

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية, علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تدقيق ومراقبة التسيير
من إعداد الطالبة: مشيش دليلة
بعنوان:

متطلبات القياس المحاسبي لرأس المال
الفكري في المؤسسة الاقتصادية

"دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط- فرع غرداية"-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا .	(جامعة غرداية).....	دكتوراه شرع مریم
مشرفا و مقرا	أستاذ مساعد-أ- جامعة غرداية.....	الأستاذ: طالب أحمد نور الدين
مناقشا	(جامعة غرداية).....	د/عجيلة محمد
مناقشا	(جامعة غرداية).....	أ/سعيداني محمد

السنة الجامعية 2017/2016

الإهداء:

إلى من أبتغي رضاها، وأنحني إجلالا وتقديرا لهما، وأقبل الثرى تحت قدميهما،

وأوداني ربي بالدعاء لهما

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

أمي وأبي

إلى من يهنا القلب لوجودهم، وتستقر النفس لرؤيتهم

إخوتي وأخواتي

إلى صديقاتي دربي: سمية، هاجر، إيمان، مريم، حنانوكل من درسيو معي

إلى أساتذتي و كل من قدم لي يد العون لإكمال هذه الدراسة.....

إلى كل من دعما لي.....

إلى كل من يفرح لفرحي..... ويسعد لنجاحي.....

إليهم جمعا أهدي هذا العمل المتواضع....

دليلة

الشكر و العرفان

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي الفاضل الأستاذ طالب أحمد نور الدين، له كل الشكر على تقديم النصيحة ، وكان له الفضل الكبير بتوجيهاته و إرشاداته و ملاحظاته في إتمام هذه الدراسة ، كما أتقدم بالشكر للأستاذ: بوقليمية، علماوي، عجيبة، شرع ، وكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كما أتقدم بالشكر الجزيل الى كل من قدم لي الدعم بكافة أشكاله ، أو المنشورة من أجل اعداد هذه الأطروحة في صورتها النهائية.

إلى كل هؤلاء الاحترام و التقدير

الطالبة: مشيش دليلة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي
يُعِيدُ النَّاسَ
وَالَّذِي يَخْلُقُ مَا
يَشَاءُ وَالَّذِي يَخْتَارُ
مَنْ يَشَاءُ مِنْ رُسُلِهِ
وَالَّذِي يُرِيهِمْ آيَاتِهِ
وَالَّذِي يُخَوِّفُهُمْ
وَالَّذِي يُبْرِئُهُمْ
وَالَّذِي يُبَدِّلُ نَجْمَاتِهِمْ
وَالَّذِي يَجْعَلُ لِكُلِّ شَيْءٍ
قَدْرًا

قائمة المحتويات

مقدمة

الفصل الأول:
المقاربات النظرية لرأس المال الفكري و
القياسي المحاسبي له

الفصل الثاني:
الدراسة التطبيقية: حالة مؤسسة توزيع
الكهرباء و الغاز وسط
-فرع غارداية-

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

أ. توطئة :

في ظل اقتصاديات المعرفة إحتل رأس المال الفكري (المعرفي) أهمية خاصة من جانب الكاتب و الباحثين و المنظمات المهنية في مجال الفكر المحاسبي، من حيث مفهومه و مكوناته و أهدافه و أهميته وطرق قياسه .

وقد أصبح رأس المال الفكري بعناصره المختلفة من أهم موجودات المؤسسة الواجب أخذها بعين الإعتبار لدى تحديد القيمة الإقتصادية لمنظمات الأعمال، و قياس أصولها غير الملموسة، و تقويم أدائها الإقتصادية و الذي يؤثر بالتبعية على أسعار أسهمها و زيادة تنافسيتها بين المنظمات، كما أن تقديم معلومات تتصف بالملائمة و المصدقية عن رأس المال الفكري يمكن من تزويد مستخدمي المعلومات من التعرف على كفاءة أسواق رأس المال عن طريق إمداد المستثمرين الحاليين و المرقبين بمعلومات أفضل و في هذا الشأن يرى بعض الباحثين أن الفشل في فهم عملية خلق القيمة و إهمال رأس المال الفكري قد يؤدي إلى سلسلة من الخسائر على كافة الأصعدة.

و قد يؤدي هذا الإهمال على مستوى المنظمة إلى سوء تقدير للموارد، الأمر الذي يترتب عنه مردود سلبي يتمثل في عجز المنظمة على تقدير قدراتها و قيمة أعمالها المستقبلية. كما يمكن أن يؤدي إغفال قيمة رأس المال الفكري على مستوى السوق إلى الفشل في عملية القيمة إلى سلوك غير سوي أو خاطئ للسوق. فضلا عن هذا يرى البعض أن التوسع في الخطط الإستراتيجية لمنظمات الأعمال أصبح ضرورة حتمية لاستيعاب رأس المال الفكري بجانب رأس المال المادي، حيث أصبح للإستثمارات في رأس المال الفكري دورا فعالا في وجود و استمرارية هذه المنظمات و من ثم أصبح رأس المال الفكري يمثل رأس المال الحقيقي الذي يمكن الإعتماد عليه لخلق قيمة مضافة و تحقيق ميزة تنافسية لهذه المنظمات.

و في ظل إقتصاديات المعرفة لم تعد الأصول الملموسة المصدر الإقتصادي الرئيس كما هو الحال في ظل الإقتصاد الإنتاجي، إنما إحتل هذه المكانة رأس المال الفكري، ينعكس ذلك على حجم الإستثمار فيه، في هذا الشأن أكد بعض الباحثين على أن رأس المال الفكري (المعرفي) يعد أحد العناصر الأساسية لإنتاج ثورة للمنظمة في ظل إقتصاديات المعرفة، الأمر الذي أدى إلى التحول من إقتصاد الإنتاج إلى إقتصاد المعرفة، و أصبحت المعرفة المحرك الرئيسي لخلق القيمة و الثورة و زيادة المنافسة بين منظمات الأعمال.

ب. إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق ما سبق يمكن القول أن معظم الدول المتقدمة و المنظمات لا تجد مناصا من الإستثمار في رأس المال الفكري و النظر إليه على أنه مورد إقتصادي مهم يمثل أهم أشكال رأس المال، بل و يفوق في أهميته كل من رأس المال النقدي و رأس المال المادي في تحقيق الكفاءات و توليد القيمة المضافة، ومن ثم رفع القدرة التنافسية و

تحسين الأداء بما يمكن من التميز في عصر يتسم بالعملة و تطورات التكنولوجيا المتسارعة، ومن هذا المنطلق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ماهي متطلبات القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية ؟

و تتفرع من هذه إشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو مفهوم رأس مال فكري و ما هي تقسيماته و مكوناته و خصائصه؟
2. ما هي نماذج و طرق قياس رأس المال الفكري؟
3. هل يمكن قياس رأس المال الفكري في مؤسسة توزيع الغاز والكهرباء ؟
4. هل تعتمد المؤسسة على معايير المحاسبة المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه؟

ت. فرضيات الدراسة :

1. برزت أهمية رأس المال الفكري نتيجة التحول من الإقتصاديات الملموسة إلى الاقتصاديات غير الملموسة؛
2. هناك آليات لقياس رأس المال الفكري في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، وتتفرع هذه الفرضية بدورها إلى فرضيات فرعية تتمثل فيما يلي:

- 1) يوجد رأس مال بشري في مؤسسة الكهرباء و الغاز يمكن قياسه؛
- 2) يوجد رأس مال هيكلية في مؤسسة الكهرباء و الغاز يمكن قياسه؛
- 3) يوجد رأس مال زبوني في مؤسسة الكهرباء و الغاز يمكن قياسه؛
- 4) تعتمد المؤسسة على المعايير المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه؛

ث. مبررات إختيار الموضوع:

و تنقسم إلى مبررات موضوعية و أخرى شخصية تتمثل فيما يلي:

-المبررات الشخصية:

من أهم المبررات التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره من المواضيع نذكر:

- 1) الميل الشخصي للموضوع باعتباره مثيرا و جديدا نسبيا على الأقل في العالم العربي؛
- 2) الاهتمام بما يتعلق بالموارد البشرية تسييرا و تنمية ذلك أنها حجر الزاوية في رأس المال الفكري إذ لا يمكن التحدث عن رأس المال الفكري دون إعطاء حصة الأسد لرأس المال البشري و الذي يتحدث عنه أحد أبرز

منظري الإدارة (Peter Drucker) فيقول: " إن تسيير الأشياء هو الذي يجب أن يحتل الاهتمام الأول و الرئيس للإدارة التنفيذية؛"

(3) الاهتمام بأهمية رأس المال الفكري و من ورائه رأس المال البشري، يقول دراكر: "إن أي مؤسسة من أي نوع لها مورد حقيقي و هو الانسان"

-المبررات الموضوعية:

- (1) مكانة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز في الاقتصاد الوطني؛
- (2) قابلية الموضوع للبحث، فهو حديث نسبي و آفاق البحث فيه واسعة بشكل كبير و واضح؛

ج.أهمية و أهداف البحث الحالي فيما يلي:

تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي:

- تعدد وسائل قياس رأس المال الفكري و بالتالي ضرورة الوقوف على أكثر الوسائل الملائمة للاستخدام في الواقع الجزائري؛
- الاهتمام المتزايد عالميا برأس المال الفكري و دفع المال في الاستثمار فيه بسخاء نظرا لعائداته الأكيدة؛
- كون رأس المال يمثل الثروة الحقيقية للشركات الحديثة خصوصا في ظل الاقتصاد الجديد؛

-أهداف الدراسة:

- (1) إبراز مفهوم وأهمية رأس المال الفكري، واقعه في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز؛
- (2) التعرف على المكونات الأساسية لرأس المال الفكري و النماذج التي تستخدم في قياسه و تقويمه؛
- (3) دراسة و تحليل الآليات المعتمدة في قياس كفاءة الاستثمار في رأس المال الفكري؛

حدود الدراسة المكانية و الزمانية:

اخترنا أن نتناول في دراستنا مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز عل اعتبارها أنها تمتلك آليات و وسائل حديثة و موارد بشرية ما يؤهلها تنبؤ صدارة المنظمات على الصعيد الوطني بل و تنافس الشركات الغ=عالمية العاملة في نفس الحقل.

الحدود المكانية: تم دراسة الحالة على مستوى توزيع الكهرباء و الغاز الوسط في بلدية بوهراوة ولاية غرداية، ذلك لتعذر دراسة الموضوع من قبل الطالبة، على مستوى الكل تكون المؤسسة محل دراسة تتوسع على جميع ربوع الجمهورية الجزائرية.

الحدود الزمنية: شمل الحيز الزمني الفترة من 01 أبريل إلى غاية 25 أبريل 2017.

الحدود الموضوعية: تناولنا في هذه الدراسة جملة من المفاهيم ركزت أساسا على مفهوم رأس المال الفكري و مختلف مكوناته بالإضافة إلى أساليب و مناهج قياسه.

خ. منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة :

بغرض دراسة إشكالية موضوع البحث، و تحليل أبعادها و الوقوف على مدى صحة الفرضيات المقدمة، إعتدنا في الجزء النظري على المنهج الوصفي و هو المنهج الامثل في مثل هذا النوع من الدراسات، بغية الإحاطة بالموضوع و وضعه في سياقه المناسب، و ينطلق هذا المنهج من الحقيقة العلمية التي تفر بضرورة وجود ارتباط و تلازم بين الإطار العلمي للبحث (أي الخلفية النظرية) و بين الواقع العلمي للظاهرة المدروسة (أي المجال التطبيقي) مما يسمح لنا المزج بين النظريات التي تفسر الظواهر مع التطبيق العلمي و التجري لها على أرض الواقع ذلك للملائمة مع طريقة (IMRED) المعتمدة في كليتنا.

د. صعوبات الدراسة:

1. صعوبة الاتصال بعمال المؤسسة محل الدراسة خصوصا و أننا كنا نتمنى أن نجري مقابلات مع أكبر عدد من الإطارات بغية إثراء البحث؛
2. صعوبة في تسليم و ارجاع استمارات استبيان؛
3. صعوبة مقابلة مسؤولي المؤسسة؛

هـ. هياكل الدراسة:

من أجل إعطاء الموضوع محل ما يستحقه من بحث و تمحيص و قصد الوقوف على النقاط المفصلية في البحث و وضعها في سياقها، و بغرض الوصول إلى نتائج تثبت أو تنفي الفرضيات التي استهلينا بها هذا البحث قمنا بتقسيم الدراسة جزئين : نظري و تطبيقي، و قد بينا خطة البحث على النحو التالي:

-مقدمة؛

-الفصل الأول: و يتعلق بالأدبيات النظرية و التطبيقية لرأس المال الفكري و يقع في مبحثين، يشمل الأول على مختلف المفاهيم المتعلقة برأس المال الفكري من خلال تحديد ماهية رأس المال الفكري و قياسه، و يشمل المبحث الثاني على الدراسات العلمية السابقة في مجال الدراسة.

-الفصل الثاني: فقد كان للدراسة الميدانية، وارتأينا فيه عرض مقابلات مع مجموعة من رؤساء المصالح في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز، إضافة إلى استبيان قدم إلى عينة من العمال في المؤسسة، حاولنا من خلاله معرفة البنية التحتية لرأس المال الفكري و مدى سعي الادارة لتنمية هذا المورد بالاضافة إلى وعي العمال بجدوى قياس هذا المورد الاستراتيجي، و في الأخير تحليل مخرجات المقابلة و الاستبيان، بالاستعانة بأدوات الاحصائية مثل (Excel) و برنامج (SPSS)، بغية الوصول إلى النتائج النهائية للدراسة.

ملخص:

يعد رأس المال الفكري هو المفتاح الرئيسي المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بينه وبين باقي رؤوس الأموال فلا بد من الاهتمام به وذلك من خلال الاهتمام بالبشر من حيث التدريب والإعداد وتعميق الخبرة ودعم القدرات الإدارية، ولذا فإنه حين يتم الإعداد البشري على أكمل وجه فإنه يصبح من السهل تنمية ودعم قدرات باقي رؤوس الأموال، لذا يتوجب على الدول الطامحة إلى النمو والتقدم العمل على تنمية وزيادة الاهتمام برأس المال الفكري.

و تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على متطلبات القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية، وقد أسقطنا المفاهيم النظرية التي أوردناها في القسم النظري من المذكرة على واقع الحال في الدراسة الميدانية و التي أجريتها على مستوى مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط فرع غرداية مستخدمين جملة من الوسائل في سبيل ذلك أهمها الملاحظة و المقابلة ؛ كما دعمنا دراستنا باستبيان حاولنا من خلاله استطلاع إجابات العمال حول رأس المال الفكري و القياس المحاسبي من خلال عينة بلغت 45 مفردة استرجعنا 40 منها و قمنا بتحليل الاستبيان باستخدام البرنامج (SPSS) لنصل في نهاية الأمر إلى نتيجة مفادها أن هناك رأس مال فكري معتبر في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط-غرداية إلا أن تطبيق معايير المحاسبة في قياسه لا تزال في مراحلها الأولى و لما تطبق بعد بشكل كبير.

الكلمات المفتاحية: رأس مال فكري ، رأس مال بشري ، رأس مال هيكلي، رأس مال زبوني، قياس محاسبي.

Résumé :

Le capital intellectuel est la clef principale du développement ; et lorsqu'il y a un écart entre lui et les autres capitaux, il est nécessaire de s'en occuper en prenant soin des ressources humaines à travers l'apprentissage, le coaching et le développement des aptitudes managériales. Ainsi, et lorsque les ressources humaines sont bien préparées, il serait facile de développer et promouvoir les autres capitaux.

Cette étude vise à mettre l'accent sur les prérequis de la comptabilisation du capital intellectuel dans l'entreprise économique ; pour ce fait, on a projeté les concepts de la partie théorique sur l'entreprise de distribution d'électricité et gaz centre unité de Ghardaia en utilisant de différents outils statistiques tels que l'observation, l'interview et le questionnaire qu'on a distribué sur un échantillon de 45 travailleurs de la société en question, et cela pour savoir leurs oignon en ce qui concerne la comptabilisation du CI. Après l'analyse du questionnaire à l'aide du programme statistique SPSS on a abouti à un résultat est ce que SonelgazGhardaia dispose d'un CI important sauf que la comptabilisation de ce dernier est encore dans l'état embryonnaire.

Mots clefs: capital intellectuel ; capital humain ; capital structurel ; capital relationnel ; comptabilisation.

