

أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الإتصالات في ظل بيئة  
الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت

**Impact of Intellectual Capital on the Telecommunications  
Industry's Performance in the Light of External Business  
Environment: Applied Study in the State of Kuwait**

إعداد الطالب  
ناصر ساجد الناصر الشمري

إشراف الدكتور  
عبدالعزیز أحمد الشرباتي

قُدمت هذه الخطة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في  
إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال  
كلية الأعمال  
جامعة الشرق الأوسط

حزيران 2013


ب.

## تفويض

أنا "ناصر ساجد الشمري" أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم: ناصر ساجد الشمري

التاريخ: 2013-7-1

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة



نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت

وأجيزت بتاريخ 2013 / 6 / 11

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة:

- |  |                  |                          |
|--|------------------|--------------------------|
| عبدالله  | رئيساً           | 1. أ.د. عبدالباري درة    |
|             | مُمتحنًا خارجياً | 2. أ.د. نجم عبود         |
| <br>مُشرفاً | مُشرفاً          | 3. د. عبدالعزيز الشرياتي |
- مُشرفاً (مُشرفاً)

## شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الحمد لله، والصلاة والسلام على أفضل خلق الله سيدنا محمد الصادق الأمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، وعلى آله الطيبين الميامين وصحبه المنتجبين، أما بعد.....

إن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى، نبع المعرفة أستاذي الفاضل الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي الذي تفضل عليّ بأن أعطاني الكثير من وقته الثمين، فلم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم العون العلمي والمعنوي لي، فكان نعم الأستاذ، ونعم المشرف، فجزاه الله عني كل خير وبارك الله له في علمه وعمره.

كما وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة، وذلك لتفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة، ولما أثروه من معلوماتٍ وجهودٍ كبيرة لإخراج هذه الدراسة على ما هي عليه. وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى والدي ووالدتي وإخوتي وزوجتي وأصدقائي على دعمهم المتواصل لي.

وأخيراً، أتقدم بالشكر لكل من ساهم وساعد على إنجاز وإتمام هذه الدراسة.....

الباحث

ناصر ساجد الشمري

## الإهداء

إلى من تجرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حُب...  
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم...  
إلى القلب الكبير أستاذي ووالدي العزيز  
إلى من أرضعتني الحُب والعنان...  
إلى القلب الناصع البياض والدي العزيزة...  
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إخوتي...  
إلى رمز الحُب والتضحية والعطاء اللامتناهي زوجتي العزيزة...  
إلى من شدوا من أزرِي وساعدوني، أصدقائي...  
لهم جميعاً أهدي ثمرة جُهدِي المتواضع...

ناصر ساجد الشمري

## قائمة المحتويات:

| الصفحة | الموضوع  |
|--------|--|
| أ      | العنوان  |
| ب      | التفويض  |
| ج      | قرار لجنة المناقشة                                   |
| د      | شُكر وتقدير  |
| هـ     | الإهداء  |
| و      | قائمة المحتويات                                      |
| ط      | قائمة الجداول  |
| ك      | قائمة الأشكال والصور                                 |
| ل      | قائمة الملاحق  |
| م      | الملخص باللغة العربية                                |
| ن      | الملخص باللغة الإنجليزية                             |
| 1      | <b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>             |
| 2      | (1-1) تمهيد  |
| 6      | (2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها                         |
| 8      | (3-1) فرضيات الدراسة                                 |
| 8      | (4-1) أهمية الدراسة                                  |
| 9      | (5-1) هدف الدراسة                                    |
| 10     | (6-1) أنموذج الدراسة                                 |
| 11     | (7-1) حدود الدراسة                                   |
| 11     | (8-1) التعريفات الإجرائية للدراسة                    |
| 14     | <b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b> |
| 15     | (2-1) مقدمة  |
| 16     | (2-2) الإطار النظري والتعريفات لمتغيرات الدراسة      |

|            |   |
|------------|---|
| 21         | (3-2) النماذج السابقة المختارة                              |
| 30         | (4-2) الدراسات السابقة                                      |
| 30         | (1-4-2) الدراسات العربية                                    |
| 32         | (2-4-2) الدراسات الأجنبية                                   |
| 49         | (5-2) المساهمة المتوقعة للدراسة                             |
| <b>51</b>  | <b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة - الطريقة والإجراءات</b>    |
| 52         | (1-3) مقدمة   |
| 52         | (2-3) منهجية الدراسة  |
| 52         | (3-3) مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة                          |
| 53         | (4-3) أسلوب جمع البيانات                                    |
| 53         | (1-4-3) متغيرات الدراسة                                     |
| 56         | (5-3) التوزيع الطبيعي والصدق والثبات                        |
| 56         | (6-3) تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية                    |
| <b>58</b>  | <b>الفصل الرابع: التحاليل الإحصائية واختبار الفرضيات</b>    |
| 59         | (1-4) مقدمة   |
| 59         | (2-4) تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة (البيانات الديمغرافية) |
| 64         | (3-4) اختبار التوزيع الطبيعي                                |
| 64         | (4-4) فحص الصدق   |
| 65         | (5-4) اختبار ثبات أداة الدراسة                              |
| 66         | (6-4) وصف متغيرات الدراسة                                   |
| 75         | (7-4) اختبار فرضيات الدراسة                                 |
| <b>86</b>  | <b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والمحددات والتوصيات</b>     |
| 87         | (1-5) مقدمة   |
| 87         | (2-5) نتائج الدراسة   |
| <b>95</b>  | <b>(3-5) استنتاجات الدراسة</b>                              |
| <b>102</b> | <b>(4-5) محددات الدراسة</b>                                 |

