -المنتجة والطبيعية وغير الملموسة - التي تعتمد عليها عملية التنمية، حيث شمل هذا العرض (120) دولة مع بداية الألفية، إذ أنّ قرابة 85% من هذه الدول تملك من رأس المال الفكري نصيباً يزيد على 50% من إجمالي الثروة وهذه المحصلة إنّما تثبت صحة الرؤية التقليدية لعلماء الاقتصاد القائلة " أن عناصر رأس المال البشري -وغيره من العناصر غير الملموسة - يلعب دوراً رئيسياً في عملية التنمية"<sup>4</sup>

ليس هذا فحسب فهذا المورد كما هو واضح متعلق بعمّال المعرفة وأصحاب العقول المتميّزة وهذا وحده مدخل كاف لتحقيق التميز والتفوق بشكل متجدد ومستمر -طبعاً إنّ تمت إدارته بشكل فعال- ويمكن أن يكون التميز التنافسي في أحد المجالات التالية -ذكراً لا حصراً-:

- دعم شهرة و سمعة المنظمة، من خلال تقديم منتجات جديدة ومستويات جودة عالية وأسعار معقولة؛
- تطوير و تنمية وتحسين أداء ومعارف ومهارات باقي العاملين في المنظمة؛
- سرعة الاستجابة للتغيرات الفجائية و السريعة في البيئة التنافسية؛
- تكون المنظمة أكثر قدرة على مواجهة إدارة الأزمات؛
- سرعة استجابة المنظمة للتغيير التنظيمي.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>- ناظم جواد، تحليل رأس المال الفكري كأداة إستراتيجية، زيارة على الخط، ص 134.

<sup>2</sup>- غالب محمود سنجق، اثر رأس المال الفكري على نجاح الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإمام محمد

بن سعود الإسلامية -الرياض- المملكة العربية السعودية، العدد 13 لسنة 2013 ص 91 .

<sup>3</sup> -الهادي بوقلقول، أهمية الراس امال الفكري على نجاح الجامعات الاردنية الخاصة، مجلة التواصل، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار، عناية، العدد 24، جوان 2009، ص ص 97-98 بتصرف.

<sup>4</sup>-إيان جونسون، فرانسوا بورجونينيون، اين تكمن ثروة الامم؟ قياس راس المال القرن الحادي والعشرين، ط1، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2008، ص59.

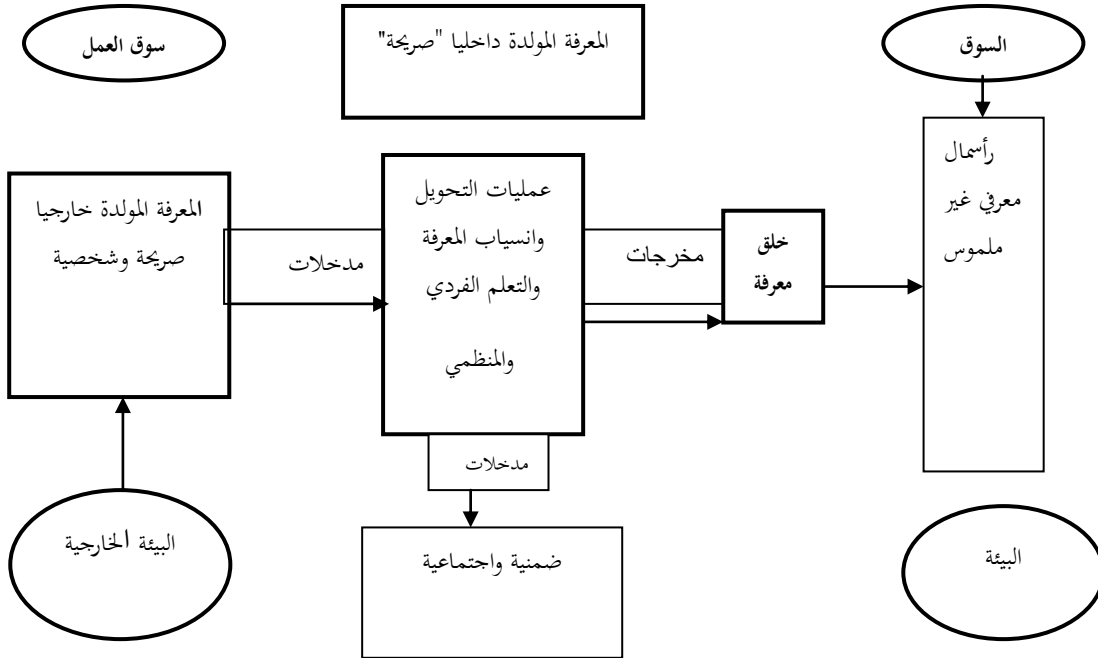
<sup>5</sup> - سهام دريالي، عبد القادر زيتوني، رأس المال الفكري، الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة، المؤتمر العالمي التاسع

للاقتصاد والتمويل الإسلامي، اسطنبول، تركيا، يومي 9 و10 سبتمبر 2013 ص 8 .

ثانياً: تكوين رأس المال الفكري :

إن تكوين رأس المال المعرفي في المنظمة هو نتاج عمليات متتابة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات كبيرة وأوجه إنفاق لفترة زمنية طويلة لتكوينها فإذا كانت بعض المهارات الفكرية يمكن استقطابها بشكل مباشر من سوق العمل أو البيئة الخارجية فإن المنظمة تحتاج أيضاً إلى تكوين مثل هذه المعارف، ومدخلات تجري عليها عمليات التحويل المناسبة لكي تصبح معرف فردية ومنظمة تستند عليها المنظمة في خلق التراكم المعرفي كقدرات أساسية ذات أهمية كبيرة لتكوين الجانب المهم من رأس المال وهو رأس المال غير الملموس والذي يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي<sup>1</sup>:

شكل رقم (1-02): عملية تكوين رأس المال الفكري في المؤسسة



المصدر: نفس المرجع السابق.

ثالثاً : ضرورة الاهتمام برأس المال الفكري:

بناءً على ما سبق يتأكد لدينا أن رأس المال الفكري هو أثمن ما تملكه المؤسسات، لأنه يتعلق في ما يخص أهم مكوناته بالعنصر البشري الذي يتصف بالمزاج المتقلب، على خلاف الآلة التي تعطي بقدر استغلالها، وحتى تتجنب المؤسسة الاستفادة الضعيفة من رأس مالها الفكري يجب أن تولي الإدارة أهمية بالغة لهذا العنصر، وان يوجه الاهتمام في جله نحو إيجاد معايير واضحة للتعامل مع رأس المال البشري وقياسه بما

<sup>1</sup> -علاوي لحسن وآخرون، اشكالية الاستثمار في رأس المال المعرفي بالمنظمات الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: ادارة وقياس راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، ص15.

يضمن التفاعل معه بكفاءة باعتباره من الموجودات غير المنظورة بالنسبة للشركة، وأن يوضع النظام المناسب للمكافآت والترقيات والتكوين والتدريب بما يضمن استمرار العطاء الإيجابي لهذا العنصر، وتجنباً لاستقطابه من قبل المؤسسات المنافسة.<sup>1</sup>

### الفرع الخامس: مكونات رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القيمة

#### أولاً: مكونات رأس المال الفكري:

بالنظر الى كل وجهات النظر المختلفة يتضح لدينا أن اغلب الباحثين يتفقون على أن المكونات الأساسية لرأس المال الفكري تتمحور حول العناصر التالية:

#### ✓ الأصول البشرية (رأس المال البشري): (Human Capital)

هي المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصياً، وتتمثل في المهارات، الإبداعات والخبرات ...

#### ✓ الملكية الفكرية (رأس المال التجديدي): (Intellectual property Rights)

وتتضمن العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذا ما يمكن حمايته قانونياً مثل براءات الاختراع، العلامات التجارية، حقوق الاستثمار، وتعمل المنظمات في مجال الصناعة على المزيد من الملكية الفكرية لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق.

#### ✓ الأصول الفكرية: (Intellectual Assets)

وهي المعرفة المستقلة عن الشخص العامل وتملكها المنظمة، أو هي مجموعة الأدوات وتقنيات مجموعة العمل المعروفة والمستخدمه للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في المنظمة، ومن أمثلة الأصول الفكرية: الخطط، التصميمات الهندسية وبرامج الحاسب الآلي.<sup>2</sup>

#### ✓ رأس المال الهيكلي: (Structural capital)

يصنع رأس المال الهيكلي المعرفة الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة و إجراءات المنظمة، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمة عندما تطفئ الأضواء فيها في آخر يوم العمل. ويشير ماك إيلروي (M.W.McElroy) إلى رأس المال الهيكلي بالقول انه كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>-احمد علاش ، عيسى براق ، دور رأس المال الفكري في الإبداع وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و 3/12/2008 ص ص 11-12.

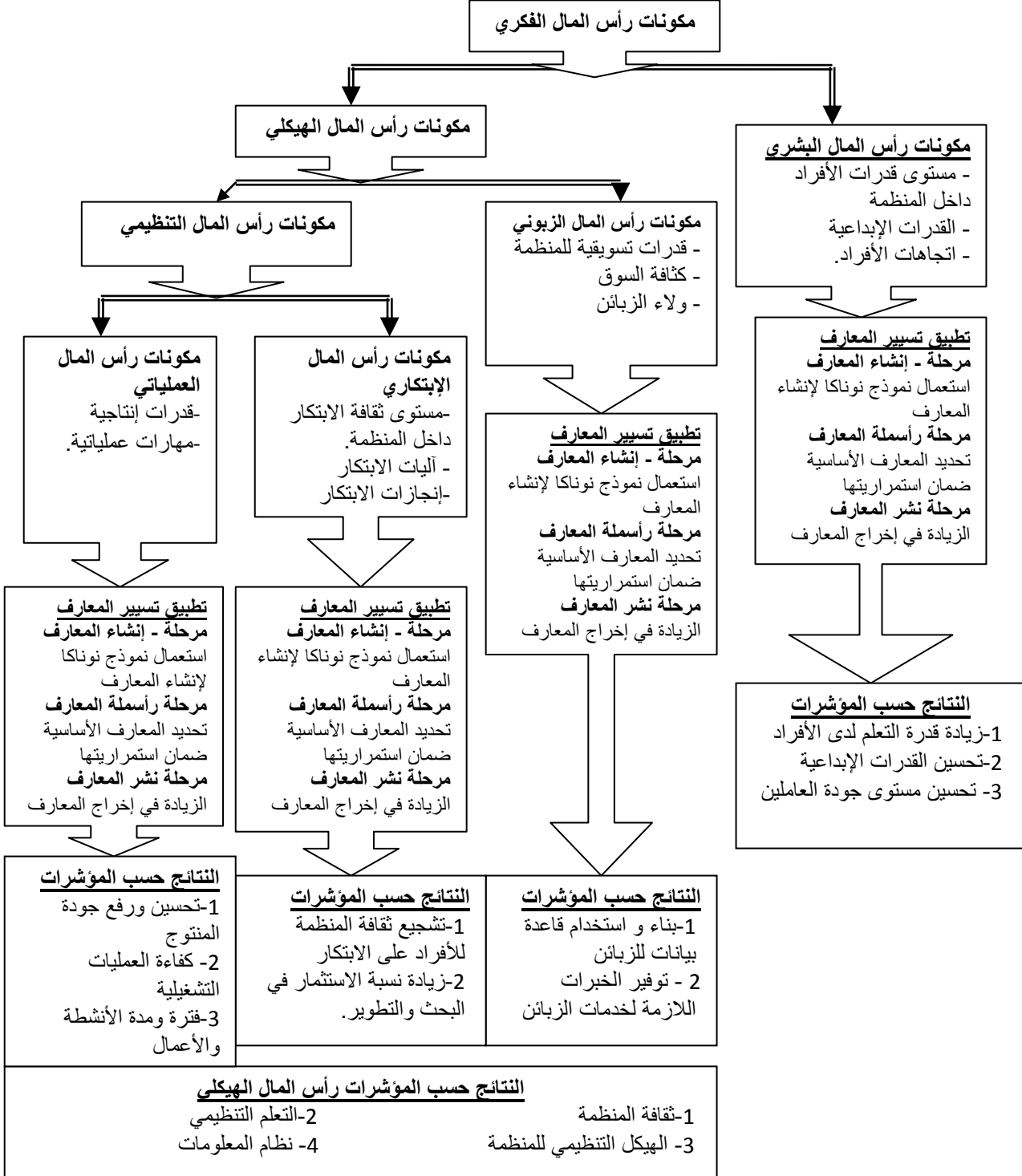
<sup>2</sup>- محمد شرقي، دور رأس المال الفكري في تنمية المنظمات الحديثة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة لونيبي علي، البليدة 2 -الجزائر، العدد الثاني عشر، مارس 2015 ، ص11.

<sup>3</sup>- عبد الرزاق سلام و نذير وبوسهوه، مرجع سبق ذكره، ص 7.

✓ رأس المال العلاقتي: ( Customer Capital ) يرتبط هذا المكون بعلاقة المنظمة مع عملائها ومورديها ومنافسيها وجميع الأطراف ذات العلاقة مع المنظمة مثل الحكومة أو أصحاب المصالح أو التحالفات مثلاً، وتصطلح عليه الباحثة Brooking بالأصول السوقية وهو يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة بهم والتي تتعلق بتلبية احتياجات العملاء، رضا العملاء وكيفية كسب عملاء جدد والمحافظة على ولاء العملاء الحاليين، إضافة إلى العلاقة مع الموردين، والعلامات التجارية وسمعة المنظمة في السوق.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سهام دربالي و عبد القادر زيتوني ، مرجع سبق ذكره، ص 7.

شكل رقم (1-03): مكونات رأس المال الفكري



المصدر : إسماعيل جوامح ، فايذة بركات، تسيير المعارف كضرورة لتطوير رأس المال الفكري في منظمات الاقتصادية، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و

بناءً على ما تقدم يمكن القول أنّ رأس المال الفكري هو القيمة الاقتصادية للأصول غير الملموسة (أصول المعرفة) في المنظمة وحسب تعريف OECD فإنّ رأس المال المعرفي هو القيمة الاقتصادية لفتتين من الأصول غير المنظورة للشركة هي رأس المال الإنساني ورأس المال الهيكلي.<sup>1</sup>

### ثانياً: دور رأس المال الفكري في خلق القيمة للمنظمة

تعتمد قدرة المنظمة على تحويل رأس المال الفكري إلى قيمة، على نوعية القيمة التي ترغب المنظمة في تحقيقها من استثمارها في رأس المال الفكري، و التي يمكن أن تأخذ عدة أشكال:

- تحقيق الميزة التنافسية من خلال زيادة القدرات الإبداعية و الابتكارية؛
- تحسين العلاقات بين العملاء و الموردين؛
- تحسين الإنتاجية، تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح؛
- تحسين اتجاهات العاملين والصورة الذهنية الخارجية؛
- زيادة الحصة السوقية وبناء مركز تنافسي قوي.

و في ما يلي أنواع القيم التي يمكن أن تهدف المنظمات إلى تجسيدها في الواقع:

- حماية المنتجات و الخدمات المحققة من ابتكارات المنظمة مع محاولة الاستحواذ على ابتكارات المنافسين؛
- خلق معايير في أسواق أو لمنتجات جديدة؛
- تحديد أساس لتحالفات جديد؛
- خلق حواجز لدخول منافسين جدد.<sup>2</sup>

إن امتلاك المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية المستدامة يتوقف على التسيير الفعال والاستراتيجي لرأس المال الفكري، وعلى الاستثمار الأمثل لمختلف القدرات، المهارات، والمعرفة، والإمكانيات المكتملة لدى الأفراد، مما يفرض التعرف على الكفاءات وتشخيصها وتسييرها.

إذن فمن أجل خلق قيمة مضافة للمؤسسة وبالتالي لجميع الأطراف ذوي الصلة المباشرة بها يجب وجود قيادة قوية وإدارة فعالة لكفاءات الموارد البشرية، ممثلة في التوزيع الجيد للأفراد، وتنميتهم وتطويرهم من خلال التكوين والتعليم للوصول بهم الى مستوى يؤهلهم لاستيعاب طرق وأساليب العمل ومهاراتهم والنظر الى العنصر البشري على انه أعلى أصل من أصول المؤسسة، إضافة الى ضرورة حسن تسيير الوقت واستغلاله لصالح المؤسسة، وبالمثل مع بقية الموارد المادية والمالية الأخرى، التي يجب أن تستغل في أماكنها المناسبة وفي الأوقات الحقيقية، عن طريق حسن القيام بالعمليات الضرورية لذلك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - علاوي محمد لحسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص15.

<sup>2</sup> - بلوناس عبد الله، أمينة قدايفة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، بدون تاريخ، ص ص 3-4.

<sup>3</sup> - عبد اللطيف مصيطفى، دور رأس المال البشري في خلق القيمة في المؤسسات المصرفية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 7، معهد العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2009 ص38.

## الفرع السادس: إدارة رأس المال الفكري:

إنطلاقاً من القاعدة الذهبية "ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته" فإنّ عملية الإدارة والتسيير الفعال لرأس المال الفكري تتكون من أربعة خطوات أساسية تتمثل فيما يلي:

**الخطوة الأولى:** تتركز أساساً في التعرف على دور المعرفة كقوة محركة ومدى الاعتماد عليها في المنظمة، ومساهمتها في إعطاء فائض قيمة، حيث كلما ازدادت أهميتها كلما حققت إدارتها عائداً ومردوداً أكبر، والعكس من ذلك إذا لم تكن المؤسسة ذات كثافة معرفية كان السبيل إلى تحقيق مردود أكبر هو تحسين إدارة الأصول المادية أو المالية.

**الخطوة الثانية:** مطابقة الإيرادات التي تم الوصول إليها بالأصول المعرفية المنتجة لها، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المنتج للمزايا التي اكتشفها في الخطوة السابقة.<sup>1</sup>

**الخطوة الثالثة:** التركيز على الأصول الفكرية ورأس المال الفكري: يجري التركيز ضمن هذا المحور على استخدام المعرفة بما يحقق دعم وتعزيز القيمة الاقتصادية للمنظمة، وضمان توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية دائمة تكفل نجاحاً طويلاً الأمد؛

**الخطوة الرابعة:** التركيز على فعالية المنظمة: يجري هنا التركيز على استخدام المعرفة بما يقود إلى تطوير وتحسين الفعالية التشغيلية والفاعلية التنظيمية.<sup>2</sup>

## المطلب الثاني: القياس، الإفصاح و المعالجة المحاسبية لرأس المال الفكري

## الفرع الأول: أهمية قياس رأس المال الفكري:

اهتمت المنظمات العلمية والمهنية بالأصول غير الملموسة حيث صدر المعيار (2) عام 1974 عن مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) financial Accounting Standard Board لقياس والتقارير عن الأصول غير الملموسة مثل: براءة الاختراع والعلامة التجارية حيث عالجها كمصروف عندما يتأكد حدوثها، بينما لا يتم الاعتراف بالقيمة المحققة إلا إذا كانت عن طريق صفقة مع طرف خارجي، حيث يتم خلق القيمة اليوم في الغالب بواسطة رأس المال المعرفي، إلا أنّ ذلك قوبل بتحدي قياس عناصره والتقارير عنها، ومن هنا ظهرت أهمية قياس رأس المال الفكري والتي نلخصها في النقاط التالية:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، الأردن، 2005، ص384.

<sup>2</sup> -نور الدين الطالب احمد، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين اداء المنظمة، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 97.

<sup>3</sup> - وهيبية بن داودية، آمنة امحمدي بوزينة، متطلبات القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري وأثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسينية بن بو علي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يومي 13 و14 ديسمبر 2011 ص7، بتصرف.



- 1) يحفز الإدارة ويحثها على ما هو مهم عبر التركيز على النشاط أو الفعل، إذ أنّ التركيز الآن ليس على وجود أو عدم وجود أرصدة المعرفة إنما على وجود طرائق لقياسها وتقييمها؛
  - 2) يستخدم كأساس لتبرير الاستثمار في أنشطة إدارة المعرفة بواسطة التركيز على المنفعة أو العائد، إذ يمثل الإمكانية المخفية للتطور المستقبلي؛
  - 3) يكشف عن خصائص و قدرات الأفراد العاملين في المنظمة ويحد ذوي القدرات الإبداعية والتميزة والتي تعتبر صعبة للتقليد من قبل منافسين<sup>1</sup>؛
- وحتى إن كانت عملية القياس مهمة في حد ذاتها إلا أنّ عزلها عن الواقع يمكن أن يؤدي إلى نتائج كارثية لدى اتخاذ القرار وتعرف هذه الظاهرة بمغالطة ماكنامارا ( McNamarra sophism ):

- مالا يمكن قياسه لا يمكن إدارته؛ (Wich isn't mesuared can't bee managed)

- مالا يمكن إدارته غير موجود؛ ما ليس موجودا يمكن استبعاده؛ ( Wich isn't manager doesn't exist )

- ما ليس موجودا يمكن استبعاده، إذ أنّ المحافظة عليه ليست مهمة ( Wich doesn't exists can be lost it's suppression isn't important )

وبعبارة أخرى "كل ما ليس مقاسا يجب إهماله" ويقع الكثير من المسيرين في فخ هذه المغالطة حين يعتمدون بشكل كلي على البيانات والمؤشرات المالية فقط.<sup>2</sup>

الفرع الثاني: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري:

بدايةً؛ وقبل التطرق إلى عرض الطرق الخاصة بقياس وتقييم رأس المال الفكري، فيجب أولاً التفرقة بين

مناهج القياس Measurement et evaluation Approach ومناهج التقييم Evaluatio Approaches، إذ أنّ الأولى تعكس بشكل أساسي الكيفية التي تقيس بها الشركة الأداء داخليا وكيف تفصح عنه، أما الثانية فتهتم بصورة أساسية بتحديد القيمة الاقتصادية للشركة وأصولها غير الملموسة، كما يجب الأخذ في الحسبان أسس تقويم بعض مكونات رأس المال الفكري التي تتمثل في الاختراع وحقوق الطبع والعلامات التجارية وغيرها.

وقد تعددت الطرق والأساليب والنماذج وأيضاً المدخل الخاصة بقياس وتقييم رأس المال الفكري،

فنذكر بعضها منها:<sup>3</sup>

## 1. نموذج skandina سنة 1999:

<sup>1</sup>- فاطمة علي الرباعية، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال- نموذج مقترح للقياس والتطبيق- (دراسات)، مجلة النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2012 ص 15.

<sup>2</sup>- نور الدين طالب حمد ، مرجع سبق ذكره، ص 32.