الفهرس

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الاختصارات والرموز
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري

2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل إلى رأس المال الفكري
3	المطلب الأول: مفهوم رأسمال الفكري
12	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول عملية القياس المحاسبي لرأسمال الفكري.. المطلب الثالث: طرق قياس والإفصاح عن رأسمال الفكري في المؤسسة الاقتصادية
16	المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات المحلية
21	المطلب الأول: الدراسات العربية
22	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
24	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدارسات السابقة
26	خلاصة الفصل
27	

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

29	تمهيد
30	المبحث الأول: تقديم المؤسسة وعرض أدوات المستخدمة
30	المطلب الأول: تقديم مؤسسة سونلغاز - فرع غرداية -
38	المطلب الثاني: عرض طريقة وأدوات دراسة
43	المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان
51	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسة
51	المطلب الأول: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان
62	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة
63	المطلب الثالث اختبار الفرضيات
66	خلاصة الفصل
68	المصادر والمراجع:
70	الملاحق:

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم 1-1	المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	5
الجدول رقم 2-1	المؤشرات الداخلية و الخارجية الدالة على وجود تدهور في قيمة الأصول غير الملموسة	7
الجدول رقم 3-1	نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية لشركات مختارة	16
الجدول رقم 4-1	المؤشرات الداخلية و الخارجية الدالة على وجود تدهور في قيمة الأصول غير الملموسة	19
الجدول رقم 1-2	الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبيان	39
الجدول رقم 2-2	مقياس ليكارث الخماسي	42
الجدول رقم 3-2	قياس ثبات الاستبيان	44
الجدول رقم 4-2	صدق الاتساق الداخلي بين الدرجات الكلية للمحاور و الدرجة الكلية للاختيار	44
الجدول رقم 5-2	معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني و المعدل الكلي لفقراته.	46
الجدول رقم 6-2	معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني و المعدل الكلي لفقراته.	47
الجدول رقم 7-2	معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثالث و المعدل الكلي لفقراته	48
الجدول رقم 8-2	معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الرابع و المعدل الكلي لفقراته	49
الجدول رقم 9-2	نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات	50
الجدول رقم 10-2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	52
الجدول رقم 11-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر	53
الجدول رقم 12-2	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	54
الجدول رقم 13-2	توزيع لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	55
الجدول رقم 14-2	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال البشري	57
الجدول رقم 15-2	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال الهيكلية	58
الجدول رقم 15-2	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال الزبوني	60
الجدول رقم 16-2	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور القياس المحاسبي لرأس المال الفكري	61
الجدول رقم 17-2	يوضح اختبار t للعينة الواحدة.	64
الجدول رقم 18-2	يوضح اختبار t للعينة الواحدة.	65
الجدول رقم 19-2	يوضح اختبار t للعينة الواحدة.	65

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	وجهات النظر المختلفة لرأس المال الفكري	الشكل رقم 1-1
9	مكونات رأس المال الفكري	الشكل رقم 1-2
14	رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن	الشكل رقم 1-3
15	الافتراضات الأساسية للقيمة المضافة	الشكل رقم 1-4
36	الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع الكهرباء و الغاز الوسط فرع غرداية	الشكل رقم 1-2
51	تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 2-2
53	تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	الشكل رقم 2-4
54	تمثيل بياني يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الشكل رقم 2-5
56	رسم بياني يمثل توزيع 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 و الاختصارات

المفهوم		الرمز و الاختصار
رأس المال الفكري	Intellectual Capital	IC
رأس المال البشري	Human Capital	HC
رأس المال الهيكلي	Structural capital	SC
رأس المال العلاقي (الزبوني)	Relationship Capital	RC
القيمة الاقتصادية المضافة	Economic Value Added	EVA
إدارة رأس المال الفكري	Intellectual Capital Management	ICM
معايير المحاسبة المالية	Financial Accounting Standards Board	FASB
بطاقة الأداء المتوازن	Balanced Scorecard	BSC
العائد على الأصول	Return On Investment	ROA

تمهيد:

أصبح من الملموس اليوم وبما لا يقبل الشك بأن إدارة المعرفة تمثل إحدى التطورات الفكرية المعاصرة في فلسفة الإدارة وممارسة فعالة من ممارسات الأكثر تلاءماً مع المتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال بحث أصبح من غير الممكن على المنظمات أن تكسب ميزتها التنافسية وتكون فاعلة عن طريق إدارتها لمواردها غير ملموسة معبرا عنها برأسمال الفكري، لغرض عدم إضاعة الفرصة على منظماتنا وجعلها تستفيد المعرفة المتراكمة لديها وأن تعمل على إيجاد رأس المال الفكري فعال يجعل منظمة فعالة.

وتواجه مسارات الجانب الميداني علي النحو التالي:

المبحث الأول: مدخل إلى رأس مال الفكري،

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري و أساليب قياسه.

يعد رأس المال الفكري المفتاح الرئيسي المحدد للتنمية، وعندما تحدث الفجوة بينه وبين باقي رؤوس الأموال فلا بد من الاهتمام به وذلك من خلال الاهتمام بالبشر من حيث التدريب والإعداد وتعميق الخبرة ودعم القدرات الإدارية، وحين يتم الإعداد البشري على أكمل وجه فإنه يصبح من السهل تنمية ودعم قدرات باقي رؤوس الأموال، لذا يتوجب على الدول الطامحة إلى النمو والتقدم العمل على تنمية وزيادة الاهتمام برأس المال الفكري.

أصبحت الملموسات غير موجودة (رأس المال الفكري) في ظل اقتصاد المعرفة المورد الاستراتيجي لثورة المنظمة، ونجاحها في ظل شدة المنافسة يتوقف على قيمة هذه الموجدات وإدارتها الفعالة، هذه الأخيرة التي ستسمح بتوظيف مهارات خبرات الأفراد من أجل تعزيز الميزة التنافسية وخلق القيمة، لذلك سيتم تطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب وهي:

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري،

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول عملية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري،

المطلب الثالث: طرق قياس والإفصاح عن رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري

الفرع الأول: تعريف رأس المال الفكري

تعددت التعاريف التي أعطيت لمفهوم رأس المال الفكري، كما تعددت مسمياته ومصطلحاته منها: الموجودات غير الملموسة، رأس المال غير ملموس، رأس مال المعرفة، رأس المال الفكري الاستراتيجي، رأس المال الرقمي، وفيما يلي سوف يتم طرح بعض مفاهيمه على النحو التالي:¹

يعرف spnder رأس المال الفكري بأنه امتلاك المنظمة نخبة متميزة من العاملين على كافة المستويات وهذه النخبة لها القدرة على التعامل المرن في ظل نظام إنتاجي متكور ولها القدرة على إعادة تركيب وتشكيل هذا النظام الإنتاجي بطرق متميزة.²

وعرفه stewart بأنه المعرفة التي توظيفها، فالمعرفة لا يمكن تصبح رأس مال إلا تم العثور عليها واستثمارها بحث يمكن استخدامها لمصالح المنظمة، فرأس مال الفكري هو: المادة الفكرية - المعرفة - المعلومات، الملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام من أجل خلق الثروة الراجعة.³

ويرى Drucker أن رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة مهما كان نشاطها أو حجمها إنما يتمثل في رأس المال البشري (Humain Capital) الذي يعد موردا استراتيجيا، يتمثل في مجموعة الموارد و القدرات الخائينما يتمثل رأس المال الفكري في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية والتنظيمية والتي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة ، بما يمكن المؤسسة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط القوة ويجعلها في موقع يمكنها من اقتناص الفرص المناسبة، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى تنظيمي معين دون غيره، كما لا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.⁴

ث- أما April يعرف رأس المال الفكري أنه مجموع المعارف والخبرات لدى العاملين بالمنظمة.⁵

مما سبق من التعاريف يمكن الخروج بتعريف مبسط لرأس المال الفكري انه: "يتمثل في كل من الفكرية والمعرفية، فرأس المال الفكري مصطلح يطلق على الموجودات غير الملموسة المترابطة التي تمكن الشركة على العمل من مهارات وقدرات وإبداع وابتكار وتجديد، فهو القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار

1- سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009، ص166

2- حسين عجلاان حسن، استراتيجيات الادارة المعرفية في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار إترء للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص128

3- Stewart, T.A, Intellectual Capital, The Ner Wealth of Organizations, New York, Doubleday Currency, 1999, p53

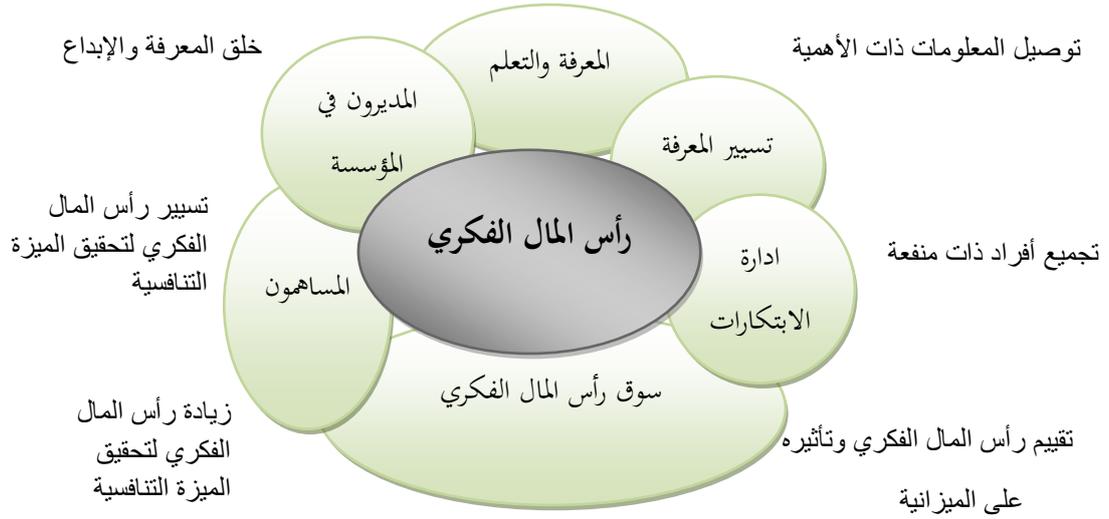
4- سملاي محمد بحضيه، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2005، ص 121.

5- محمد حباينة، دور الرأسمال الفكري في الميزة التنافسية للمؤسسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة سعد

بالبلدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البلدة، 2007، ص41

المتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة امتلاك ميزة تنافسية مستدامة".

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



المصدر: أسامة عبد المنعم ، عبد الوهاب المطارنة ، رأس المال الفكري و أثره على الابداع و التفوق المؤسسي في الشركاتالصناعية الأردنية ، أبحاث اقتصادية و ادارية، العدد السادس ديسمبر 2009 ، جامعة الزرقاء الخاصة ، الأردن- ص92

الفرع الثاني: الفرق بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

لا بد من فهم وتحليل رأس المال الفكري ورأس المال المادي انطلاقاً من حقيقة إن هذا التحليل سيفيد في إدارة وتقييم وقياس رأس المال الفكري في المنظمة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

البعد	رأس المال الفكري	رأس المال المادي
التكويني	اثري وغير ملموس	مادي ملموس
الوظيفي	يعبر عن العمليات	يعبر عن الأحداث
الزمني	يتوجه نحو المستقبل	يركز على الماضي فقط
المحتوى	هو قيمة	تكلفة
الطبيعية	غير مالي	نقدي
الديمونة	مستمر	وقتي
الاستعمال	يزيد بالاستعمال	ينقص ويستهلك
النوعي/الكمي	نوعي	كمي

المصدر: فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، ص 68

الفرع الثالث: تقسيمات رأس المال الفكري

تقسيمات ومكونات رأس المال الفكري ومن هذه التقسيمات الأتي:

تقسيم (Despres&channvel):

يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي:

- رأس المال البشري: ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة، سر الصنع، التي يمكن تحويلها إلى قيمة وهذا يوجد لدى الأفراد، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي التي تستخدمها الشركة.
- رأس المال الهيكلي: وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة.
- الموجودات العملية: وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية.
- الموجودات الفكرية: وهذه تعود لأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركة الحماية القانونية.

تقسيم (Edvinson& Malone):

و يتضمن الجوانب الفكرية لرأس المال وهي أربعة وكما يلي:

- رأس مال العملية؛
- رأس مال الزبون؛
- رأس مال التجديد والتطوير؛

- رأس مال بشري.

تقسيم (Sveiby)

ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى :

- أولاً: أصول الهيكل الداخلي لرأس المال ؛
- ثانياً: أصول الهيكل الخارجي لرأس المال ؛
- ثالثاً: أصول الهيكل البشري لرأس المال .

الجدول رقم (01-02): مكونات رأس المال الفكري

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن ، الشركاء ، الموردون ، والمستثمرون والإستراتيجيون ، الجماعة المحلية ، وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة .
الهيكل البشري	القدرات، المعارف، المهارات، الخبرات الفردية والجماعية .
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، النماذج لكيفية القيام بالأعمال ، ولقواعد البيانات ، والوثائق ، حقوق النشر ، والمعرفة المرمزة الأخرى.

المصدر: بن داودية واهبية، محمدي بوزينة أمنة، متطلبات القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري وأثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال، مداخلة، جامعة حسيبة بن بو علي، شلف يومي 2011/12/14/13.

- تقسيم (Malhorta) والذي قسم رأس مال إلى المكونات التالية: رأس مال الزبوني، رأس مال العملية، رأس مال بشري ، رأس مال التجديد والتطوير وهذا تقسيم يعتبر الأكثر شيوعاً استناداً لأدبيات الموضوع المتداولة حالياً حيث قسم (Stewart) رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال الزبوني.

الفرع الرابع: مكونات الرأس المال الفكري

وهي كالآتي¹:

-الأصول البشرية (رأس المال البشري): (Human Capital)

¹محمد شرقي، دور رأس المال الفكري في تنمية المنظمات الحديثة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة لونيبي علي، البلدية 2- الجزائر العدد الثاني عشر، مارس 2015 ، ص11،

هي المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا، وتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات....

— الملكية الفكرية (رأس المال التجديد): (Intellectual Property Rights)

وتضم العناصر التي تسمح للمنظمة بالتجديد وكذا ما يمكن حمايته قانونيا 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.

— رأس المال الهيكلي: (Structural capital)

يصنع رأس المال الهيكلي المعرفة الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها في هياكل وأنظمة وإجراءات المنظمة، فهو يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمة عندما تطفئ الأضواء فيها في آخر يوم العمل¹.

ويشير ماك ايلروي (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.

— رأس المال العلاقي: (Customer Capital)

يرتبط هذا المكون بعلاقة المنظمة مع عملائها ومورديها ومنافسيها وجميع الأطراف ذات العلاقة مع المنظمة مثل الحكومة أو أصحاب المصالح أو التحالفات مثلا، وتصلح عليه الباحثة 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.

و يمثل الشكل الموالي مكونات رأس المال الفكري

¹سلام عبد الرزاق، نذير بوسهوه، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، ملتقى حول استراتيجيات التنظيم و مراقبة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر أيام 18 و 19 أبريل 2012 ، ص 7

شكل رقم (1-2): مكونات رأس المال الفكري



الفرع الخامس: إدارة رأس المال الفكري

إدارة رأس المال الفكري تتكون من أربع خطوات أساسية تتمثل فيما يلي¹:

الخطوة الأولى: تتركز أساسا في التعرف على دور المعرفة كقوة محركة ومدى الاعتماد عليها في المنظمة، ومساهمتها في إعطاء فائض قيمة، حيث كلما ازدادت أهميتها كلما حققت إدارتها عائدا ومردود 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 المعرفية المنتجة لها، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المنتج للمزايا التي اكتشفها في الخطوة السابقة.

الخطوة الثالثة: التركيز على الأصول الفكرية ورأس المال الفكري: يجري التركيز ضمن هذا المحور على استخدام المعرفة بما يحقق دعم وتعزيز القيمة الاقتصادية للمنظمة، و ضمان توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية دائمة تكفل نجاحا طويل الأمد.

الخطوة الرابعة: التركيز على فعالية المنظمة: يجري هنا التركيز على استخدام المعرفة بما يقود الى تطوير وتحسين الفعالية التشغيلية، والفاعلية التنظيمية².

الفرع السادس: سمات وخصائص رأس المال الفكري

يتميز رأس المال الفكري بالسمات والخصائص التالية³:

- إمكانية التحكم فيه بواسطة الشركة ومن ثم الحصول على منفعه الاقتصادية المستقبلية والتي تكون مقصودة على الشركة وصعوبة الاستفادة منه بواسطة الآخرين و بالتالي يدعم المركز التنافسي للشركة على المدى طويل الأجل؛
- وجود مشاكل تتعلق بفصله أو الافتقار إلى فصله و صعوبة تحديد ما إذا كان قد تم المحافظة عليه أو صيانته أو سوف يتم استبداله تدريجيا؛
- الدرجة العالية منعدم تماثل المعلومات المتعلقة به فيما بين الإدارة داخل الشركة و بين أصحاب المصالح الآخرين؛
- يمكن الاستفادة منه في مراحل و عمليات مختلفة وفي الوقت نفسه⁴؛

¹ نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، الأردن، 2005، ص384.

² نورالدين طالب أحمد، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص97

³ رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014 ص30-31 .

⁴ صلاح الدين بابكر محمد البشدي، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس، 2010، ص38

- يتميز بأنه غير مادي و غير ملموس، يتواجد في عقول الأفراد العاملين في المنظمة، حيث تتزايد قيمة الابتكار من خلال استخدام العمل المعرفي¹.

الفرع السابع: أثر رأس المال الفكري و الكفاءات على الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال

تؤكد جميع الدراسات التي بحثت في دور رأس المال الفكري في الأداء المنظمي بأنه يلعب دورا جوهريا، فمن جانب اهتمام المنظمات برأس المال الفكري يحقق آثار ايجابية في الميزة التنافسية المستدامة في المنظمة. و هذا الأمر دفع إدارات المنظمات الحديثة إلى تعزيز ترسيخ جمع مكونات رأس المال الفكري سعيا إلى النجاح في طرح منتجاتها و أداء مهامها و وظائفها بكفاءة و فعالية. إن رأس المال الفكري يعتبر من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة، إذ أن إستراتيجية التميز التي تتبناها المنظمة لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتائج الفكرية المتمثلة بالإبداع و الأفكار الخلاقة، و بالتالي تقديم منتجات جديدة و جيدة و تكمن أهمية رأس المال الفكري في كونه أصبح يعد من أكثر الموجودات قيمة، فهو يمثل قوة علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في أعمال المنظمات.

يمكن حصر دور الكفاءات البشرية في دعم الميزة التنافسية في النقاط التالية²:

- إعداد الكفاءات البشرية المؤهلة و الخبيرة، هي مفتاح التنمية الاقتصادية و الاجتماعية؛
- المورد البشري هو أساس الإبداع و الابتكار و التي تعتبر أساس التنافسية؛
- العنصر البشري هو أساس التنظيم و التنسيق بين مختلف عناصر الإنتاج المادية و البشرية؛
- الكفاءات البشرية هي أساس البحث العلمي و تقنياته و توظيف نتائجه؛

الفرع الثامن: فوائد الاهتمام برأس المال الفكري:

تبرز أهمية رأس المال الفكري من كونه يمثل في حد ذاته ميزة تنافسية للمنظمة، خاصة وأن المنظمات تتنافس اليوم على أساس المعرفة والمعلومات والمهارات التي لديها، لذا فإن الاهتمام به يعد قضية حتمية تفرضها طبيعة التحدي العلمي والتكنولوجي المعاصر.

وهناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تجنيها أي منظمة من خلال الاهتمام برأس المال الفكري، وذلك لأنه يقود إلى ما يلي³:

- زيادة القدرة الإبداعية؛

¹ عمرعبو، هوده عبو، مؤشرات و أساليب قياس و تقييم 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 تاريخ ، ص4

² إبراهيم بورنان و يوسف بوخلخال، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، رأس المال الفكري كمدخل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، 14/13 ديسمبر 2011، الشلف، ص12-13

³ عفاف السيد بدوي عبد الحميد، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة دكتوراه، المحاسبة، جامعة الأزهر، 2012، ص9

- إبحار وجذب العملاء وتعزيز ولائهم؛
- تعزيز التنافس بالوقت من خلال تقديم المزيد من المنتجات الجديدة أو المتطورة، وتقليل الفترة بين كل ابتكار والذي يليه؛
- خفض التكاليف وإمكانية البيع بأسعار تنافسية؛
- تحسين الإنتاجية؛
- تعزيز القدرة التنافسية.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول عملية القياس المحاسبي لرأس المال الفكري

و نتناول في هذا المطلب أهم المفاهيم المرتبطة بقياس رأس المال الفكري

الفرع الأول: طرق قياس رأس المال الفكري

على الرغم من اختلاف طرق رأس المال الفكري سواء من وجهة النظر الإدارية أو من وجهة النظر المحاسبية إلا انه لا بد من تحديد المسار الذي يتم اعتماده محاسبيا لتقييم هذه الأصول. فقد أشار (Stewart 1997) إلى إمكانية إسناد البيانات المتعلقة بنسب المبيعات المتحققة عن بيع منتجات جديدة إلى إجمالي مبيعات الشركة على مدى خمس سنوات ، كما أشار إلى أن ابط طرق قياس رأس المال الفكري هو قياس الفارق بين القيمة السوقية و القيمة الاسمية الدفترية للشركة حيث تمثل القيمة الدفترية مجموع الأصول و الأموال السائلة في البنوك مطروحا منها الديون، أما القيم السوقية لأي شركة فهي القيمة الكلية لأسهمها ، و عادة غالبا ما تكون القيمة السوقية لأي شركة أعلى من القيمة الاسمية، وهذا يفسر لنا لماذا يدفع الناس أكثر بكثير من القيمة الحقيقية للأصول الثابتة لأي شركة، وأشار إلى أن السبب في ذلك هو رأس المال الفكري ، فقيمة أسهم شركة مايكروسوفت مثلا ليست مبنية على قيمة مصانعها أو مبانيها فقط أيضا بل على قيمة قدرتها على تطوير منتجاتها ، والتحكم في معايير و تقنيات و برمجيات الحاسبات الشخصية، وتكون أحلاف مع شركات أخرى ، وخلص إلى إن اتساع الفارق بين القيمة السوقية و القيمة الدفترية هو دليل على أن الشركة أكثر ثراء بفكرها ودكائها و معارفها، وأقل اعتمادا على أصولها المادية التي يمكن شرائها بسهولة اذا توفر رأس المال الفكري¹.

الفرع الثاني: نماذج قياس رأس المال الفكري

يمكن تصنيف النماذج و الأساليب المستخدمة لقياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات هي كما يلي²:

- **النماذج الوصفية:** وهذه النماذج تنصف السمات والخصائص لرأس المال الفكري، وتركز على

¹ سعد عبد الكريم الساکني، رأس المال الفكري و التحديات التي تواجه المحاسبين في قياسه، جامعة اربد الأهلية ، كلية العلوم الادارية و المالية قسم المحاسبة، ص10 زيارة على الخط للصفحة: <http://www.iasj.net/iasjfunc=fulltext&aId=52819> تاريخ الزيارة: 2017/03/20.

² نجم عبود نجم ، قياس و تقييم انتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة ، عمان ، 2004، ص33.

استطلاع الآراء والاتجاه تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على آراء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخص للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج. ويدخل ضمن هذه النماذج مايلي: أداة تقييم معرفة الإدارة، التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية، بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة.

النماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية: وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية وهي: رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال الزبوني. وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام الشركة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكرية لتكون أكثر تحديدا وأسهل استخداما.

- **نماذج القيمة السوقية:** هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية أو الفرق بين (قيمة الشركة في السوق) وحقوق ملكية حملة الأسهم. إن هذه المقاييس تعتمد غالبا على الأسس والمبادئ المالية و المحاسبية ومن أهم أمثلتها: القيمة السوقية، القيمة الدفترية، القيمة غير الملموسة المحسوبة.
- **نماذج العائد على المعرفة:** هذه النماذج تقوم على أساس احتساب العائد على الأصول المحسوبة وحسب الصيغة التالية:

$$\text{العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{العوائد قبل الضريبة / الأصول الملموسة للشركة}}{\text{الأصول الملموسة للشركة}}$$

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط الشركة ضمنها، وان الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالشركة.

ويمكننا في هذا المجال عرض أهم الطرق المستخدمة لقياس رأس المال الفكري و أكثرها شيوعا وهي:

1- استخدام بطاقة الأداء المتوازن¹:

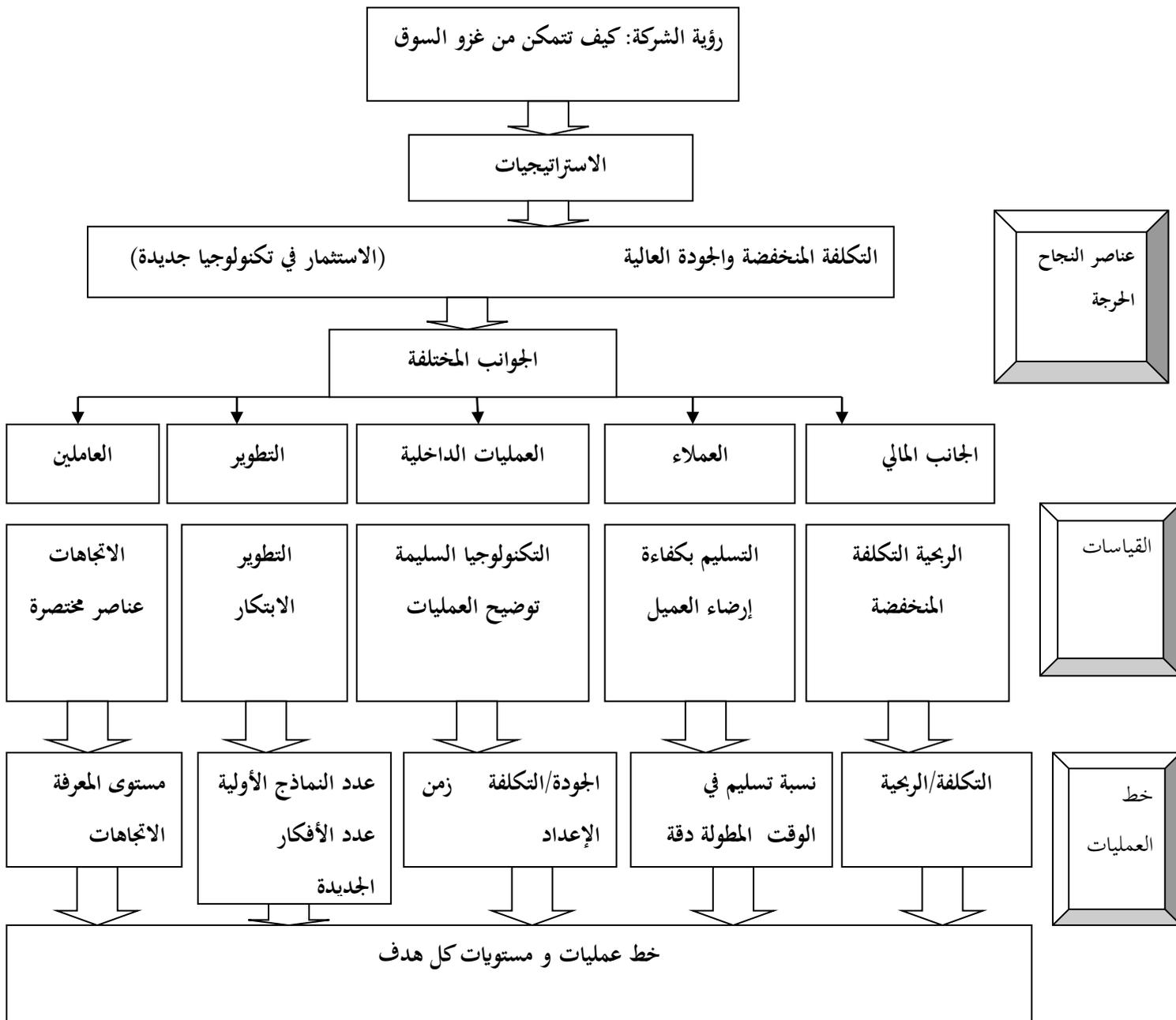
قدم Kaplan & Norton سنة 1997م مدخل لنموذج يقترن من مفهوم رأس المال الفكري و الذي أطلق عليه نظام مقاييس الأداء المتوازن، فهو نظام متعدد الأبعاد لقياس الأداء ويعد بمثابة ترجمة إستراتيجية وحدة الأعمال داخل مجموعة مترابطة من المقاييس التي تحدد بدقة الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل و آلية الإنجاز أو تحقيق هذه الأهداف ، و لقد أشتق هذا النموذج اسمه من محاولة التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل مقاييس الأداء المالية و غير المالية، وأخيرا مسببات الأداء والأهداف المحققة، ويتمثل هيكل القياس المتوازن للأداء في أربع مجموعات من المقاييس هي:

- مجموعة مقاييس تعبر عن الأداء المالي وتضم تلك المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن الأداء المالي للمؤسسة، ومنها: معدل العائد على الاستثمار، وصافي القيمة الحالية ، و القيمة الاقتصادية المضافة؛
- مجموعة مقاييس تعبر عن رضا العملاء و تضم تلك المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن درجة رضا العملاء ومنها معدل نمو المبيعات، و معدل النمو في عدد العملاء ، و معدل اكتساب عملاء جدد، معدلات الاحتفاظ بالعملاء، ومعدل النمو في توسيع وتعميق العلاقات التبادلية مع العملاء؛

عصام الدين محمد متولي، صلاح علي أحمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري ، المؤثر الدولي الخامس والعشرون حول إدارة المعرفة: الاستراتيجيات والتحديات، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان، 2010، ص19

- مجموعة مقاييس تعبر عن أداء العمليات الداخلية وتضم تلك المجموعة عددا من المقاييس التي تعبر عن حسن استغلال الموارد المتاحة و التي من شأنها أن تنعكس على درجة رضا العملاء وعلى الأداء المالي و منها : معدل استغلال الطاقة الإنتاجية، معدلات الإنتاج المعيب ، معدل إنتاجية العمالة، النمو في و سائل تحسين العمليات و مستوى الجودة، نسبة الالتزام بالشحن و التسليم في الموعد المحدد؛
- مجموعة مقاييس تعبر عن مقدرة المؤسسة على الابتكار والتعلم و تضم عددا من المقاييس المتعلقة بعناصر البنية التحتية والمتمثلة في الأفراد ودرجة رضاهم و إنتاجيتهم، ونظم المعلومات وما تقدمه من معلومات دقيقة في الوقت المناسب عن الجودة والتكلفة والعملاء وأخير أما تملكه المؤسسة من نظم للتحفيز و تحقيق المساواة بين الموظفين في المؤسسة. و يمثل الشكل الموالي رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن:

الشكل رقم(1-3): رؤية متكاملة لتنفيذ نظام بطاقة الأداء المتوازن



والجدول التالي يعرض قيمة رأس المال الفكري لمجموعة من الشركات الأمريكية بموجب هذه الصيغة.

الجدول (2-2): نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية لشركات مختارة

الشركة	المبيعات السنوية (بلميون دينار)	القيمة السوقية (بليون دولار)	القيمة الدفترية (بليون دولار)	نسبة القيمة السوقية إلى الدفترية
ايبي	0.4	13.9	0.9	15.4
اوراكل	10.9	80.7	6.5	12.4
مايكروسوفت	25.3	327.4	41.4	7.9
انتل	33.7	177.0	32.5	5.4
ناكول(صلب)	4.6	3.3	2.2	1.5
جنرال موتورز	184.6	30.5	20.6	1.5
جود بير	14.4	3.0	3.6	0.83

Source :G.G.Dess **Strategic Management**,McGraw-Hill/Irwin,Boston 2004,p109

من أهم الاعتراضات على هذه الطريقة ما قدمه (Cetin) نجد:

- بعض الشركات لا تتعامل مع الأسواق العامة أو الأسواق المالية، وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد رأس مالها الفكري؛
- إن استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للشركة لتحديد رأس مالها الفكري ليس عمليا بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا أو هبوطا؛
- إذا كانت قيمة رأس المال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية و الدفترية 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 و الدفترية في تزايد بشكل كبير، كما أن تذبذب القيمة السوقية للشركة هو مشكلة أخرى.

الفرع الثالث: طرق الإفصاح و التقرير عن رأس المال الفكري

تتعدد طرق الإفصاح و التقرير عن رأس المال المعرفي، ومن أهم هذه الطرق مايلي¹:

-مدخل القوائم الإضافية **Added Stetements Approach**: وفي ظل هذا المدخل يتم إعداد القوائم المالية التقليدية، كما يتم إعداد قوائم إضافية تتضمن معلومات غير مالية، مع الإشارة العناصر رأس المال المعرفي التي لم يتم رسملتها بسبب

¹عمر أيت مختار، معمر حمدي ، طرق و نماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الشلف ، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 ،ص11

عدم التأكد من المنافع المستقبلية المرتبطة بهذه العناصر، وتساعد هذه القوائم متخذي القرارات في تقييم رأس المال المعرفي بالمنظمة، و اتخاذ ما قد يترتب على هذا التقييم من قرارات (Mouristsen et al,2002).

-مدخل القيمة الحالية Current Value Approach: وفي ظل هذا المدخل يتم التقييم باستخدام القيمة السوقية للمنظمة ناقصا قيمتها الدفترية لتحديد رأس المال المعرفي للمنظمة.

-مدخل مركب Composed Approach: وفي ظل هذا المدخل يتم تقييم رأس المال المعرفي على أساس القيمة السوقية للمنظمة ناقصا قيمتها الدفترية لتحديد رأس المال المعرفي للمنظمة، وفي نفس الوقت يتم تقييم رأس المال المعرفي داخليا بواسطة المنظمة وفقا للقوائم المالية التقليدية بحيث يتم التقرير فقط بالقوائم المالية عن القيم التي يمكن الاعتماد، و ماعدا ذلك يكون ضمن قوائم إضافية حيث أن أساس السوق يعد أفضل وسيلة لاحتواء التقلبات الكبيرة التي تتسم بها عناصر رأس المال المعرفي، الا أنه هناك عدد من عناصر رأس المال المعرفي لا يتم تداولها بالسوق.

الفرع الرابع: واقع رأس المال الفكري في المؤسسات الاقتصادية

نالت الموارد الفكرية اهتماما كبيرا في جميع منظمات الأعمال المتقدمة ، خاصة ونحن نشهد عصرا جديدا يعرف بالاقتصاد المبني على المعرفة ، أين تقاس قيمة المنظمة و قدرتها على خلق الثروة من خلال ما تمتلكه من قدرات متميزة تمكّنها من خلق ميزة تنافسية للمؤسسة و ليس بما تمتلكه من رؤوس أموال مادية ، ومن هنا جاء رأس المال الفكري ليفرض نفسه كعامل أساسي في نجاح المنظمات في الوقت الراهن، ولان نجاح المؤسسات أو اخفاقها مرهون برأس مالها الفكري أولا وبقيادتها التي هي جزء من رأس مالها الفكري ؛ فإنّ كل الاتجاهات الفكرية الحديثة تؤكّد على ضرورة الاهتمام بالعناصر البشرية المبدعة باعتبارها موردا ثمينا وعنصرا أساسيا ومحركا لباقي عناصر المنظمة الأخرى ، ومن خلال اطلعنا على البحوث والدراسات وما تطرقنا إليه سابقا، ومن خلال ملاحظناه عند زيارتنا للكثير من المؤسسات الوطنية أن مشكلاتها الكبرى لا تتمثل في افتقارها إلى رأس المال فكري ولا إلى إطارات كفئة إنما في غياب ثقافة رأس المال الفكري وان هذا المصطلح جديدا عليهم ولا يتداولونه إلى حد بعيد لكن الخلل يمكن في انه مهمل لا من حيث المفهوم ولا من حيث قياسه (لام حاسبيا ولا إداريا)، فأبي منتج جديد أو ابتكارات إنتاجية وخدماتية بمعدلات سريعة يعتبر رأس مال فكري ، وإطارات محترفة ولها خبرات و تعمل على إنتاج أفكار جديدة تنافسية تعتبر موردا فكريًا ، علاقة المؤسسة بعالمها الخارجيين سواء موردين أو زبائن... كل هذا يقاس بمقاييس محددة لابد من مراعاتها بغية تحديد هذا المورد ومحاولة الاستثمار فيه من أجل تنميته و البحث عن كيفية تحويله إلى أرباح أو إلى خيار استراتيجي و ميزة تنافسية مستدامة.

ونظر لأهمية رأس المال الفكري و دوره الاستراتيجي في تحديد قيمة المنظمة فقد أصبح لزاما 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 و الأمثل بما يساهم في ربط المنظمة بالبيئة العالمية من خلال شبكة الاتصال والانترنت.