|     |         |
|-----|---------|
| 115 | الملاحق |
|-----|---------|



## قائمة الجداول:

| الصفحة | محتوى الجدول  | رقم الفصل - رقم الجدول |
|--------|---|------------------------|
| 59     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر   | 1-4                    |
| 60     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس   | 2-4                    |
| 60     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير الشركة  | 3-4                    |
| 61     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير القسم   | 4-4                    |
| 62     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة العملية  | 5-4                    |
| 63     | التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوى التعليمي  | 6-4                    |
| 63     | نتائج إختبار (Levene) للمتغير التابع  | 7-4                    |
| 64     | التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة (One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test (K.S))                        | 8-4                    |
| 65     | التحليل العائلي لجميع متغيرات الدراسة (Factor Analysis)   | 9-4                    |
| 66     | تحليل الثبات باستخدام (Cronbach's Alpha)  | 10-4                   |
| 67     | نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t- test لعينة واحدة لجميع المتغيرات                  | 11-4                   |
| 68     | نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لفقرات رأس المال البشري (HC)       | 12-4                   |
| 70     | نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لفقرات رأس المال الهيكلية (SC)     | 13-4                   |
| 71     | نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لفقرات رأس مال العلاقات (RC)       | 14-4                   |
| 72     | نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لفقرات بيئة الأعمال الخارجية (E.E) | 15-4                   |
| 78     | تحليل التداخل الخطي لنتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب                                | 18-4                   |
| 74     | نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمكونات رأس المال  | 16-4                   |
| 79     | الأهمية النسبية لفقرات أداء الأعمال (BP)  | 19-4                   |
|        | الفكري وأداء الأعمال  |                        |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 80 | الإنحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال<br>(Multiple Regression)              | 20-4 |
| 82 | نتائج تحليل الإنحدار المتدرج لمكونات رأس المال الفكري<br>وأداء الأعمال (Stepwise Regression) | 21-4 |
| 83 | معاملات الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression)   | 22-4 |
| 84 | نتائج تحليل الإنحدار (طريقة المربعات الصغرى ذات<br>المرحلتين) (2-Stages least squares)       | 23-4 |

### قائمة الأشكال والصور:

| الصفحة | المحتوى  | رقم الفصل -<br>رقم الشكل |
|--------|--|--------------------------|
| 10     | أنموذج الدراسة (Study Model)   | 1-1                      |
| 22     | أنموذج الربان لشركة سكانديا (Skandia Navigator Model) (1995)                   | 1-2                      |
| 24     | أنموذج القيمة السوقية لشركة سكانديا (Skandia Market Value Model) (1997)        | 2-2                      |
| 25     | أنموذج (Seveiby Model: Intangible Assets Monitor) (IAM) (1997)                 | 3-2                      |
| 26     | أنموذج (Sullivan Model US group: Intellectual Capital Management) (ICM) (2001) | 4-2                      |
| 27     | أنموذج (Balanced Scorecard Model: Norton & Caplan) (1998)                      | 5-2                      |
| 28     | أنموذج (Pestel Analysis Model) لتحليل البيئة الخارجية للأعمال                  | 6-2                      |
| 77     | فحص العلاقة الخطية بين مكونات رأس المال الفكري (IC) وأداء الأعمال (BP)         | 1-4                      |
| 77     | تساوي التغيرات في الإجابات   | 2-4                      |
| 78     | التوزيع الطبيعي (Normal Distribution)  | 3-4                      |

### قائمة الملاحق

| الرقم | محتوى الملحق  | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 1     | كتاب لمن يهمه الأمر من إدارة الجامعة موجه للشركات عينة الدراسة                      | 115    |
| 2     | كتاب لتسهيل مهمة الباحث في إعداد هذه الدراسة موجه لشركة زين الكويتية للاتصالات      | 116    |
| 3     | كتاب لتسهيل مهمة الباحث في إعداد هذه الدراسة موجه للشركة الوطنية الكويتية للاتصالات | 117    |
| 4     | كتاب لتسهيل مهمة الباحث في إعداد هذه الدراسة موجه لشركة فيفا الكويتية للاتصالات     | 118    |
| 5     | قائمة بأسماء المحكمين الأكاديميين والمهنيين لأداة الدراسة                           | 119    |
| 6     | أداة الدراسة: الإستبانة   | 120    |

## أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الإتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت

إعداد الطالب

ناصر ساجد الناصر الشمري

إشراف الدكتور

عبدالعزیز أحمد الشرباتي

الملخص بالعربية

هدفت الدراسة إلى تفحص مدى تأثير رأس المال الفكري في أداء الأعمال لشركات الإتصالات الكويتية في ضوء البيئة الخارجية للأعمال من خلال معرفة تصورات وآراء المديرين، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال الفكري لرفع مستويات الأداء في شركات الإتصالات الكويتية. تُعتبر دراسة سببية وقد اعتمدت منهجية تحليلية، حيث أنها قاست أثر المتغير المستقل رأس المال الفكري (IC) بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري (HC) ورأس المال الهيكلي (SC) ورأس مال العلاقات (RC)) في أداء الأعمال لشركات الإتصالات في دولة الكويت. وقد جُمعت البيانات عن طريق أداة الدراسة الإستبانة، من وحدة التحليل والمعاينة وهم المديرين في شركات الإتصالات، وبلغ عدد أفراد العينة المستجيبة 118 مديراً من أصل 500 مديراً تقريباً، وقد تمت عملية جمع البيانات في الفترة من يناير لعام 2013 وحتى أبريل من نفس العام، وقبل جمع البيانات ومن أجل التأكد من دقة الإستبانة فقد تمت مقابلة خبراء في شؤون الإتصالات، وعُرضت أداة الدراسة (الإستبانة) على مجموعة من الخبراء في شؤون الإتصالات، ثم عُرضت على خبراء في بناء وصياغة أداة الإستبانة ولجنة من المحكمين الأكاديميين. وقد استعملت الدراسة التقنيات الإحصائية، الإحصاء الوصفي، (t test)، (ANOVA test)، معامل الارتباط (Correlation)، الإنحدار المتعدد (Multiple Regression)، الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression)، (2-Stages Least Squares)، وللتأكد من ملائمة أداة جمع البيانات فقد تم استخدام (Kolmogoroff- Smirnov test)، (Cronbach's Alpha)، (Factor Analysis). وكنتيجة وجدت الدراسة بأن هناك علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال لشركات الإتصالات الكويتية، حيث باستطاعة المديرين إدارة رأس المال الفكري في تلك الشركات من أجل رفع مستوى الأداء في شركاتهم على المدى البعيد. كما أظهرت الدراسة أن التأثير الأكبر كان للمكون الأول لرأس المال الفكري ألا وهو: رأس مال العلاقات، ويليه رأس المال البشري، ثم رأس المال الهيكلي. وأظهرت أيضاً وجود علاقة قوية ومؤثرة بين مكونات رأس المال الفكري الثلاثة (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) مع بعضها، وقد أوصت الدراسة بالمزيد من الإهتمام برأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة، من أجل إدارته بشكل ناجح وفعال، وبما أن النتائج أظهرت أن الأثر الأكبر كان لرأس مال العلاقات ويليه رأس المال البشري، فإن الشركات عينة البحث تحتاج لبذل المزيد من الجهود لتحسين وتطوير رأس المال الهيكلي، من أجل رفع مستوياته وبالتالي رفع مستويات الأداء في تلك الشركات.

## **Impact of Intellectual Capital on the Telecommunications Industry's Performance in the Light of External Business Environment: Applied Study in the State of Kuwait**

### **Prepared by:**

Naser Sajid Al-Shamari

### **Supervised by:**

Abdel-Aziz Ahmad Sharabati

### **Abstract**

**Purpose:** The purpose of the study is to investigate the influence of Intellectual Capital (IC) on Telecommunication Industry (TI) organizations' Business Performance (BP) in the light of external environment, through examining the managers' perceptions regarding significance and potential use of IC indicators to leverage TI organizations' BP. The study was considered as a causality study, it investigated the effect of independent variables: human capital (HC), structural capital (SC) and relational capital (RC) on dependent variable i.e. TI organizations' BP. The study surveyed the managers working at the TI organizations. To approach the aim of the study, practical data were used in the empirical analysis collected from 118 managers out of 500 managers during the period from January to April, 2013, by means of a questionnaire. The questionnaire was developed and refined through experts' interviews and the panel of judges committee. Statistical techniques such as descriptive statistics, t-test, ANOVA test, correlation, multiple regressions, stepwise regression, 2-Stages Least Squares were employed. To confirm the suitability of data collection instrument, a Kolmogorov-Smirnov test, Cronbach's Alpha and Factor Analysis were used. The results of the study indicated a positive significant relationship between IC and TI organizations' BP. Through having a stronger IC within TI organizations, the managers can manage and leverage the present IC to achieve further performance improvement in the future. The results also indicated that the managers in TI organizations were almost similar in their preference of the HC, SC and RC indicators; although results showed that RC is having the highest score, followed by HC, then SC. Furthermore, empirical results indicated that there are strong inter-relationships and interactions among the three components of IC with each other. Such results suggest that there is a need to adopt a more comprehensive approach to manage all the three types of IC together. However, the RC indicators are the most important indicators to distinguish the organizations from one another, followed by HC, while still they have a lot of work to improve SC. Finally, the results indicated that RC has the strongest impact on TI organizations' business performance, followed by HC and finally SC.

## الفصل الأول (Chapter One)

### مقدمة الدراسة (Study General Framework)

(1-1) تمهيد

(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3-1) فرضيات الدراسة

(4-1) أهمية الدراسة

(5-1) هدف الدراسة

(6-1) أنموذج الدراسة

(7-1) حدود الدراسة

(8-1) التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

## مقدمة الدراسة

### (1-1) تمهيد:

*What can be measured, can be managed, and what one intends to manage, he has to measure (Roos et. al. 1997)*

يعيش عالم اليوم في ظل ثورة تكنولوجيا الإتصالات والمواصلات التي أدت إلى انفجار في المعلومات والمعرفة، حيث أضحت المعرفة ثروة للأمم والمنظمات على حد سواء، فانبثق عن تلك الثروة المعلوماتية، تشكيل اقتصاد مبني على المعرفة (Seleim et. al. 2007, P.789) مما تمخض عنه ولادة العولمة التي لعبت هي الأخرى دوراً مهماً في تغيير المشهد الإقتصادي، وإعادة الهيكلة الشاملة للمنظمات، بالإضافة إلى التركيز على الأصول المعرفية والفكرية (Intellectual Assets) في المنظمات بصورة مستمرة (Navarro et. al. 2011, P.110). ويرى Pitkanen (2006, P.2) أن معظم القيمة السوقية للمنظمة تنبع من الأصول غير الملموسة (Intangible Assets)، والتي تُعتبر ضرورية لاستمرارها. وأشار Allee (2000, P.17) إلى أن الأصول غير الملموسة (Intangible Assets) يُمثلها رأس المال الفكري (Intellectual Capital) في المنظمات.