<sup>3</sup> - رشا الغول، مرجع سبق ذكره، ص 120 بتصريف .

و وضع الباحث Botis سنة 1999 نموذجاً لقياس رأس المال الفكري، وضعه بصفته عاملاً في شركة

**skandina** للتأمين، ويرتكز هذا النموذج على أربعة نظم و هي:

i. **نظام محاسبة الموارد البشرية:** بدايات استخدام نظام محاسبة الموارد البشرية الى الباحث Hermanson سنة 1964، ويهدف هذا النظام الى تقدير قيمة الافراد داخل المنظمة، وهذا يساعد في استخدام هذه القيمة كأساس لاتخاذ القرارات الادارية والمالية، ويعمل نظام محاسبة الموارد البشرية على قياس وتقويم راس المال البشري في صورة مالية، ويجرى استخدام هذا النظام بصورة كبيرة في المنظمات الخدمية.

ii. **نظام القيمة الاقتصادية المضافة: (EVA)** هي مقياس شامل للأداء يربط ما بين التخطيط المالي والموازنة الرأس مالية وتحديد الاهداف والعلاقة والاتصال مع حملة الاسهم وقياس الاداء ونظم التعويضات والتحفيز، وكيف يمكن ان تقود هذه المتغيرات مجتمعة الى زيادة قيمة المنظمة (او الى خسائر). وهذا النظام لا يتعلق مباشرة بقياس راس المال الفكري، غير انه يؤكد على ضرورة مراعاته، اذ أنّ ذلك سيؤدي الى زيادة القيمة الاقتصادية المضافة.

iii. **نظام نموذج المستكشف لرأس المال الفكري (Navigator Model System of IC):**

ويعتمد هذا النظام على أكثر من مائة مؤشر في قياس وتقويم راس المال الفكري، غير ان هناك انتقادات توجه الى كثير من هذه المؤشرات اذ يجري التشكيك في قدرة بعض المؤشرات على القياس الدقيق لراس المال الفكري.

ويؤكد (Chen.Zhu.and Xie) على ضرورة اجراء تعديلات على هذا النظام بما يكفل قدرته على قياس راس المال الفكري بصورة دقيقة على سبيل المثال يجري اعتماد مؤشر عدد اجهزة الحاسوب بالمنظمة كمؤشر لراس المال الهيكلي، غير ان هذا المؤشر لا يعكس بالضرورة مستوى المعرفة بالمنظمة ولا يعكس ضرورة استخدام العاملين لها بصورة تعزز الميزة التنافسية للمنظمة.<sup>1</sup>

iv. **نموذج بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard-BSC):**

يعتمد هذا النموذج بصفة أساسية على تقويم أداء منظمات الأعمال من خلال مجموعة من المقاييس المالية ومجموعة من المقاييس غير المالية تحقق فيما بينها مجموعة من مقاييس الأداء المركبة أو المتوازنة وأطلق

<sup>1</sup>- محمد فرعون، محمد إلفي، رأس المال الفكري وثورة المنظمات الجديدة (مدخل لإدارته وقياسه)، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و3/12/2008 ص13.

عليها كل من Kaplan and Norton بطاقة الأداء المركبة أو المتوازنة (Balanced Score Card (BSC)) وسيتم التطرق إليه بشي من التفصيل في المطلب الثالث من المبحث الأول.<sup>1</sup>

2. نموذج مراقبة الموجودات غير الملموسة: إقترح هذا النموذج من قبل سفاببي ويتشابه مع النموذجين السابقين في أوجه عديدة، إلا أن تركيزه الأساسي ينصب على الأفراد الذين يعتبرهم المولدين الوحيدين لربح المنظمة.<sup>2</sup>

حيث قدم هذا النموذج من خلال تبويب الأصول غير الملموسة إلى ثلاثة مجموعات أساسية هي:

- i. المجموعة الأولى: مجموعة الأصول غير الملموسة الممتدة من الهيكل الخارجي External Structure، وتتكون من العلاقات العامة مع العملاء والموردين، والشهرة العلامات التجارية باعتبارها أصول غير منظورة.
- ii. المجموعة الثانية: أصول غير ملموسة مستمدة من الداخل Internal Structure وتتكون من قطاع عريض من المفاهيم والنماذج والنظم الآلية والإدارية التي تم تكوينها بواسطة الأفراد وتكون مملوكة لمنظمات الأعمال بصفة عامة، هذا فضلاً عن شبكات الأعمال الداخلية، الثقافة التنظيمية، روح العمل داخل التنظيم.
- iii. المجموعة الثالثة: أصول غير ملموسة مستمدة من أهلية الأفراد: ويقصد بها القوة البشرية التي تعمل في مختلف المواقف وتعرف ب- Individual Competence ويقصد بها الطاقات المكونة من الموارد البشرية التي تعمل في مختلف المواقف.<sup>3</sup>

### 3. نموذج TOBIN'S Q:

قدم نموذج Q من قبل ستوارت وهو يشبه نموذج القيمة السوقية - الدفترية عدا أنه يستبدل القيمة الدفترية بالكلفة الاستبدالية للموجودات الملموسة، إن الشركة التي تمتلك قيمة أكبر من 1 لهذا المعيار وأكبر من قيمة Q للمنافسين، فإن هذه الشركة يفترض أن تحقق أرباحاً أعلى من أرباح تلك الشركات، ويكون هذا الربح ناجماً عن الميزة التنافسية لرأس المال الفكري في الشركة.<sup>4</sup>

ويتشابه TOBIN'S Q مع المبدأ المستخدم في مدخل القيمة السوقية الى القيمة الدفترية غير انه يعتمد على تعويض قيمة الأصول الملموسة (replacement cost of tangible assets) في عملية الحساب

<sup>1</sup> - عصام الدين محمد متولي، صلاح علي احمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون، حول إدارة المعرفة :

الاستراتيجيات والتحديات، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان، 2010، ص19.

<sup>2</sup> - مليكة زغيب نعيمة غلاب، إشكالية تقييم رأس المال الفكري، المؤتمر العلمي الدولي : إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية ، جامعة سعد دحلل البلدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و 3/12/2008 ص9.

<sup>3</sup> - عصام الدين احمد متولي، صلاح علي احمد، مرجع سبق ذكره، ص20.

<sup>4</sup> - مليكة زغيب، نعيمة غلاب، مرجع سبق ذكره، ص 9-10.

مقابل القيمة الدفترية للأصول المادية مما يجنب المسيرين الكثير من الصعوبات التي تواجههم مع مدخل نسبة القيمة السوقية الى الدفترية.

### TOBIN'S Q = القيمة السوقية/قيمة الأصول

- ✓ ويفسر Q الموجب بقيمة الأصول الملموسة والتي لم يتم حسابها بالطرق المحاسبية التقليدية؛
- ✓ أما إذا كان  $Q > 1$  فان قيمة الأصل المحتسبة اقل من قيمته السوقية، وليس جيداً للمنظمة شراء مثل هذه الأصول؛
- ✓ في حين انه إذا كان  $Q < 1$  فان من المحبذ للمنظمة الاستثمار في مثل هذه الأصول.<sup>1</sup>

#### 4. نموذج القيمة السوقية الى القيمة الدفترية :

تم تقديم هذا النموذج من قبل ستوارت، و يستند النموذج على الفرق بين القيمة السوقية لرأس المال الشركة وقيمتها الدفترية، وعليه فإن الافتراض المنطقي الرئيس للنموذج يشير إلى أن القيمة السوقية تمثل القيمة الحقيقية للشركة، و تضم تلك القيمة قيمة الموجودات الملموسة ورأس المال الفكري، ويعتبر هذا النموذج طريقة مقبولة محاسبياً على العموم وسهلة التطبيق. ويستخدم هذا النموذج الصيغة التالية:

$$\text{راس المال الفكري} = \text{القيمة السوقية للشركة} - \text{القيمة الدفترية}^2$$

#### 5. نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (EVA):

قدم هذا النموذج من قبل ستوارت أيضاً، وتحسب القيمة من خلال تسوية الربح الصريح المعلن للشركة بالنفقات المرتبطة بالموجودات غير الملموسة، إن التغيرات التي تحصل في هذه القيمة تعد مؤشراً عما إذا كان رأس المال الفكري للشركة مورداً منتجاً في حياة الشركة أم لا. يمثل هذا النموذج مقياساً بديلاً لرأس المال الفكري لأنه لا يوفر معلومات محددة عن مقدار مساهمة رأس المال الفكري في أداء الشركة.

<sup>1</sup>- نور الدين طالب احمد، مرجع سبق ذكره، ص41.

<sup>2</sup>- عبد الستار حسن يوسف، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، زيارة على الخط:

<http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3>

تاريخ النصف 2016./05/21

## 6. الأساليب المحاسبية المستخدمة في قياس رأس المال الفكري:

يشير الواقع العملي إلى أن الأساليب المحاسبية التقليدية لا تستطيع قياس أو الإفصاح عن رأس المال المعرفي، ولم يظهر لغاية الآن أية منافع ناتجة عن الإفصاح عن بعض المعلومات الخاصة برأس المال المعرفي للدرجة التي تصبح فيها الشركات تفصح طواعية عن رأس المال المعرفي. وتتمثل الأساليب المحاسبية المستخدمة بالآتي:<sup>1</sup>

### i. طريقة العائد على الأصول Return On Assets:

وتعتمد على احتساب كل من العائد على الأصول للشركة المعنية والعائد على الأصول للسوق أي متوسط كل الشركات، الفرق بين العائدين يعتبر كرأس مال فكري بالنسبة للشركة.<sup>2</sup> يحسب العائد على الأصول حسب الصيغة التالية:

$$\text{العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{العوائد قبل الضريبة} / \text{الأصول الملموسة للشركة}}{\text{القيمة غير الملموسة - مكاسب رأس المال الفكري - نموذج القيمة المضافة}}^3$$

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط الشركة ضمنها، إن الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالشركة ومن أمثلتها :

### ii. أسلوب الرسملة السوقية :

يرتكز هذا الأسلوب على علاوة أسواق رأس المال التي تحسب بالفرق بين القيمة السوقية للأسهم وبين القيمة الدفترية وتمثل رأس المال المعرفي، فعلى سبيل المثال إذا كانت القيمة السوقية للأسهم 100 مليون دولار والقيمة الدفترية 10 مليون دولار فإن رأس المال المعرفي يجب أن يكون 90 مليون دولار. ولزيادة الدقة عند حساب الرسملة السوقية (القيمة السوقية للأسهم)، يجب أن يتم تعديل القوائم المالية على أساس التكلفة التاريخية لإظهار تأثيرات التضخم أو تكاليف الاستبدال. لأن استخدام التكاليف التاريخية قد يشوه عملية الحساب وبصورة خاصة في الصناعات التي تتميز بوجود الأصول الرأسمالية القديمة كصناعة الفولاذ.

### iii. الأسلوب المباشر لقياس رأس المال الفكري :

<sup>1</sup>- تيجاني بالقي، القياس المحاسبي لرأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق، المؤتمر العلمي الدولي، إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب-البيلاية-يومي 14/13 ماي 2008، ص 15.

<sup>2</sup>-lonnqvist.A, Mettanen.paula, Criteria of sound Intellectual Capital Measures, www.ssrn.com, consulté le 13/02/2016,., 2005 p.4

<sup>3</sup>- عمر آيت مختار، معمر حمدي، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011، ص 9

<sup>4</sup>-احمد السيد كردي، رأس المال الفكري، زيارة على الخط

يعتمد هذا الأسلوب على قياس قيمة رأس المال المعرفي من خلال أولاً: تحديد العناصر المتعددة، وعند تحديد هذه العناصر بدقة يمكن تقييمها بصورة مباشرة. ويركز هذا الأسلوب على الأصول السوقية مثل الأصول غير الملموسة ورضا العملاء والأصول التكنولوجية مثل المعارف والأصول البشرية مثل التعليم والتدريب والأصول الهيكلية مثل نظم المعلومات. وعندما يتم قياس هذه الأصول يمكن اشتقاق القيمة الإجمالية لرأس المال المعرفي في الشركات.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: طرق الإفصاح عن رأس المال الفكري

تعدد طرق الإفصاح والتقرير عن رأس المال المعرفي، ومن أهم هذه الطرق:

#### ● مدخل القوائم الإضافية:

وفي ظل هذا المدخل يتم إعداد القوائم المالية التقليدية كما يتم إعداد قوائم إضافية تتضمن معلومات غير مالية، مع الإشارة إلى عناصر رأس المال المعرفي التي لم يتم رسمتها بسبب عدم التأكد من المنافع المستقبلية المرتبطة بهذه العناصر، وتساعد هذه القوائم متخذي القرارات في تقييم رأس المال المعرفي بالمنظمة، واتخاذ ما قد يترتب على هذا التقييم من قرارات.

● **مدخل القيمة الحالية:** وفي ظل هذا المدخل يتم التقييم باستخدام القيمة السوقية للمنظمة ناقصاً قيمتها الدفترية لتحديد رأس المال المعرفي للمنظمة،

● **مدخل مركب:** في ظل هذا المدخل يتم تقييم رأس المال المعرفي على أساس القيمة السوقية للمنظمة ناقصاً قيمتها الدفترية لتحديد رأس المال المعرفي للمنظمة، وفي نفس الوقت يتم تقييم رأس المال المعرفي داخلياً بواسطة المنظمة وفقاً للقوائم المالية التقليدية بحيث يتم التقرير فقط بالقوائم المالية عن القيم التي يمكن الاعتماد عليها، وما عدا ذلك يكون ضمن قوائم إضافية حيث أن أساس السوق يعد أفضل وسيلة لاحتواء التقلبات الكبيرة التي تتسم بها عناصر رأس المال المعرفي، إلا أنه هناك عدد من عناصر رأس المال المعرفي لا يتم تداولها بالسوق.<sup>2</sup>

### الفرع الخامس: المعالجة المحاسبية للأصول غير الملموسة وفق معيار المحاسبة الدولي رقم (38)

فيما يتعلق بالمعالجة المحاسبية للأصول غير الملموسة من وجهة نظر معايير المحاسبة الدولية، فإنه يجب التمييز بين الأصول غير الملموسة محددة العمر من ناحية وبين الأصول غير الملموسة غير محددة العمر من ناحية أخرى، وبمقتضى المعايير الدولية لا يتم إهلاك الأصول غير الملموسة غير محددة العمر، أما الأصول غير الملموسة محددة العمر فيتم إخضاعها للإهلاك تبعاً لما إذا كان من الممكن أم من غير الممكن تحديد النمط المتوقع لإهلاك المنافع الاقتصادية المستقبلية للأصل، وفي الحالات التي يمكن فيها تحديد النمط المتوقع لإهلاك

<sup>1</sup> عبد الرزاق مولاي لخضر وآخرون، إشكالية الاستثمار في رأس المال المعرفي بالمنظمات الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال

الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير يومي 2008/6/4/3، ص 7

<sup>2</sup> -وهيبة بن داودية، أمانة المحمدي بوزينة، مرجع سبق ذكره، ص 11.

المنافع الاقتصادية تحديدا يعتمد عليه، فيتم اختبار طريقة الإهلاك التي تتسق مع النمط المتوقع، أما إذا لم يكن من الممكن تحديد ذلك النمط المتوقع تحديدا موثوق به، فيتم الإهلاك عن الفترة بجعل النمط المتوقع تحديدا موثوق به، فيتم الإهلاك عن الفترة بجعل حـ/ مصروف إهلاك الأصل لدينا مقابل جعل حـ/مجمع إهلاك الأصل دائما.

وقد تتعرض قيمة الأصول غير الملموسة للتدهور خلال إحدى الفترات المحاسبية، مما يستلزم قياس والاعتراف والإفصاح عن خسائر التدهور Impairment Loss، وذلك فيما يختص بالأصول غير الملموسة محددة العمر من ناحية، وتلك غير محددة العمر من ناحية أخرى، وذلك وفقا لمعيار المحاسبة الدولي رقم (36) المعدل، والذي يقتضي بضرورة وجود أي مؤشر لان تكون قيمة الأصل قد تعرضت للتدهور، وقد حدد المعيار قائمة بالمؤشرات الداخلية ونظيرتها الخارجية، والتي يتعين في حالة وجودها إجراء اختبار للتدهور<sup>1</sup>، وتتضح تلك المؤشرات من خلال الجدول المبين رقم (1-02).

جدول رقم(1-02):المؤشرات الداخلية والخارجية الدالة على وجود تدهور في قيمة الأصول غير الملموسة

المؤشرات الخارجية	المؤشرات الداخلية
1. انخفاض القيمة السوقية للأصل خلال الفترة المحاسبية بدرجة كبيرة؛	1. تعرض الأصل للتقادم أو لأضرار بالغة؛
2. حدوث تأثيرات سلبية خلال الفترة (أو يتوقع حدوثها في المستقبل القريب) ناتجة عن تغيرات تكنولوجية أو في السوق أو في البيئة الاقتصادية أو في القوانين؛	2. أن يصبح الأصل عاطلا، أو يستخدم في عمليات تقرر إعادة هيكلتها، أو أن يصبح محتفظا به لغرض البيع؛
3. ارتفاع أسعار الفائدة على نحو من المحتمل أن يؤثر على معدل الخصم بما يؤدي الى تخفيض القيمة القابلة للاسترداد؛	3. أن تشير التقارير الداخلية الى تدني الأداء الاقتصادي للأصل أو انه سوف يتدني عن الأداء المتوقع.
4. انخفاض سعر السوق لسهم الشركة الى ما يقل عن قيمته الدفترية.	

المصدر: رشا الغول ، مرجع سابق، ص ص57-58.

المطلب الثالث : الخطوات الأساسية لقياس واعتماد رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: واقع رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية

تحتل الموارد الفكرية اهتماما كبيرا في جميع منظمات الأعمال المتقدمة في العصر الحديث، خاصة ونحن نشهد عصرا جديدا هو بأتم المعنى عصر المعلومات واقتصاد المعرفة، أين صارت قيمة المنظمة وثروتها لا تقاس لما تملكه من رؤوس اموال مادية وإنما تتحدد أساسا من خلال ما تملكه من قدرات فكرية إبتكارية متميزة قادرة على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة ، ومن هنا كانت أهمية رأس المال الفكري حيث يعد أساس نجاح المنظمات في الوقت الحاضر، ولان نجاح المؤسسات أو إخفاقها مرهون برأس مالها الفكري أولاً وبقيادتها التي هي جزء من رأسمالها

<sup>1</sup>- رشا الغول، مرجع سبق ذكره، ص ص56-57.

الفكري ثانياً لذا فقد أكدت كل الاتجاهات الفكرية الحديثة على ضرورة الاهتمام بالعناصر البشرية المفكرة باعتبارها مورداً ثميناً وعنصراً أساسياً ومحركاً لباقي عناصر المنظمة الأخرى... ومن خلال اطلاعنا على البحوث والدراسات وما تطرقنا إليه سابقاً، ومن خلال ما لاحظناه من خلال زيارتنا لبعض كبرى المؤسسات الوطنية أن مشكلة حل هذه المؤسسات ليس في افتقارها إلى وجود رأس مال فكري ولا إلى إطرارات كفئة إنما هذه المؤسسات فقيرة جداً بثقافة رأس المال الفكري وأن هذا المصطلح جديد عليهم ولا يتداولونه إلى حد بعيد لكن الخلل يكمن في أنه مهمل لا من حيث المفهوم ولا من حيث قياسه (لا محاسبياً ولا إدارياً)، فأبي منتج جديد أو ابتكارات إنتاجية وخدمائية بمعدلات سريعة يعتبر رأس مال فكري، وإطرارات محترفة ولها خبرات وتعمل على إنتاج أفكار جديدة تنافسية تعتبر مورد فكري، علاقة المؤسسة بعالمها الخارجيين سواء موردين أو زبائن... كل هذا يقاس بمقاييس محددة لا بد من مراعاتها بغية تحديد هذا المورد ومحاولة الاستثمار فيه من أجل تنميته والبحث عن كيفية تحويله إلى أرباح وإلى وضع استراتيجي و ميزة تنافسية .

ونظراً لأهمية رأس المال الفكري ودوره الاستراتيجي في تحديد قيمة المنظمة فقد أصبح لزاماً على المنظمات أن تحدد رأس مالها الفكري، وتزداد هذه الأهمية اليوم في ظل عصر المعلومات وتكنولوجيا الإنتاج واشتداد المنافسة العالمية، حيث أصبح له دور فعال ليس فقط في إنتاج المعلومات ولكن في استغلالها الاستغلال الفعال والامثل بما يساهم في ربط المنظمة بالبيئة العالمية من خلال شبكة الاتصال والانترنت.

على الرغم من الاجتهادات المتعددة والمختلفة لطرق قياس رأس المال الفكري سواء من وجهة النظر الإدارية أو المحاسبية إلا أنه لا بد من الاهتمام في الاتجاه المعتمد محاسبياً لتقييم الأصول، ومن خلال ما لاحظناه من زيارتنا لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (مؤسسة سونلغاز) ومن خلال ما أشارت إليه الدراسات والأبحاث العلمية وجدنا بأن أبسط مقاييس رأس المال الفكري مقياس القيمة المضافة، حيث يقاس هذا النموذج بحجم رأس المال المستخدم ومقدار رأس المال الفكري في خلق القيمة وكيفية استخدامها بكفاءة، فبالنظر إلى طبيعة نشاط مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز إضافة إلى كونها المؤسسة الوحيدة الناشطة في هذا المجال على المستوى الوطني هذا بالإضافة إلى عقم البورصة المحلية وعدم وجود محاولة جدية لتحديد الأصول الغير المعرفية في هذه المؤسسة فقد تم استبعاد كل المقاييس السابقة الذكر نظراً لعدة أسباب تتمثل في ما يلي :

- أن بعض الشركات لا تتعامل مع الأسواق العامة أو أسواق الأوراق المالية وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد رأس مالها الفكري؛
- أن استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للشركة لتحديد رأس مالها الفكري ليس عملياً بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعوداً أو هبوطاً؛
- إذا كانت قيمة رأس المال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية والدفترية فماذا يتوجب على الشركة أن تعمل في ظل هذه المعلومات إذ يعتقد البعض أن استبعاد رأس المال الفكري من الكشوف المالية هو مشكلة رئيسية خاصة أن الفرق بين القيمة السوقية والدفترية في تزايد بشكل كبير،



- أن الفرق بين القيمة السوقية والدفترية لا يمكن أن تعزى لرأس المال الفكري فقط بل هناك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تولد هذا الفرق؛<sup>1</sup>

رغم أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط لديها أسهم مدرجة في بورصة الجزائر المحلية، إلا أن هذه السوق ضعيفة جدا ولا يمكن اعتمادها، وبالتالي تحتم علينا إلغاء كل أدوات القياس التي تعتمد على القيمة السوقية للأوراق المالية وغيرها من الأدوات، كما أن هذه المؤسسة تعتبر الوحيدة التي تنشط في هذا القطاع وليس لديها أي منافس لا محليا ولا دوليا .