و رغم أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط لديها أسهم مدرجة في بورصة الجزائر المحلية ، إلا أن هذه السوق ضعيفة جدا ولا يمكن اعتمادها ، وبالتالي تحتم علينا إلغاء كل أدوات القياس للأسباب التالية:

- 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 عمليا بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا أو هبوطا؛
- 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 و الخارجية التي تولد هذا الفرق.¹

ورغم أهمية هذه الطرق المتنوعة في تقديم محاولات جديدة من أجل فهم رأس المال الفكري ومكوناته و تكوين قاعدة قوية من المبررات من أجل شموله بالتحليل و التقييم المالي و من ثم إدخاله في القياس و التسجيل المحاسبي، لازالت هذه الطرق بحاجة إلى المزيد من التأصيل من جهة و من الاستجابة للشروط المالية و المحاسبية في حساب الأصول الفكرية وخاصة ما يتعلق بثبات القيمة ودقة التقييم من جهة أخرى.²

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 تبعا 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 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 ح/ مصروف إهلاك الأصل مدينا مقابل جعل ح/ مجمع إهلاك الأصل دائنا.

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

¹نورالدين أحمد قايد ، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاد الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يومي 13/14/2011 ديسمبر، جامعة الشلف، ص9_10

²نورالدين أحمد قايد، نفس المرجع السابق، ص12

تكون قيمة الأصل قد تعرضت للتدهور، وقد حدد المعيار قائمة بالمؤشرات الداخلية ونظيرتها الخارجية، والتي يتعين في حالة وجودها إجراء اختبار للتدهور¹، 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، المحاسبة عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص ص57-58.

¹- رشا الغول، مرجع سبق ذكره، ص ص56-57.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يهدف هذا المبحث إلى تحليل و تقديم مدى الاستفادة من دراسات السابقة ، و قد تم تصنيف الدراسات عربية و دراسات أجنبية ، و ذلك حسب التالي:

المطلب الأول: دراسات سابقة محلية؛

المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية؛

المطلب الثالث: دراسات سابقة أجنبية؛

المطلب الرابع: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول : دراسات سابقة محلية،

نستعرض فيما يلي بعض الدراسات المحلية التي تناولت موضوع دراستنا و هي كما يلي:

1. دحماني عزيز، مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، 2014_2015.

و قد تناولت هذه الدراسة مدى مساهمة الإنفاق على رأس المال الفكري في الرفع من أداء المؤسسة وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ و قد توصلت هذه الدراسة إلى جملة نتائج أهمها:

- لتحقيق الفاعلية و الكفاءة من استخدام رأس المال الفكري ينبغي على المؤسسات الصناعية أن تقوم بإعادة هيكلة موجوداتها الفكرية بحيث توضع المعلومات بشكل يمكنها من الوصول إليها في وقت الحاجة فقط بدلا من نشرها على الجميع في كل مكان، مما يساعد على تحويل الرأس المال الفكري من رصيد الى تدفق داخل المؤسسة.
- ضرورة اهتمام المؤسسات بالرأس المال الفكري ممثلا في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية، التنظيمية، الإبداعية والابتكارية التي تمكن المؤسسة من إنتاج الأفكار الجديدة، التي تسمح باغتنام نقاط القوة الداخلية و اقتناص الفرص المتاحة في البيئة التنافسية . مع الأفراد كعينات غير متماثلة بسبب تباين قدراتهم على خلق القيمة.
- بما أن أهم مكونات رأس المال الفكري هي تلك التي تعطي الفاعلية ، وتجعل مواهب الأفراد الكامنة أكثر إنتاجية بالنسبة إلى أهداف المؤسسة ، والعلامة المالية التي تدل على هذا الجانب هي القيمة المضافة عن كل موظف ، هذا يعزز الإدراك فيما يتعلق بالدافع الرئيسي للخلق القيمة ، و هو تحويل رأس المال البشري إلى رأس مال هيكلي يمكن استخدامه في رفد فرص السوق بالفاعلية المالية.

2. دراسة بن داودية وهيبية و محمدي بوزينة أمنة: "متطلبات القياس و الإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري و أثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال"، مداخلة في المؤتمر الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية؛ يومي 13/14/11/2011 جامعة حسينية بن بو علي الشلف.

هدفت الدراسة إلى إيجاد الطريقة المناسبة لتحديد تكاليف و متطلبات الإفصاح عن رأس المال الفكري في ظل معايير المحاسبة، من خلال معالجة إشكالية متطلبات القياس و الإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري و استجلاء مدى تأثيره على القوائم المالية للمؤسسة.

أما المنهج المتبع في هذه الدراسة هو: المنهج التحليلي الاستنتاجي لتحليل الأفكار و الآراء و النظريات المطروحة فيما يتعلق برأس المال الفكري.

و في الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الأصول المعنوية في المنظمة والتي لم يتم تسجيلها في القوائم المالية 80% من القيمة السوقية للمنظمة، وهي العنصر الأساسي لتوليد القيمة المستقبلية، و من ثم التواصل و استمرارية امتلاك و استخدام الأصول المعرفية، و على الرغم من أهميته إلا انه حتى الآن لا يسمح من خلال الإطار التقليدي للمحاسبة المالية بالإفصاح عن الأصول البشرية في القوائم المالية؛
- تتمثل تكاليف رأس المال المعرفي فيما تتحمله المنظمة بشكل مباشر أو غير مباشر من تكاليف في سبيل توفير المعرفة.

المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية

1. عصام الدين محمد متولي، صلاح علي أحمد، مفهوم ونماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، المؤتمر السنوي

الدولي حول: إدارة المعرفة : الاستراتيجيات والتحديات جامعة المنصورة ، مصر، 2010

هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد مفهوم ومكونات رأس المال الفكري بعد أن تبينت آراء الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية في الفكر المحاسبي في هذا الشأن من خلال التوفيق بين الآراء المختلفة في هذا المجال الذي ينظر إلى المهارة والابتكار والمعرفة على أنها أصول غير ملموسة تؤدي إلى زيادة ودعم القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال؛ و قد اتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي، المنهج التاريخي، والمنهج الاستقرائي.

ومن خلال الدراسة توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج هي:

عدم اتفاق الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية في الفكر المحاسبي على تعريف محدد لرأس المال الفكري يحقق التوافق بين المفاهيم المختلفة في هذا المجال؛

- اتفقت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة على رأس المال الفكري يمثل المورد الأساسي المرتبط بالمعرفة ويعد دالة أساسية في خلق القيمة في ظل اقتصاديات المعرفة ويعد أحد عوامل الإنتاج التي تدعم المركز التنافسي لمنظمات الأعمال؛
- رأى الباحث أن رأس المال الفكري هو مجموعة من الأصول غير الملموسة المرتبطة بالمعرفة والمهارات والمواهب، التي تمكن المنشأة من أداء وظائفها وخلق قيمة مضافة تساهم في زيادة مقدرتها التنافسية؛
- لا يوجد اتفاق عام في الفكر المحاسبي على مكونات رأس المال الفكري، وهذا الاختلاف يرجع إلى اختلاف الإطار المستخدم في كل دراسة، فضلاً عن هذا فإن الاختلاف بين الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية في تحديد مكونات رأس المال الفكري يرجع إلى أن هذه المكونات وحتى الآن ، غير معروفة بسبب التداخل الواضح بين الأصول الفكرية وكل من الأصول المعنوية بمعناها الواسع والأصول البشرية .

2. عفاف السيد بدوي عبد الحميد، رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة

دكتوراه المحاسبة، جامعة الأزهر، 2012

تناولت الباحثة في هذه الدراسة موضوع "رؤية إستراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة ميدانية، وتوصلت بعد الإطار النظري للدراسة، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على إحدى شركات الاتصالات العاملة في جمهورية مصر العربية و توصلت إلى مجموعة من النتائج منها:

- إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة، وتميز المنظمات بصفة خاصة؛
- أن القيمة الحقيقية للمنظمات تعتمد على ما تمتلكه من رأس مال فكري، والذي يتمثل في مخزون المعرفة لدى العاملين والتي يمكن تحويلها إلى قيمة؛
- إن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات إستراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة؛
- أوضحت النتائج أن أبعاد رأس المال الفكري (التنشيط، والحفاظة، والاهتمام) تميزت بأنها ذات تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية لدى الشركة محل الدراسة، في حين لم تظهر هذه العلاقة الإيجابية في بعدي (الاستقطاب والصناعة).
و من أهم التوصيات التي اقترحتها الدراسة:
- المحافظة على رأس المال الفكري باعتباره ثروة قيمة تمتلكها المنظمات لأنها تسهم في زيادة قيمتها السوقية؛
- العمل على استقطاب وصناعة وتنشيط رأس المال الفكري ودعم استراتيجيته وتجده؛
- الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة برأس المال الفكري حتى يتسنى للمنظمات التعرف أكثر على كيفية استثماره بالصورة التي تسهم في تعظيم قيمتها السوقية؛
- على الشركات بصفة عامة والشركة محل الدراسة بصفة خاصة العمل على الاهتمام برأس المال الفكري لدوره الهام في تحقيق الميزة التنافسية لها.

المطلب الثالث : دراسات سابقة أجنبية،

1. دراسة Yolanda Ramírez et al بعنوان (La formulation et le développement d'un modèle de mesure du capital intellectuel dans les universités espagnoles)

و هي عبارة عن ورقة بحثية نشرت في مجلة (Revue internationale des sciences Administratives) 2017/1 (Vol. 83), p. 155-179.

وتقول الدراسة المقاربات المعتمدة على رأس المال الفكري أصبحت أساسية في الجامعات بسبب أنّ المعارف هي في حدّ ذاتها المخرج الأساسي لهذه المؤسسات . و على الرّغم من أن البعض قد حاول قياس رأس المال الفكري و لا يزال هناك الكثير لفعله .

و تهدف هذه الورقة البحثية إلى اقتراح نموذج لقياس رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على نتائج دراسة تمّ إعدادها في الجامعات العمومية الإسبانية لتحديد العناصر الملموسة للقياس و تقدّم إطارا لقياس و إدارة رأس المال الفكري.

The measurement of Intellectual capital by VAIC method –example of WIG20

منشورة 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) وهي عبارة عن ورقة بحثية

منشورة 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) وهي عبارة عن ورقة بحثية

منشورة 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) وهي عبارة عن ورقة بحثية

منشورة 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) وهي عبارة عن ورقة بحثية

أصبح من الموارد المفتوحة للمؤسسات، إلا أن عملية قياس هو الإفصاح عنه تمثل تحديا كبيرا أمام المسيرين و الباحثين على حد سواء ، وقد هدفت هذه الدراسة الى البحث في إمكانية تطبيق مؤشر القيمة المضافة لرأس المال الفكري

(The Value-Added Intellectual Coefficient VAIC TM) بعرض الإفصاح عن

رأس المال الفكري للمؤسسات المدرجة WIG 20 index أي مؤشر بورصة فار صوفيا و هو المؤشر الرئيسي في بورصة فارصوفيا و يتكون من أكبر عشرين مؤسسة بولونية ، وتوضح الدراسة مزايا وعيوب أو تحديات الناتجة عن استعمال هذا الأسلوب، وقد استمدت أهم المعطيات و المعلومات المستخدمة في قياس مؤشر القيمة المضافة لرأس المال الفكري من مخرجات بطاقة الأداء المتوازن وكذا القوائم المالية للفترة الممتدة من 2010 و2013.

ويقدم مؤشر القيمة المضافة حسب هذه الدراسة وسائل قياس رأس المال الفكري و فعالية مكوناته وكذا مساهمة المسيرين في بيئة الأعمال، وقد استخدمت الدراسة نمودجا إحصائيا قامت من خلاله بقياس معدل القيمة المضافة والذي اعتمد على استخدام الأصول الملموسة في المؤسسات ، و يمثل هذا المؤشر مجموع مؤشرات مثل: دور مكونات رأس المال الفكري كفاءتها في خلق القيمة المضافة . و توصلت الدراسة إلى:

- أن رأس المال الفكري عادة ما يقدم على أنه ثروة مخفية للمنظمات وهو لا يظهر عادة على القوائم المالية للمؤسسة ونظم المحاسبة . و يعترف المستثمرون بوجود هذه الأصول وتأثيرها على القرارات الإستراتيجية للمنظمة وكذا الأطراف الفاعلة فيها، ومع ذلك فان غياب رؤية واضحة تمثل الممارسات الحسنة في التعامل مع هذا الأصل الاستراتيجي مثل مشكلة مستمرة وتحد لا يزال مطروحا،
- وينبغي 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 متساوي خصوصا ما يتعلق منها برأس المال البشري مما يؤدي الى ظهور شيء من التفاوت قد يصل إلى تناقض النتائج أحيانا،

¹SalomeSvanadze 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 con 24/04/2017

- تعطي هذه الطريقة المؤسسة مرونة في التعامل مع قياس أداء رأس المال الفكري في بيئة أعمال حقيقية، كما أنه مفيد جدا لمسيري المؤسسات لتقييم وفهم رأس المال الفكري بشكل أكبر لبناء علاقات جيدة مع المستثمرين.

المطلب الرابع : مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

هناك أوجه اتفاق و اختلاف بين هذه الدراسة و الدراسات السابقة نذكر منها ما يلي:

1. عدم اتفاق الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية على تعريف محدد لرأس المال الفكري يتناول طبيعته ، فضلاً عن عدم الاتفاق على تعرف محدد لرأس المال الفكري ، يحقق التوافق بين المفاهيم المختلفة المشار إليها،
2. اتفقت الدراسة الحالية مع من الدراسات السابقة على أن رأس المال الفكري يمثل المورد الذي يرتبط بصفة أساسية بالمعرفة، ويعد دالة أساسية في خلق القيمة وفي ظل اقتصاديات المعرفة أصبحت الأصول غير الملموسة موارد أساسية لثروة منظمات الأعمال، وأن نجاح هذه المنظمات مرهون بقيمة هذه الأصول وإستراتيجية إدارتها،
3. وتتفق الدراسة الحالية مع عدة دراسات في تقسيم رأس المال الفكري إلى ثلاث مكونات (رأس المال البشري ، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني)،
4. وتتفق بعض الدراسات على أن رأس المال الفكري يتمثل في مبلغ الفرق بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية لأصول المؤسسة ،
5. على أن دراستنا الحالية قد راعت الأساليب التي يمكن تطبيقها في البيئة الجزائرية وهذا أهمها ميزها على الدراسات السابقة الأجنبية منها و العربية بل و حتى المحلية.

خلاصة الفصل:

تناولنا خلال هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة برأس المال الفكري و كل ما يحيط به بشيء من الاستفاضة وخلصنا إلى نتيجة مفادها أن الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة يضع رأس المال الفكري على رأس قائمة الموجودات التي تملكها المنظمات و أنه يمثل رهانا رابحا بالنسبة لها إذا ما أرادت النمو و التفوق و احتلال مساحة أوسع في بيئة الأعمال، معرّجين خلال ذلك على مفهومه و أهميته و مكوناته مروراً بأهم المقاربات التي تناولت رأس المال الفكري و تقسيماته حسب المنظرين.

ثم تطرقنا بعد ذلك إلى أهم الطرق ونماذج قياس رأس المال الفكري، متوصّلين إلى نتيجة مفادها أن هذا المفهوم لا يزال في مراحله الأولى وأنه لمّا تبلور لدى المنظرين بعدُ طريقة موحدة لقياسه و تحويله إلى بيانات كمية يستفاد منها في قياس أداء المنظمة.

كما تطرقنا كذلك إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ، ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها أنه ليس هناك مفهوم موحد لرأس المال الفكري أي أنه دائم التجديد ، وهو يعبر بصورة خاصة عن الأصول المعرفية ، وعلى ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة فانه أصبح أساسيا في أية منظمة.

و سوف نحاول في الفصل المقبل إسقاط ما تناولناه من مفاهيم نظرية على واقع الحال في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية وذلك باستعمال أدوات إحصائية متنوعة.

تمهيد:

بعد التطرق للإطار المفاهيمي لرأس المال الفكري، وأهميته و أهم مكوناته و أساليب قياسه في القسم النظري من هذه الدراسة ، و التزاما بالمتطلبات المنهجية، فإنه من الضروري أن نضع المفاهيم النظرية التي تناولناها في الجانب النظري محل التطبيق؛ و قد وقع اختيارنا على المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء و الغاز الوسط فرع غرداية كونها من المؤسسات القليلة التي نعتقد أنها تتبنى هذه المفاهيم الحديثة بعد جهود مضيئة لتطبيقها في إحدى مؤسسات الاتصالات التي تعتبر مثالية لهذا النوع من الدراسات باءت كلها بالفشل.

و قد اعتمدنا في هذا الجانب التطبيقي على جملة من الوسائل المنهجية كالملاحظة و المقابلة و الاستبيان.

و يقع هذا الفصل في مبحثين :

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة و عرض الأدوات المستخدمة ؛

المبحث الثاني: تحليل و مناقشة الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة و عرض الأدوات المستخدمة ؛

نستعرض من خلال هذا البحث فرعا لأهم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ، و يتعلق الأمر بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط فرع غرداية مرورا بالنشأة و التطور و أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، و وصولا إلى الهيكل التنظيمي و الوظيفي ، كما سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع الدراسة، والجزء محل الدراسة و المتمثل في العينة ، بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة و المشاكل التي اعترضتنا خلالها؛ و يقع هذا المبحث في مطلبين :

المطلب الأول : تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز وسط ؛

المطلب الثاني : عرض طريقة و أدوات الدراسة.

المطلب الأول: تقديم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط.

نتناول في هذا المطلب عرضا موجزا عن المؤسسة محل الدراسة.

-الفرع الأول: نشأة وتطور مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

أولاً: لمحة تاريخية عن المؤسسة :

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 عاملا تاريخيا في مجال تمويل الطاقة الكهربائية و الغازية في الجزائر.

وتمثل مهامهذه 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.

1. مراحل تطور مديرية توزيع الكهرباء و الغاز :

مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت في مايلي :

- سنة 1947: تم إنشاء كهرباء و غاز الجزائر (EGA) تبعا 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 بصدر 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 والغاز 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 :
 - ✓ KAHIRIF (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، و باعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهمتها 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 بما.
 - ✓ 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).