تُعتبر شركة (Skandia) السويدية من أوائل الذين أشاروا إلى مصطلح رأس المال الفكري، في تقريرها السنوي عام (1995, P.3). حيث وصفت رأس المال الفكري - من وجهة نظر محاسبية- بأنه: الفرق بين القيمة السوقية للمنظمة (Market Value) وقيمتها الدفترية (Book value) (Skandia, 1997, P.44). وأكد Amiri et. al. (2011, P.472) على هذا



التعريف حيث قالوا إن مصطلح رأس المال الفكري يشير إلى الفرق بين قيمة الأصول الملموسة (القيمة الدفترية) والقيمة السوقية للمنظمة. أما Bontis et. al. (2000, P.86) فقد بينوا أن رأس المال الفكري (Intellectual Capital) يتكون من الأصول غير الملموسة (Intangible) Assets للمنظمة، وتشمل: الملكية الفكرية (Intellectual Property)، والكفاءات البشرية (Human Competencies)، والبنية التحتية (Infrastructure) (ويُعنى بالبنية التحتية الأنظمة والإجراءات والسياسات التنظيمية والبرمجيات وقواعد البيانات والمعلومات) التي تمكن المنظمة من القيام بأداء أنشطتها. وأضاف Ahangar (2011, P.88-89) أن رأس المال الفكري هو عبارة عن المعرفة والإبداع، ومناهج وطرق التصميم، وبرامج الكمبيوتر والوثائق. وقد عَقَّبَ Tumwine et. al. (2012, P.800) بأن رأس المال الفكري هو المعرفة والخبرات والمهارات الفنية، والقدرات التكنولوجية والعلاقات الهادفة لدى الأفراد. أما (2006, P.6) Pitkanen فقد حدد مكونات رأس المال الفكري (Intellectual Capital Components) في: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقات . وعرف Allameh et. al. (2010, P.126) كل مكون من مكونات رأس المال الفكري كآلي: رأس المال البشري: هو القدرات والكفاءات التي يتمتع بها أفراد المنظمة، ورأس المال الهيكلي: هو المعرفة التنظيمية كالإجراءات والعمليات والأنظمة، أما رأس مال العلاقات: فهو عبارة عن شبكة علاقات المنظمة بين أطرافها الداخلية، وكذلك مع الزبائن والموردين.

ولكي تتمكن الإدارة من دراسة أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمات بشكل ناجح ودقيق، فلا بد من الأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة الخارجية وأثرها في الأداء. حيث قال Eric Kong (2010, P.9): من أجل اتخاذ قرارات إستراتيجية سليمة ومتعلقة برأس المال الفكري،

لابد من التركيز على عوامل البيئة الخارجية للمساعدة في تقليل مخاطر أصول رأس المال الفكري غير الملموسة في المنظمات، وللمحافظة على النجاح في الأمد الطويل في ظل بيئة تنافسية عالية. وقد أكد (Adeoye and Elegunde (2012, P.198) على أن هناك أثر لعوامل البيئة الخارجية في أداء المنظمات. وأشار (Banham (2010, P.239) إلى أنه يجب على المنظمة أن تقوم بتفهم البيئة التي تعمل بها، حتى تتمكن من مواجهة أي تغيير بشكل استباقي. واستنتج (Kong (2010, P.1) أن فهم العلاقة التي تربط بين أصول رأس المال الفكري غير الملموسة وعوامل البيئة الخارجية مهمة جداً بالنسبة للمنظمات، بينما استخلص (Machuki and Aosa (2011, P.18) أن عوامل البيئة الخارجية لا تؤثر بشكل مباشر في أداء المنظمات، ولكنها من الممكن أن تخلق لها فرصاً أو تهديدات.

وحيث قال (Roos et. al. (1997): "ما يمكن قياسه يمكن إدارته، وإذا أردت أن تدير أي شيء فعليك قياسه". وأضاف (Kamukama et. al. (2010, P.556) بأنه لا بد من وجود مؤشرات لقياس أداء رأس المال الفكري، والذي يُعتبر مصدراً مهماً للميزة التنافسية (Competitive Advantage)، والأداء العالي (High performance) للمنظمة. أما في دراسة (Bontis et. al. (2000) و (Sharabati et. al. (2010) فقد تم قياس الأداء (Performance) من خلال عشر مؤشرات كما هو مبين ضمن المصطلحات الإجرائية.

وعلى صعيد بيئة الأعمال، يقول (Ahmadi et. al. (2012, P.15) من أجل استمرارية المنظمات في ظل وجود بيئة أعمال ديناميكية، أصبح لزاماً عليها أن تكون نشطة وفعالة، وذلك من خلال استعمال المديرين للتقنيات الحديثة لإيجاد أفضل الطرق من أجل تحسين الأداء في منظماتهم. وعقب (Banimahd et. al. (2012, P.4477) أن الإقتصاد القائم على المعرفة

(Knowledge Based Economy) قد أجبر المنظمات اليوم على تخليق وإستخدام تكنولوجيا حديثة وعمالة ذات مهارات عالية من جهة، ومواكبة العولمة ومجاراة تسارع ديناميكيته من جهة أخرى. ومن ناحية أخرى فقد قال Beshkoo et. al. (2013 P. 209) بأن الجوانب غير الملموسة للشركة والمتمثلة برأس المال الفكري تُعتبر من أهم الأصول الرئيسية المتضمنة للمعرفة والمعلومات.