ورغم أهمية هذه الطرق المتنوعة في تقديم محاولات جديدة من اجل فهم رأس المال الفكري ومكوناته وتكوين قاعدة قوية من المبررات من اجل شموله بالتحليل والتقييم المالي ومن ثم إدخاله في القياس والتسجيل المحاسبي، لازالت هذه الطرق بحاجة الى المزيد من التأصيل من جهة ومن الاستجابة للشروط المالية والمحاسبية في حساب الأصول الفكرية وخاصة ما يتعلق بثبات القيمة ودقة التقييم من جهة أخرى.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: إجراءات قياس رأس المال الفكري

من اجل إجراء عملية القياس بشكل جيد لا بد من إتباع إجراءات تكون بمثابة إرشادات توضح إتمام عملية القياس وتتلخص هذه الإجراءات في:

● تحديدا لخاصية المراد قياسها لان القياس لا يقع على الشخص أو الشيء، بل يقع على خاصيته فعلى سبيل المثال ليست كل المعلومات عن العاملين رأس مال فكري، بل تعد مهارات ومعرفتهم رأس مال فكري إذا كانت:

✓ متميزة: لا يوجد من يمتلك تلك المهارات والمعلومات بعينها من المنافسين؛

✓ استراتيجية: إن تكون لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً للحصول عليها

- جمع البيانات والمعلومات عن حجم رأس المال الفكري؛
- التزام القياس بالأهداف المحددة له إذ أنه يفقد اتجاهه في غياب هذا الالتزام؛
- توافر الأسس العلمية في القياس (الموضوعية، الصدق، الثبات)؛
- تشخيص المؤشرات المعتمدة في القياس للاعتماد عليها في استخلاص النتائج، ويقترح Stewart عددا من المؤشرات بهذا الصدد هي:

- متوسط عدد سنين الخبرة العلمية للعاملين في المنظمة؛

- معدل دوران توظيف الخبراء في المنظمة؛

- مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة؛

- المتغيرات التقنية التي يمكن إن تقلل من قيمة الخبرة؛

<sup>1</sup> - نور الدين أحمد قايد ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف، ص 9-10.

<sup>2</sup> نور الدين أحمد قايد ، نفس المرجع السابق، ص 12

- إمكانية قيام المنافسين باجتذاب وتوظيف بعض عاملي المنظمة؛
- موقع المنظمة في السوق وسمعتها في مجال التعامل؛
- قدرة العاملين في المنظمة على ابتكار منتجات وخدمات جديدة
- تحل مشكلات جديدة أو متوقعة سيواجهها الزبائن؛
- نسبة المبيعات المحققة للمنتجات الجديدة إلى إجمالي المبيعات للسنوات الخمس الأخيرة؛
- اعتماد أدوات متنوعة ومتعددة في القياس لتعدد اغراض القياس كالاستبيان ، المقابلة، الملاحظة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: معوقات قياس رأس المال الفكري :

- تواجه عملية قياس رأس المال الفكري العديد من الصعوبات الناجمة عن:
- 1) عدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري نظرا لحدائته؛
  - 2) الاختلاف بين الباحثين حول مستويات رأس المال الفكري، مما انعكس على تحديد قياس رأس المال الفكري على هذه المستويات؛
  - 3) التداخل بين عناصر ومكونات رأس المال الفكري مع الموارد التنظيمية الملموسة بحيث يصعب عزل تأثير بعضها عن بعض<sup>2</sup>؛
  - 4) عدم وجود أسواق مناسبة لتحديد بعض عناصر رأس المال المعرفي مثل كفاءة العاملين ورضاء العملاء؛
  - 5) صعوبة تقييم كل عنصر من عناصر رأس المال المعرفي بشكل مفصل نظرا للتداخل بينها حيث يتم تقدير قيمته بشكل كلي، وهذا لا يفي بمتطلبات المعيار الدولي 38 الذي أكد على أن رسملة الأصول غير الملموسة يستلزم تمييز كل أصل بشكل منفصل؛
  - 6) زيادة درجة عدم التأكد للمنافع المتوقعة مما يترتب عليه احتمال ارتفاع قيم عناصر رأس المال المعرفي أو انخفاضها؛
  - 7) عدم وجود علاقة سببية مباشرة بين تكلفة عناصر رأس المال المعرفي والمنافع الناتجة عنه.<sup>3</sup>

### الفرع الرابع: القيمة المضافة، كنموذج ناجع لقياس رأس المال الفكري

هذه الطريقة تمتد جذورها الى الصناعة حيث أن القيمة تضاف في كل عملية من عمليات الإنتاج كما أنها تمثل أهمية كبيرة في اقتصاد المعرفة فهي تسمح المدراء والمستثمرين أن يحلوا داء الأصول المعرفية ورأس المال

<sup>1</sup> - نور الدين طالب حمد مرجع سبق ذكره ، ص 31 .

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق ص 16

<sup>3</sup> - عبد الله بن صالح وسحنون بونعجة، أساليب القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري من منظور معايير المحاسبة الدولية، الملتقى الوطني حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بو علي بالشلف، ص 10.

الفكري للمؤسسة في العمليات الجوهرية بلغة العوائد التي تولدها ويرى (Housel and Kanevsky) أن تحديد القيمة المضافة للمعرفة أصبح في الوقت الحالي يعد من الأمور المهمة في المؤسسات للاعتبارات التالية :

- حاجة المؤسسة الى معرفة مستوى جودة أداء العاملين بها في ظل الظروف البيئية الأكثر تعقيدا؛
- حاجة المؤسسة الى معرفة مدى نجاح أو فشل المديرين؛
- إدراك كثير من المؤسسات للتأثير السلبي الذي يتركه الأداء الإداري الضعيف على مواعيد التسليم والتكاليف وكفاءة المنتجات والخدمات؛
- إدراك كثير من المؤسسات أن تضمين رأس المال الفكري في قياس الأداء التنظيمي للمؤسسة يقدم صورة أكثر شمولية وموضوعية لأداء المؤسسة.

وتتمثل القيمة المضافة للمعرفة في النسب التي تقارن بين بيانات السعر والتكلفة المشتقة من التدفقات النقدية للعمليات الجارية بالاعتماد على المعرفة في المؤسسة، والشكل التالي يوضح هذه الطريقة وافترضاها الأساسية؛

#### الشكل رقم (1-04): نموذج القيمة المضافة



المصدر: آيت مختار عمر، حمدي معمر، مرجع سبق ذكره ص 11

#### الافتراضات الأساسية: X

1. إذا كانت (  $Y = X$  ) ليست هناك قيمة مضافة؛
2. القيمة هي دالة التعبير الذي يقاس بمقدار المعرفة المطلوبة لصنع التغيير؛
3. وهكذا فإن قيمة دالة التغيير هي مقدار المعرفة المطلوبة لصنع التغيير.<sup>1</sup>

الفرع الخامس: بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard-BSC) كنموذج ناجح لقياس رأس المال الفكري :

تترجم بطاقة الأداء المتوازن رسالة المنظمة واستراتيجيتها إلى مجموعة شاملة من مؤشرات الأداء للإدارة الاستراتيجية والقياس. يركز النموذج على الأهداف المالية، وبناء القدرات والحصول على موجودات غير ملموسة للنمو المستقبلي. إن بطاقة الأداء المتوازنة تسعى للبحث عن التوازن بين المقاييس الخارجية للمالكين والزبائن،

<sup>1</sup> - الهاللي الشربيني الهاللي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية - كلية

التربية النوعية جامعة المنصورة، العدد 22 - يوليو 2011، ص 38.

والمقاييس الداخلية لعمليات الأنشطة الحاسمة، والإبداع، والتعلم والنمو، كما تسعى البطاقة إلى تحقيق التوازن بين مقاييس نتائج الأداء الموضوعية (Objective) نسبياً والمقاييس الذاتية الاجتهادية للأداء.

إن بطاقات النقاط المتوازنة تقيس أداء الشركة بمؤشرات تغطي أربع وجهات نظر/منظورات هي (Husel & Bell) :

1- منظور التعلم والنمو: يركز هذا المنظور الانتباه والاهتمام نحو أفراد المنظمة وبنائها التحتي.

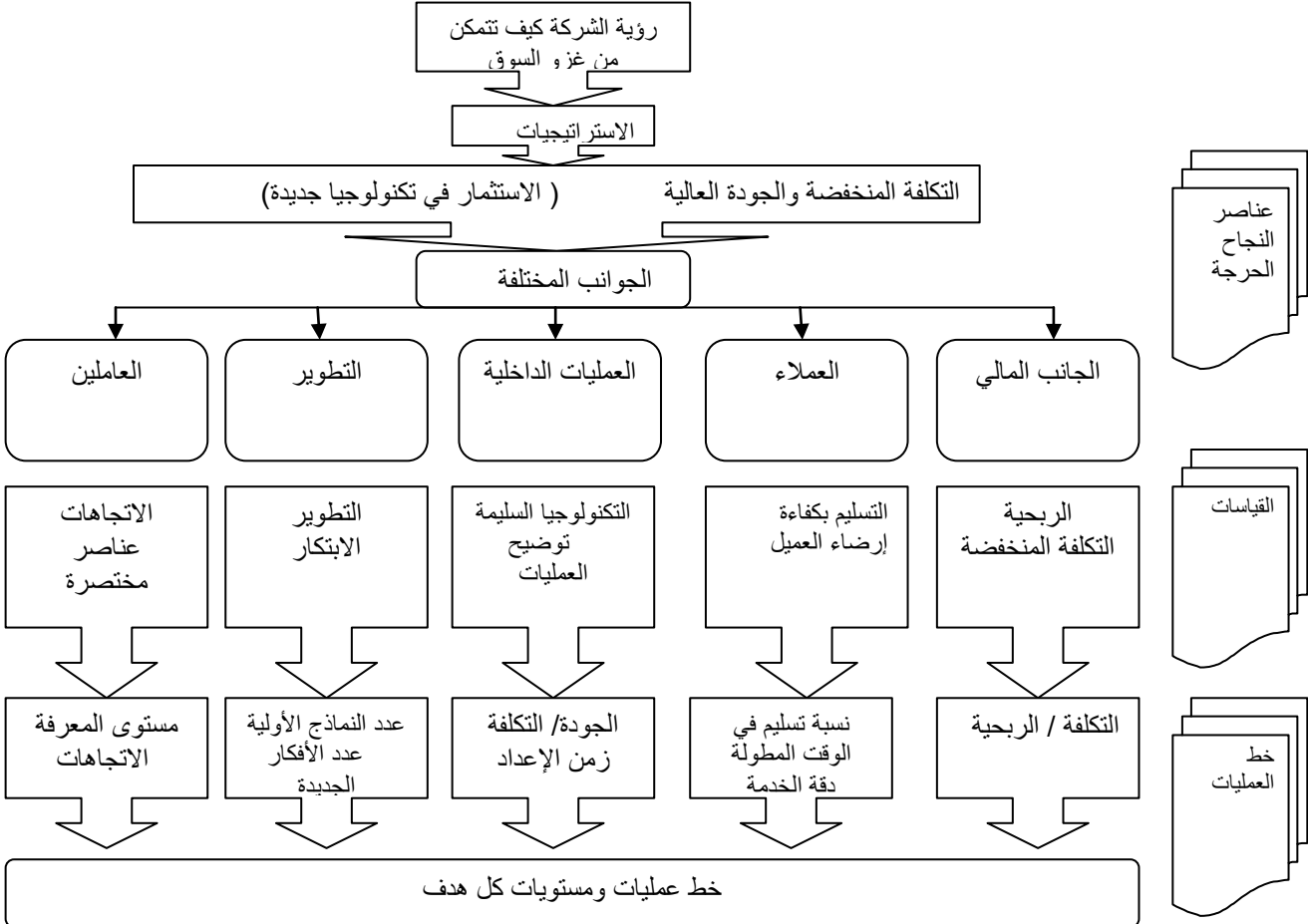
2- المنظور الداخلي: يركز الانتباه والاهتمام نحو أداء العمليات الداخلية الرئيسة والتي تنشق منها أنشطة المنظمة .

3- منظور الزبون : يركز النظر إلى نشاط المنظمة من خلال عيون الزبون. لذلك فإن المنظمة تستمر بإيلاء التركيز الفائق على حاجات الزبون وإرضائه.

4- المنظور المالي : يقيس النتائج النهائية التي تحققها المنظمة إلى حملة أسهمها، تستند هذه المؤشرات على الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.<sup>1</sup>

والشكل الموالي يوضح الرؤية الكاملة لتنفيذ بطاقة الأداء المتوازن:

الشكل رقم(1-05): رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، بطاقة الأداء المتوازن، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ص 99.

<sup>1</sup> عبد الكريم محسن باكر، قياس وإدارة المعرفة، زيارة على الخط

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

يهدف هذا المبحث الى تسليط الضوء على ما جاء في الأدبيات الإدارية من دراسات تناولت موضوع متطلبات استخدام أدوات قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية، بقصد تحليلها وتقديم مدى الاستفادة منها، ومن ثم تحديد موقع البحث الحالي بين هذه الدراسات وقد تم تصنيف الدراسات الى دراسات عربية ودراسات أجنبية، وذلك حسب التالي :

المطلب الأول: دراسات سابقة محلية؛

المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية؛

المطلب الثالث: دراسات سابقة أجنبية؛

المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

## المطلب الأول: دراسات سابقة محلية؛

1. آيت مختار عمر، حمدي معمر، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، مداخله ضمن ملتقى دولي، (2011)،<sup>1</sup>

الهدف من هذه الدراسة برز من عنوانها حيث يعتبر هذا البحث دراسة تحليلية لرأس المال الفكري، مكوناته، تقسيماته، طرق وأساليب قياسه والأسس المعتمدة في عملية القياس وهو أيضا محاولة لمعرفة تلك الطرق وتحديد الأسلوب أو الطريقة الأكثر موضوعية وعملية لقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال ومعالجة حالة التغير فيه بمرور الزمن،

النتائج: تمثلت نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- أن رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري ويتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها الى قيمة؛
- هناك اتفاق من قبل كل الباحثين على صعوبة قياس رأس المال الفكري،
- ان عملية الإفصاح عنه لازالت تتم بشكل وصفي،
- كما خلصت الدراسة الى أنّ عملية التركيز على هذا النوع من رؤوس الأموال قد يكون عاملا مساندا عند رغبت ملاك المنشأة ببيعها في السوق،
- التوصيات: كما وجهت الدراسة مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:
- ضرورة أن يطور الأكاديميين والمهنيين مهارات جديدة لقياس رأس المال الفكري؛
- تجنب عمليات محاولة قياس الراس المال الفكري، وتذليل مفهومه لخدمة المسؤولية الاجتماعية في حل المشاكل الاقتصادية؛

<sup>1</sup> مرجع سابق.

- محاولة الوصول الى مفهوم جديد من رؤوس الاموال تحت منظور اسلامي، كان يتم انشاء راس مال فكري اسلامي يساهم في اضاء اداة تنافسية لمؤسسات الدول العربية.

2. دراسة بن داودية وهيبية و امحمدي بوزينة أمنة، متطلبات القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري وأثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال، مداخلة، (2011) جامعة حسيبة بن بوعلبي الشلف،<sup>1</sup>

و قد كان الهدف من هذه الورقة البحثية هو تحديد متطلبات وتكاليف الإفصاح عن رأس المال الفكري في ظل معايير المحاسبة الدولية وتمثل إشكالية هذه المداخلة في كيف يمكن لمنظمات الأعمال الإفصاح عن رأس المال الفكري وكيف يمكن للشركات تقييم رأسمالها الفكري وتحديد تكلفته وضمان نموه؟ أما المنهج المتبع في تحليل ومعالجة هذه الإشكالية هو المنهج التحليلي، كما تم الاعتماد على ما توفر من أدبيات الموضوع لبناء الإطار الفكري والمفاهيمي للبحث والأفكار والنظريات التي تحكم هذه الأطر استنادا لتلك الأدبيات ومناقشة تلك المفاهيم،

النتائج: حيث تم التوصل الى بعض النتائج نصيغها كالآتي:

- أن الأصول المعنوية في المنظمة والتي لم يتم تسجيلها في القوائم المالية 80% من القيمة السوقية للمنظمة، وهي العنصر الأساسي لتوليد القيمة المستقبلية، ومن ثم التواصل واستمرارية امتلاك واستخدام الأصول المعرفية، وعلى الرغم من أهميته إلا انه حتى الآن لا يسمح من خلال الإطار التقليدي للمحاسبة المالية بالإفصاح عن الأصول البشرية في القوائم المالية؛
- أن عملية القياس يترتب عليها مجموعة من الآثار السلبية والتي تتمثل في عدم وجود أسواق مناسبة لتحديد أسعار بعض عناصر رأس المال المعرفي، والتناقض في عناصر رأس المال المعرفي فمنها ما ترتفع قيمته بالاستخدام ومرور الزمن والعكس بالنسبة للعناصر الأخرى؛
- تتمثل تكاليف راس المال المعرفي فيما تتحمله المنظمة بشكل مباشر او غير مباشر من تكاليف في سبيل توفير المعرفة.

المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية

1. دراسة احمد غازي محمد مهنا، بناء نموذج وصفي جديد لقياس رأس المال الفكري: النموذج

النوعي المقارن (نحو إطار ناظم لعملية القياس)، غزة، مذكرة ماجستير (2014)،

هدفت الدراسة لتقديم إطار وصفي عام ساهم في عملية القياس من خلال تطوير نموذج القياس النوعي المقارن، معتمدا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة واستقصاء المفاهيم والنظريات ونماذج القياس السابقة من خلال

<sup>1</sup> مرجع سابق.

الدراسات السابقة والمجلات العلمية والمؤتمرات وكذا البيانات الأولية المتمثلة في المقابلات التي أجراها الباحث في الداخل والخارج من خلال اللقاءات العلمية.

#### النتائج:

وكانت من أهم نتائج البحث:

- أن الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري يحتاج إلى تطوير وتحسين مستمر مزامنة بعملية القياس،
- وان نماذج القياس غير المباشرة المستندة لمقاييس المحاسبة والمالية، لم توفق في تقييم حقيقي لقيمة رأس المال الفكري والأصول المعرفية، ولا بد من تطوير نماذج القياس المباشرة بعيدا عن المقاييس المالية باستثناءات ضيقة لا تتعدى العوائد ومؤشر Q،
- وخلص الباحث لضرورة تطوير نموذج وصفي يساهم كإطار عام يصلح لغالبية البيئات.

#### التوصيات:

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات مفادها أن:

- من الضروري تطوير نموذج كمي للنموذج النوعي المقارن الذي طوره الباحث؛
- ضرورة تبني وجود مؤسسة وطنية عامة لرأس المال الفكري تساهم في تبني نموذج موحد للقياس، وتعمل على تطوير منظومة القياس والمؤشرات تشرك جميع المؤسسات في تطوير النماذج النوعية لكل نوع من أنواع المؤسسات، وتشرف المؤسسة على مقارنة النتائج لتصنيف المؤسسات بحسب كل نوع على حدة.<sup>1</sup>

2- عصام الدين محمد متولي، صلاح على احمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري،

مؤتمر دولي حول إدارة المعرفة: الاستراتيجيات والتحديات، مصر، (2010):

هدفت الدراسة الى محاولة تحديد مفهوم ومكونات رأس المال الفكري من خلال التوفيق بين الآراء المختلفة في هذا المجال إضافة الى تحليل ونقد نماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، ومن جهة أخرى اتبعت الدراسة في مناهج البحث العلمي المتمثل في المنهج الاستنباطي، المنهج التاريخي، والمنهج الاستقرائي.

#### النتائج:

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها:

- عدم اتفاق في الفكر المحاسبي بين الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية على منهج أو نموذج محدد للقياس والتحقق من قيمة رأس المال الفكري وبالتالي قياس قيمة الاستثمارات في الأصول غير الملموسة،

<sup>1</sup>: احمد غازي محمد مهنا، بناء نموذج وصفي جديد لقياس رأس المال الفكري: النموذج النوعي المقارن (نحو إطار ناظم لعملية القياس ،

مذكرة ماجستير (2014)، غزة، زيارة على الخط، <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/113842.pdf> تاريخ التصفح

- لم تصل الدراسة الى منهج محدد لقياس رأس المال الفكري نظرا لان محاولات القياس مازالت في مراحلها الأولى.

#### التوصيات :

- خلصت الدراسة الى بعض التوصيات نوجزها في النقاط التالية:
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات لتحديد مفهوم شامل لرأس المال الفكري يحدد مكوناته وأبعاده المختلفة في ظل اقتصاديات المعرفة؛
- يجب على لجنة وضع معايير المحاسبة في جمهورية مصر العربية وضع معيار لقياس رأس المال الفكري يمكن الاعتماد عليه عند المحاسبة على الأصول الفكرية؛
- لزيادة المحتوى الإعلامي للقوائم المالية يجب الإفصاح عن رأس المال الفكري ومكوناتها في صلب القوائم المالية المنشورة.<sup>1</sup>

### 3-دراسة عبد العزيز احمد الشرباتي، اثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية -دراسة تطبيقية في دولة الكويت-مذكرة ماجستير،(2013)،

هدفت الدراسة إلى فحص مدى تأثير رأس المال الفكري في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية في ضوء البيئة الخارجية للأعمال من خلال معرفة تصورات وآراء المديرين، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال الفكري لرفع مستويات الأداء في شركات الاتصالات الكويتية؛ تعتبر الدراسة سببية وقد اعتمدت منهجية تحليلية، حيث أنها قاست اثر المتغير المستقل رأس المال الفكري (IC) بمكوناته الثلاثة رأس المال البشري (HC) ورأس المال الهيكلي (SC) ورأس مال العلاقات (RC) في أداء الأعمال لشركات الاتصالات ، وقد جمعت البيانات عن طريق أداة الدراسة الاستبانة، من وحدة التحليل والمعاينة وهم المديرين في شركات الاتصالات ،

#### النتائج :

- وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:
- أن هناك علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال لشركات الاتصالات،
- أظهرت الدراسة أن لتأثير الأكبر كان للمكون الأول لرأس المال الفكري ألا وهو: رأس مال العلاقات ويليه رأس المال البشري، ثم رأس المال الهيكلي؛
- وجود علاقة قوية ومؤثرة بين مكونات رأس المال الفكري الثلاث؛

#### التوصيات :

وحددت الدراسة بعض التوصيات و هي كالتالي:

<sup>1</sup> : عصام الدين محمد متولي، صلاح على احمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، مؤتمر دولي حول إدارة المعرفة:

الاستراتيجيات والتحديات، <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/113842.pdf> تاريخ النصف 12/02/2016.