ثانياً: وظائف مديرية توزيع الكهرباء و الغاز:

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 التموين اللازم لتحقيق وتنفيذ برامج مسطرة؛
- توفير المنشآت الضرورية لضمان سير مهمته؛
- التحديد والتعريف بالكيفيات والإمكانيات المتعلقة بالتطبيق وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب؛
- ضمان التحكم في سير الحسن للبرامج؛
- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداء 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.

-الفرع الثالث: أهداف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

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 الرابع: تقديم مؤسسة محل الدراسة (مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية)

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.¹ وكانت في السابق المديرية الجهوية للتوزيع غرداية مندوبية تابعة لمديرية الأغواط، و في سنة 1996 أصبحت تابعة جهويا لولاية ورقلة، و هي الآن أكثر استقلالا لكونها أصبحت اليوم مديرية جهوية بحد ذاتها تابعة و بشكل 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.

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

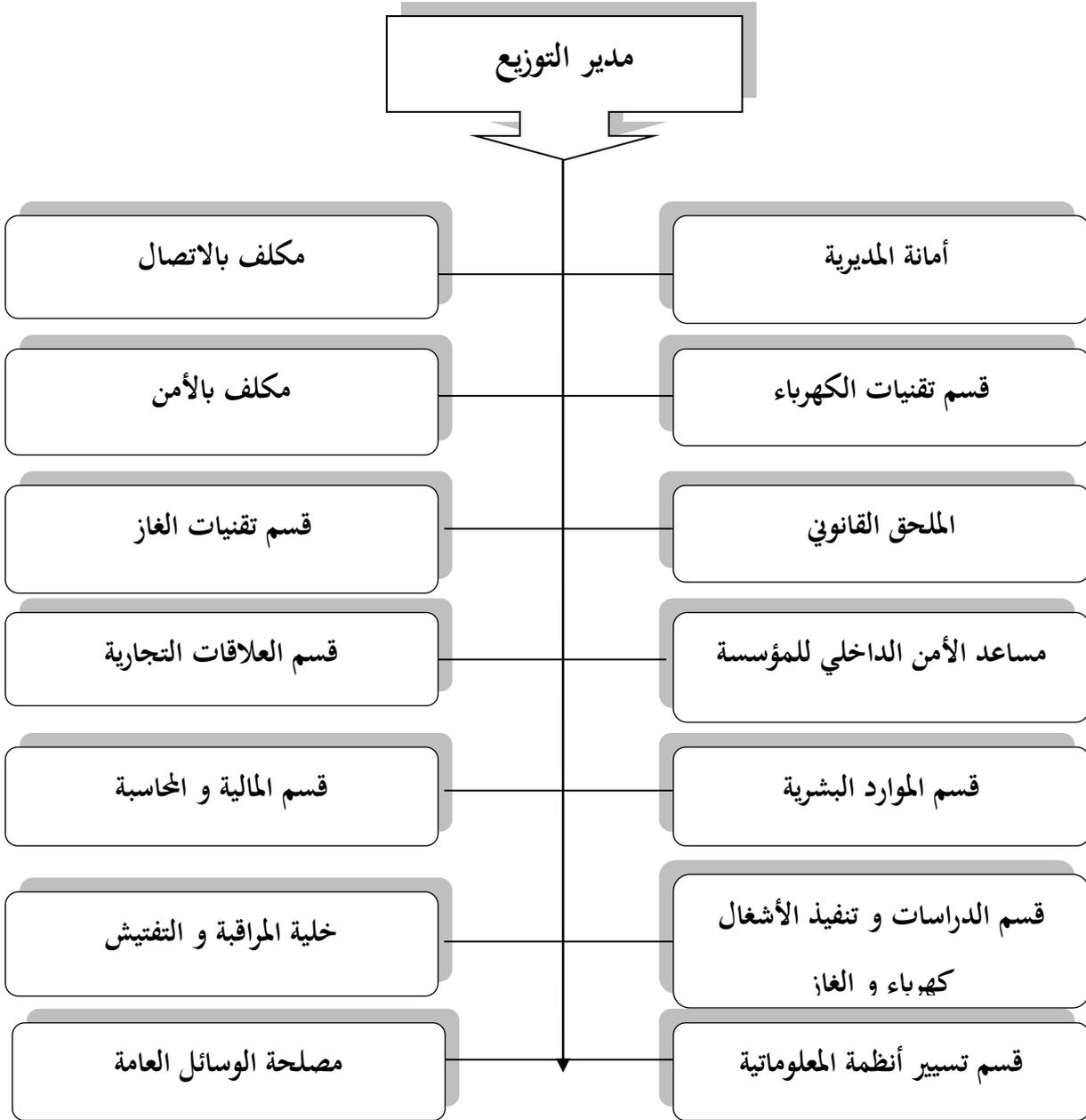
● بطاقة فنية عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز غرداية :

- 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 عباذ بنورة 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 وذاك بمقرها في بو هراوة و قد 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.

الفرع الخامس: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز

الهيكل التنظيمي للمؤسسة : و يتلخص الهيكل التنظيمي للمديرية في الشكل الموالي

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



المصدر: من إعداد الطالبة

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.¹

المطلب الثاني: عرض طريقة و أدوات الدراسة

و نتناول فيه عرض طريقة الدراسة و اهم الأدوات المستخدمة فيها

الفرع الأول: عرض طريقة الدراسة

أولا : منهجية الدراسة

بناء على معلومات أدلى بها رئيس مصلحة الموارد البشرية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بغرداية¹

إن طبيعة هذه الدراسة استكشافية و وصفية، حيث اعتمدنا على جملة من الأدوات في تجميع البيانات و المعلومات- خلال 2016- إذ استخدمنا كلا من الملاحظة و الاستبيان و المقابلات مع رؤساء بعض الأقسام بالإضافة إلى بعض العمال العاملين بالمؤسسة.

أساليب جمع البيانات والمعلومات:

أ-المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات:

وتم الحصول عليها من خل التصميم استبان هو توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفريغها 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 و المعلومات:

وتم الحصول عليها من خلال مراجعتنا للدوريات و المنشورات الورقية و الالكترونية والرسائل الجامعية والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث و الدراسة والتي ساعدتنا في جميع مراحل الدراسة.

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الكهرباء والغاز الوسط كمؤسسة اقتصادية، إذ تم اختيار عينة من رؤساء الأقسام و العمال، و لم يتم تحديد حجم العينة بشكل مسبق نظرا لعدم تجاوب العديد منهم مع الدراسة سواء بالرفض أو التماطل و كذا صعوبة التقرب من كل أفراد المجتمع ، ففيما يخص الأداة الأولى من أدوات جمع المعلومات-الاستبانة- فقد حاولنا التماسي مع عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة ، حيث بلغ حجم العينة 45 عاملا ، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة عن طريق الاتصال المباشر ، تم استرجاع 40 منها ، استبعاد واحد لعدم جدية الإجابات ، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة 39 استبيانا ، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

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

النسبة المئوية	التكرار	البيان
%100	45	عدد الاستثمارات الموزعة
%88	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
%11	5	عدد الاستثمارات المفقودة أو المهملة
%0,2	1	ملغاة
%86	39	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان وEXCEL

الفرع الثاني : عرض أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا من خلال هذا المطلب على عدة أدوات لجمع بيانات الدراسة الميدانية و تحليلها، وفيما يلي سنستعرض

هذه الأدوات:

أولا : أدوات جمع البيانات:

1-المقابلة:

بعد موافقة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز 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 و الموظفين لجمع المعلومات ، تمحور الحوار فيها حول دور إدارة الموارد البشرية ومصالحة الحسابات الكبرى في دعم القدرات الفكرية و تهيئة بيئة عمل مناسبة لتطوير قدراتهم و إبداعاتهم بالإضافة المقابلة مع رئيس قسم المالية و المحاسبة قصد التعرف على مداخل الموارد غير الملموسة وتكاليها وكما يخص التقييد المحاسبي لهذه الموارد.

2-الملاحظة:

من خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسة محل الدراسة ، وسمح مسئوليتها بالتنقل بحرية ، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهم حول البيئة التي يعمل بها العمال و مختلف الآليات المسخرة لخدمتهم و تحفيزهم على تطوير أنفسهم و اكتساب الخبرات اللازمة، ومدى اهتمام الإدارة بالعنصر البشري.

3- وثائق الدراسة:

تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات و البيانات الضرورية للدراسة، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها ووثائق تخص الخدمات المقدمة.

4- الاستبيان:

كما تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات من الواقع و التحقق من فرضيات الدراسة التي لم تستوف حقا في المقابلة، حيث تم إعداد الاستبيان انطلاقا من بعض الأسئلة والفرضيات المطروحة وبعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس الدراسة وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حث فيها الموظفين على التعاون و الصدق في الإجابة ، لتليها معلومات تعريفية بالحالة الشخصية للمجيب تخص السن و العمر، الشهادة، والأقدمية في الوظيفة.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين على النحو التالي:

1. **القسم الأول:** شمل هذا الجزء المعلومات الشخصية للعينة محل الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي ،

سنوات الخبرة) ، وهي عبارة عن أسئلة مغلقة.

2. **القسم الثاني:** تم تجزئته إلى أربعة محاور (4) و ذلك تماشيا مع طبيعة الموضوع ، ضمت المحاور في مجملها

39سؤالا.

أ. **المحور الأول:** ضم 13 سؤالا حول قدرات الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

ب. **المحور الثاني:** ضم هو الآخر 14 سؤالا حول رأس المال الهيكلي أو الدور الإداري العام الذي تقوم به المؤسسة.

ج. **المحور الثالث:** ضم 5 أسئلة حول رأس ألبوني حيث يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة

بهم ، إضافة إلى العلاقة مع الموردين ، والعلامات التجارية و سمعة المنظمة في السوق.

د. **المحور الرابع:** ضم هذا المحور 7 أسئلة تمحورت حول مدى وعي عمال المؤسسة بمفهوم رأس المال الفكري و

آليات قياسه.

اعددنا أسئلة القسم الثاني من الاستبيان وفق مقياس ليكارت من خمسة درجات بغية معرفة الاتجاه العام لأراء أفراد

العينة حول كل محور من محاور القسم الثاني من الاستبيان.

وبما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات: (موافق تماما، موافق ، محايد ، غير موافق تماما، غير موافق) مقياس ترتيبي،

والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان وهي :

موافق تماما=5، موافق=4، محايد=3، غير موافق تماما=2، غير موافق=1،

تم حساب المتوسط الحسابي، وذلك بحساب طول الفترة أولا وهي حسب الاستبيان محل الدراسة عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 حيث 4 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 تمثل المسافة الأولى، و من 2 إلى 3 تمثل المسافة الثانية، ومن 3 إلى 4 تمثل المسافة الثالثة، ومن 4 إلى 5 تمثل المسافة الرابعة)، و 5 تمثل عدد الاختيارات، ومنه قسمة عدد المسافات على عدد الاختيارات (5/4) ينتج طول الفترة ويساوي 0.8 ويصبح التوزيع حسب الجدول التالي:

جدول (2-2) : مقياس ليكارت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح	الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي
غير موافق	من 1 إلى 1.81	منخفضة بشدة
غير موافق تماما	من 1.81 إلى 2.61	منخفضة
محايد	من 2.61 إلى 3.41	متوسطة
موافق	من 3.41 إلى 4.21	عالية
موافق تماما	من 4.21 إلى 5.01	عالية بشدة

من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات سلم ليكارت الخماسي

ثانيا: الأدوات الإحصائية

تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For the Social Sciences) و يرمز له اختصارا ب SPSS بعدها قمنا بتفريغ و تحليل الاستبيان و اعتمدنا المقاييس الإحصائية التالية:

1-النسب المئوية و التكرارات.

2-المتوسط و الانحراف المعياري: القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبعثر 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 و العلاقة بين المحاور: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي و سالب (عكسي)، وكلما قرب من (00) يضع إلى أن يعدم.

المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان

لقد تم تفرغ البيانات من خلال جمع الأجوبة المتحصل عليها من المستقصين في استمارة واحدة ، حيث تم تجميع و تبويب إجابات أفراد العينة في برنامج SPSS الذي يتيح جملة من الأساليب الإحصائية المساعدة على التحليل الجيد و الموضوعي لمخرجات الاستبيان ، ومن بين هذه الأساليب نجد : التكرارات ، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية....، لإعطاء صورة دقيقة عن مضمون الجداول و بالتالي تحديد النتائج المتوصل إليها، و لضمان 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 و مختصين في المجال ، وقد أفضت إلى الموافقة على العبارات المخصصة لكل محور كونها تمتاز بالوضوح والاختصار ومطابقة العبارات لأهداف المحور الذي تندرج ضمنه .

وقد مر إعداد الاستبيان بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي لغرض جمع البيانات والمعلومات،
- عرض الاستبيان على المشرف بغرض اختيار مدى ملائمتها جمع البيانات وأهداف الموضوع،
- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بغية أخذ رأيهم وحذف وإضافة ما يرونه ملائما،
- عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف بغية تغيير ما يمكن تغييره،
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

الفرع الثاني: قياس ثبات الاستبيان:

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

الجدول رقم (3-2) : قياس ثبات الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,812	4

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه إن معامل ألفا كرومباخ مرتفع بما فيه الكفاية (0.812) و هي نسبة عالية تمكّنا من القول أن الاستبيان يتميز بالثبات أي أنه إذا ما أعدنا توزيعه على العينة مرّة أخرى فإنه سيفضي إلى نفس النتائج

الفرع الثالث: قياس صدق الاتساق الداخلي

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

الجدول رقم (4-2): صدق الاتساق الداخلي بين الدرجات الكلية للمحاور و الدرجة الكلية للاختيار

مستوى الدلالة	مع المتغير التابع		مع المحاور الكلية للاستبيان	مع المحاور
	معامل بيرسون	مستوى الدلالة		
0.05	,400*	0.01	0.848**	رأس المال البشري
0.01	,450**	0.01	0.881**	رأس المال الهيكلي
0.05	,322*	0.01	0.820**	رأس المال الزبوني
0,00	1	0.01	,676**	القياس المحاسبي لرأس المال الفكري

*الارتباط دال عند مستوى 0,01**الارتباط دال عند مستوى 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بين رأس المال البشري و رأس المال البشري و المحاور الكلية للاستبيان 0.400 عند مستوى دلالة 0.05 أما بالنسبة لرأس المال الهيكلي فقد بلغ المعامل 0.450 عند مستوى دلالة 0.01 مع المحاور الكلية للاستبيان بينما بلغ 0.322 عند مستوى دلالة 0.05 بالنسبة لرأس المال الزبوني و هذا أيضا مع المحاور الكلية للاستبيان، هذا ما يتعلق بالمتغيرات المستقلة (مكونات رأس المال الفكري)، في حين أن الارتباط بين للمتغير التابع (القياس المحاسبي لرأس المال الفكري)، و المحاور الكلية للاستبيان بلغ 0.676 عند مستوى دلالة 0.01 ؛ من كل ما سبق يمكن القول بأن محاور الاستبيان تعتبر منسقة وصادقة لما وضعت لقياسه و بالتالي يمكن العمل بها للوصول إلى أهداف الدراسة.

أما فيما يخص الارتباط بين المتغير التابع (القياس المحاسبي لرأس المال الفكري) و مكونات المتغير المستقل فقد بلغت:

0.400 عند مستوى دلالة 0.05 بالنسبة لرأس المال البشري

0.450 عند مستوى دلالة 0.01 بالنسبة لرأس المال الهيكلي

0.300 عند مستوى دلالة 0.01 بالنسبة لرأس المال الزبوني

و هذا ما يدعونا للقول بأن هناك ارتباطا بين المتغير التابع و مختلف مكونات المتغير المستقل.

من كل ما سبق يمكن القول بأن هناك ارتباطا بين محاور المتغير المستقل و المتغير التابع و كذا بين كل هذه المحاور و العبارات الكلية للاستبيان؛ و هذا ما يدل بأن هناك اتساقا داخليًا بين عبارات الاستبيان مما يعطي مؤشرا بصدق الأداة أي أن الاستبيان صالح لقياس ما صمّم من أجله.

• قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

بين الجداول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته:

الجدول رقم(5-2): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته.

المؤشرات الإحصائية			
الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات و المعارف المتنوعة	0.532**	0.00
02	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم	0.449**	0.00
03	هناك اتجاه من الإدارة نحو اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات	0.763*	0.004
04	تهتم الإدارة بقياس رضا الموظفين و من ثم زيادته	0.711**	0.00
05	هناك تناسب بين قدراتي و مهاراتي و المنصب الذي اشغله	0.405***	0.011
06	يوفر لي عملي فرصة جديدة لتحقيق ذاتي	0.763**	0.00
07	هناك اهتمام لدى المؤسسة بمواردها البشرية	0.538**	0.00
08	تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها	0.579**	0.00
09	تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد	0.763**	0.00
10	يشارك الأفراد بآرائهم في فرق العمل المشتركة	0.643**	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج ال SPSS

من خلال الجدول رقم (5-2) نلاحظ أن معاملات الارتباط ذات دلالة تتراوح بين 0.4 و 0.76 عند مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني و المعدل الكلي لفقراته.

الجدول رقم (6-2): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	الهيكل التنظيمي للمؤسسة يضمن سهولة و سرعة انجاز الأعمال و سلاسة الاتصالات في جميع الاتجاهات	0,572**	0.00
12	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار	0,46**	0.003
13	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عنك لأنشطتها	0.485**	0.002
14	تتسم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة ورسالتها بالدقة والوضوح	0.516**	0.001
15	النظام الإداري للمؤسسة ديناميكي مواكب لتطورها	0.56**	0.00
16	يتطابق منظور العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية	0.34**	0.034
17	هناك رضا ملحوظ للعملاء تجاه منتجات المؤسسة والخدمات المقدمة	0.513**	0.001
18	تهتم المؤسسة بالأفكار والاقترحات الجديدة المقدمة من طرف العمال	0.60**	0.00
19	هناك التزام في المؤسسة بتطبيق قوانين الملكية الفكرية	0.69**	0.00
20	تقوم الإدارة بشكل مستمر بتقييم المستوى العام للعمال بعد عمليات التدريب التي يتلقونها	0.699**	0.00
21	توفير المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكري	0.853**	0.00
22	هناك وضوح في المسؤوليات في مختلف مستويات المؤسسة	0.711**	0.00
23	هناك كفاءة في العمليات التشغيلية في المؤسسة	0.651**	0.00

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (6-2) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.34 و 0.85 عند مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

يبين الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثالث و المعدل الكلي لفقراته.