وبما أن ثورة الإتصالات والمعلومات كانت قد ساهمت بشكل عام في حدوث التحولات التي طرأت حديثاً على بيئة الأعمال، مما أدى إلى إحداث تغيرات جوهرية في حاجات ورغبات الزبائن، كان لزاماً على المنظمات أن تسعى لمواكبة هذه التغيرات المتسارعة وتطوير أدائها من أجل بقائها واستمرارها على الصعيد التنافسي. وليتسنى للمنظمات فعل ذلك، لابد لها من قياس وإدارة رأس المال الفكري في خضم هذه المتغيرات البيئية الديناميكية، والتي قد أثرت في جميع الصناعات بشكل عام، وصناعة الإتصالات بشكل خاص، تلك الصناعة التي تشهد تطوراً هائلاً يوماً بعد يوم، ولا تُستثنى من ذلك الدول العربية، لاسيما دولة الكويت. وتوضح أهمية ذلك من خلال تصريح اللجنة التنظيمية العليا المشرفة على ملتقى الكويت الأول للإتصالات على هامش افتتاح وابتداء فعالياته في 1-1-2013 حيث شددت على مواكبة التحولات المتسارعة في قطاع الإتصالات في المنطقة وما صاحبها من تطور هائل في تكنولوجيا المعلومات مما يتطلب وقفة جادة للمناقشة والحوار حول أهمية هذا القطاع وتأثيره في مسيرة الاقتصاد العالمي والمحلي (kuna.net.kw).

## (2-1) مشكلة الدراسة:

خلص تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام (2003) الذي وضعه عدد من الخبراء والباحثين العرب، إلى وجود قصور في المعرفة، حيث كانت المعرفة في جميع وجوهاً مناطقاً للبحث، وأضاف التقرير إنه نظراً لإتساع منظومة المعرفة ومن أجل تحويل الثروة المعرفية إلى رأس مال معرفي، ينبغي توظيف القدرات البشرية في بناء مجتمع المعرفة. (تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2003). وعلى نفس الصعيد، وحتى عام 2004، كانت معظم الدراسات حول رأس المال الفكري قد أُجريت في بلاد الغرب، في حين أنه قد تم إجراء دراسات قليلة جداً في الوطن العربي حول رأس المال الفكري. حيث قال (Bontis (2004, P.16 لا توجد تقارير منشورة حول رأس المال الفكري في المنطقة العربية مجتمعة، ولا حتى لكل دولة عربية على حده. وأضاف (Seleim et. al. (2004, P.332 في دراستهم -والتي تعد من أولى الدراسات في الوطن العربي حول هذا الموضوع- أنه لا توجد أبحاث حول رأس المال الفكري على صعيد المنظمات في الوطن العربي. وعقب (Sharabati et. al. (2010, P.117 بأن مفهوم رأس المال الفكري مفهومٌ تطور حديثاً، وحتى الآن لم يُفهم بشكل كامل من قبل المنظمات العربية في الأردن والعالم العربي، ولم يفهم تأثيره في الأداء.

أما على صعيد الإتصالات الكويتية، فيعترف بعض المراقبين اليوم في سوق الإتصالات، بوجود مشكلات تكمن في التحديات والعقبات التي تواجهها شركات الإتصالات سواء كان ذلك على الصعيد الإداري أو التقني أو البرمجي أو المعلوماتي أو حتى البشري (والتي تُعتبر جزءاً لا يتجزأ من رأس المال الفكري). ولكي يتسنى للمديرين والمعنيين، الإدارة الفعالة لرأس المال

الفكري، عليهم القيام بقياسه من خلال المؤشرات المناسبة. إذن هناك ما يستدعي تحسين وتطوير الأداء في شركات الإتصالات من خلال القياس والتحليل ثم المعالجة، من أجل تحقيق الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري. وبناء على ما تقدم سيقوم الباحث بدراسة أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الإتصالات في ظل عوامل البيئة الخارجية للأعمال.

### أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على السؤال التالي: هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، في ظل عوامل البيئة الخارجية للأعمال؟

### السؤال الرئيس الأول:

1- هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت؟  
ونظراً لتقسيم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات، يتفرع عن السؤال الرئيس الأول،  
الثلاثة أسئلة الفرعية التالية:

1.1- هل يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الإتصالات في الكويت؟  
1.2- هل يوجد أثر لرأس المال الهيكلي (التنظيمي) في أداء شركات الإتصالات في الكويت؟

1.3- هل يوجد أثر لرأس مال العلاقات في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت؟

### السؤال الرئيس الثاني:

2- هل يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، في

ظل بيئة الأعمال الخارجية؟

### (3-1) فرضيات الدراسة:

من خلال أسئلة الدراسة المذكورة أعلاه يمكن اشتقاق الفرضيات البحثية التالية:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت عند

مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى، الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى H0.1.1: لا يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات

الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الفرضية الفرعية الثانية Ho.1.2: لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء شركات

الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الفرضية الفرعية الثالثة Ho.1.3: لا يوجد أثر لرأس مال العلاقات في أداء شركات الإتصالات

في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الفرضية الرئيسية الثانية Ho.2: لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات

في دولة الكويت، في ظل بيئة الأعمال الخارجية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### (4-1) أهمية الدراسة:

يُعتبر قياس وإدارة رأس المال الفكري مهماً ليس فقط للأكاديميين والممارسين، وإنما هو

مهم أيضاً لمتخذي القرارات (المؤسسات الحكومية). أما من الجانب النظري: فبالنسبة للباحثين