- أوصت الدراسة بالمزيد من الاهتمام برأس المال العلاقات و يليه رأس المال البشري.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: دراسات سابقة أجنبية:

1. **The measurement of intellectual capital by VAIC method – example of WIG20** بعنوان Magdalena Kowalewska و Salome Svanadze في سنة 2015 في المجلة الرقمية لتطبيق إدارة المعرفة ( Online Journal of Applied Knowledge Management ) الصادرة عن المعهد العالمي لتطبيق إدارة المعرفة ( International Institute for Applied Knowledge Management ) المجلد 3 الجزء 2 سنة 2015 و تشير هذه الدراسة إلى أن رأس المال الفكري أصبح من الموارد المفتاحية للمؤسسات ، إلا أن عملية قياسه و الإفصاح عنه تمثل تحديًا كبيرًا أمام المسيرين والباحثين على حدّ سواء؛ و قد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في إمكانية تطبيق مؤشر القيمة المضافة لرأس المال الفكري (the Value-Added Intellectual Coefficient VAIC TM) بغرض الإفصاح عن رأس المال الفكري للمؤسسات المدرجة WIG 20 index أي مؤشر بورصة فارصوفيا و هو المؤشر الرئيسي في بورصة فارصوفيا ويتكون من أكبر عشرين مؤسسة بولونية، وتوضّح الدراسة مزايا وعيوب أو تحديات الناتجة عن استعمال هذا الأسلوب، و قد استمدّت أهم المعطيات و المعلومات المستخدمة في قياس مؤشر القيمة المضافة لرأس المال الفكري من مخرجات بطاقة الأداء المتوازن و كذا القوائم المالية للفترة الممتدة من 2010 و 2013. و يقدم مؤشر القيمة المضافة حسب هذه الدراسة وسائل قياس رأس المال الفكري و فعالية مكوناته و كذا مساهمة المسيرين في بيئة الأعمال؛ و قد استخدمت الدراسة نموذجًا إحصائيًا قامت من خلاله بقياس معدّل القيمة المضافة و الذي اعتمد على استخدام الأصول الملموسة و غير الملموسة في المؤسسات؛ ويمثّل هذا المؤشر مجموع مؤشرات مثل: دور مكونات رأس المال الفكري كفاءتها في خلق القيمة المضافة. وتوصّلت الدراسة إلى:

- أنّ رأس المال الفكري عادة ما يقدّم على أنه ثروة مخفية للمنظمات و هو لا يظهر عادة على القوائم المالية للمؤسسة ونظم المحاسبة. و يعترف المستثمرون بوجود هذه الأصول و تأثيرها على القرارات الاستراتيجية للمنظمة و كذا الأطراف الفاعلة فيها، و مع ذلك فإنّ غياب رؤية واضحة تمثّل الممارسات الحسنة في التعامل مع هذا الأصل الإستراتيجي يمثل مشكلة مستمرة و تحد لا يزال مطروحًا؛

<sup>1</sup>: عبد العزيز احمد الشرباتي، اثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية زيارة على الخط

<http://www.meu.edu.jo/ar/images.pdf>

<sup>2</sup> Salome Svanadze Magdalena Kowalewska **The measurement of intellectual capital by VAIC method – example of WIG20**; زيارة على الخط ;

[http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3\\_2/OJAKM\\_Volume3\\_2pp36-44.pdf](http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3_2/OJAKM_Volume3_2pp36-44.pdf) con 24/05/2016

- وقد أوضحت الدراسة من خلال المؤسسات الخاضعة للبحث أن هناك تفاوتاً في الاعتراف برأس المال الفكري؛ وقد لوحظت فروق كبيرة علي مستوى مكوناته و خصوصاً رأس المال البشري.
- و ينبغي الأخذ بعين الاعتبار أن هذا الأسلوب (مؤشر القيمة المضافة لرأس المال الفكري) له عيوبه أهمها صعوبة قياس القيمة المضافة على مستوى مكونات رأس المال الفكري بشكل متساو خصوصاً ما يتعلق منها برأس المال البشري مما يؤدي إلى ظهور شيء من التفاوت قد يصل إلى تناقض النتائج أحياناً
- تعطي هذه الطريقة المؤسسة مرونة في التعامل مع قياس أداء رأس المال الفكري في بيئة أعمال حقيقية؛ كما أنه مفيد جداً لمسيري المؤسسات لتقييم و فهم رأس المال الفكري بشكل أكبر لبناء علاقات جيّدة مع المستثمرين.

## 2. Alexis Karklins-Marchay من مكتب الدراسات ERNEST & YOUNG بعنوان **Capital**

**immatériel, son importance se confirme; Analyse du poids du capital immatériel dans la valeur d'une centaine d'entreprise cotées européennes.**<sup>1</sup> و قد هدفت هذه الدراسة إلى قياس

نسبة رأس المال الفكري في كبريات المؤسسات الأوروبية؛ و قد شملت الدراسة 101 مؤسسة أوروبية مسعرة أين تم قياس الفرق بين القيمة السوقية و الدفترية لكلّ منها و كذا القيمة المحاسبية للأصول في الميزانية خارج الأصول الغير هيكلية و فائض القيمة (Goodwill)؛ و ليس هناك قيمة محدّدة لمستوى رأس المال الفكري في مؤسسة فيما يخص قيمتها الاقتصادية و المالية بالنسبة إلى المؤسسات الأخرى؛ و يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحسيس المتعاملين الاقتصاديين و الماليين بالأهمية التي احتلّها رأس المال الفكري في الاقتصاديات الحديثة مشيرة إلى أن جزءاً يسيراً فقط من هذه القيمة اللاملموسة تؤخذ بعين الاعتبار في الميزانية. و قد توصلت إلى:

- أنّ 101 مؤسسة أوروبية مسعرة يتعدّى رأس المال الفكري فيها 63% من قيمتها في 01/01/2007؛
- مع حوالي 3500 مليار يورو في 01/01/2007 تفوق القيمة المجمّعة لرأس المال الفكري لهذه المؤسسات الدّخل الإجمالي الخام السنوي لفرنسا.
- بالنسبة ل 78 مؤسسة تمثّل قيمة رأس المال الفكري معدّلاً يفوق 50 % من قيمتها.
- فقط في 13 حالة (المؤسسات الصناعية حصراً) تمثّل اللاملموسات الجزء الأساسي من الأصول.
- من بين القطاعات التي يمثّل رأس المال الفكري أهم موجوداتها؛ التبغ؛ المنتجات الكمالية؛ المنتجات الاستهلاكية؛ الصيدلة و الاتصالات.

<sup>1</sup> Alexis Karklins-Marchay ; **Capital immatériel, son importance se confirme; Analyse du poids du capital immatériel dans la valeur d'une centaine d'entreprise cotées européennes.** زيارة على الخط

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/0108\\_Etude\\_Capital\\_Immatériel/\\$file/0108\\_Etude\\_Capital\\_Immatériel.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/0108_Etude_Capital_Immatériel/$file/0108_Etude_Capital_Immatériel.pdf)

## المطلب الرابع: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي تم استعراضها ضمن الفقرات السابقة وبذلك بغية التعرف على الجوانب البحثية المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية فإننا لا حظنا ان هناك أوجه لتفاق و اختلاف بين هذه الدراسة و الدراسات السابقة نوجزها فيما يلي:

- انها تتفق الى حد كبير مع الدراسات السابقة في كون ان رأس المال الفكري مصطلح لا يمكن
- أن الدراسة الحالية تتفق مع سابقتها (العربية منها و الأجنبية) في أنها تناولت أدوات قياس رأس المال الفكري؛
- وتتفق الدراسة الحالية مع عدة دراسات في تقسيم رأس المال الفكري الى ثلاث مكونات ( رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني)؛
- أن الدراسات العربية ادركت متأخرة- ان لم نقل بان بعضها لم يدرك بعد- مدى أهمية البحث في رأس المال الفكري ومجالات تنميته وتطويره وقياسه ومعرفة اثره في الاداء وبالتالي على قيم المؤسسة، حيث بدأت الدراسات الاجنبية مبكرا بالبحث والدراسة في هذا المصطلح مما اكسبها وعي بأهميته وضرورة الاستثمار فيه، وذلك منذ بزوغه في بداية التسعينات وحتى الآن؛
- أنها تحدّثت عن أهمية هذا المورد الاستراتيجي و ضرورة الاهتمام به على اعتبار أنه أصبح يمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات؛
- أنها تتفق إلى حد كبير مع الدراسات السابقة في كون أن رأس المال الفكري كمورد من الموارد التي يصعب تحديدها و قياسها؛
- على أن دراستنا الحالية قد راعت الأساليب التي يمكن تطبيقها في البيئة الجزائرية و هذا أهم ما ميّزها على الدراسات السابقة الأجنبية منها و العربية بل و حتى المحلية؛

## خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل التعرف على مفهوم رأس المال الفكري حيث اختلفت وتعددت المفاهيم، وأصبح من الصعب الوقوف عند تعريف واحد وتحديد مختلف مكوناته التي تمثلت في رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقات، بالإضافة إلى أهمية قياس هذا المورد المهم، ومحاولة اقتراح نماذج بسيطة يمكن الاعتماد عليها في عملية القياس، ولعل من بين اغلب أدوات ونماذج القياس نجد نموذج القيمة المضافة، ونموذج بطاقة الأداء المتوازن.

كما تطرقنا كذلك إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، ولعل من أهم النتائج التي توصلنا إليها أنّ مفهوم رأس المال الفكري (المعري) هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغيير المحيطة بجميع اجزاء المنظمة، لذلك فانه لا يزال في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبر بصورة خاصة عن الأصول المعرفية، ومن جهة اخرى فان راس المال الفكري أصبح الحجر الأساس لأية منظمة في الوقت الراهن، وذلك على ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة، لذلك أصبح قياسه ضرورة حتمية لا بد منها. وستتطرق في الفصل الموالي الى اسقاط ما تناولناه من مفاهيم نظرية على واقع الحال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية وذلك باستعمال ادوات احصائية متنوعة.

## الفصل الثاني

# الدراسة التطبيقية :

## حالة مؤسسة توزيع

## الكهرباء والغاز وسط

- فرع غرداية -

تمهيد

بعد التطرق إلى الإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري، و أهميته و مكوناته وأساليب قياسه في القسم النظري من هذه الدراسة، وحتى تكتمل هذه الأخيرة أصبح من الضروري إسقاط هذه المفاهيم النظرية على واقع الحال في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية حتى يكون البحث ذا قيمة و مصداقية أكثر اعتمدنا في الجانب التطبيقي على جملة من الوسائل الإحصائية كالملاحظة و المقابلة والاستبيان، ويقع هذا الفصل في مبحثين:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة وعرض الأدوات المستخدمة؛

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية؛

## المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة وعرض الأدوات المستخدمة

نستعرض من خلال هذا المبحث فرعا لأهم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر و يتعلق الأمر بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية مروراً بالنشأة والتطور وأهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ووصولاً إلى الهيكل التنظيمي والوظيفي، كما سنتطرق إلى في هذا المبحث إلى مجتمع الدراسة، والجزء محل الدراسة والمتمثل في العينة، بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة والمشاكل التي اعترضتنا خلالها.

ويقع هذا المبحث في مطلبين :

### المطلب الأول: تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط؛

المطلب الثاني: عرض طريقة وأدوات الدراسة.

### المطلب الأول: تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط.

#### - الفرع الأول: نشأة وتطور شركة سونلغاز (الشركة الأم)

أولاً: لمحة تاريخية عن الشركة:

لقد بدأت الإنارة في الجزائر منذ 1929 و التي جسدها الشبكة الكهربائية بين سنة 1927 و1929 بمجموع قدره 6000 كلم، وهذا الخط بين المتوسط العالي و المنخفض (BT,HT) وبهذا اعتبرت سونلغاز عاملاً تاريخياً في مجال تمويل الطاقة الكهربائية و الغازية في الجزائر.

وتتمثل مهام هذه المؤسسة في إنتاج، و نقل وتوزيع الكهرباء و الغاز، كما أتاحت لها القوانين الجديدة إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات أخرى للنهوض بقطاع الطاقة و بالتالي حق الامتياز في مجال تصدير الكهرباء و الغاز إلى الخارج.

#### ثانياً: مراحل التطور

مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت في ما يلي :

- سنة 1947: تم إنشاء كهرباء و غاز الجزائر (EGA) تبعاً للقرار رقم 471002 المؤرخ في 1947/06/05 وهي مكلفة بإنتاج الكهرباء والغاز.

- **EGA** : وهي عبارة عن مجمع لأقدم شركات الإنتاج و توزيع الطاقة الكهربائية ذات الطابع الخاص التي سقطت بصدور قانون التأميم في سنة 1971 الصادر عن السلطة الجزائرية.
- **التطورات التي حدثت بعد سنة 1962**: تبنت السلطات الجزائرية EGA بعد الاستقلال في بضع سنوات فضلا عن جهود تكوينية للموارد البشرية التي تضمنت تسيير هذه المؤسسة.
- **سنة 1969** : تم إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بمرسوم رقم 69/59 في يوم 1969/07/26 الصادر عن الجريدة الرسمية في أول أوت 1969، تحول اسم EGA إلى سونلغاز التي أصبحت المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز وفي هذا الوقت كانت المؤسسة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد.
- إن احتكار ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية من طرف مؤسسة سونلغاز عزز من مكانتها كما أنها وجدت نفسها و قد اسند إليها تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن و هذا لجميع أصناف الزبائن.
- **سنة 1975**: في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية و النشاطات القاعدية و كذا إنشاء وحدات كهرباء و التركيب.
- **سنة 1983**: إعادة هيكلة سونلغاز و الذي نتج عنه ست مؤسسات حيث أصبحت شركة سونلغاز مؤسسة ذات خدمات عمومية وتسيير وتسويق وبذلك كسبت خمسة فروع إضافية للأعمال و هي :
  - ✓ **KAHRIF (كهريف)**: الأشغال الكهربائية؛
  - ✓ **KAHRAKIB (كهركيب)**: تركيب البني التحتية و الإنشاءات؛
  - ✓ **KANAGAZ (كناغاز)**: أشغال الهندسة المدنية؛
  - ✓ **AMC**: صناعة العدادات و مختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة.
- **مبادئ و قوانين سنة 1986-1989** :
  - ✓ القوانين الخاصة باستقلالية المؤسسة؛
  - ✓ قوانين العلاقات الاجتماعية؛
  - ✓ الطرق الجديدة في تسيير المؤسسة.
- **نظام أساسي جديد لسونلغاز سنة 1991**: لقد أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري EPIC في القرار التنفيذي رقم 975/91 المؤرخ ليوم 1991/12/14، وقد فرض هذا الطابع الجديد التسيير الاقتصادي و الأخذ بعين الاعتبار كيفية تسويق المنتجات؛
- **سنة 1995**: سونلغاز (EPIC) أصبحت في سنة 1995 هيئة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري بمرسوم رقم 280/95 ليوم 1995/09/17 على رأسه نجد مجلس التوجيه الرقابي (COS)؛



- سنة 2002: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الطاقة، كذلك التدخل في الميدان خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهماتها في شركات أخرى؛
- سنة 2004: أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع (HOLDIG) خلال السنوات 2004، 2006 أين أصبحت سونلغاز مجمع أو مجموعة مؤسسات تم هيكلتها الفروع المكلفة بالنشاطات الرئيسية بها.
  - ✓ سونلغاز إنتاج كهرباء (SPE)؛
  - ✓ مسيرة شبكة النقل الكهرباء (SDC)؛
  - ✓ مسيرة شبكة النقل الغاز (GRTG).
- سنة 2006: تم هيكلتها وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربع فروع و هي :
  - ✓ سونلغاز للتوزيع : الجزائر العاصمة (SDA)؛
  - ✓ سونلغاز للتوزيع : الجهة الوسطى (SDC)؛
  - ✓ سونلغاز للتوزيع: جهة الشرقية (SDE)؛
  - ✓ سونلغاز للتوزيع: جهة الغربية (SDO).

### ثالثاً: وظائف شركة سونلغاز

- من خلال التطورات التي عرفتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف و المهام ومن خلال المادة 6 من الجريدة الرسمية رقم 54 و في ديسمبر 1995 و في إطار الأهداف المسطرة و الخدمات العمومية تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف و المهام نذكر منها ما يلي :
- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن وبأقل التكاليف؛
  - تركيب، تصليح وصيانة وإعادة تجديد مراكز الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة إلى مراكز التوزيع العمومي للغاز؛
  - التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات؛
  - ضمان التمويل اللازم لتحقيق وتنفيذ برامج مسطرة؛
  - توفير المنشآت الضرورية لضمان سير مهمته؛
  - التحديد والتعريف بالكميات والإمكانات المتعلقة بالتطبيق وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب؛
  - ضمان التحكم في سير الحسن للبرامج؛
  - تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأدوات المقدمة للعملاء؛

- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها؛
  - ضمان تطبيق التنمية فيما يخص البناء و الإصلاح واستغلال الموارد؛
  - ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل؛
  - ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع؛
- عموما فإن شركة سونلغاز تضمن تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة وهو العامل الضروري للاقتصاد العام، وبصفة خاصة للدراسات والرقابة وتحقيق ميزة إستراتيجية في تطور الاقتصادي والصناعي للوطن.

#### رابعاً: أهداف شركة سونلغاز

تسعى شركة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كما يلي:

- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورة علامتها التجارية؛
- تلبية الحاجات الوطنية؛
- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنويع منتجاتها؛
- المشاركة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون اقرب من الزبون النهائي؛
- استقلالية التسيير وإدخال القواعد ذات الطابع التجاري وكذا تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية وترقيتها وتنميتها؛
- الحصول على حصة في السوق العالمي؛

وعموما فإن هدفها هو أن تصبح أكثر تنافسية والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في المستقبل حيث تعتبر من أحسن خمس مؤسسات توزيع الكهرباء والغاز في حوض البحر الأبيض المتوسط.

الفرع الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط فرع غرداية )

اولاً: لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة

تأسست مديرية توزيع الكهرباء و الغاز، بمقتضى القرار رقم 478 المعد من طرف المديرية العامة المؤرخة في 16ماي 2007 المتضمن إنشاء المديرية الجهوية للتوزيع التابعة لفروع التوزيع الخاصة والتي تأسست بمقتضى القرار رقم 463 المؤرخ في جوان 2004 و تدخل المديرية الجهوية للتوزيع بغرداية ضمن شركة توزيع الوسط SDC.<sup>1</sup> وكانت في السابق المديرية الجهوية للتوزيع غرداية مندوبية تابعة لمديرية الأغواط، و في سنة 1996

<sup>1</sup> بناء على معلومات أدلى بها أ رئيس مصلحة الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية .

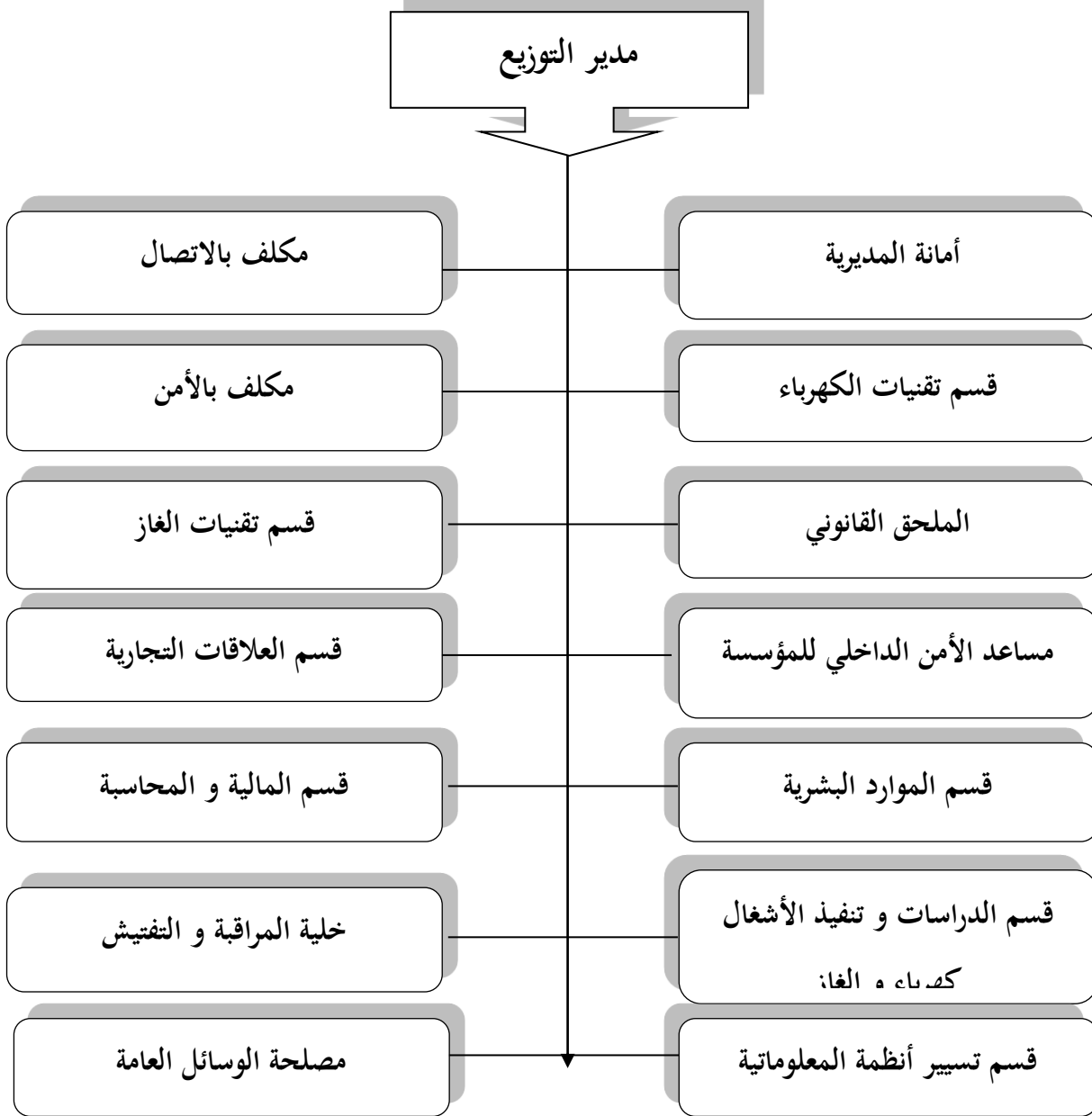
أصبحت تابعة جهويا لولاية ورقلة، و هي الآن أكثر استقلالا لكونها أصبحت اليوم مديرية جهوية بحد ذاتها تابعة وبشكل مباشر للمديرية العامة بالبلدية، و تعتبر مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية مؤسسة تجارية تقوم بشراء الكهرباء و الغاز و إعادة بيعه، كما تعمل على توصيل الكهرباء و الغاز إلى كامل التراب الولاية (ولاية غرداية)، وهناك من يعتبر أنه وبتاريخ 01جانفي 2005 تقرر فصل مؤسسة التوزيع لسونلغاز بغرداية عن مركز ولاية الأغواط وذلك بدءا من التاريخ وبعد قرار المديرية لسالف ذكره، وبعد قرار المديرية العامة لمجمع سونلغاز إعادة الهيكلة أصبح مركز غرداية يسمى بالمديرية الولائية للتوزيع غرداية وهو تابع لفرع سونلغاز الوسط والتي مقرها بالبلدية ولها عدة فروع بدوائر الولاية.