الجدول رقم (7-2): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثالث والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
24	تتمتع الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن و الحفاظ على علاقات طيبة معهم	0.78**	0.00
25	تتمتع الشركة بمعرفة آراء اقترحات زبائنهم، والإصغاء لهم وحل مشاكلهم	0.859**	0.00
26	تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن	0.764**	0.00
27	تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء وملاحظاتهم بالسرعة	0.66**	0.00
28	لدى المؤسسة القدرة على تحديد حاجيات العملاء بدقة و العمل على خدمتهم	0.743**	0.00

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (7-2) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.66 و 0.859 عند مستوى الدلالة

0.01، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الرابع و المعدل الكلي لفقراته.

الجدول رقم (8-2): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الرابع و المعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
29	هناك إفصاح على رأس المال البشري في القوائم المالية للشركة	0.61**	0.00
30	هناك إفصاح على رأس المال الهيكلي في القوائم المالية للشركة	0.667**	0.00
31	هناك إفصاح على رأس المال الزبوني في القوائم المالية للشركة	0.586**	0.00
32	تستخدم المؤسسة المعايير المحاسبية الدولية في قياس رأس المال البشري المعيار 38	0.715**	0.00
33	هناك اعتماد لآليات محاسبة رأس المال الفكري في المؤسسة	0.669**	0.00
34	تدعيم المؤسسة التوجهات الحديثة في محاسبة التسيير	0.635**	0.00
35	يعتبر الاستثمار في رأس المال الفكري (التدريب مثلا) استثمار أو ليست كلفة	0.839**	0.00

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.586 و 0.839 عند مستوى الدلالة 0.01، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

• توزيع البيانات:

تم إجراء اختبار كولموجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وتحديد الفرضية الصفرية والبدلية كما يلي:

- الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي
- الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ويوضح الجدول رقم (9-2) نتائج الاختبار.

الجدول رقم (9-2): نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات.

الحدود	عنوان الحدود	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	رأس المال البشري	13	0.757	0.615
الثاني	رأس المال الهيكلي	14	0.808	0.532
الثالث	رأس المال الزبوني	5	0.593	0.783
الرابع	القياس المحاسبي لرأس المال الفكري	7	0.661	0.775

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الـ SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.757)، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائية. كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني (0.808) تساوي، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائية.

يتضح أن قيمة Z للمحور الثالث تساوي (0.593)، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائية. يتضح أن قيمة Z للمحور الرابع تساوي (0.661)، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائية.

ويتضح من الجدول رقم (9-2) أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: تحليل و مناقشة 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 ويقع هذا المبحث في مطلبين:

المطلب الأول: تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان،

المطلب الثاني: تحليل و مناقشة نتائج المقابلة؛

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان

نتناول فيما يلي قراءة تحليلية لنتائج الاستبيان و ذلك من خلال عرض خصائص العينة و وصولا إلى مناقشة الفرضيات و مرورا بالقراءة الإحصائية لمختلف الجداول.

الفرع الأول: تحليل نتائج الاستبيان

أولا: 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 و النسب المئوية للأسئلة الخاصة بهذه المتغيرات باستخدام أسلوب الإحصاء الوصفي وفقا 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)وهي كما يلي:

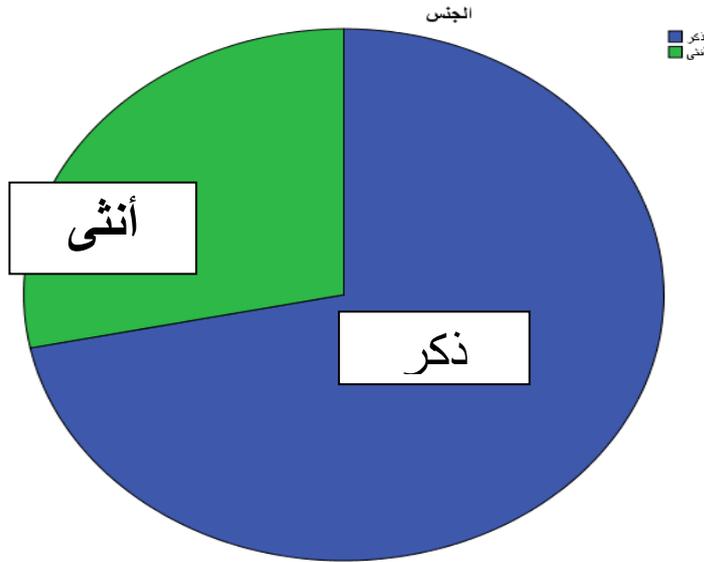
1-الجنس: يبين الجدول (9-2) الجنس لأفراد العينة حسب ما هو مبين أدناه

الجدول (10-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
71,8	28	ذكر
28,2	11	أنثى
100	39	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و spss

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



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و EXCEL

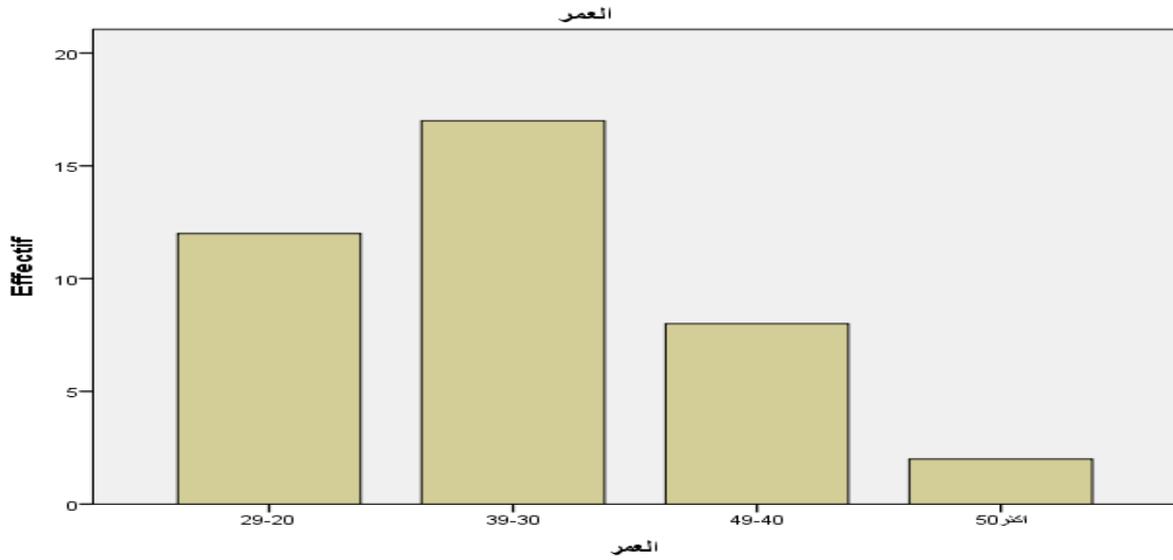
نلاحظ من الجدول (9-2) والشكل البياني أن مجمع الدراسة يجمع بين الجنسين بالرغم من وجود تفاوت كبير في نسبة المكونين بين الرجال و النساء، إذ يمثل 28,2 من إجمالي العينة رجالا بنسبة 71,8، و11 من إجمالي العينة بنسبة 28,2 من نفس العينة نساء، وذلك يعود إلى طبيعة المهام التي تركز عليها الإدارة عند وضعها للمخططات التكوينية ذات العلاقة بالنشاط الممارس بالعينة، والذي يوحي بضرورة اختصاص الرجال بالنشاط المبرمج في العمل الميداني أكثر من النساء نظرا لطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (11-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 29	12	30,8%
من 30 إلى 39	17	43,6%
من 40 إلى 49	8	20,5%
50 فأكثر	2	5,1%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

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



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

حسب الجدول والشكل أعلاه، يتضح تباين أعمار أفراد العينة ، فكانت أعلاهم الفئة العمرية: من 30-39 ب: 12 فرد، أي بنسبة 30,8%، تليها فئة 29-20 ب 17 أفراد بنسب 43,6%، ففئة 49-40 ب 8 أفراد بنسبة وصلت 20,5%، في حين أن نسبة الأفراد الذي تزيد أعمارهم عن 50 سنة بفردين فقط بنسبة 5,1%، 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 و خبرة تمكنه من الإدلاء بإجابات قد تلامس الواقع من قريب، وتعطي إجابات منطقية.

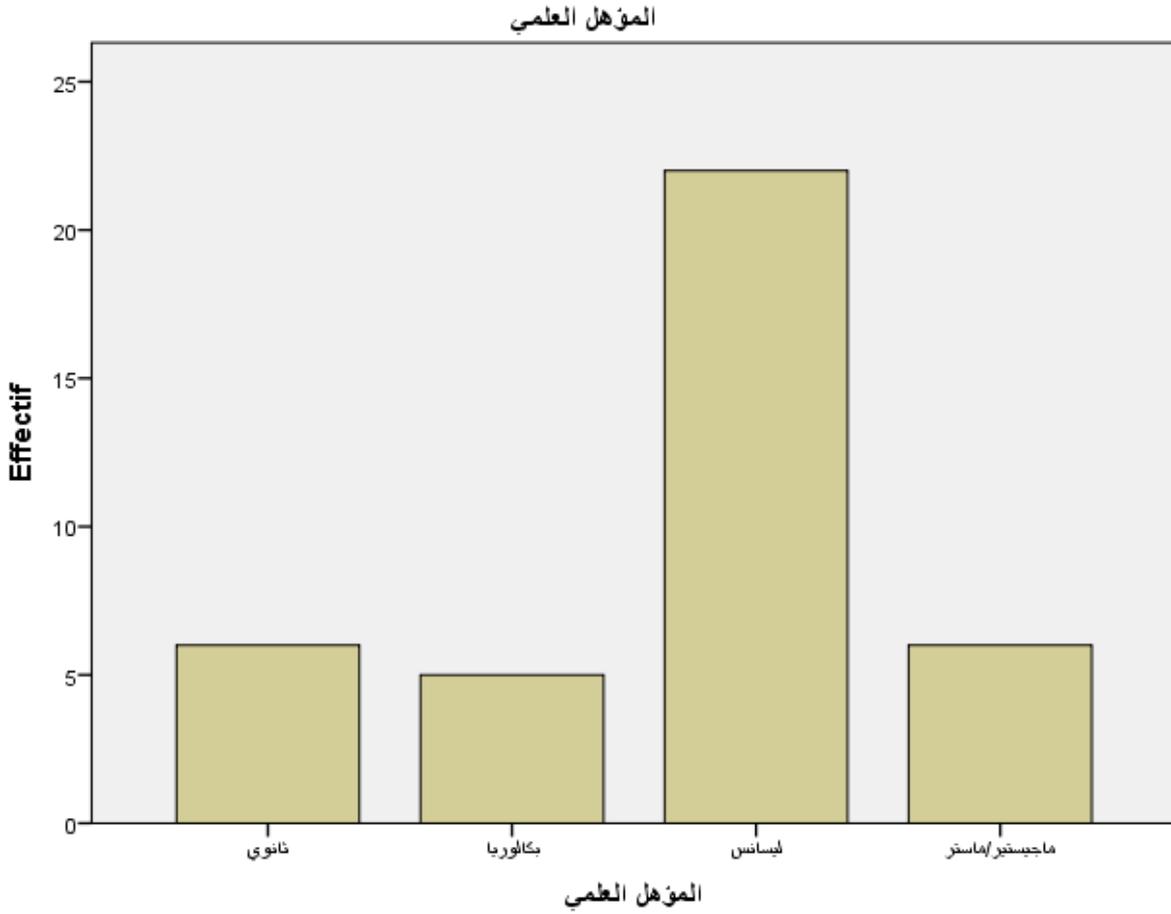
المؤهل العلمي: يبين الجدول التالي توزيع لأفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (12-2): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
15,4%	6	ثانوي
12,8%	5	بكالوريا
56,4%	22	ليسانس
15,4%	6	ماجستير/ماستر
0%	0	دكتوراه
100%	39	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

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



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من الجدول أعلاه والتمثيل البياني السابقين، نلاحظ أن أغلب المستجوبين حاصلين على شهادة ليسانس بـ 22 فرد بنسبة 56,4%، يليها الماجستير /الماستر بـ 6 فرد بنسبة بلغت 15,4%، بعدها فئة المستوى الثانوي بـ 6 أفراد حيث بلغت نسبتهم 15,4%، ففئة الحاصلين على شهادة البكالوريا 5 أفراد بنسبة لا يتجاوز 12,8%، أما بنسبة لشهادة الدكتوراه فكانت 0% أي لا يوجد، 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.

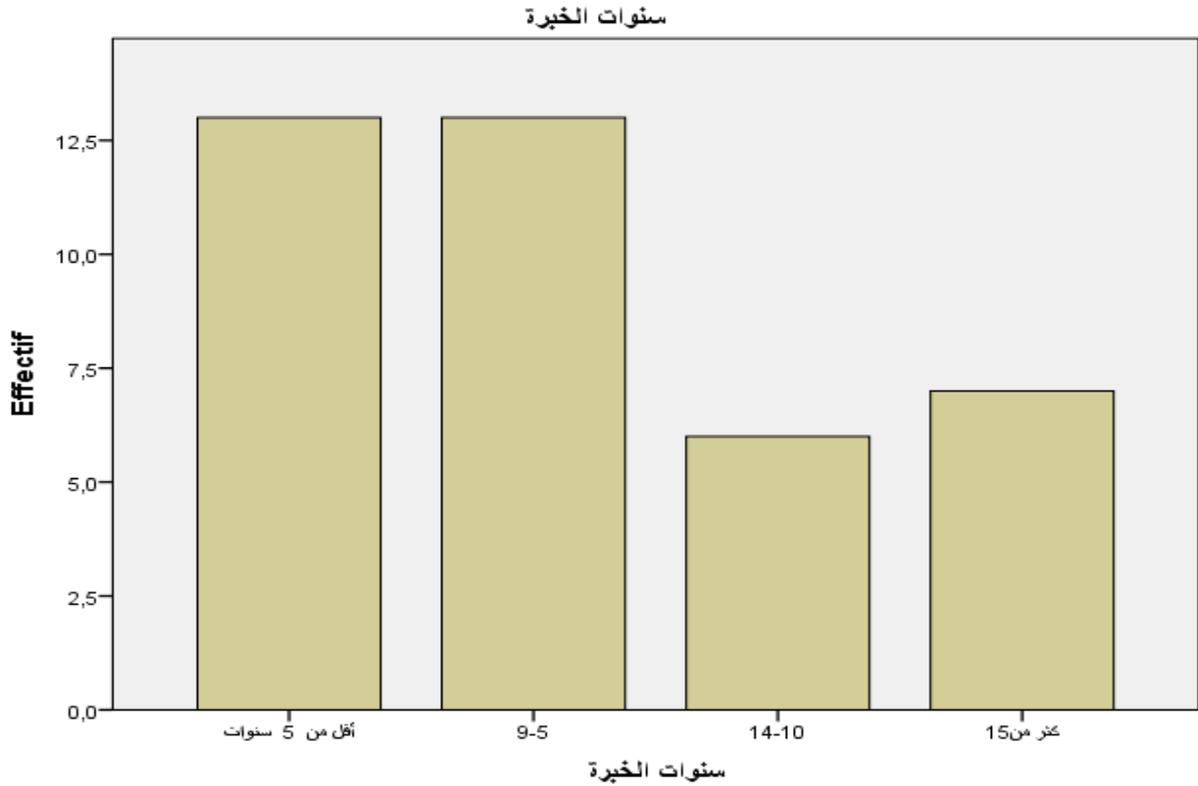
والجدير بالذكر أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستوى علمي لا بأس به (ليسانس) مما يجعلهم مؤهلين للإدلاء بإجابات تخدم موضوع الدراسة نظرا لوعيهم بحقياتها.

الجدول (2-13): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	13	33,3%
من 5 الى 9 سنوات	13	33,3%
من 10 الى 14 سنة	6	15,4%
15 فأكثر	7	17,9%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

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



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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

من الجدول أعلاه و الشكل السابقين ، نلاحظ أن الفئة: اقل من 5 سنوات هي الفئة الغالبة بنسبة 33,3% ، أي 13 فرد ، وتاليها بعد ذلك فئة من 5 الى 9 سنوات بنسبة 33,3% ب 14 فرد ، ومن ثم فئة من 10 إلى 14 سنة ب 6 أفراد أي بنسبة 15,4%، ومن ثم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 17,9% أي ب 7 أفراد، ويمكن القول بأن قلة الأفراد في الفئة ذات الخبرة الطويلة راجع إلى قانون التقاعد المبكر الذي نتج عنه تزييف في المؤسسة.