والأكاديميين، فقد تضيف هذه الدراسة إضافة نوعية للأدب النظري والعملي. وأما الجانب الثاني

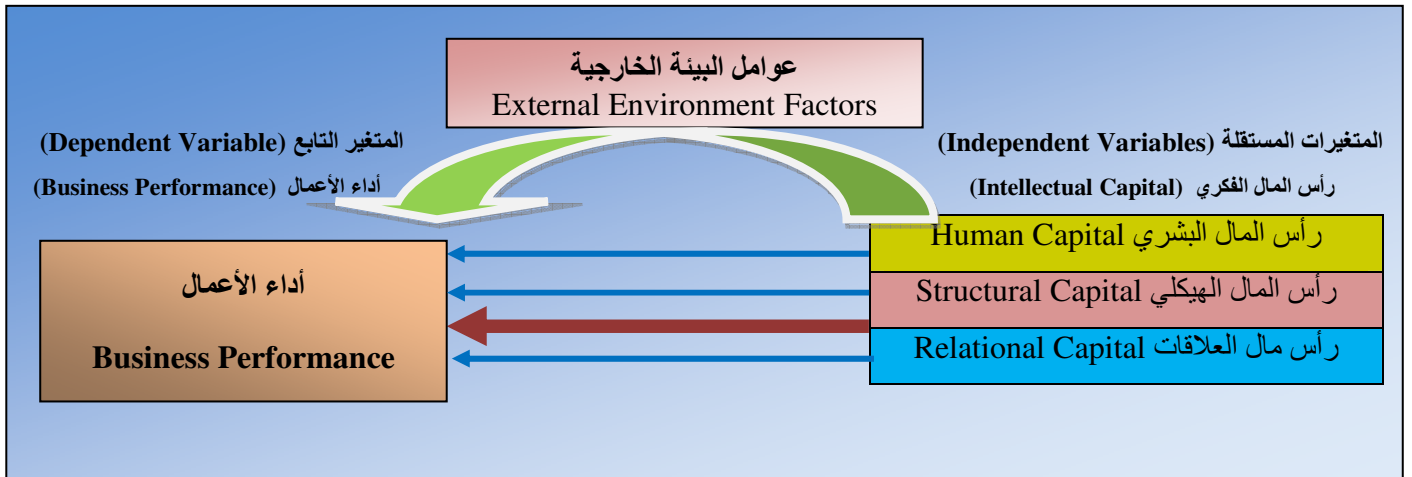
فهو الجانب التطبيقي بالنسبة للممارسين والمهنيين، فكلما زادت معرفتهم بمكونات رأس المال الفكري وأثره في الأداء، زادت قدرتهم على قياسه (Measured) وإدارته (Managed) من أجل تحسين الأداء وخاصة في ظل المتغيرات البيئية الخارجية. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لصناعة مهمة جداً وهي صناعة الإتصالات، ذلك أن جميع المؤسسات الحكومية والخاصة باتت اليوم تولي صناعة الإتصالات أهمية عظمى لما تحمله من دور في تخفيف الأعباء المالية والجهود العملية، إضافة إلى تضيق الهامش الوقتي من أجل الإنجاز على جميع المستويات.

### (5-1) هدف الدراسة:

يتلخص الهدف الرئيسي لهذه الدراسة بتقصي أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، مع الأخذ بعين الاعتبار أثر عوامل البيئة الخارجية، من خلال استقصاء آراء المديرين حول أثر مكونات رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت. وتعتبر هذه الدراسة مهمة للأكاديميين حيث أنها قد تثري الحقل العلمي في دراسة تتلخص بتفسير وقياس أثر رأس المال الفكري في أداء صناعة الإتصالات في ظل تأثير عوامل البيئة الخارجية للأعمال. وبالنسبة للصعيد المهني فهي ستفسح المجال لكثير من الممارسين والمهنيين لتفسير ومعرفة طرق وكيفية قياس وإدارة رأس المال الفكري وتأثيره في الأداء، إضافة إلى مساعدتهم في طرق تحسين وتطوير الأداء وتخفيف الأعباء والجهود الضائعة، سواء أكان ذلك في صناعة الإتصالات أو الصناعات الأخرى، في القطاع الخاص أو العام الحكومي.

## (6-1) أنموذج الدراسة:

اتفق كل من (2000) Bontis et. al. و (2003) Stewart و (2006) Pitkanen و (2004) Seleim et. al. و (2010) Sharabati et. al. على تقسيم رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات وهي: رأس المال البشري (Human Capital) ورأس المال الهيكلي (Structural Capital) ورأس مال العلاقات (Relational Capital). وسوف تعتمد هذه الدراسة المكونات المذكورة كمتغيرات مستقلة (Independent Variables). أما المتغير التابع (Dependent Variable) فيتمثل في أداء الأعمال (Business Performance)، الذي سيقاس من خلال المؤشرات العشرة (التي ستعرض في المصطلحات الإجرائية)، وسيتم قياس الأثر الذي تلعبه البيئة الخارجية في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال، كما هو مبين في الأنموذج رقم (1-1).



المصدر: الباحث بالاعتماد على نماذج (2000) Bontis et. al. و (2003) Stewart و (2004) Seleim et. al. و Sharabati et. al. (2010)



### (7-1) حدود الدراسة:

الحدود البشرية: قام الباحث بإجراء هذه الدراسة على المديرين في شركات الإتصالات في دولة الكويت.