### ثانياً: بطاقة فنية عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية :

- الاسم الكامل للمؤسسة :منذ سنة 2006 إلى غاية سنة 2011 كانت تسمى بالمديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء و الغاز بغرداية، أما بعد سنة 2011 إلى غاية الآن فهي تسمى مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز بغرداية؛
- مقرها : كان بسيدي عبا بونورة تم تحول مؤخرًا إلى بو هراوة؛
- وظائف المديرية: نقل توزيع و تقديم خدمة الكهرباء و الغاز، و أحيانا تنتج الكهرباء و الغاز داخل المؤسسة و ذال بحسب الطلب و الحاجة؛
- أهداف المديرية: تسعى مديرية توزيع بغرداية إلى تلبية الطلب الداخلي على الكهرباء و زادت جودة الخدمات التي تقدمها لتحقيق أرقام أعمال كبيرة و مزيد من الإيرادات؛
- اختصارها: SDCDDGH، ويقصد بهذا الاختصار شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط مديرية التوزيع بغرداية؛
- طبيعتها القانونية : فرع من فروع شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط؛
- تاريخ إنشائها : بدأت مديرية التوزيع بغرداية العمل منذ بدايات سنة 2006 وذلك بمقرها في بو هراوة وقد كلفة أشغال إنجازها ما يقارب 93 مليار دينار جزائري؛
- تصنيفها : فرع من فروع مؤسسة كبيرة (مؤسسة سونلغاز الأم.)؛
- رأس مالها في سنة 2015 : 15.000.000.000 دينار جزائري، وليس لمديرية التوزيع بغرداية ، رأس مال مستقل، بل هي تابعة في رأس مالها إلى مديرية توزيع للوسط التابع لمجمع سونلغاز حيث نشير هنا أن رأس مال المجمع لم يتغير منذ سنة 2009؛
- تنظيمها الإداري: شركة تضامن SPA؛
- قطاعها الاقتصادي: مجال توزيع المحروقات؛
- نشاطها: تقديم خدمة الكهرباء و الغاز لجميع سكان ولاية غرداية.

ثالثاً: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية  
الهيكل التنظيمي للمؤسسة : و يتلخص الهيكل التنظيمي للمؤسسة في الشكل الموالي

الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء و الغاز الوسط فرع غرداية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج المقابلة

رابعاً: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

و يمكن اختصار أبرز محتويات هيكل مديرية توزيع الكهرباء و الغاز في العناصر التالية :

- ✓ **مديرية التوزيع** : و يعتبر المسؤول الأول على جميع العمليات المتعلقة بتسيير و تنظيم المديرية حيث يقوم بسهر على متابعة و الإشراف و التنسيق بين جميع الهياكل التابعة للمديرية، وله بعض الصلاحيات المتعلقة بالعمليات المالية، كالإمضاء على الوثائق المحاسبية، التقييم السنوي للميزانية الختامية و غيرها من المهام الرئيسية التي تقع على عاتقه.
- ✓ **الأمانة**: تهتم بمتابعة البريد الوارد، و الصادر من و إل المركز و تقوم بوظائف الاتصال مستعملة في ذلك كل أجهزة الاتصال من هاتف و فاكس ... إلخ؛
- ✓ **الملحق القانوني**: و يقوم بمتابعة الجوانب القانونية للمؤسسة؛
- ✓ **المكلف بالاتصال**: يحرص على توفير المعلومات التي تتعلق بالعاملين داخل المؤسسة؛
- ✓ **المكلف بالأمن**: و دوره يتمثل في التقليل من الحوادث و حفظ الأمن؛
- ✓ **قسم المالية و المحاسبة**: و يتمثل دوره في إعداد الميزانية السنوية العامة و الموازنات التقديرية؛
- ✓ **قسم تسيير الصفقات**: و يخضع لسلطة المدير مباشرة و يعمل على إنجاز بعض المشاريع على أرض الميدان و المتعلقة بالكهرباء و الغاز؛
- ✓ **قسم العلاقات التجارية**: و يهتم بتسيير طلبات الزبائن و تلبيتها، إضافة إلى إعداد فواتير المستهلكين؛
- ✓ **قسم تسيير أنظمة المعلوماتية**: و هو يحوي معدات حديثة لمعالجة المعلومات بواسطة الإعلام الآلي؛
- ✓ **قسم الدراسات و التنفيذ الأشغال الكهرباء و الغاز**: و يتمثل دورها في الدراسات الميدانية لكافة الأشغال المتعلقة بعملية توصيل الكهرباء و الغاز للزبون؛
- ✓ **قسم الموارد البشرية** : يهتم بتسيير شؤون الموظفين و كل ما يتعلق بحياتهم المهنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بناء على معلومات أدلى بها أ رئيس مصلحة الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية

## المطلب الثاني: عرض طريقة وأدوات الدراسة

## الفرع الأول: عرض طريقة الدراسة

## أولاً: منهجية الدراسة

إن طبيعة هذه الدراسة استكشافية ووصفية؛ حيث اعتمدنا على جملة من الأدوات في تجميع البيانات والمعلومات - خلال 2016- إذ استخدمنا كلا من الملاحظة الاستبائية والمقابلات مع رؤساء بعض الأقسام بالإضافة إلى بعض العمال العاملين بالمؤسسة.

## أساليب جمع البيانات والمعلومات:

تم الاعتماد على مصادر أولية وأخرى ثانوية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذا الفصل نذكر منها:

## أ- المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات:

وتم الحصول عليها من خلال تصميم استبانته وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (20) وباستخدام جملة من الاختبارات الإحصائية، بالإضافة إلى المقابلة مع مجموعة من رؤساء الأقسام في المؤسسة.

## ب- المصادر الثانوية لجمع البيانات والمعلومات:

وتم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية والرسائل الجامعية والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة والتي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة.

## ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

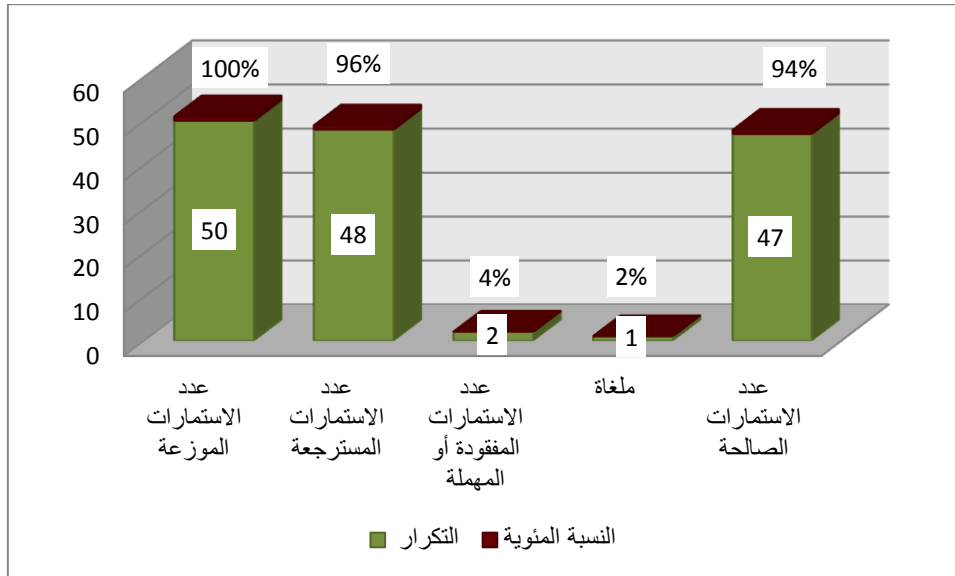
يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط كمؤسسة اقتصادية، إذ تم اختيار عينة من رؤساء الأقسام و العمال، و لم يتم تحديد حجم العينة بشكل مسبق نظراً لعدم تجاوب العديد منهم مع الدراسة سواء بالرفض أو التماطل وكذا صعوبة التقرب من كل أفراد المجتمع، ففيما يخص الأداة الأولى من أدوات جمع المعلومات -الاستبانة- فقد حاولنا التماسي مع عدد الاستبائيات الموزعة والمسترجعة، حيث بلغ حجم العينة 50 عاملاً، وقد تم توزيع الاستبائيات على العينة عن طريق الاتصال المباشر، تم استرجاع 48 منها، استبعاد واحد لعدم جدية الإجابات؛ وبذلك يكون عدد الاستبائيات الخاضعة للدراسة 47 استبائياً، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (2-1): الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	50	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	48	96%
عدد الاستثمارات المفقودة أو المهملة	2	4%
ملغاة	1	2%
عدد الاستثمارات الصالحة	47	94%

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان و EXCEL

الشكل رقم (2-2) تمثيل بياني يمثل توزيع الاستثمارات



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و EXCEL

الملاحظ من خلال الجدول رقم (2-1)، أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغ 50 استثمارة بنسبة 100%، والتي استرجعنا منها 48 استثمارة بنسبة 96%، أقصينا استثمارة واحدة والتي بلغت نسبتها 2%، كما أن عدد الاستثمارات غير المسترجعة فكان عددها 2 بنسبة 4%، أما باقي الاستثمارات الصالحة للدراسة بلغت 47 استثمارة بنسبة 94%.

## الفرع الثاني: عرض أدوات الدراسة :

اعتمدنا من خلال هذا المطلب على عدة أدوات لجمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها، وفيما يلي سنستعرض هذه الأدوات:

### أولاً: أدوات جمع البيانات :

- 1- **المقابلة:** بعد موافقة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع (غرداية) على إجراء الدراسة في المؤسسة، وبما أن المقابلة تساهم في الحصول على المعلومات اللازمة من المصدر، لذلك تم ترتيب برنامج مقابلة مع بعض رؤساء المصالح والموظفين لجمع المعلومات، تمحور الحوار فيها حول دور إدارة الموارد البشرية ومصالحة الحسابات الكبرى في دعم القدرات الفكرية وتهيئة بيئة عمل مناسبة لتطوير قدراتهم وإبداعاتهم بالإضافة إلى مقابلة مع رئيس قسم المالية والمحاسبة قصد التعرف على مداخل الموارد غير الملموسة وتكاليفها وكل ما يخص التقييد المحاسبي لهذه الموارد.
- 2- **الملاحظة:** من خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسة محل الدراسة، وسماع مسؤوليها بالتنقل بجرية، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهم حول البيئة التي يعمل بها العمال ومختلف الآليات المسخرة لخدمتهم وتحفيزهم على تطوير أنفسهم واكتساب الخبرات اللازمة، ومدى اهتمام الإدارة بالعنصر البشري.
- 3- **وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للدراسة، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحتها ووثائق تخص الخدمات المقدمة.
- 4- **الاستبيان:** كما تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات من الواقع والتحقق من فرضيات الدراسة التي لم تستوف حقيها في المقابلة، حيث تم إعداد الاستبيان انطلاقاً من بعض الأسئلة والفرضيات المطروحة وبعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس الدراسة وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حث فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، لتليها معلومات تعريفية بالحالة الشخصية للمجيب تخص السن والعمر، الشهادة، والأقدمية في الوظيفة.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين على النحو التالي:

**القسم الأول:** شمل هذا الجزء المعلومات الشخصية للعينة محل الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وهي عبارة عن أسئلة مغلقة.

**القسم الثاني:** تم تجزئته إلى أربعة محاور (4) وذلك تماشياً مع طبيعة الموضوع، ضمت المحاور في مجملها 42 سؤالاً.



**المحور الأول:** ضم 14 سؤالاً حول قدرات الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.  
**المحور الثاني:** ضم هو الآخر 13 سؤالاً حول رأس المال الهيكلي أو الدور الإداري العام الذي تقوم به المؤسسة.

**المحور الثالث:** ضم 8 أسئلة حول رأس المال الزبوني حيث يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة بهم ، إضافة إلى العلاقة مع الموردين ، والعلامات التجارية وسمعة المنظمة في السوق.  
**المحور الرابع:** ضم هذا المحور 7 أسئلة تمحورت حول مدى وعي عمال المؤسسة بمفهوم رأس المال الفكري وآليات قياسه.

اعددنا أسئلة القسم الثاني من الاستبيان وفق مقياس ليكارت من ثلاثة درجات بغية معرفة الاتجاه العام لآراء أفراد العينة حول كل محور من محاور القسم الثاني من الاستبيان.

وبما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات: (موافق، محايد، غير موافق) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان وهي : موافق=3، محايد=2، غير موافق=1، تم حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، ويتم ذلك بحساب طول الفترة أولاً وهي حسب الاستبيان محل الدراسة عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3 حيث 2 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 تمثل المسافة الأولى، ومن 2 إلى 3 تمثل المسافة الثانية)، و3 تمثل عدد الاختيارات،

وعليه عند قسمة عدد المسافات على عدد الاختيارات (3/2) ينتج طول الفترة ويساوي 0.66

ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي :

جدول (2-2) : مقياس ليكارت الثلاثي

المستوى	المتوسط المرجح	الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي
غير موافق	من 1 إلى 1.66	منخفضة
محايد	من 1.67 إلى 2.33	متوسطة
موافق	من 2.34 إلى 3	عالية

من إعداد الطالبة

### ثانياً: الأدوات الإحصائية

تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences) ويرمز له اختصاراً بـ SPSS بعدها قمنا بتفريغ

وتحليل الاستبيان و اعتمدنا المقاييس الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات.

2. المتوسط والانحراف المعياري: القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبشر الإحصائي، أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة نتائج الاستبيان.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان .
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المحاور: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الارتباط قوي و موجب (طردى)، و إذا كان قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (00) يضعف إلى أن ينعدم.

### المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم تفرغ البيانات من خلال جمع الأجوبة المتحصل عليها من المستقيمين في استمارة واحدة، حيث تم تجميع وتبويب إجابات أفراد العينة في برنامج SPSS الذي يتيح جملة من الأساليب الإحصائية المساعدة على التحليل الجيد والموضوعي لمخرجات الاستبيان، ومن بين هذه الأساليب نجد: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية...، لإعطاء صورة دقيقة عن مضمون الجداول وبالتالي تحديد النتائج المتوصل إليها، ولضمان صدق الاستبانة الموجهة للعينة المبحوثة قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين كما قمنا بقياس ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

### الفرع الأول: تحكيم الاستبيان

وضع الاستبيان الخاص ببحثنا في صيغته النهائية، كان من خلال إخضاعه للقراءة والمراجعة من قبل أساتذة ومختصين في هذا المجال<sup>1</sup>، وقد أفضت إلى الموافقة على العبارات المخصصة لكل محور كونها تمتاز بالوضوح والاختصار ومطابقة العبارات لأهداف المحور الذي تندرج ضمنه.

### و قد مر إعداد الاستبيان بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي لغرض جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستبيان على المشرف بغرض اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات وأهداف الموضوع؛
- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بغية اخذ آرائهم وحذف وإضافة ما يرونه ملائما؛
- عرض الاستبيان على الاستاذ المشرف بغية تغيير ما يمكن تغييره؛
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة من اجل جمع البيانات.

<sup>1</sup>: انظر الملحق رقم (3)،

الفرع الثاني: قياس ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط ، ويكون ذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

الجدول رقم(2-3): قياس ثبات الاستبانة

المحور	عنوان المحور	عدد البنود	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
المحور الأول	رأس المال البشري	14	0.727
المحور الثاني	رأس المال الهيكلي	13	0.651
المحور الثالث	رأس المال الزبوني	8	0.604
المحور الرابع	الوعي باليات القياس والجدوى	7	0.515

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الثبات بالنسبة لمكونات رأس المال الفكري كانت مقبولة بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان، حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة للمحور الأول (رأس المال البشري) والذي تضمن 14 فقرة 0.727 وهي درجة مقبولة، كما أن معامل الثبات للمحور الثاني (رأس المال الهيكلي) والذي تضمن 13 فقرة فقد بلغ 0.651 درجة وهي درجة مقبولة أيضا، كما بلغ معامل الثبات للمحور الثالث (رأس المال الزبوني) 0.604 درجة بـ 8 فقرات أما معامل الثبات بالنسبة للمحور الرابع والأخير والمتمثل في (الوعي باليات القياس وجدوى رأس المال الفكري) بـ 7 فقرات فقد بلغ 0.515 درجة وبالتالي فكل هذه النسب تكسب الاستبيان ثباتا يجعله ذا مصداقية أكبر لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

الفرع الثالث: قياس صدق الاتساق الداخلي

و قمنا بذلك من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، وذلك محاور الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): صدق الاتساق الداخلي بين الدرجات الكلية للمحاور و الدرجة الكلية للاختبار<sup>1</sup>

المحاور	معامل برسون	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	,6783**	0,01
رأس المال الهيكلي	,5572**	0,01
رأس المال الزبوني	,5464**	0,01
الوعي برأس المال الفكري	,3836*	0,01

\*\*الارتباط دال عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-4) يتضح أن معامل الارتباط للمحور الأول (رأس المال البشري) بلغ 0.678 درجة، كما بلغ معامل الارتباط للمحور الثاني (رأس المال الهيكلي) 0.557 والمحور الثالث رأس المال الزبوني 0.546 درجة، بينما لم يبلغ محور "الوعي بجدوى واليات قياس رأس المال الفكري" سوى 0.384 درجة عند مستوى الدلالة 0.01، وهذا يعود إلى أن المكونين الأول والثاني يعتبران مكونين أساسيين بالنسبة لمكونات رأس المال الفكري، وعلى العموم فإن محاور الاستبيان تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي يمكن العمل بها للوصول إلى أهداف الدراسة.

### المبحث الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد تطرقنا في المبحث الأول إلى كل من أدوات ومنهجية الدراسة والأساليب الإحصائية التي قمنا بإتباعها لتحليل المعطيات المجمعة سوف نبين من خلال هذا المبحث أهم النتائج التي تحصلنا عليها وذلك بهدف الإجابة على التساؤلات التي طرحناها في بداية هذه الدراسة و يقع هذا المبحث في مطلبين:

المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان؛

المطلب الثاني: المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة.

### المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان

#### الفرع الأول: تحليل نتائج الاستبيان

#### أولاً: عرض خصائص عينة الدراسة:

نتناول في هذا الإطار مجموعة من المتغيرات الشخصية التي يتم اختيارها لعينة الدراسة وذلك لبيان الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة، حيث قمنا باستخراج التكرارات والنسب المئوية للأسئلة الخاصة بهذه المتغيرات باستخدام أسلوب الإحصاء الوصفي وفقاً لما تم الحصول عليه من إجابات عينة الدراسة، وتبين النتائج في الجداول التالية خصائص أفراد العينة من حيث: (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة)، وتبين النتائج الواردة في الجداول التالية خصائص أفراد عينة الدراسة وهي كما يلي:

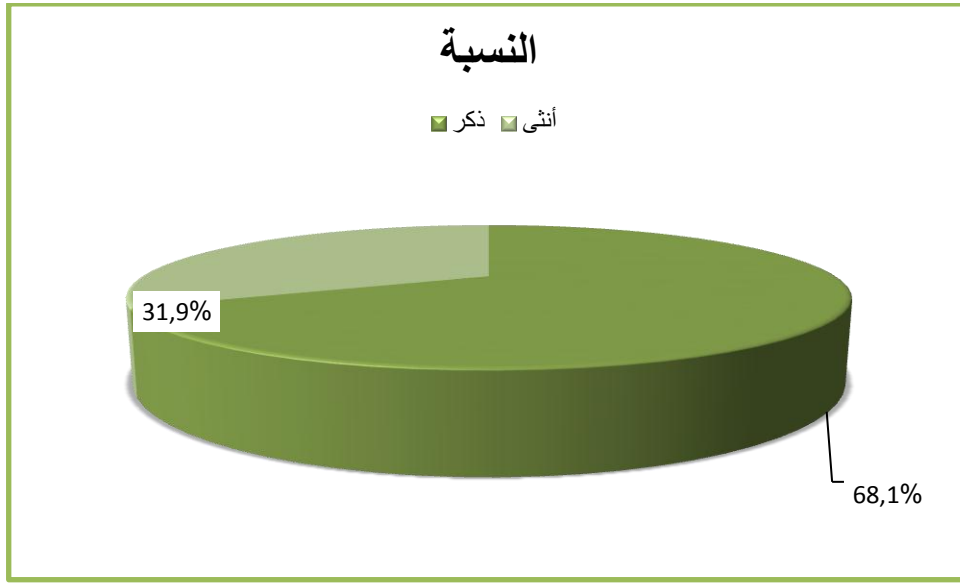
1. الجنس: يبين الجدول (2-5) الجنس لأفراد العينة حسب ما هو مبين أدناه

الجدول (2-5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	32	68,1
أنثى	15	31,9
المجموع	47	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

الشكل رقم (2-3) تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و EXCEL

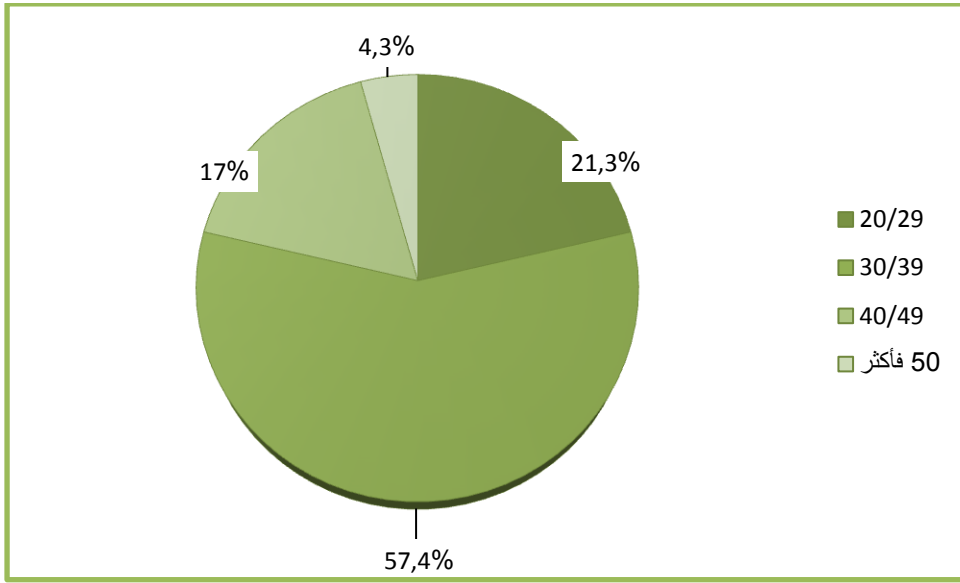
نلاحظ من الجدول (2-5) والشكل البياني أن مجتمع الدراسة يجمع بين الجنسين بالرغم من وجود تفاوت كبير في نسبة المكونين بين الرجال والنساء، إذ يمثل 32 من إجمالي العينة رجالا بنسبة 68.1%، و 15 من إجمالي العينة بنسبة 31.9% من نفس العينة نساء، وذلك يعود إلى طبيعة المهام التي تركز عليها الإدارة عند وضعها للمخططات التكوينية ذات العلاقة بالنشاط الممارس بالعينة، والذي يوحي بضرورة اختصاص الرجال بالنشاط المبرمج في العملية التكوينية أكثر من النساء نظرا لطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب العمر .