ثانيا: المعالجة الإحصائية لعبارات الاستبيان

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

أخورد الأول: رأس المال البشري

يمثل الجدول أدناه النتائج الإحصائية لمحور رأس المال البشري

جدول رقم (14-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال البشري

الرقم	البيان	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
1	تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة	39	4,03	,668	1
2	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم	39	3,67	1,084	3
3	تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية	39	4,18	,389	2
4	هناك اتجاه من الإدارة نحو اشتراك العاملين في اتخاذ لقرارات	39	2,64	1,013	9
5	تهتم الإدارة بقياس رضا الموظفين و من ثم زيادته	39	2,74	1,272	8
8	هناك تناسب بين قدراتي و مهاراتي و المنصب الذي اشغله	39	3,59	1,141	4
9	يوفر لي عملي فرصة جديدة لتحقيق ذاتي	39	3,59	,938	4
10	هناك اهتمام لدى المؤسسة بمواردها البشرية	39	3,90	,912	4
11	تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها	39	3,18	1,048	5
12	تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد	39	3,13	1,105	7
13	يشارك الأفراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة	39	3,15	1,014	6
المجموع	رأس المال البشري: قدرات العاملين	39	3,4793	,51131	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الرتبة الأولى كانت للعبارة رقم(1)،القائلة: تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة، التي حصلت على أعلى متوسطحسابي،والذي قدره4.03 درجة،بانحراف معياري قدره 0.668 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (4) ، القائلة:هناك اتجاه من الإدارة نحو اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات، على الرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ قدره 2،64 درجة، وعلى انحراف معياري قدره 1،013 درجة ،

و يمكن القول أنه ومن خلال نتائج الجدول أعلاه بأن للعاملين آراء موحدة من خلال قيمة المتوسط الحسابي العامل محور الأول الذي بلغ قدره3.4793 أي من الفئة الرابعة 3،4 إلى من مقياس ليكارت الحماسي والتي تعبر عن الرأي موافق وبانحراف معياري 0.51131 أي أن آراء المبحوثين ليست مشتتة كثيرا مما يعني اتفاقها إلى حدّ بعيد فيما يتعلّق بعبارات هذا المحور.

جدير بالذكر أن مجمع سونلغاز يحوز قصب السبق في مجال تكوين و تنمية الموارد البشرية و يتفوق على غيره من المؤسسات العمومية في هذا المجال؛ و من المعلوم أن المجمع يتوفّر على مراكز تكوين خاصّة به و متخصصّة أشهرها مركز البلدية و عين مليلة.

المحور الثاني: رأس المال الهيكلي

يمثل الجدول أدناه النتائج الإحصائية لمحور رأس المال الهيكلي

جدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال الهيكلي

الرقم	البيان	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	الهيكل التنظيمي للمؤسسة يضمن سهولة و سرعة انجاز الأعمال و سلاسة الاتصالات في جميع الاتجاهات	39	3,64	1,063	3
3	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار	39	3,46	1,047	5
4	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عنك لأنشطتها	39	3,46	1,144	5
5	تتسم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة ورسالتها بالدقة و الوضوح	39	3,23	1,135	8
6	النظام الإداري للمؤسسة ديناميكي مواكب لتطورها	39	3,90	1,173	1
7	يتطابق منظور العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية	39	3,10	1,119	9
8	هناك رضا ملحوظ للعملاء تجاه منتجات المؤسسة و لخدمات المقدمة	39	3,05	1,276	10
9	تهتم المؤسسة بالأفكار و الاقتراحات الجديدة المقدمة من طرف العمال	39	3,74	1,191	2
10	هناك التزام في المؤسسة بتطبيق قوانين الملكية الفكرية	39	3,51	1,000	4
11	تقوم الإدارة بشكل مستمر بتقييم المستوى العام للعمال بعد عمليات التدريب التي يتلقونها	39	3,26	1,044	6
12	توفر المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكري	39	2,85	1,182	11
13	هناك وضوح في المسؤوليات في مختلف مستويات المؤسسة	39	3,15	1,268	9
14	هناك كفاءة في العمليات التشغيلية في المؤسسة	39	3,31	1,104	7
المجموع	رأس المال الهيكلي: الدور الإداري العام	39	3,3681	,70130	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الرتبة الأولى كانت للعبارة رقم (6) ، المتمثلة في: النظام الإداري للمؤسسة ديناميكي مواكب لتطورها، بحصولها على أعلى متوسط حساب يقدره 3.90 درجة، بانحراف معياري قدره 1,173 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (12)، التي تقول: توفير المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكري، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 2,85 درجة، بانحراف معياري قدره 1,182 درجة، ومنه فان قيمة المتوسط الحسابي العامل لمحور الثاني ،نجده يساوي 3,3681 أي من

الفئة الثانية من 2,6 الى 3,4 من مقياس ليكارث الحماسي والتي تعبر عن الرأي محايد، وبما أن المتوسط الحسابي العام 3.3681 يقترب الى 3.4 أي إلى الفئة الثالثة والتي تعبر عن رأي موافق مع احراف معياري قدره 0.70 أي أن تشتت الإجابات حول هذا المحور متوسطة

جدير بالذكر أننا قد علمنا من خلال زيارتنا الميدانية و حواراتنا مع العمال وكذلك المقابلة مع مدير الموارد البشرية للمؤسسة أن المؤسسة قد استثمرت في الحصول على نظام معلومات شامل يغطي كل وظائف المؤسسة وأنها تعتمد سياسة محكمة في تكوين العاملين تتميز بما على أغلب كبريات المؤسسات الوطنية.

المحور الثالث: رأس مال الزبوني

يمثل الجدول الموالي المعطيات الإحصائية لرأس المال الزبوني:

جدول رقم (2-15): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور رأس المال الزبوني.

البيان	التكرار	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الرتبة
1	39	3,62	1,016	3
تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن و الحفاظ على علاقات طيبة معهم				
2	39	3,54	1,166	4
تهتم الشركة بمعرفة آراء اقتراحات زبائنها، و الإصغاء لهم و حل مشاكلهم				
3	39	3,72	,793	1
تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن				
4	39	3,44	,821	5
تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء و ملاحظاتهم بالسرعة				
5	39	3,64	,743	2
لدى المؤسسة القدرة على تحديد حاجيات العملاء بدقة و العمل على خدمتهم				
المجموع	39	3,5897	,69879	-
رأس المال العلاقي: الزبوني				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم (3)، التي تقول: تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 3,72 درجة، بانحراف معياري قدره 0,793 درجة، بينما حصلت العبارة رقم 4، التي تقول: تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء و ملاحظاتهم بالسرعة، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 3,44 درجة، بانحراف معياري قدره 0,821 درجة، وبالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي، نجد أنه يساوي 3,58 أي من الفئة الرابعة من 3,4 إلى 4,2 من مقياس ليكرت الخماسي و التي تعبر عن الرأي موافق .

ومن خلال ما نلاحظه من إجابات على المحور الثالث يظهر أن المؤسسة تعطي اهتماما كبيرا لرأس مالها الزبوني وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري المقدر ب 0,698 درجة و هو تشتت متوسط يؤشر على اتفاق المبحوثين على الإجابات التي أدلوا بها.

على أننا نلاحظ أن كون سونلغاز شركة احتكارية يجعلها تنهون بعض الشيء في ما يتعلق برأس المال الزبوني وذلك نظرا لقلّة المنافسة بل و انعدامها على أننا نسجل أن المؤسسة قد اعتمدت بعض الآليات و إن كانت محتشمة بعض الشيء في تفسير العلاقة بالزبائن مثل الرقم الأخضر؛ تسديد الفواتير عبر الحساب الجاري؛ إرسال رسائل نصية للمشاركين في مختلف المناسبات الدينية و الوطنية أو لإعلامهم بمبالغ الفواتير المستحقة عليهم.

المحور الرابع: القياس المحاسبي لرأس المال الفكري

يوضّح الشكل الموالي المعطيات الخاصة بالمتغيّر التابع (القياس المحاسبي لرأس المال الفكري):

جدول رقم (16-2): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحور القياس المحاسبي لرأس المال الفكري

الرقم	البيان	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	هناك إفصاح على رأس المال البشري في القوائم المالية للشركة	39	3,56	,882	1
2	هناك إفصاح على رأس المال الهيكلي في القوائم المالية للشركة	39	3,51	,914	3
3	هناك إفصاح على رأس المال ألزبوني في القوائم المالية للشركة	39	3,51	,823	3
4	تستخدم المؤسسة المعايير المحاسبة الدولية في قياس رأس المال البشري المعيار 38	39	3,51	,942	3
5	هناك اعتماد لآليات محاسبة رأس المال الفكري في المؤسسة	39	3,49	1,073	4
6	تدعيم المؤسسة التوجهات الحديثة في محاسبة التسيير	39	3,54	1,072	2
7	يعتبر الاستثمار في رأس المال الفكري (التدريب مثلا) استثمارا و ليست كلفة	39	3,51	,997	4
-	القياس المحاسبي لرأس المال الفكري	39	3,520	,6484	-

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

نلاحظ أن العبارة رقم(1)، التي تقول: هناك إفصاح على رأس المال البشري في القوائم المالية للشركة، قد حصلت على الرتبة الأولى بحصولها على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ قدره 3,56 درجة، بانحراف معياري قدره 0,882 درجة، بينما حصلت العبارة رقم (5)، التي تقول: هناك اعتماد لآليات محاسبة رأس المال الفكري في المؤسسة، على الرتبة الأخيرة بأقل متوسط، والذي بلغ قدره 3,49 درجة، بانحراف معياري قدره 1,073 درجة، و بالرجوع إلى قيمة المتوسط الحسابي العام، نجده يساوي 3,520 أي من الفئة الرابعة التي تعبر عن الرأي موافق، ويؤكد الانحراف المعياري المقدر ب 0,648 درجة بان أن تشتت إجابات المستجوبين حول هذا المحور متوسط.

المطلب الثاني: تحليل و مناقشة المقابلة

بالإضافة إلى الاستبيان قمنا بمقابلة مع مسؤول الموارد البشرية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وسط – فرع غرداية و التي تضمنت أسئلة مفتوحة يمكن إجمالها على شكل نقاط على نحو التالي:¹

- فيما يخص المنظمة تسعى إلى توظيف الأفراد ذوي القدرات الفكرية، وتستثمر فيهم؛
- يوجد سياسة في مؤسسة محددة تقوم بالتعريف المستمر على الرصيد المعرفي المخزن ومتابعته واستخدامه الكامل لأن لكل عامل حياة عملية يمكن أن يتطلع عليها المسؤول المباشر في حالة ترشح إطار مسير؛
- هناك تركيز على نسبة الجودة من طرف المدراء بالتقييم السنوي (تحفيزات)؛
- بالنسبة لكثافة المعرفة في المؤسسة تتميز بمستوى عالي خاصة في مهن الخطر؛
- تعتمد المؤسسة على العاملين من ذوي الخبرة لشغل الوظائف المهمة وهناك شروط للمرور إلى منصب آخر؛
- يوجد تكوين مستمر ويوجد تحسينات؛
- تناقش الإدارة اقتراحات العاملين لتطوير وذلك بعملية غير مباشرة؛
- تشجيع المنافسة بين العاملين تدخل في مردودية الفردية؛
- بالنسبة لمتوسط عمل ال موظف في الشركة هو 40 ساعة في الأسبوع ويكون هناك ساعات إضافية في حدود 9 ساعات أسبوعياً؛
- يوجد مصلحة لتكوين العمال أي هناك سياسة واضحة لتدريب العمال و هناك متابعة لنتائج هذا التدريب؛
- هناك انتقاء للعمال الخاضعين للتدريب حسب احتياجات كل عامل أي لا يتم الانتقاء بشكل عشوائي؛
- متوسط مدة الخدمة بالنسبة للعامل تقارب 25 سنة؛
- مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز هي مؤسسة احتكارية وهذا راجع لعدم وجود منافسين؛
- وجود نظام معلومات بالمؤسسة يمكن من التحكم في مختلف وظائف المؤسسة؛
- تستثمر المؤسسة في بناء علاقات مع الزبائن؛
- هناك رقم أخضر للاتصال مخصص للزبائن؛
- تعتمد المؤسسة على تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الاتصال بزيائن.

¹: أنظر الملحق رقم (2)

من خلال إجابات السيد مدير الموارد البشرية بالمؤسسة محلّ الدراسة، يتّضح لنا اتجاه المؤسسة نحو الاستثمار في الكفاءات البشرية المؤهلة و تكوينها و ترقيتها من خلال عمليات التكوين المستمر الذي تعتمدها المؤسسة إضافة إلى أخذ المؤسسة اقتراحات العمال بعين الاعتبار وهذا ما يوضّح ولو إلى حدّ ما اهتمام المؤسسة برأس المال البشري.

كما أن المؤسسة تمتلك نظام معلومات يشمل كل وظائف المؤسسة تمّ اعتماده مؤخرا بغرض التحكّم الجيّد في عملياتها و رفع مستويات الأداء؛ و بما أن الشركة محلّ الدراسة تعمل وحيدة على المستوى الوطني فإن ذلك قد أهلها إلى التحكّم الجيّد في وظائفها الأساسية و دفعها إلى الاستثمار في رأسمالها الهيكلي إضافة على وجود براءات اختراع خاصّة بالمؤسسة

أما فيما يتعلّق برأس المال الرّبوبي فإن المؤسسة تسعى إلى تعزيز العلاقات مع الزبائن و ذلك عن طريق الاستفادة من خدمات تكنولوجيا الإعلام و الاتّصال مثل السائل التّصية التي يتم إرسالها للزبائن للتهاني بمختلف المناسبات الدّينية والوطنية و كذا مبالغ الفواتير المستحقة؛ و الحساب الجاري.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من أجل اختبار صحة الفرضيات نعتمد بعض الأساليب الإحصائية المناسبة، ونظرا لان البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ، نستخدم الاختبارات المعلمية، حيث تم استخدام اختبار $One\ sample\ t\ test$

الفرضية الأولى:

- فرضية العدم: لا يمكن قياس رأس المال البشري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.
- الفرضية البديلة: يمكن قياس رأس المال البشري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.

الجدول رقم (17-2): يوضح اختبار t للعينة الواحدة.

T	مستوى المعنوية	
5.27	0.00	قياس رأس المال البشري في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية $t=5.27$ بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يمكن قياس رأس المال البشري في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط - فرع غرداية-.

الفرضية الثانية

- فرضية العدم: لا يمكن قياس رأس المال الهيكلي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.
- الفرضية البديلة: يمكن قياس رأس المال الهيكلي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.

الجدول رقم (2-18): يوضح اختبار t للعينة الواحدة.

T	مستوى المعنوية	
5.009	0.00	قياس رأس المال الهيكلي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية $t=5.009$ بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن قياس رأس المال الهيكلي في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط

الفرضية الثالثة

- فرضية العدم: لا يمكن قياس رأس المال الزبوني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.
- الفرضية البديلة: يمكن قياس رأس المال الزبوني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط عند $0.05 \geq \alpha$.

الجدول رقم (2-19): يوضح اختبار t للعينة الواحدة.

T	مستوى المعنوية	
5.854	0.00	قياس رأس المال الزبوني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية $t=5.854$ بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن يمكن قياس رأس المال الزبوني في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط.

الفرضية الرابعة

- فرضية العدم: لا تعتمد المؤسسة على المعايير المحاسبية المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه عند $\alpha.0.05 \geq$

- الفرضية البديلة: تعتمد المؤسسة على المعايير المحاسبية المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه عند $\alpha.0.05 \geq$

الجدول رقم (2-20): يوضح اختبار t للعينة الواحدة.

T	مستوى المعنوية
8.61	0.00

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية $t=8.61$ بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5%، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك اعتماد على المعايير المحاسبية المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط.

الخاتمة:

إن المعرفة، المهارة، الإبداع، الابتكار والقدرة على التجديد هي رأس المال الحقيقي للشركة، والذي بدوره يمثل رأس المال الفكري باعتبار أن الأخير هو المحرك الأساس لأي عملية تغيير أو تطوير، كما أن له دور فعال في تعزيز الميزة التنافسية للشركات، بل وانه يمثل الثروة التي لا تنضب ولا تستهلك، وعليه رغم المشاكل المعترضة لقياسه محاسبيا إلا انه بالإمكان اعتماد مناهج وأساليب معينة لقياسه، 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:

- إن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة، لذلك فانه لا يزال في مرحلة النمو والتطور والتبلور، وهو يعبر 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 الزبوني)؛
- إن رأس المال الفكري أصبح يمثل الحجر الأساس لأية منظمة وذلك على ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة، هذا بغض النظر عن مساهمته الفعالة في تحسين إنتاجية المؤسسة حيث أن تطبيق هذا المفهوم يؤدي إلى توفير وسائل عمل جديدة من شأنها تخفيض التكاليف وزيادة أرباح المنظمة وقدرتها التنافسية، إذ يمثل قيمة المنظمة الممثلة في الأصول غير الملموسة، ويعتبر أكثر أهمية من رأس المال المالي وباقي عناصر الإنتاج الأخرى، في حين لازالت القوانين المحاسبية والضريبية الجزائية تتعامل مع رأس المال المادي و تهمل رأس المال الفكري بشكل كبير؛
- هناك حاجة ماسة لقياس رأس المال الفكري وإدراجه ضمن القوائم المالية لمنظمات الأعمال باعتبار أنه الوسيلة التي تمكن أن تستخدمها الإدارة في تقويم وتطوير المعارف والمعلومات المملوكة للمنظمة، فضلاً عن هذا فإن إدراج قائمة رأس المال الفكري ضمن التقارير والقوائم المالية يعد من الوسائل التي يمكن استخدامها في الإفصاح عن ما تملكه منظمات الأعمال من موارد بشرية وإمكانات معرفية وتحقيق قيمة مضافة اقتصادية تمكنها من زيادة مقدراتها التنافسية؛
- إن النماذج التي تعرضنا لها لقياس رأس المال الفكري يتوفر كل منها على إيجابيات و سلبيات، الأمر الذي يجعل الوصول إلى نموذج محدد يقبل 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 ابسط وأسهل مؤشرات قياس وتقييم رأس المال الفكري التي يمكن اقتراحها نظرية القيمة المضافة، ونموذج بطاقة الأداء المتوازن و ذلك لإمكانية و سهولة تطبيقها في البيئة الجزائية؛

بخصوص النتائج التي تم التوصل إليها و التي انصبت 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، وأيضا من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الاستبيان، إذ يعتبر رأس المال البشري من أهم مكونات رأس المال الفكري التي تضيفي 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 جيد 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 هيكل يمكن قياسه" فقد ثبتت صحتها من خلال ما تم تحليله من إجابات المقابلة التي قمنا بإجرائها واستنادا على ما جاء في نتائج الاستبيان، خلصنا إلى أنّ مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط تمتلك رأس مال هيكل يمكن قياسه، إذ يمثل هذا المورد من أهم مرتكزات رأس المال الفكري، بما في ذلك القدرات التنظيمية التي تمتلكها المؤسسة لمواجهة السوق، وهو أيضا 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 استخدام رأس المال البشري أي معارف المؤسسة في خدمة أهدافها؛
- في ما يخص الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه "يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز رأس مال علاقتي يمكن قياسه" فقد ثبتت صحتها نسبيا اعتماداً على ما أدلى به مسؤول و الأقسام من شهادات ومن خلال ما جاء في نتائج الاستبيان، وهذا يدل بان المؤسسة 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؛
- أن جزءا مهما من رأس المال الفكري لمؤسسة سونلغاز هو رأس المال البشري الذي يبرز بشكل واضح بالإضافة إلى رأس المال الهيكلية؛
- 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؛
- ولعل 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 تساعد على تنميتها، واستغلالهم الأمثل من اجل زيادة قيمة المؤسسة، و من 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 الماضي¹، 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 بان الفرضية القائلة "بوجود وعي لدى إدارة وعمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز" مرفوضة إلى حد كبير استنادا إلى ما تم الإشارة إليه آنفا.