الحدود المكانية: أجري البحث في دولة الكويت على الشركات التالية: شركة زين للإتصالات (Mobile Telecommunication Company (K.S.C. Zain)، الشركة الوطنية للإتصالات (Wataniya Telecom)، وشركة فيفا (Viva Telecommunication) للإتصالات.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال العامين 2012 و 2013.

### (8-1) التعريفات الإجرائية:

لغرض البحث، سوف تقوم هذه الدراسة بإستخدام المصطلحات الواردة أدناه ضمن التعريفات التالية:

**رأس المال الفكري (Intellectual Capital) (IC):** في هذه الدراسة يُعرّف رأس المال الفكري على أنه ما يمتلكه الموظفون من معارف وقدرات، وما تمتلكه المنظمة من أصول غير ملموسة، والعلاقات بين المنظمة وذوي المصالح، وبناء عليه تكون مكونات رأس المال الفكري هي: رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات .

**رأس المال البشري (Human Capital) (HC):** في هذه الدراسة يُعرف رأس المال البشري على أنه ما يمتلكه الأفراد من التعليم (Education) والتعلم (Learning)، والخبرة (Experience & Expertise) والقدرة على الإبداع (Innovation) والإبتكار (القدرة على

الخلق) (Creation). والتي تعود ملكيتها للموظفين وليس للمنظمة، ولكن من الممكن لها أن تستأجره. وسيقاس هذا المفهوم من خلال الإجابة على البنود (1-12) في الإستبانة.

رأس المال الهيكلي (SC) (Structural (Organizational) Capital): في هذه

الدراسة يُعرّف رأس المال الهيكلي على أنه: البنية التحتية (Infrastructure) (ويُعنى بالبنية التحتية الأنظمة والإجراءات والسياسات التنظيمية والبرمجيات وقواعد البيانات والمعلومات) التي تسهم في دعم جميع العمليات في المنشأة، وتتكون من السياسات (Policies) والأنظمة (Systems) والمعلومات (Information) والبرمجيات (Software) وقواعد البيانات (Databases) والبحث والتطوير (Research and Development) والملكية الفكرية (Intellectual Property). وكون المنظمة تمتلكه فإنها تستطيع أن تتاجر به بيعاً وشراءً وتأجيراً. وسيقاس هذا المفهوم من خلال الإجابة على البنود (13-24) في الإستبانة.

رأس مال العلاقات (RC) (Relational Capital): في هذه الدراسة يُعرّف رأس مال

العلاقات على أنه: التحالفات (Alliances) والتراخيص (Licenses) والإتفاقيات (Agreements) بالإضافة إلى العلاقة والمعرفة حول الزبائن (Customers) والموردين (Suppliers) والمنافسين (Competitors) والأطراف الخارجية الأخرى كذوي المصالح (Stakeholders). وسيقاس هذا المفهوم من خلال الإجابة على البنود (25-36) في الإستبانة.

البيئة الخارجية (External Environment): هي البيئة المحيطة بالشركة، والتي

تؤثر عليها بخلقها فرصاً و/أو تهديدات (Opportunities and Threats) لمستقبل الشركة، لذا فالبيئة الخارجية تلعب دوراً مهماً في نجاح الشركة، وتشمل البيئة الخارجية: العوامل السياسية،

والقانونية، والاقتصادية، والاجتماعية-الثقافية، والتكنولوجية، والطبيعية (البيئية) (PESTEL)، التي سيتم قياسها من خلال المؤشرات المتعارف عليها. وسيقاس هذا المفهوم من خلال الإجابة على البنود (37-42) في الإستبانة.

**أداء الأعمال (BP) (Business Performance):** في هذه الدراسة سوف يتم قياس الأداء من خلال عشر 10 مؤشرات هي: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق المنتجات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل إنتاجية العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم). وسيقاس هذا المفهوم من خلال الإجابة على البنود (43-58) في الإستبانة.

## **الفصل الثاني (Chapter Two)**

### **الإطار النظري والدراسات السابقة**

#### **(Theoretical Framework & Literature Review)**

**(1-2) مقدمة**

**(2-2) الإطار النظري والتعريفات لمتغيرات الدراسة**

**(3-2) النماذج السابقة المُختاره**

**(4-2) الدراسات السابقة**

**(5-2) المساهمة المتوقعة للدراسة**

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### (1-2) مقدمة:

إن ثقافة الأعمال التقليدية كانت لسنواتٍ مضت، سبباً رئيسياً في صعوبة إدراك وفهم الأبعاد المختلفة للإقتصاد المعرفي والأصول الفكرية (Najim et. al. 2012, P.153). أما اليوم فقد بات تركيز المنظمات على رأس المال الفكري باعتباره قوة حاسمة (Critical Force) تقود إلى النمو الاقتصادي، وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الثروات (Sharabati, 2013). إن ذلك التحول الذي طرأ على الأسس الاقتصادية وثقافة الأعمال في المجتمعات الإنسانية، تبعه الاهتمام بالأصول الفكرية غير الملموسة في المنظمات الحديثة (Beshkooch et. al. 2013). وعليه فقد أضحت رؤوس الأموال الفكرية في المنظمات وعالم أعمال اليوم هي اللاعب الرئيسي والمهم المؤدي إلى الربحية المستمرة في المنظمات والإستدامة في المحافظة على تحقيق العوائد المالية لرؤوس الأموال المالية (Financial Capitals) (Deris et. al. 2013) وهو ما تسعى إليه كل منظمة متمثلة في إستراتيجية أعمالها، من خلال سعيها الدائم نحو تحقيق الميزة التنافسية على المستويين المحلي والعالمي. ولن تتحقق تلك الميزة إلا من خلال إدارة جيده وفعالة لرأس المال الفكري (Lungu, 2012, P.139). وقد أكد على ذلك كل من (Pazdzior and Pazdzior 2012) (Pasaribu et.al. 2012) (Putri 2012) (Shakina and Parajas 2012) (Soedaryono et. al. 2012) (Stoeckicht and soares 2012) (Fathi et. al. 2013) (Imanzadef et. al. 2013) (Moghadam et. al. 2013) (Darvish et. al. 2013) (Hadjali et. al. 2013).