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 29	10	21.3%
من 30 إلى 39	27	57.4%
من 40 إلى 49	8	17.0%
50 فأكثر	2	4.3%
المجموع	47	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و EXCEL

الشكل رقم (2-4) تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان وEXCEL

حسب الجدول والشكل أعلاه، يتضح تباين أعمار أفراد العينة، فكانت أعلاهم الفئة العمرية: من 30-39 سنة ب: 27 فرد، أي بنسبة 57.4%، تليها فئة 20-29 ب 10 أفراد بنسبة 21.3%، فئة 40-49 ب 8 أفراد بنسبة وصلت إلى 17%، في حين أن نسبة الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة لا يتعدى فردين فقط بنسبة 4.3%، ومن هنا يمكن القول بان أكثر فئة مهيمنة هي التي تزيد أعمارهم عن 30 سنة، وهذا مؤشر على أن عددا كبيرا من أفراد العينة ذا نضج وخبرة تمكنه من الإدلاء بإجابات قد تلامس الواقع من قريب، وتعطي إجابات منطقية.

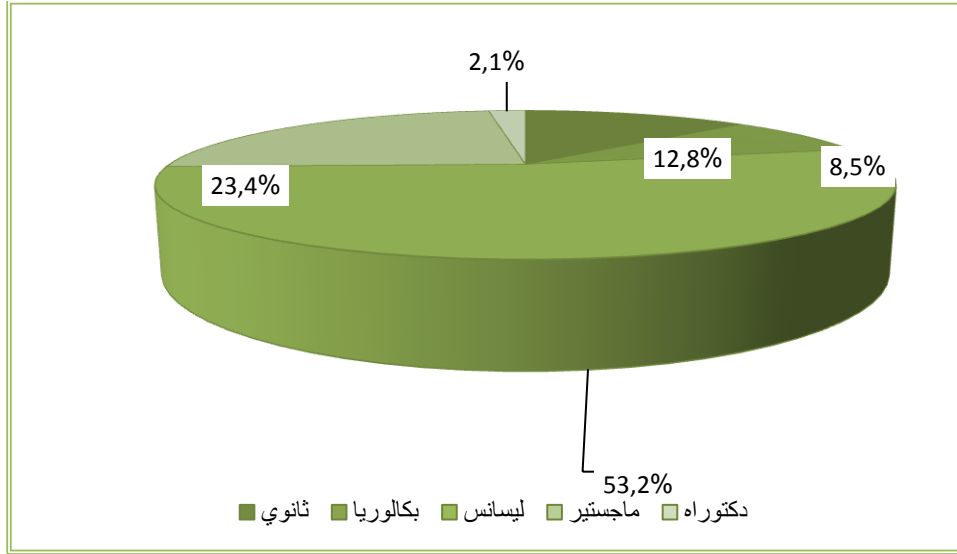
المؤهل العلمي : يبين الجدول التالي توزيع لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (2-7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
12.8%	6	ثانوي
8.5%	4	بكالوريا
53.2%	25	ليسانس
23.4%	11	ماجستير / ماستر
2.1%	1	دكتوراه
100%	47	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان وEXCEL

الشكل رقم(2-5) تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان وEXCEL

حسب الجدول والتمثيل البياني السابقين، نلاحظ أن اغلب المستجوبين حاصلين على شهادة ليسانس ب25 فرد بنسبة 53.2%، يليها الماجستير/الماستر ب11 فرد بنسبة بلغت 23.4%، لتأتي بعدها فئة المستوى الثانوي ب6 أفراد حيث بلغت نسبتهم 12.8%، فئة الحاصلين على شهادة البكالوريا 4 أفراد بنسبة لا تتجاوز 8.5%، أما الحاصلين على شهادة الدكتوراه فكانت نسبتها 2.1% ب1 فرد فقط، وهذا يعود لموجة التقاعد المبكر التي عرفتها المؤسسة بالإضافة إلى سياستها في التوظيف و التي تركز على استقطاب خريجي الجامعات الجدد من الفئة الشبابية ذات المستوى الجامعي.

سنوات الخبرة: يبين الجدول التالي توزيع لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة

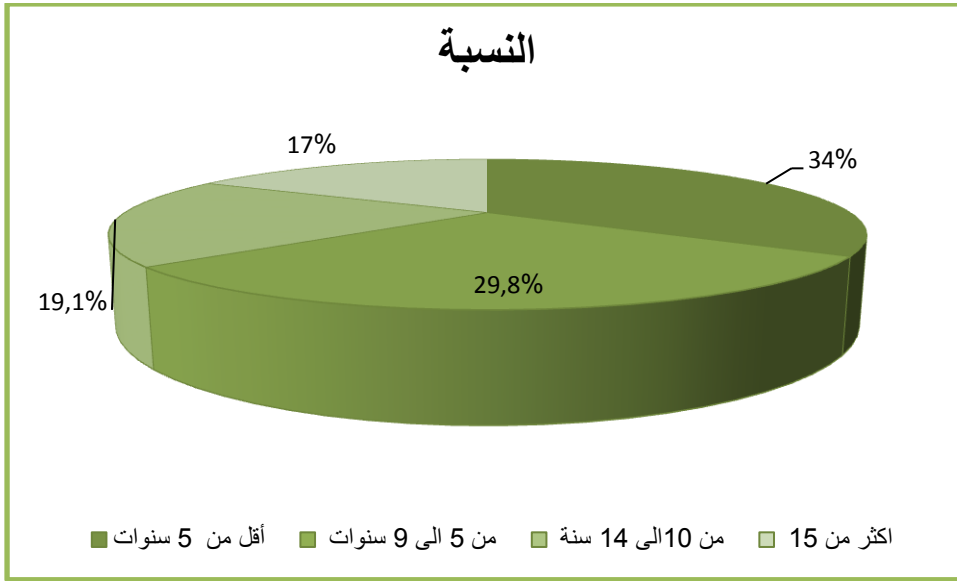
الجدول (2-8): توزيع لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
34%	16	اقل من 5 سنوات
29.8%	14	من 5 إلى 9 سنوات
19.1%	9	من 10 إلى 14 سنة
17%	8	15 فأكثر
100	47	المجموع



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان وEXCEL

الشكل رقم (2-6) رسم بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان وEXCEL

وفقا للجدول والشكل السابقين، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة: أقل من 5 سنوات بنسبة 34%، أي 16 فرد، لتأتي بعد ذلك فئة من 5 إلى 9 سنوات بنسبة 29.8% ب: 14 فرد، ومن ثم فئة من 10 إلى 14 سنة ب 9 أفراد أي بنسبة 19.1%، وفي النهاية فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 17% أي ب 8 أفراد، ولعل هذا يفسر سياسة جديدة للتوظيف تعتمد المؤسسة في السنوات الأخيرة وسياستها في إيجاد إطاراتها المستقبلية.

ثانيا: تحليل العلاقة بين المحاور، معامل بيرسون، الأوساط والانحراف المعياري

وفي هذا الصدد سنقوم بدراسة وتحليل محاور الاستبيان لاختبار الفرضيات المقدمة، وذلك بالاعتماد على الطريقة الإحصائية المنتقاة من برنامج SPSS، بالاستعانة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بين مكونات رأس المال الفكري و محور الوعي بجدوى رأس المال الفكري وآليات قياسه .

1- معامل الارتباط بين المحاور

الفرضية الرئيسية الثانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري والوعي بجدوى وآليات قياسه

جدول رقم ( 2-9 ): العلاقة بين رأس المال الفكري والوعي بجدوى وآليات قياسه

	الوعي_برأس_المال الفكري	مكونات رأس المال الفكري
الوعي_برأس_المال_الفكري	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 -,021 ,887 47
مكونات رأس المال الفكري	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 -,021 ,887 47

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

مستوى الدلالة	معامل برسون	العلاقة
غير دال إحصائياً	- 0,021	الوعي ومكونات رأس المال الفكري

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا أن العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والوعي بجدوى وآليات قياسه علاقة عكسية أي أن هناك ارتباط خطي سالب، حيث بلغ معامل برسون  $-0.021$  إذ يتضح من نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.887)$  وهي أكبر من مستوى المعنوية  $\alpha = 0.05$  وهو ما ينفي وجود علاقة وبالتالي رفض الفرضية و بناء على النتائج فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  لمكونات رأس المال الفكري والوعي بمكوناته وآليات قياسه و منه رفض الفرضية البديلة.

ومما سبق نرفض الفرضية القائلة بأنه: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  بين مكونات رأس المال الفكري والوعي بمكوناته وآليات قياسه".

#### المعالجة الإحصائية لعبارات الاستبيان

حيث تم حساب الإحصاءات الوصفية لعبارات الاستبيان عن طريق بعض العمليات الإحصائية، كحساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، للوقوف على العبارات الأكثر تأثيراً لكل بعد من أبعاد الاستبيان.

المحور الأول : قدرات العاملين

- الفرضية الرئيسية الأولى: " يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال فكري يمكن قياسه"

✓ الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال بشري يمكن قياسه"

جدول رقم (2-10): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور قدرات العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	هناك اتجاه من الإدارة نحو إشراك العاملين في اتخاذ القرارات	2,34	,891	7
2	تهتم الإدارة بقياس رضا الموظفين ومن ثم زيادته	2,00	,909	14
3	تبدي الإدارة اهتماما واضحا بتحفيز الموظفين و رفع روحهم المعنوية في العمل	2,19	,876	10
4	تسعى المؤسسة إلى تنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين	2,19	,900	12
5	هناك تحفيزات و تكريمات تقدم من اجل تحسين الأداء	2,15	,955	13
6	لدي أفكار وقدرات إبداعية و إبتكارية يمكن أن تساهم في زيادة دخل المؤسسة	2,70	,623	3
7	تساهم الدورات التدريبية التي أشارك فيها في تطوير قدراتي ومهاراتي الفكرية	2,40	,876	5
8	يمكنني توظيف قدراتي ومهاراتي لانجاز العمل المطلوب مني بشكل جيد	2,79	,587	1
9	اعمل دائما على الاستفادة من المواقف التي أتعرض لها واكتسب خبرات جديدة في عملي	2,62	,677	4
10	لدي وعي كاف بقيم المؤسسة و ثقافتها التنظيمية و أعمل جاهدا للالتزام بها.	2,19	,924	11
11	هناك تناسب بين قدراتي ومهاراتي والمنصب الذي اشغله	2,32	,862	8
12	يوفر لي عملي فرصة جديدة لتحقيق ذاتي	2,38	,848	6
13	هناك اهتمام لدى المؤسسة بمواردها البشرية	2,23	,890	9
14	اعمل على تنمية أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق	2,72	,615	2
-	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور	2,3739	,22549	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

✓ يوضح جدول رقم ( ) الإحصاء الوصفي لعبارات محور قدرات العاملين، حيث يتضح أن العبارة رقم (8)، التي تقول: " يمكنني توظيف قدراتي ومهاراتي لانجاز العمل المطلوب مني بشكل جيد"، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 2.79 درجة، بانحراف معياري قدره 0.587 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (2)، التي تقول: " تهتم الإدارة بقياس رضا الموظفين ومن ثم زيادته"، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 2.00 درجة، بانحراف معياري قدره

0.909 درجة، نصت الفرضية الفرعية الأولى على انه "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال بشري يمكن قياسه" ومن خلال نتائج الجدول أعلاه يظهر جليا بان آراء العاملين موحدة إلى حد بعيد من خلال قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول البالغ 2.37 أي من الفئة الثالثة 2.34 إلى 3 من مقياس ليكارت الثلاثي بانحراف معياري 0.22 والتي تعبر عن الرأي موافق وبالتالي نقبل الفرضية.

### المحور الثاني: الدور الإداري العام

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال هيكلي يمكن قياسه.

- جدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور الدور الإداري العام

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحرا ف	الرتبة
1	تتسم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة و رسالتها بالدقة و الوضوح	2,26	,846	7
2	يتطابق منظور العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية	2,28	,926	6
3	هناك رضا ملحوظ للعملاء تجاه منتجات المؤسسة والخدمات المقدمة	2,30	,883	5
4	النظام الإداري للمؤسسة ديناميكي مواكب لتطورها	2,47	,804	2
5	الهيكل التنظيمي للمؤسسة يضمن سهولة وسرعة انجاز الأعمال و سلامة الاتصالات في جميع الاتجاهات	2,36	,845	4
6	هناك التزام في المؤسسة بتطبيق قوانين الملكية الفكرية	1,91	,830	11
7	تتمتع المؤسسة بالأفكار و الاقتراحات الجديدة المقدمة من طرف العمال	2,17	,963	8
8	هناك نظام معلومات متطور يساهم في الدعم المتبادل والتنسيق بين أنشطة العاملين و مختلف عمليات المؤسسة و أنشطتها.	2,38	,848	3
9	هناك كفاءة في العمليات التشغيلية في المؤسسة	2,49	,748	1
10	هناك وضوح في المسؤوليات في مختلف مستويات المؤسسة	1,81	,825	13
11	البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها متوفرة	2,13	,924	9
12	توفر المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكري	2,02	,847	10
13	تقوم الإدارة بشكل مستمر بتقييم المستوى العام للعمال بعد عمليات التدريب التي يتلقونها	1,89	,914	12
-	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور	2,1899	,2504 7	-

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

حيث يتضح أن العبارة رقم (9)، التي تقول: "هناك كفاءة في العمليات التشغيلية في المؤسسة"، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 2.49 درجة، بانحراف معياري قدره 0.748 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (10)، التي تقول: "هناك وضوح في المسؤوليات في مختلف مستويات المؤسسة"، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 1.81 درجة، بانحراف معياري قدره 0.825 درجة، وعموما بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني، نجد أنه يساوي 2.19 أي من الفئة الثانية من 1.67 إلى 2.33 من مقياس ليكارت الثلاثي والتي تميل إلى الحياد وان اقتربت شيئا ما إلى القبول، ويعزى هذا إلى قصور الجهود الإدارية فيما يخص وضوح المسؤوليات بالإضافة إلى افتقار المؤسسة لسياسة واضحة تدعم الرأس المال البشري بالرغم من وجود كفاءات عالية على المستوى التشغيلي للمؤسسة تستحق الاهتمام ببناء على ما أدلى به العمال، ومن خلال ما سبق يمكن أن نقبل نسبيا الفرضية الثانية التي تقول "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال هيكلي معتبر يمكن قياسه"، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي بلغ 0.250 درجة والذي يميل إلى تمركز الإجابات وتجانسها.

### المحور الثالث: رأس المال العلاقتي

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال زبوني يمكن قياسه.

#### جدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال العلاقتي

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	الرتبة
1	لدى المؤسسة بيانات كاملة نسبيا حول العملاء (الموردون والزبائن) وتعمل على تحديثها باستمرار	2,66	,668	2
2	توفر المؤسسة القدرات اللازمة لخدمة عملائها	2,60	,681	3
3	لدى المؤسسة القدرة على تحديد حاجيات العملاء بدقة والعمل على خدمتهم	2,19	,924	6
4	يوجد تواصل دائم ومستمر مع العملاء وتعمل المؤسسة على الحفاظ عليهم	2,53	,830	4
5	يعتبر رضا الزبائن ووفائهم محفز جيد لرفع إنتاجية العامل	2,43	,827	5
6	تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء وملاحظاتهم بالسرعة	2,00	,956	8
7	تقدم المؤسسة تسهيلات وخدمات تتعلق بالبيع والتوزيع	2,11	,914	7
8	هناك خط اتصال هاتفي مخصص لخدمة الزبائن (الخط الأخضر)	2,89	,429	1
-	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور	2,42 55	,2729 4	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

حيث يتضح أن العبارة رقم (8)، التي تقول: " هناك خط اتصال هاتفي مخصص لخدمة الزبائن (الخط الأخضر)"، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 2.89 درجة، بانحراف معياري قدره 0.429 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (6)، التي تقول: " تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء وملاحظاتهم بالسرعة"، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 2.00 درجة، بانحراف معياري قدره 0.914 درجة. وعموما بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي، نجد أنه يساوي 2.43 أي من الفئة الثالثة 2.34 إلى 3 من مقياس ليكارت الثلاثي والتي تعبر عن الرأي موافق، وبالتالي يمكن أن نقبل الفرضية الثالثة " يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال زبوني معتبر يمكن قياسه" ومن خلال إجابات العمال على المحور الثالث يظهر جليا أن المؤسسة تعطي اهتماما كبيرا لرأس مالها الزبوني مما يكسبها سمعة جيدة وزبائن دائمين وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري المقدر بـ 0.272 درجة مما يدل على تمركز الإجابات وتجانسها .

#### المحور الرابع : وعي العمال برأس المال الفكري، وآليات قياسه

الفرضية الأساسية الثانية: "هناك وعي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط بجدوى رأس المال الفكري وآليات قياسه."

جدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور الوعي برأس المال الفكري وآليات

#### قياسه

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة
1	املك دراية كافية بمفهوم رأس المال الفكري	1,49	,688	4
2	يعتبر رأس المال الفكري احد العوامل التي تدعم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال	2,68	,629	2
3	يعتبر رأس المال الفكري احد العناصر الفاعلة لتحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال الحديثة	2,49	,831	3
4	لدى دراية بمكونات رأس المال الفكري ( رأس مال بشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني )	1,47	,718	7
5	لدى دراية نسبية بإحدى أدوات قياس رأس المال الفكري او كلها	1,51	,831	6
6	تحتاج المؤسسة لتحديد أفضل أداة من أدوات قياس وتقييم رأس المال الفكري	2,74	,642	1
7	لدى علم بالفرق بين رأس مال الفكري ورأس المال البشري	2,06	,942	5
-	المتوسط والانحراف المعياري العام للمحور	2,063 8	,3177 8	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

حيث يتضح أن العبارة رقم (6)، التي تقول: "تحتاج المؤسسة لتحديد أفضل أداة من أدوات قياس وتقييم رأس المال الفكري"، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 2.74 درجة، بانحراف معياري قدره 0.642 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (4)، التي تقول: "لدى دراية بمكونات رأس المال الفكري ( رأس مال بشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي )"، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 1.47 درجة، بانحراف معياري قدره 0.718 درجة، وعموما بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي العام، نجد أنه يساوي 2.06 أي من الفئة الثانية 1.67 إلى 2.33 من مقياس ليكارت الثلاثي والتي تعبر عن الرأي محايد، وهذا راجع إلى عدم وعي العمال بمفهوم رأس المال الفكري ولا بمكوناته وآليات قياسه، كما أن قيمة الانحراف المعياري العام والتي بلغت 0.317 درجة تؤكد هذا التوجه، ومن خلال ما سبق يتم رفض الفرضية القائلة بأنه "هناك وعي لدى إدارة وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية بمكونات رأس المال الفكري و آليات قياسه." غير محققة .

### المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة

في الجانب التطبيقي من الدراسة، أجرينا مقابلات مع بعض رؤساء الأقسام، نذكر منهم السيد عضو لجنة التوظيف (مندوب العمال) لمصلحة الحسابات الكبرى، والسيد رئيس قسم المالية والمحاسبة، بالإضافة إلى السيد رئيس قسم الموارد البشرية، حيث تكونت المقابلة من مجموعة من الأسئلة المفتوحة-انظر الملحق رقم (02) والتي تم صياغتها وفق الأهداف المسطرة للموضوع.

ومن خلال ما تم حوصلته من أجوبة تبين لنا أن المؤسسة تمتلك هذا المورد المهم لكنه غير متداول كمفهوم وعملية إدارية، وبعد توضيح مفهوم ومحتوى هذا المورد اتضح بأنه لا وجود لإدارة خاصة بالموارد الفكرية بالمعنى الحرفي لذلك ولا لأي جانب محاسبي يتم تقييم قيمة هذه الموارد غير الملموسة فيه. بالإضافة إلى عدم وجود أي نظام لتعريف وطلب ومراجعة الاستثمارات غير الملموسة كما لا يوجد أي قسم مخصص للبحوث والتطوير على الأقل في الفرع محل الدراسة (فرع غرداية) و مما يدعو إلى التفاؤل في هذا الصدد هو اعتماد محاسبة رأس المال البشري في الأعوام القليلة الماضية أي هناك تحول جزئي نحو اعتماد رأس المال الفكري الذي سيصير بعد سنوات ضرورة حتمية وبالتالي فإن رأس المال الفكري في مؤسسة سونلغاز لا يزال في مراحله الأولى، أما بالنسبة إلى وجود طريقه مناسبة لديهم لقياس هذا المورد المهم، فإنهم وبسبب عدم وضوح التصور التام عن هذا المفهوم يجهلون أيّ طريقه من الممكن استخدامها لقياس هذا المورد، وهذا يتفق إلى حد بعيد مع ما جاء في نتائج الاستبيان للمحور الرابع و الذي يميل إلى الحياد وبالتالي فإن الفرضية التي تقول "هناك وعي لدى إدارة و عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز فرع غرداية بمكونات رأس المال الفكري وآليات قياسه" غير محققة.