- توجد في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط فرع غرداية بنية تحتية معتبرة لقياس وتنمية هذا المورد المهم؛

التوصيات :

في ختام هذه الدراسة و بغية الاستفادة من الجهد المبذول في استجلاء عناصر رأس المال الفكري و أهم الآليات المطلوبة لقياسه في المؤسسة محل الدراسة و حتى تكون هذه الأخيرة ذات جدوى تمكّنها من المساهمة في ترقية المؤسسة محل الدراسة على الأقل تتقدّم 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 عائداته، 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.

¹ - فاطمة ايت طالب، عائدات وأرباح شركة جوجل الربع الأول من هذا العام، زيارة على الخط <http://www.electrony.net> تاريخ التصفح 2016/05/25.

آفاق الدراسة :

إن الموضوع الذي تناولناه بالبحث و التحليل في هذه الدراسة واسع و متشعب و لا يمكن بحال الإحاطة به من كل الجوانب لأن ذلك يتطلب جهدا و وقتا و إمكانيات تفوق قدراتنا؛ لذا و حتى تكتمل هذه الدراسة نرى أنه من المناسب جدًا أن تكون نقطة انطلاق لبحوث مستقبلية تكمل ما بدأته.

و في 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 و دوره في خلق القيمة في المؤسسة.

الكتب:

1. سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، 2009،
2. حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،
3. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، الأردن، 2005،
4. رشا الغول، المحاسبة عن رأس المال الفكري، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014

المذكرات:

5. لسملالي محمد يحضيه، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة) ، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص التسيير غير منشورة، جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2005.
6. محمد حباينة، دور الرأسمال الفكري في الميزة التنافسية للمؤسسة مقارنة بين اتصالات الجزائر وأوراسكوم تيليكوم الجزائر، مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة سعد بالبلدية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البلدية، 2007
7. فرحاتي لويزة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، 2015،
8. نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر، الأردن، 2005
9. نور الدين الطالب أحمد، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماجستير ، علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014،
10. صلاح الدين بابكر محمد البشدي، مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة سانت كليمنتس، 2010
11. عفاف السيد بدوي عبد الحميد، رؤية استراتيجية لرأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة دكتوراه، المحاسبة، جامعة الأزهر 2012
12. دحماني عزيز، مساهمة الاتفاق على رأس المال الفكري في أداء المؤسسة الصناعية، دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير و العلوم التجارية ، 2014_ 2015

المجلات والمدخلات:

13. أسامة عبد المنعم ، عبد الوهاب المطارنة ، رأس المال الفكري و أثره على الابداع و التفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية ، أبحاث اقتصادية و ادارية، العدد السادس ديسمبر 2009 ، جامعة الزرقاء الخاصة ، الأردن
14. بن داودية واهيبة، محمدي بوزينة أمنة، متطلبات القياس والإفصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري وأثره على القوائم المالية لمنظمات الأعمال، مداخلة، جامعة حسبية بن بو علي، شلف. يومي 13 و14 ديسمبر 2011 ،
15. 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 ،
16. سلام عبد الرزاق، نذير بوسهوة، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، ملتقى حول استراتيجيات التنظيم و مرافقة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر أيام 18 و 19 أفريل 2012 ،
17. إسماعيل جوامح، فيزة بركات، تسيير المعارف كضرورة لتطوير رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة، الملتقى الدولي حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة جامعة سعد دحلب البليدة، يومي 2-2008/12/3
18. عمر عبو، هوده عبو، مؤشرات و أساليب قياس و تقييم رأس المال الفكري في المنظمة ، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، حسبية بن بو علي بالشلف بدون تاريخ،
19. إبراهيم بورنان و يوسف بوخلخال ، رأس المال الفكري و دوره في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، 14/13 ديسمبر 2011، الشلف،
20. نجم عبود نجم ، قياس و تقييم انتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة ، عمان، 2004
21. عصام الدين محمد متولي، صلاح علي أحمد ، مفهوم و نماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، المؤثر الدولي الخامس و العشرون، جامعة أم درمان، 2010
22. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، بطاقة الأداء المتوازن ، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، المنصورة، 2008
23. عمر أيت مختار، معمر حمدي ، طرق و نماذج قياس رأس المال الفكري، الملتقى الدولي الخامس حول : رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الشلف ، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011
24. عصام الدين محمد متولي، صلاح علي أحمد، مفهوم و نماذج القياس المحاسبي لرأس المال الفكري، مؤتمر السنوي الدولي حول: إدارة المعرفة : الاستراتيجيات والتحديات جامعة المنصورة ، مصر، 2010

25. دراسة بن داودية وهيبية و امحمدي بوزينة أمانة، متطلبات القياس و الافصاح
النحاسبي عن رأس المال الفكري و أثره على القوائم المالية لمنظمات الاعمال،
مداخلة ، جامعة حسيبية بن بو علي الشلف، 2011
26. نور الدين أحمد قايد، دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، ملتقى دولي حول:
رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، يومي
14/13 ديسمبر 2011، جامعة الشلف ص9_10

مواقع الأنترنت:

27. [Http://www.google.fr/serch?q+=المال+الفكري+أهمية=filetype%3Adoc&hl=fr&num=2011/11/10](http://www.google.fr/serch?q+=المال+الفكري+أهمية=filetype%3Adoc&hl=fr&num=2011/11/10) تاريخ الاطلاع يوم،
28. [Httpwww.iasj.net/iasjfunc=fullext&ald=52819](http://www.iasj.net/iasjfunc=fullext&ald=52819)
تاريخ الزيارة 2017/03/20

المراجع الأجنبية:

29. Stewart, T.A, Intellectual Capital, The Ner Wealth of Organizations, New York, Doubleday Currency, 1999, p53

فهرس المحتويات

III	الاهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال البيانية
IX	قائمة الاختصارات والرموز
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة

الفصل الاول: مدخل مفاهيمي لرأس المال الفكري

2	تمهيد
3	المبحث الاول: مدخل الى رأس المال الفكري
3	المطلب الأول: مفهوم رأسمال الفكري
12	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول عملية القياس المحاسبي لرأسمال الفكري.. المطلب الثالث: طرق قياس والإفصاح عن رأسمال الفكري في المؤسسة الاقتصادية
16	الاقتصادية
20	المبحث الثاني: الابحاث والدراسات العلمية السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات المحلية
22	المطلب الأول: الدراسات العربية
24	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
26	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدارسات السابقة
27	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

29	تمهيد
30	المبحث الاول: تقديم المؤسسة وعرض أدوات المستخدمة
30	المطلب الاول: تقديم مؤسسة سونلغاز - فرع غرداية -
38	المطلب الثاني: عرض طريقة وأدوات دراسة
43	المطلب الثالث: صدق و ثبات الاستبيان
51	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة الدراسة
51	المطلب الاول: تحليل ومناقشة نتائج الاستبيان
62	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة
63	المطلب الثالث اختبار الفرضيات
66	خلاصة الفصل
68	المصادر والمراجع:
70	الملاحق:

الملحق رقم:01
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غاردينة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم:العلوم المالية و المحاسبية
ماستر تدقيق و مراقبة التسيير
استبيان

سيدي ، سيدتي

تحية طيبة إلى كل عمال المؤسسة و بعد...

في اطار اعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تدقيق و مراقبة التسيير بعنوان
"متطلبات القياس المحاسبي لرأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز
فرع غرداية" أتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان راجية أن تجيبوا حسب قناعتكم و أحيطكم علما أنهدف
الاستبيان علمي بحث و نعلمكم أننا سنحافظ على سرية المعلومات و عدم استعمالها لأغراض أخرى.

إشراف: طالب أحمد

الطالبة: مشيش دليلة
نور الدين

القسم الاول: معلومات اساسيه

- ذكر أنثى **الجنس:**
- 29-20 39-30 49-40 50 فأكثر **العمر:**
- ثانوي بكالوريا ليسانس ماجستير دكتوراه **المؤهل العلمي:**
- 4-10 15 سنة أقل من 5سنة 5 فأكثر **سنوات الخبرة:**

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

رأس المال الفكري: يتمثل في القدرات العقلية التي تتواجد في فئة معينة من الموارد البشرية تتمثل في الكفاءات والمهارات والتعليم المتراكم والتي يمكن تحويلها إلى قيمة.
الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط- فرع غرداية- رأسمال فكري يمكن قياسه.

المحور الأول: رأس المال البشري (قدرات العاملين)¹

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد في مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الوسط رأس مال بشري يمكن قياسه

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق	البيان	
					تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة	1
					تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم	2
					تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية لزيادة معارفهم وتنفيذ العمل بجودة عالية	3
					هناك اتجاه من الإدارة نحو اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات	4
					تهتم الإدارة بقياس رضا الموظفين و من ثم زيادته	5
					لدي أفكار وقدرات إبداعية و ابتكارية يمكن أن تساهم في زيادة دخل المؤسسة	6
					اعمل دائما على الاستفادة من المواقف التي أتعرض لها و اكتسب خبرات جديدة في عملي	7
					هناك تناسب بين قدراتي و مهاراتي و المنصب الذي اشغله	8
					يوفر لي عملي فرصة جديدة لتحقيق ذاتي	9
					هناك اهتمام لدى المؤسسة بمواردها البشرية	10
					تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق بين أفرادها	11
					تستفيد الشركة من عمل أفرادها كفريق عمل واحد	12
					يشارك الأفراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة	13

المحور الثاني: رأس المال الهيكلي: الدور الإداري العام²

¹ رأس المال البشري: هي المعرفة المحفوظة في ذهن الفرد العامل والتي لا تملكها المنظمة بل هي مرتبطة بالفرد شخصيا، وتتمثل في المهارات، الإبداع والخبرات.

² رأس المال الهيكلي: كل الأشياء التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد منظماتهم ويذهبون إلى بيوتهم.

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

الرتبة	انحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	التكرار	البيان
1	1,063	3,64	39	الهيكل التنظيمى للمؤسسة يضمن سهولة و سرعة انجاز الأعمال و سلاسة الاتصالات في جميع الاتجاهات
2	1,253	3,46	39	تحرص المؤسسة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل
3	1,047	3,46	39	تهتم المؤسسة بأنظمة المعلومات المدعمة لاتخاذ القرار
4	1,144	3,46	39	تتوفر المؤسسة على قاعدة بيانات تتضمن معلومات عنك لأنشطتها
5	1,135	3,23	39	تتسم الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة ورسالتها بالدقة و الوضوح
6	1,173	3,31	39	النظام الإدارى للمؤسسة ديناميكى مواكب لتطورها
7	1,119	3,10	39	يتطابق منظور العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية
8	1,276	3,05	39	هناك رضا ملحوظ للعملاء تجاه منتجات المؤسسة و الخدمات المقدمة
9	1,191	2,72	39	تهتم المؤسسة بالأفكار و الاقتراحات الجديدة المقدمة من طرف العمال
10	1,000	3,00	39	هناك التزام فى المؤسسة بتطبيق قوانين الملكية الفكرية
11	1,044	3,26	39	تقوم الادارة بشكل مستمر بتقييم المستوى العام للعمال بعد عمليات التدريب التى يتلقونها
12	1,182	2,85	39	توفير المؤسسة بنية تحتية فعالة لقياس رأس المال الفكرى
13	1,268	3,15	39	هناك وضوح فى المسؤوليات فى مختلف مستويات المؤسسة
14	1,104	3,31	39	هناك كفاءة فى العمليات التشغيلية فى المؤسسة
-	,77070	3,2143	39	رأس المال الهيكلية: الدور الادارى العام

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان و SPSS

المحور الثالث: رأس مال علاقتى (الزبونى)³

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد فى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الوسط رأس مال علاقتى يمكن قياسه

³ رأس المال العلاقتى (الزبونى): يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة بهم , إضافة إلى العلاقة مع الموردين, والعلامات التجارية وسمعة المنظمة فى السوق.

	البيان	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
1	تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن و الحفاظ على علاقات طيبة معهم					
2	تهتم الشركة بمعرفة آراء اقتراحات زبائنهم، و الإصغاء لهم و حل مشاكلهم					
3	تساهم كل الأقسام و الإدارات في الشركة في تلبية متطلبات و رغبات الزبائن					
4	تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء و ملاحظاتهم بالسرعة					
5	تهتم الشركة بتحقيق رضا وولاء الزبائن و الحفاظ على علاقات طيبة معهم					
6	تهتم الشركة بمعرفة آراء و اقتراحات زبائنهم، و الإصغاء لهم و حل مشاكلهم					
7	تساهم كل الأقسام و الإدارات في الشركة في تلبية متطلبات و رغبات الزبائن					
8	تتميز الاستجابة لشكاوي العملاء و ملاحظاتهم بالسرعة					

المحور الرابع: القياس المحاسبي لرأس المال الفكري

الفرضية الرئيسية الثانية: تعتمد المؤسسة على المعايير المحاسبية المالية في قياس رأس المال الفكري بكل أقسامه

	البيان	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما	غير موافق
1	هناك إفصاح على رأس المال البشري في القوائم المالية للشركة					
2	هناك إفصاح على رأس المال الهيكلي في القوائم المالية للشركة					

					3	هناك إفصاح على رأس المال ألبوني في القوائم المالية للشركة
					4	تستخدم المؤسسة المعايير المحاسبية الدولية في قياس رأس المال البشري المعيار 38
					5	هناك اعتماد لأليات محاسبة رأس المال الفكري في المؤسسة
					6	تدعم المؤسسة التوجهات الحديثة في محاسبة التسيير
					7	يعتبر الاستثمار في رأس المال الفكري (التدريب مثلا) استثمارا و ليست كلفة

الملحق رقم:02

أسئلة المقابلة الخاصة بالمسؤولين :

- 1- هل تسعى المنظمة إلى الأفراد ذوي القدرات الفكرية ؟ وهل تستثمر فيها؟
- 2- هل هناك سياسة محددة تقوم بالتعريف المستمر على الرصيد المعرفي المخزن ومتابعته واستخدامه بالكامل؟
- 3- هل هناك تركيز على نسبة الجودة من طرف المدراء ؟
- 4- ما مدى كثافة المعرفة في المؤسسة؟
- 5- هل هناك أي تسهيلات أو تحفيزات ورواتب إضافية لجذب واستقطاب أصحاب الخبرة ؟
- 6- هل هناك سياسة واضحة لتدريب العمال؟ وهل هناك متابعة لنتائج هذا التدريب ؟
- 7- هل هناك إقبال للعاملين على التدريبات التي يتلقونها ؟ وهل هناك قناعة على محتوى هذه التدريبات؟
- 8- هل هناك استمرارية في عمليات التدريب؟
- 9- هل هناك نوع من التشاور على الطرق التدريبية بين الهيئة الخاصة بالتدريب و المتدربين؟
- 10- هل هناك عمليات انتقاء للعمال الخاضعين للتدريب أم تتم العملية بشكل عشوائي؟

الملحق رقم: 03

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	39	100,0
Exclus ^a	0	,0
Total	39	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,812	4

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الزبوني: العلاقاتي المال رأس	39	3.5897	.69879	.11190
الفكري المال لرأس المحاسبي القياس	39	3.5201	.64846	.10384
البشري	39	3.4793	.51131	.08187
هيكلي	39	3.6758	.49020	.07849

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الزبوني: العلاقاتي المال رأس	5.270	38	.000	.58974	.3632	.8163
الفكري المال لرأس المحاسبي القياس	5.009	38	.000	.52015	.3099	.7304
البشري	5.854	38	.000	.47929	.3135	.6450
هيكلي	8.610	38	.000	.67582	.5169	.8347

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المال رأس العلاقاتي: الزبوني	المحاسبي القياس المال لرأس الفكري	البشري	هيكلي
N		39	39	39	39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.5897	3.5201	3.4793	3.6758
	Std. Deviation	.69879	.64846	.51131	.49020
	Absolute	.121	.129	.095	.106
Most Extreme Differences	Positive	.108	.101	.095	.093
	Negative	-.121-	-.129-	-.057-	-.106-
Kolmogorov-Smirnov Z		.757	.808	.593	.661
Asymp. Sig. (2-tailed)		.615	.532	.873	.775

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
رأس المال العلاقتي: الزبوني	39	3.5897	.69879	.11190
القياس المحاسبي لرأس المال الفكري	39	3.5201	.64846	.10384
البشري	39	3.4793	.51131	.08187
هيكلية	39	3.6758	.49020	.07849

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رأس المال العلاقتي: الزبوني	5.270	38	.000	.58974	.3632	.8163
القياس المحاسبي لرأس المال الفكري	5.009	38	.000	.52015	.3099	.7304
البشري	5.854	38	.000	.47929	.3135	.6450
هيكلية	8.610	38	.000	.67582	.5169	.8347