إضافة إلى ذلك تناولت الأسئلة مدى تفعيل أسلوب استقطاب رأس المال الفكري للمؤسسة فتبين أن هناك اهتمام بهذا الجانب من حيث قيام المؤسسة على سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الكوادر الصناعية المتقدمة مع تقديم التسهيلات المطلوبة لتعيين المبدعين وتقديم تحفيزات مالية وترقيات، أما فيما يخص سعي المنظمة إلى الاستثمار في رأس المال الفكري فتبين أن المؤسسة تقوم بإرسال عمالها إلى بعثات للخارج من أجل تأهيلهم والاطلاع على المستجدات الصناعية المتطورة في اختصاصاتهم وكمثال على هذه البعثات بعثة لفرنسا وبعثة لإسبانيا بغية منح العمال معلومات كافية حول تقنية الرصد عن بعد (télé-relevé) ويقصد بالرصد هنا هو رصد الحسابات لا سلكيا وهذا ما اكتسب المؤسسة سرعة في إيصال المعلومات من وإلى الزبائن، بالإضافة إلى وجود ملتقيات و مركز تكوين في مجال الكهرباء والغاز لها ثلاث فروع "فرع تقني بعين مليلة، فرع إداري بن عكنون (تعمل على تكوين الإطارات والعمال)، وفرع تقني آخر بالبليدة" حيث يتم إرسال العمال إلى هذه المراكز حسب الحاجة، كما لوحظ أن العمال هم من يطلبون بعض التكوينات الإضافية مما استوجب على المؤسسة اللجوء إلى عملية التكوين بالوسائل الخاصة (propres moyens) ونعني بها قيام بعض الإطارات بإعطاء العمال بعض المعلومات التي تعذر الوصول إليها بطريقة أخرى، كما تبين أن هناك توجه متزايد لدى إدارة المؤسسة لاعتماد وسائل إدارية حديثة مثل العصف الذهني (Brain Storming) لإثارة القدرات الإبداعية لديهم لحل المشكلات المتعلقة بالصناعة .

علاوة على ما سبق تقوم إدارة المؤسسة بإيفاد عمالها إلى ملتقيات ومؤتمرات علمية ومتابعة الدورات التخصصية مع محاولة جلب التقنيات الحديثة للمؤسسة، كما لوحظ أن هناك علاقة قوية بين رؤساء الأقسام والعمال التنفيذيين حيث يتم مناقشة كل الشكاوى والاقتراحات المقدمة من طرفهم فيما يخص أي أفكار جديدة وكل الدورات التدريبية التي يهتم بها العمال كثيراً ، ويعتبرون ذلك عنصراً تحفيزياً يزيد من خبراتهم وقدراتهم الإبداعية بالرغم من انه لا توجد أي اختراعات مقدمة ومسجلة بأسماء العمال.

و يؤكد ما جاء في نتائج الاستبيان الخاصة بالمحاور ( محور رأس المال البشري، محور رأس المال الهيكلية ومحور رأس المال الزبوني) والتي تتعلق بمكونات رأس المال الفكري ومن خلال ما أدلى به رؤساء المصالح من أقوال فان مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط تحتوي على رأس مال فكري معتبر تسعى لتنميته، ويمكن الإشارة هنا إلى أن المحور الأول والمتمثل في رأس المال البشري قد حضي بأكبر نسبة تلاه المحور الثاني رأس المال الهيكلية ، ومن هنا يمكن القول بأن الفرضية التي تقول: "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال فكري معتبر يمكن قياسه" محققة، ويعود توجه اغلب المستجوبين إلى الموافقة على بنود المحورين الأول والثاني إلى كونهما يمثلان مكونين أساسيين من بين مكونات رأس المال الفكري، ولأنهما يقعان ضمن البيئة الداخلية للمؤسسة و التي يمكن لها أن تتحكم فيهما بشكل جيد،



علاوة على ما سبق تلقينا إجابات إضافية على بعض الأسئلة في جوانب أخرى نلخصها فيما يلي:

- بالنسبة للعمال الخاضعين للتدريب يتم انتقائهم حسب احتياجات كل عامل؛
- أي موظف جديد يقوم بدورة تكوينية في كافة المصالح يتعرف فيها على طبيعة القسم والعلاقة بينه بين الأقسام الأخرى في فترة تصل إلى شهر؛
- يتوفر لأغلب العاملين جهاز كمبيوتر خاص أما فيما يخص الانترنت فهي متوفرة لرؤساء المصالح فقط وبشكل مقيد ومحدود؛
- تقدر تكلفة الموارد البشرية قرابة 83672 ملياً؛
- تعتبر المؤسسة مؤسسة احتكارية وهذا ما يجعلها تغفل إلى حد كبير الاهتمام بالرأس المال الفكري نظراً لعدم وجود منافسين يجبرونها على ذلك؛
- هناك نوع من الاحتكار من طرف المسؤولين حول المعلومات التي يرغب العمال في معرفتها؛
- نسبة التوظيف خارج الأطر القانونية يلامس 20%؛
- متوسط مدة الخدمة بالنسبة للعامل تقارب 25 سنة؛

بالرغم من عدم وجود أي توجه استراتيجي حسب ما أدلى به المسؤولون الذين التقيناهم لتطبيق نظام المحاسبة عن رأس المال الفكري ولا لتخصيص إدارة خاصة بهذا المورد تعنى بقياسه ومراجعته و الإفصاح عنه إلا انه وبعد أن اتضح جلياً لدى رؤساء الأقسام انه من المداخل الحديثة التي يجب تطبيقها في الإدارة التي يعملون بها، حيث يلعب رأس المال الفكري برأيهم دوراً استراتيجياً من حيث جودة الخدمة المقدمة، وأيضاً في تعزيز نجاح المؤسسات، ذلك من حيث قدرته على تعزيز الأداء و مساعدتها في تحسين معدلات الإنتاج والنمو، لذلك نرى أنّ البنية التحتية الأساسية لنجاح جميع المؤسسات على مختلف الأصعدة يتطلب أن تتوفر لديها إدارة فاعله لإدارة هذا المورد غير الملموس لأنه يساعدهم على تحديد هوية المؤسسة التي يعملون بها خاصة وباقي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بصفة عامة، وإبراز صورتها الذهنية وسمعتها لدى الزبائن والرفع من كفاءة أدائها وقيمتها على المستوى المحلي والعالمي.

## خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل تقديمًا للمؤسسة الأم سونلغاز و نشأتها و تطورها لنمرّ بعد ذلك لتقدم الفرع الذي أجرينا به دراستنا الميدانية و بعد ذلك قمنا بعرض أدوات الدراسة و التي تمثلت في استمارة شملت عينة من المجتمع مكونة من 47 فرد، متمثلة في عمال واطر مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط، باستخدام برنامج EXCEL و SPSS حيث قمنا بعرض الخصائص المتعلقة بمجتمع الدراسة وتفرغ بياناته، ثم تحليل نتائج الاستبيان، وانطلاقًا من إجابات العينة المدروسة والتي بينت اختلاف وجهات النظر بين الموافق والمخايد والغير موافق، إضافة إلى ذلك تم إجراء مقابلات رسمية مع بعض رؤساء المصالح ففي ما يخص وجود وعي بمفهوم رأس المال الفكري بينت النتائج أن الأغلبية الساحقة ليست لديها دراية بهذا المفهوم ولا بمكوناته، ورغم وجود رأس مال معتبر بناء على ما جاء في نتائج الاستبيان والمقابلة، إلا أنه ليست هناك أي إشارة إليه في القوائم المالية وبالتالي لم يتم قياسه إطلاقًا، ومما لاحظناه من خلال هذه الدراسة أن هناك وعي جد ملحوظ بأهمية هذا المورد وضرورة قياسه من اجل تنمية ثروة المؤسسة وزيادة مركزها التنافسي مستقبلا.

ويجب التنويه هنا أن هذا الاستنتاج لا ينفي أهمية رأس المال الفكري على كفاءة وقيمة المؤسسة المدروسة ذاتها وإنما يشير فقط إلى عدم إدراك المسؤولين فيها لهذا المورد المهم وأهميته الاقتصادية الفائقة بالنسبة لكفاءتها وقيمتها ونموها وبالتالي لازالت هذه الدراسة حبرا على ورق إلى حين تحويل النظر من أسلوب إدارة الموارد المادية إلى أسلوب إدارة الموارد الفكرية.

خاتمة

## ملخص عام:

إن المعرفة، المهارة، الإبداع، الابتكار والقدرة على التجديد هي رأس المال الحقيقي للشركة، والذي بدوره يمثل رأس المال الفكري باعتبار أنّ هذا الأخير يمثل المحرك الأساس لأي عملية تغيير أو تطوير، كما أن له دور فعال في تعزيز الميزة التنافسية للشركات، بل وأنّه يمثل الثروة التي لا تنضب ولا تستهلك، وعليه رغم المشاكل المعترضة لقياسه محاسبياً إلا أنّه بالإمكان الاعتماد على مناهج وأساليب معينة لذلك، ولعل أهمها نظرية القيمة المضافة، بالإضافة إلى بطاقة الأداء المتوازن.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن البيانات الخاصة بقياس رأس المال الفكري اعتمدت على علم المحاسبة والطرق المحاسبية والطرق البديلة لفهم رأس المال الفكري، وخلصنا إلى ضرورة أن يطور الأكاديميون والمهنيون مهارات جديدة لقياس رأس المال الفكري،

## النتائج :

في ختام هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر مفهوم رأس المال الفكري مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغيّر المحيطة بجميع أجزاء الشركة، لذلك فإنّه لا يزال في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبّر بصورة خاصة عن الأصول المعرفية غير الملموسة مما يصعب من عملية قياسها؛
- من أهم مكونات رأس المال الفكري ( رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)؛
- أصبح رأس المال الفكري يمثل الحجر الأساس لأية شركة وذلك على ضوء التحديات التي يفرضها منطوق العولمة، هذا بغض النظر عن مساهمته الفعالة في تحسين إنتاجية الشركة حيث أنّ تطبيق هذا المفهوم يؤدي إلى توفير وسائل عمل جديدة من شأنها تخفيض التكاليف وزيادة أرباح الشركة وقدرتها التنافسية، إذ يمثل قيمة الشركة الممثلة في الأصول غير الملموسة، ويعتبر أكثر أهمية من رأس المال المالي وباقي عناصر الإنتاج الأخرى، في حين لازالت القوانين المحاسبية والضريبية الجزائرية تتعامل مع رأس المال المادي و تحمل رأس المال الفكري بشكل كبير؛
- هناك حاجة ماسة لقياس رأس المال الفكري وإدراجه ضمن القوائم المالية لمنظمات الأعمال باعتبار أنّه الوسيلة التي تمكن أن تستخدمها الإدارة في تقويم وتطوير المعارف والمعلومات المملوكة للمنظمة، فضلاً عن هذا فإنّ إدراج قائمة رأس المال الفكري ضمن التقارير والقوائم المالية يعد من الوسائل التي يمكن إستخدامها في الإفصاح عن ما تملكه منظمات الأعمال من موارد بشرية وإمكانات معرفية وتحقيق قيمة مضافة اقتصادية تمكنها من زيادة مقدراتها التنافسية؛

● كل النماذج التي تعرضنا لها لقياس رأس المال الفكري تتوفّر على إيجابيات و سلبيات، الأمر الذي يجعل الوصول إلى نموذج محدد يلقي قبولاً عاماً في الفكر المحاسبي أمراً غاية في الصعوبة، نظراً لأن محاولات قياس الأصول الفكرية ما زالت في مراحلها الأولى، فضلاً عن الصعوبات التي تواجه القائم بالقياس عند قيامه بتحديد مكونات رأس المال الفكري على نحو مستقل عن الأصول الأخرى، ولعل من أبسط وأسهل مؤشرات قياس وتقييم رأس المال الفكري التي يمكن إقتراحها؛ نظرية القيمة المضافة، ونموذج بطاقة الأداء المتوازن و ذلك لإمكانية و سهولة تطبيقها في البيئة الجزائرية؛

بخصوص النتائج التي تم التوصل إليها و التي إنصبت في دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية فقد توصلنا إلى النتائج التالية :

● بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى و المتمثلة في "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال بشري يمكن قياسه" فقد ثبت وجود رأس مال بشري معتبر وهو ما تم التأكد منه من خلال المقابلة التي أجريناها مع رؤساء المصالح، وأيضاً من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الاستبيان، إذ يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري التي تضفي على المؤسسة نوع من التحكم في مواردها البشرية، كما يدل على أن المؤسسة تمتلك قدرات وخبرات ومهارات فردية وجماعية قادرة على حل المشاكل التي تتعرض لها، وعلى اعتبار أنّ مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تمتلك إدارة خاصة بالموارد البشرية فمن الطبيعي أن تكون نتائج هذه الدراسة والمتعلقة بوجود رأس مال بشري جيّد في المؤسسة صحيحة إلى حد كبير وهذا ما تفسره نتائج المقابلة والمحور الأول من محاور الاستبيان المتمثل في قدرات العاملين؛

● في ما يخص الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال هيكلية يمكن قياسه" فقد ثبتت صحتها من خلال ما تم تحليله من إجابات المقابلة التي قمنا بإجرائها واستناداً على ما جاء في نتائج الاستبيان، خلصنا إلى أنّ مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط تمتلك رأس مال هيكلية يمكن قياسه، إذ يمثل هذا المورد من أهم مرتكزات رأس المال الفكري، بما في ذلك القدرات التنظيمية التي تمتلكها المؤسسة لمواجهة السوق، وهو أيضاً ما يدل على نوعية نظم المعلومات التقنية في المؤسسة وإمكانية الوصول إليها، وقواعد المعلومات، كل هذا يعبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومادتها الصلبة، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكينها من تغليف وتحريك إستخدام رأس المال البشري، أي معارف المؤسسة في خدمة أهدافها؛

● في ما يخص الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال علاقتي يمكن قياسه" فقد ثبتت صحتها نسبياً اعتماداً على ما أدلى به مسؤولو الأقسام من شهادات ومن خلال ما جاء في نتائج الاستبيان، وهذا يدل بأنّ الشركة تمتلك سمعة جيدة، مما يحقق لها إيرادات

معتبرة، وما يمكن أن نستخلصه من كل ما سبق أنّ التفاعل بين هذه الأنواع الثلاثة لرأس المال هو الذي يساعد على تحديد القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري الكلي للمؤسسة؛

- يشكل رأس المال البشري جزءاً مهماً من رأس المال الفكري لمؤسسة سونلغاز والذي يبرز بشكل واضح بالإضافة إلى رأس المال الهيكلي؛
- بالنسبة للفرضية الرئيسية القائلة بأنّ "مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تعتمد على أداة من أدوات قياس رأس المال الفكري في تقييم أصولها غير الملموسة" لازالت مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية لا تعتمد أي صيغة لتحديد رأس مالها الفكري، ذلك لغياب الوعي بأهميته من جهة، وعدم وجود إدارة خاصة تعنى برأس المال الفكري من جهة أخرى؛
- ولعلّ ما يلفت الانتباه من كل ما سبق أن المشكلة الأساسية في الدراسة ليست وجود رأس مال فكري من عدمه ولا قصور الأدوات التي توصل إليها الباحثون، إذ من خلال ما توصلنا إليه يمكن الاعتماد على أداة معينة لقياس هذا المورد المهم، وإذا عقدنا مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية للدول المتقدمة والمؤسسات الاقتصادية العربية بصفة عامة والجزائرية على وجه الخصوص نجد أن مؤسسات العالم المتقدم تجاوزت مرحلة البحث عن أداة ناجعة ودقيقة لقياس مواردها الفكرية، كما وتجاوزت مرحلة التعرف على قيمة هذه الموارد وأصبحت تبحث عن السبل التي تساعدها على تنميتها، واستغلالهم الأمثل من اجل زيادة قيمة المؤسسة، ومن الأمثلة على ذلك ما نلاحظه من رأس مال شركة Google الذي يعتبر قرابة أكثر من 80% من رأس مالها فكري، حيث بلغت عائداتها في الربع الأول من هذا العام نحو 17.3 مليار دولار أمريكي، وهذا ما يعد نمو قدره 17% بالمقارنة مع نفس الفترة من العام الماضي<sup>1</sup>، وبالتالي نخلص إلى أنّ العامل الأساس في قصور المؤسسات الاقتصادية الجزائرية هو غياب الوعي بأهمية الأصول الفكرية أو الرأس المال الفكري في ظل اقتصاد مبني على المعرفة بالمعنى الحرفي، فمن خلال ما توصلنا إليه من نتائج المقابلة والاستبيان يمكننا القول بأنّ الفرضية القائلة "بوجود وعي لدى إدارة وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز" مرفوضة استناداً إلى ما تم الإشارة إليه آنفا.
- توجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية بنية تحتية معتبرة لقياس وتنمية هذا المورد المهم؛

<sup>1</sup> - فاطمة ايت طالب، عائدات وأرباح شركة جوجل الربع الأول من هذا العام، زيارة على الخط <http://www.electroney.net> تاريخ التصفح

## التوصيات :

في ختام هذه الدراسة وبغية الاستفادة من الجهد المبذول في استجلاء عناصر رأس المال الفكري وأهم الآليات المتطلبة لقياسه في المؤسسة محل الدراسة وحتى تكون هذه الأخيرة ذات جدوى تمكنها من المساهمة في ترقية المؤسسة محل الدراسة على الأقل، نتقدّم بجملة من التوصيات:

- باعتبار رأس المال الفكري من الموارد النادرة وغير القابلة للتقليد، وبالتالي فهو أصل استراتيجي يتطلب من الإدارة العليا أن تركز جهودها في تنميته واستثماره وتعظيم عائده، وبالتالي تعظيم قيمة المنظمة؛
- ضرورة وضع معايير عالية لأداء العاملين في المنظمة والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي مع الهدف الذي تسعى المنظمة للوصول إليه؛
- ضرورة تطوير كفاءات وقدرات العاملين الفكرية من خلال تكليفهم بمهام جديدة تتسم بالصعوبة بالإضافة إلى اطلاعهم دوريا بالعمليات الإدارية التخطيطية للاستفادة من المستويات العليا للتسيير؛
- وجوب تنمية القدرات العقلية للعاملين خاصة من يمتلكون مواهب فكرية متنوعة واستقطابهم لشغل مناصب أعلى بغية تشجيعهم على اكتساب المزيد من الخبرات التي تمكن المؤسسة من استغلالها الاستغلال الأمثل والفعال؛
- توعية إدارات المؤسسة بأهمية هذا المورد وتطويره والاستفادة منه للحاق بالمؤسسات الاقتصادية العالمية والقدرة على منافستها؛
- وجوب إنشاء بنية تحتية مناسبة لتنمية وقياس هذا المورد المهم في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،
- ضرورة إنشاء إدارة تعمل جديا من اجل ضمان استثمار رأس المال الفكري وإدارته لأهميته الكبيرة كمصدر للتوجيه الاستراتيجي لها؛
- وجوب تحديد واعتماد أداة من أدوات قياس وتقييم رأس المال الفكري.

## آفاق الدراسة :

إنّ الموضوع الذي تناولناه بالبحث والتحليل في هذه الدراسة واسع ومتشعب ولا يمكن بحال الإحاطة به من كل الجوانب لأن ذلك يتطلب جهداً و وقتاً وإمكانات تفوق قدراتنا؛ لذا وحتى تكتمل هذه الدراسة نرى أنه من المناسب جدّاً أن تكون نقطة انطلاق لبحوث مستقبلية تكمل ما بدأته.

وفي هذا الإطار يمكن أن نضع لدراستنا آفاقا تتمثل في:

1. إشكالية قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛

2. واقع المحاسبة عن رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
3. رأس المال الفكري ودوره في خلق القيمة في المؤسسة.



# قائمة المراجع

## أ- الكتب:

- 1- حاتم بن صلاح أبو الجدائل، رأس المال البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة-بميك القاهرة، 2012.
- 2- رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014 .
- 3- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، الأردن، 2005.

## ب- المذكرات:

- 1- صلاح الدين بابكر محمد البشدري، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس، 2010،
- 2- نور الدين الطالب أحمد، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014،

## ت- المجالات والمدخلات:

- 1- أحمد علاش ، عيسى براق ، دور رأس المال الفكري في الإبداع وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و 3/12/2008
- 2- إيان جونسون، فرانسوا بورجوينيون، اين تكمن ثروة الامم؟ قياس راس المال القرن الحادي والعشرين، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2008.
- 3- بلوناس عبد الله، أمينة قدايفة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، بدون تاريخ،
- 4- تيجاني بالريقي ، القياس المحاسبي لرأس المال الفكري بين النظرية والتطبيق، المؤتمر العلمي الدولي ، إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة سعد دحلب -البليدة - يومي 13/14ماي 2008.
- 5- سلام عبد الرزاق، نذير بوسهوه، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى حول استراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أيام 18 و 19 أفريل 2012،
- 6- سهام دريالي، عبد القادر زيتوني، رأس المال الفكري، الحاجة الفعلية للمصارف الإسلامية في ظل اقتصاد المعرفة، المؤتمر العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي، اسطنبول، تركيا، يومي 9 و 10 سبتمبر 2013.

7- عبد الرزاق مولاي لخضر وآخرون، إشكالية الاستثمار في رأس المال المعرفي بالمنظمات الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير يومي 2008/6/4/3.

8- عبد اللطيف مصيطفى، دور رأس المال البشري في خلق القيمة في المؤسسات المصرفية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 7، معهد العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية، 2009.

9- عبد الله بن صالح وسحنون بونعجة، أساليب القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري من منظور معايير المحاسبة الدولية، الملتقى الوطني حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف.

10- عصام الدين محمد متولي، صلاح علي احمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون، حول إدارة المعرفة : الاستراتيجيات والتحديات، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان، 2010.

11- علاوي لحسن وآخرون، اشكالية الاستثمار في راس المال المعرفي بالمنظمات الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: ادارة وقياس راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

12- عمر آيت مختار، معمر حمدي، طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول: راس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 13 و14 ديسمبر 2011.

13- عمر عبو، هوده عبو، مؤشرات وأساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في المنظمة، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، حسيبة بن بو علي بالشلف بدون تاريخ.

14- غالب محمود سنجق، اثر رأس المال الفكري على نجاح الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية -الرياض- المملكة العربية السعودية، العدد 13 لسنة 2013.

15- فاطمة علي الرباعية، مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال-نموذج مقترح للقياس والتطبيق- (دراسات)، مجلة النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الأول، يناير 2012.

16- محمد شرقي، دور رأس المال الفكري في تنمية المنظمات الحديثة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة لونيسسي علي، البليدة، الجزائر، العدد الثاني عشر، مارس 2015.

- 17- محمد فرعون، محمد إلفي ، رأس المال الفكري وثورة المنظمات الجديدة (مدخل لإدارته وقياسه )، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و3/12/2008 ص13.
- 18- مليكة زغيب نعيمة غلاب، إشكالية تقييم رأس المال الفكري، المؤتمر العلمي الدولي: إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، جامعة سعد دحلب البليدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، يومي 2 و 3/12/2008
- 19- نعيمة برودي، اسامة صالحى حامد، رأس المال الفكري: التحدي الجديد في ظل الاقتصاد الجديد، المؤتمر العلمي الدولي حول: ادارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، بدون تاريخ.
- 20- نور الدين أحمد قايد، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 13 و14 ديسمبر 2011، جامعة الشلف.
- 21- الهادي بوقلقول، أهمية الراس امال الفكري على نجاح الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة التواصل، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، العدد 24، جوان 2009،.
- 22- الهاللي الشربيني الهاللي، إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية - كلية التربية النوعية جامعة المنصورة، العدد 22 - يوليو 2011.
- 23- وهيبية بن داودية ، آمنة امحمدي بوزينة ، متطلبات القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري وأثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بو علي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يومي 13 و14 ديسمبر 2011.

ث-مواقع الانترنت:

- 1- [www.uokufa.edu.iq/journals/index.php/ghjec/article/viewFile/.../1646](http://www.uokufa.edu.iq/journals/index.php/ghjec/article/viewFile/.../1646)
- 2- <http://kenanaonline.com/files/0017/17308/%D8%B1%D8%A3%D8%B3%20%D8%A7%D9%8>.
- 3- [www.elbassair.net/Centre%20de%20téléchargement/maktaba/.../62.doc](http://www.elbassair.net/Centre%20de%20téléchargement/maktaba/.../62.doc)
- 4- <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/113842.pdf>.
- 5- [http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3\\_2/OJAKM\\_Volume3\\_2pp36-44.pdf](http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3_2/OJAKM_Volume3_2pp36-44.pdf).

- 6- [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/0108\\_Etude\\_Capital\\_Immateriel/\\$file/0108\\_Etude\\_Capital\\_Immat.](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/0108_Etude_Capital_Immateriel/$file/0108_Etude_Capital_Immat.)
- 7- <http://www.meu.edu.jo/ar/images.pdf> .
- 8- <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/113842.pdf> .
- 9- <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/03/%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3>.

المراجع الأجنبية:

- 1- Stewart, T.A, **Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations** ,Doubleday Currency , NewYork, (1997).
- 2- Ionnqvist.A, Mettanen.paula, **Criteria of sound Intellectual Capital Measures**,www.ssrn.com ,consulté le 13/02/2016 .

# قائمة الملاحق

## الملحق رقم (1): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم : العلوم المالية والمحاسبية  
ماستر مالية المؤسسة



## استبيان

سيدي ، سيدتي

تحية طيبة إلى كل عمال المؤسسة وبعد ...

في إطار إعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية المؤسسة بعنوان "متطلبات استخدام أدوات قياس رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز- فرع غرداية" أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان راجية أن تجيئوا حسب قناعتكم وأحيطكم علما أن هدف الاستبيان علمي بحث ونعلمكم أننا سنحافظ على سرية المعلومات وعدم استعمالها لأغراض أخرى.

إشراف: طالب أحمد نور الدين

الطالبة: عاشوري فتيحة

### القسم الأول : معلومات أساسية

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	الجنس :				
<input type="checkbox"/>	50 فأكثر	<input type="checkbox"/>	49-40	<input type="checkbox"/>	39-30	<input type="checkbox"/>	29-20	العمر :
<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>	ماجستير/ماستر	<input type="checkbox"/>	ليسانس	<input type="checkbox"/>	بكالوريا	المؤهل العلمي : ثانوي
<input type="checkbox"/>	15 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	14-10	<input type="checkbox"/>	9-5	<input type="checkbox"/>		سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات

### القسم الثاني: متغيرات الدراسة

أولا: مكونات رأس المال الفكري

رأس المال الفكري : يتمثل في القدرات العقلية التي تتواجد في فئة معينة من الموارد البشرية تتمثل في الكفاءات والمهارات والتعليم المتراكم والتي يمكن تحويلها الى قيمة.

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط- فرع غرداية- رأس مال فكري يمكن قياسه.

المحور الاول: رأس المال البشري (قدرات العاملين) :

رأس المال البشري : هي المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا، وتتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات.

الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال بشري يمكن قياسه"

البيان	موافق	محايد	غير موافق
1			هناك اتجاه من الإدارة نحو إشراك العاملين في اتخاذ القرارات
2			تتمتع الإدارة بقياس رضا الموظفين ومن ثم زيادته
3			تبدي الإدارة اهتماما واضحا بتحفيز الموظفين و رفع روحهم المعنوية في العمل
4			تسعى المؤسسة إلى تنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين
5			هناك تحفيزات و تكريمات تقدم من اجل تحسين الأداء
6			لدي أفكار وقدرات إبداعية و إبتكارية يمكن أن تساهم في زيادة دخل المؤسسة
7			تساهم الدورات التدريبية التي أشارك فيها في تطوير قدراتي ومهاراتي الفكرية
8			يمكنني توظيف قدراتي ومهاراتي لإنجاز العمل المطلوب مني بشكل جيد
9			اعمل دائما على الاستفادة من المواقف التي أتعرض لها واكتسب خبرات جديدة في عملي
10			لدي وعي كاف بقيم المؤسسة و ثقافتها التنظيمية و أعمل جاهدا للالتزام بها.
11			هناك تناسب بين قدراتي ومهاراتي والمنصب الذي اشغله
12			يوفر لي عملي فرصة جديدة لتحقيق ذاتي
13			هناك اهتمام لدى المؤسسة بمواردها البشرية
14			اعمل على تنمية أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق

المحور الثاني: رأس المال الهيكلي : الدور الاداري العام

رأس المال الهيكلي : كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظمهم ويذهبون إلى بيوتهم.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال هيكلي يمكن قياسه.

1			تتسم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة و رسالتها بالدقة و الوضوح
2			يتطابق منظور العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية
3			هناك رضا ملحوظ للعملاء تجاه منتجات المؤسسة والخدمات المقدمة
4			النظام الإداري للمؤسسة ديناميكي مواكب لتطورها
5			الهيكل التنظيمي للمؤسسة يضمن سهولة وسرعة إنجاز الأعمال و سلاسة الاتصالات في جميع الاتجاهات
6			هناك التزام في المؤسسة بتطبيق قوانين الملكية الفكرية
7			تتمتع المؤسسة بالأفكار والاقتراحات الجديدة المقدمة من طرف العمال



8	هناك نظام معلومات متطور يساهم في الدعم المتبادل والتنسيق بين أنشطة العاملين و مختلف عمليات المؤسسة و أنشطتها.
9	هناك كفاءة في العمليات التشغيلية في المؤسسة
10	هناك وضوح في المسؤوليات في مختلف مستويات المؤسسة
11	البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها متوفرة
12	توفر المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكري
13	تقوم الإدارة بشكل مستمر بتقييم المستوى العام للعمال بعد عمليات التدريب التي يتلقونها

### المحور الثالث: رأس مال علاقتي (الزبوني):

رأس المال العلاقتي (الزبوني) : يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة بهم ، إضافة إلى العلاقة مع الموردين ، والعلامات التجارية وسمعة المنظمة في السوق.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط - فرع غرداية- رأس مال زبوني يمكن قياسه.

1	لدى الشركة بيانات كاملة نسبيا حول العملاء(الموردون والزبائن)وتعمل على تحديثها باستمرار
2	توفر المؤسسة القدرات اللازمة لخدمة عملائها
3	لدى المؤسسة القدرة على تحديد حاجيات العملاء بدقة والعمل على خدمتهم
4	يوجد تواصل دائم ومستمر مع العملاء وتعمل المؤسسة على الحفاظ عليهم
5	يعتبر رضا الزبائن ووفائهم محفز جيد لرفع إنتاجية العامل
6	تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء وملاحظاتهم بالسرعة
7	تقدم المؤسسة تسهيلات وخدمات تتعلق بالبيع والتوزيع
8	هناك خط اتصال هاتفي مخصص لخدمة الزبائن (الخط الأخضر)

### المحور الرابع: الوعي برأس المال الفكري: أو وجود آليات لقياس رأس المال الفكري في المؤسسة

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك وعي لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط - فرع غرداية- رأس المال الفكري و آليات قياسه.

1	املك دراية كافية بمفهوم رأس المال الفكري
2	يعتبر رأس المال الفكري احد العوامل التي تدعم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال
3	يعتبر رأس المال الفكري احد العناصر الفاعلة لتحديد القيمة الحقيقية لمنظمات الأعمال الحديثة
4	لدى دراية بمكونات رأس المال الفكري ( رأس مال بشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني )
5	لدى دراية نسبية بإحدى أدوات قياس رأس المال الفكري او كلها
6	تحتاج المؤسسة لتحديد أفضل أداة من أدوات قياس وتقييم رأس المال الفكري
7	لدى علم بالفرق بين راس مال الفكري وراس المال البشري

## الملحق رقم (02): أسئلة المقابلة الخاصة بالمسؤولين :

- 1- هل تسعى المنظمة الى الافراد ذوي القدرات الفكرية؟ وهل تستثمر فيها ؟
  - 2- هل توفر المؤسسة مناخ ايجابي لاكتساب المعرفة وتيسير الوصول الي مصادرها الداخلية والخارجية ؟
  - 3- هل هناك تحفيزات تقدم للأفراد تحث على التعلم واكتساب مهارات وقدرات جديدة ؟
  - 4- هل يتم التطلع على المعلومات من طرف الاداريين والعمال بسهولة ؟ ....دون قيود ؟
  - 5- في حال مغادرة الموظفين البارزين ...هل يتم حماية المعرفة الحيوية لمنع وقوع خسائر ؟
  - 6- هل هناك سياسة محددة تقوم بالتعرف المستمر على الرصيد المعرفي المخزن ومتابعته واستخدامه بالكامل؟
  - 7- هل هناك تقارير سنوية تعد لراس المال الفكري ؟ وهل هناك أي اشارة له في القرارات الاستراتيجية؟
  - 8- هل هناك نظام يقوم بتحويل المعرفة الكامنة او الخام الى اصول فكرية (أي اصول معلنة ومملوكة للمنظمة
  - 9- هل هناك تركيز على نسبة الجودة من طرف المدراء؟
  - 10- هل يوجد نظام لتعريف وطلب ومراجعة الاستثمارات غير الملموسة ؟
  - 11- هل العمال على علم او اطلاع كامل بكافة العمليات الفكرية (عمليات التخطيط ، الدراسات ، التصميم ن التفسير نواتطوير ... ) التي تتم في المنظمة من اجل الاستفادة منها للخبرة؟؟
  - 12- مامدى استثمار الاختراعات والابتكارات في دعم الميزة التنافسية ؟
  - 13- مامدى كثافة المعرفة في المؤسسة ؟
  - 14- من يتقاضى اجرا عن نوع من المعرفة ؟ ومن الذي يدفع ؟ وكم؟
  - 15- هل هذه المنشأة المعرفية جيدة ؟
  - 16- الانفاق على البحوث والتطوير كنسبة مئوية من الايرادات ؟
- \*النسبة المئوية للمبيعات المتولدة من منتجات جديدة وبراءات اختراع (متى كانت هناك قفزة نوعية للدخول الى السوق بمنتوج جديد ؟
- 13- نسبة العاملين المعرفيين ؟
  - 17- ما مقدار دخل الاصول المعرفية ؟
  - 18- هل يتقاسم الافراد المعرفة ام يكتنرونها ؟
  - 19- هل تبحث الادارة عن اصحاب شهادات وخبرات ووجذبهم للعمل فيها ؟
  - 20- هل هناك أي تسهيلات او تحفيزات ورواتب اضافية لجذب واستقطاب اصحاب الخبرة ؟ مثلاً..

- 21- هل تعتمد المؤسسة على العاملين من ذوي الخبرة لشغل الوظائف المهمة ؟
- 22- هل هناك أي جهود لتعزيز قدرات العاملين ؟
- 23- هل هناك بعثات للخارج ؟
- 24- فيما يخص تنمية العلاقات الانسانية بين العاملين ....هل هي موجودة ؟
- 25- هل تناقش الادارة اقتراحات العاملين لتطوير المؤسسة ؟
- 26- تشجيع المنافسة بين العاملين؟
- 27- تشجيع الحوار بين الادارة والعمال بغية انضاج الافكار الابداعية ؟
- 28- البنية التحتية الفنية (مامدى جودة الادوات لادارة المعرفة)؟
- 29- ماهو متوسط عمل الموظف في الشركة ؟
- 30- مصاريف تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للموظف الواحد ؟
- 31- مامدى سعي الادارة الى الانتقال من ادارة الموارد المادية الى ادارة الموارد الفكرية وتنمية الابداع والابتكار وتحسين الاداء ؟ على كافة المستويات ؟
- 32- هل هناك دورات لإعادة تأهيل الأطر الإدارية ؟
- 33- هل هناك حصر لرؤوس الأموال الفكرية للمؤسسة ؟
- 34- هل هناك قوانين صارمة تحفظ الحقوق الفكرية؟
- 35- ماهو متوسط سنوات الخدمة للموظف /للإداري ؟
- 36- ماهو عدد الحاصلين على درجات علمية ؟
- 37- كم تبلغ تكلفة اكتساب العملاء ؟ مثلا التسويق ؟ الامتيازات ؟ طرق جذب العملاء ؟
- 38- هامش الربح الإجمالي ؟
- 39- هل هناك قاعة إعلام آلي خاصة بالموظفين ؟
- 40- هل هناك سياسة واضحة لتدريب العمال؟ وهل هناك متابعة لنتائج هذا التدريب ؟
- 41- هل هناك اقبال للعاملين على التدريبات التي يتلقونها؟ وهل هناك قناعة على محتوى هذه التدريبات ؟
- 42- هل هناك استمرارية في عمليات التدريب ؟
- 43- هل هناك نوع من التشاور على الطرق التدريبية بين الهيئة الخاصة بالتدريب والمتدربين ؟

44- هل هناك عمليات إنتقاء للعمال الخاضعين للتدريب ام تتم العملية بشكل عشوائي ؟

45- هل هناك مقابلة مستمرة مع العملاء ؟ وهل يتم الاستماع لشكاويهم ؟

1. هل ترى ان رأس المال الفكري من المداخل الحديثة التي يجب تطبيقها في الادارة التي تعمل بها ؟

2. هل هناك توجه استراتيجي لتطبيق نظام المحاسبة عن رأس المال الفكري في مؤسستكم ؟

ملحق رقم (03): قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	إسم الأستاذ المحكم
غرداية	أستاذ مساعد -أ-	بوقليمينة عائشة
غرداية	أستاذ محاضرة -أ-	د. لعمور رميلة
غرداية	أستاذ مساعد -أ-	أ.رواني بوحفص
غرداية	أستاذ مساعد -أ-	أ.عبادة عبد الرؤوف
غرداية	أستاذ مساعد -أ-	أ.مراد عبد القادر
غرداية	أستاذ محاضر -ب-	د.تيمايي عبد المجيد

**ملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS**

Statistics

		Le sexe	Votre âge	niveau	L'ancienneté dans l'emploi
N	Valid	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0

Le sexe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	32	68,1	68,1	68,1
	انثى	15	31,9	31,9	100,0
Total		47	100,0	100,0	

Votre âge

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20/29	10	21,3	21,3	21,3
	30/39	27	57,4	57,4	78,7
	40/49	8	17,0	17,0	95,7
	50 فأكثر	2	4,3	4,3	100,0
Total		47	100,0	100,0	

niveau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	12,8	12,8	12,8
	بكالوريا	4	8,5	8,5	21,3
	ليسانس	25	53,2	53,2	74,5
	ماجستير	11	23,4	23,4	97,9
	دكتوراه	1	2,1	2,1	100,0
Total		47	100,0	100,0	

L'ancienneté dans l'emploi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	16	34,0	34,0	34,0
	5 /9	14	29,8	29,8	63,8
	10/14	9	19,1	19,1	83,0

15 فاكتر	8	17,0	17,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items
,651	,680

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items
,727	,763

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	9

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items
,515	,410

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1,	47	1	3	2,34	,891
2,	47	1	3	2,00	,909
3,	47	1	3	2,19	,876
4,	47	1	3	2,19	,900
5,	47	1	3	2,15	,955
6,	47	1	3	2,70	,623
7,	47	1	3	2,40	,876
8,	47	1	3	2,79	,587
9,	47	1	3	2,62	,677
10,	47	1	3	2,19	,924
11,	47	1	3	2,32	,862
12,	47	1	3	2,38	,848
13,	47	1	3	2,23	,890
14,	47	1	3	2,72	,615
1المحور	47	1,93	2,86	2,3739	,22549
Valid N (listwise)	47				

**One-Sample Test**

	Test Value = 2					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x1	67,830	46	,000	31,23404	30,3072	32,1609

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
15,	47	1	3	2,26	,846
16,	47	1	3	2,28	,926
17,	47	1	3	2,30	,883
18,	47	1	3	2,47	,804
19,	47	1	3	2,36	,845
20,	47	1	3	1,91	,830
21,	47	1	3	2,17	,963
22,	47	1	3	2,38	,848
23,	47	1	3	2,49	,748
24,	47	1	3	1,81	,825
25,	47	1	3	2,13	,924
26,	47	1	3	2,02	,847
27,	47	1	3	1,89	,914
المحور2	47	1,54	2,77	2,1899	,25047
Valid N (listwise)	47				

**One-Sample Test**

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x2x	55,728	46	,000	26,46809	25,5121	27,4241

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
28,	47	1	3	2,66	,668
29,	47	1	3	2,60	,681
30,	47	1	3	2,19	,924
31,	47	1	3	2,53	,830
32,	47	1	3	2,43	,827
33,	47	1	3	2,00	,956
34,	47	1	3	2,11	,914
35,	47	1	3	2,89	,429
المحور3	47	1,88	3,00	2,4255	,27294
Valid N (listwise)	47				



**One-Sample Test**

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x3	54,644	46	,000	17,40426	16,7631	18,0454

**One-Sample Test**

	Test Value = 2					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x4	38,360	46	,000	12,44681	11,7937	13,0999

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
36,	47	1	3	1,49	,688
37,	47	1	3	2,68	,629
38,	47	1	3	2,49	,831
39,	47	1	3	1,47	,718
40,	47	1	3	1,51	,831
41,	47	1	3	2,74	,642
42,	47	1	3	2,06	,942
x4	47	8,00	19,00	2,0638	,31778
Valid N (listwise)	47				

# الفهرس

## الفهرس

	كلمة شكر.....
	الإهداء.....
III	ملخص الموضوع.....
V	فهرس المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الاختصارات والرموز.....
X	قائمة الملاحق.....
-أ-	مقدمة.....
2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لرأس المال الفكري.....
3	المبحث الأول: عرض مفاهيم عن رأس المال الفكري.....
4	المطلب الأول: ماهية رأس المال الفكري.....
4	الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري.....
6	الفرع الثاني: الفرق بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي.....
7	الفرع الثالث: سمات وخصائص رأس المال الفكري.....
7	الفرع الرابع: أهمية ومراحل تكوين رأس المال الفكري وضرورة الاهتمام به.....
10	الفرع الخامس: مكونات رأس المال الفكري ودوره في تحقيق القيمة.....
14	الفرع السادس: إدارة رأس المال الفكري.....
14	المطلب الثاني: القياس، الإفصاح، والمعالجة المحاسبية لرأس المال الفكري.....
14	الفرع الأول: أهمية قياس رأس المال الفكري.....
15	الفرع الثاني: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري.....
20	الفرع الثالث: طرق الإفصاح عن رأس المال الفكري.....
20	الفرع الرابع: المعالجة المحاسبية للأصول غير الملموسة وفق معيار المحاسبة الدولي (38)...
21	المطلب الثالث : الخطوات الأساسية لقياس واعتماد رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية ...
21	الفرع الأول: واقع رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية.....
23	الفرع الثاني: إجراءات قياس رأس المال الفكري.....
24	الفرع الثالث: معوقات قياس رأس المال الفكري.....
24	الفرع الرابع: القيمة المضافة كنموذج ناجع لقياس رأس المال الفكري.....

25	الفرع الخامس: بطاقة الاداء المتوازن كنموذج ناجح لقياس رأس المال الفكري.....
27	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
27	المطلب الأول: دراسات سابقة محلية.....
28	المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية.....
31	المطلب الثالث: دراسات سابقة أجنبية.....
33	المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.....
35	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية، دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط -فرع غرداية-.....
36	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة وعرض الأدوات المستخدمة.....
36	المطلب الأول: تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.....
36	الفرع الأول: نشأة وتطور شركة سونلغاز الأم.....
39	الفرع الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط -فرع غرداية-.....
43	المطلب الثاني: عرض طريقة و أدوات الدراسة.....
43	الفرع الأول: عرض طريقة الدراسة.....
45	الفرع الثاني: عرض ادوات الدراسة.....
47	المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان.....
47	الفرع الأول: تحكيم الاستبيان.....
48	الفرع الثاني : قياس ثبات الاستبيان.....
48	الفرع الثالث: قياس صدق الاتساق الداخلي.....
50	المبحث الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
50	المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان.....
60	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة.....
64	خلاصة الفصل.....
66	الخاتمة.....
-	قائمة المراجع.....
-	قائمة الملاحق.....
-	الفهرس.....