## (2-2) الإطار النظري:

حتى هذا الوقت، لم يُجمع الباحثون والأكاديميون على تعريف واحد لرأس المال الفكري ولا حتى لمكوناته، وسوف تستعرض هذه الدراسة بعض التعريفات التي تناولت مكونات رأس المال الفكري (IC Components).

فمن ناحية مُحاسبية، عرفت منظمة (Skandia (1998, P.4 في تقريرها السنوي رأس المال الفكري (IC) بأنه أحد أهم موارد الشركة، ويمكن للشركة تقييمه على أنه الفرق بين القيمة السوقية (Market Value) والقيمة الدفترية (Book Value) للمنظمة. كما يُعتبر رأس المال الفكري شيئاً غير ملموس، فهو مفهوم متجسد بالمعرفة والمعلومات والملكية الفكرية والخبرة (Sharabati et. al, 2010, P.11). أما من ناحية إدارية فقد عرف (Stewart (2001, P.12 رأس المال الفكري -تعريفاً إدارياً- بأنه: المعرفة التي تُحول المواد الخام وتصنع منها قيمة كبيرة. وأضاف Stewart في صفحة 13 أن رأس المال الفكري هو مجموع رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال الزبائن في المنظمة، التي تخلق هامشاً تنافسياً (Competitive Edge). وقال (Khan et. al. (2012, P.22 إن رأس المال الفكري يتضمن جميع الموارد في المنظمة التي تعمل على زيادة قيمة المنظمة، من خلال زيادة كفاءة وجدارة الأصول الفكرية فيها. وعلى نفس الصعيد فقد ذهب (Mosavi et. al. (2012 P.1397 إلى وصفه بأنه يتضمن الموارد غير المادية والتي تحمل قيمة مرتبطة بقدرات الموظفين، بالإضافة إلى موارد المنظمات وطرق سير العمليات والعلاقات مع ذوي المصالح.

كما يُوصف بأنه مجموعة من المتغيرات المتمثلة في العمليات التنظيمية، والتكنولوجيا والامتيازات الحصرية، ومهارات العاملين، والمعلومات عن الزبائن والمزودين وذوي المصالح

في المنظمة (Beshkooch et. al. 2013 P.210). ويمكن الإيجاز بأن رأس المال الفكري يُعرف على أنه أحد أهم الموارد في المنظمات والذي يعمل على تحقيق الميزة التنافسية لها، في ظل إعطاء قيمة سوقية وإجتماعية لها، ويتكون من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي (التنظيمي) ورأس مال العلاقات .

أما رأس المال البشري (Human Capital) فقد عرفه (Amiri et. al. (2011, P.473 بأنه مجموع المهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد العاملون في المنظمة ولا تمتلكها المنظمة ولكن يمكن لها أن تستأجرها. وعرف (Gruian (2011 رأس المال البشري بأنه هو معرفة ومهارات وقدرات الموظفين. وقال (Sharabati et. al. (2010 أن رأس المال البشري يغادر متى غادر الموظفون خارج المنظمة. أما (Allameh et. al. (2010 فقد قالوا بأن رأس المال البشري يشير إلى القدرات (Capabilities) والجدارات (Competencies) ومعرفة الكيفية -المهارات الفنية- (Know-How). وأضاف (Nghah and Ibrahim (2011 بأن رأس المال البشري يتميز بالندرة (Rareness) ويختلف كلياً من منظمة إلى أخرى حيث يجعل المنظمة متباينة عن المنظمات الأخرى، كما يصعب تقليده (Imitating) أو استنساخه (Copying or Replicating) ولكن -من وجهة نظر الدراسة الحالية- فهي تختلف مع (Nghah and Ibrahim (2011 في تعريفهما السابق لرأس المال البشري، ذلك أنه من الممكن إستقطاب رأس المال البشري والحصول عليه. ويعتبر (De Castro and Verde (2012, P.45 رأس المال البشري قدرات يمتلكها موظفو المنظمة وتسهل تعليمهم، وتخلق المعرفة المستقبلية لهم. حيث يرى (Naveed and Malik (2012, P.884 أن رأس المال البشري يمتلك أكثر الخصائص المحورية الفريدة في الشركة، والتي لها تأثير في الأداء بشكل إيجابي. ووصفه

Deris et. al. (2013, P.133) بأنه أكثر الموارد أهمية في الشركة. فضلاً عن ذلك فإن الشركات التي تكون فيها مقومات رأس المال البشري عالية، من المتوقع امتلاكها كفاءة عالية. لذا فإن رأس المال البشري ما هو إلا القدرات والمهارات والمعرفة والرشاقة (الخفة) الفكرية (Intellectual Agility) للأفراد العاملين في المنظمة. وعليه فإن رأس المال البشري يُعرف بأنه: التعليم والتعلم (Learning and Education)، وخبرات الموظفين (Experience and Expertise)، بالإضافة إلى قدرتهم على الإبداع والابتكار (Innovation and Creation).

وأما رأس المال الهيكلي (Structural Capital) فقد قال عنه Cabrita et. al. (2007, P.269) أنه يتضمن جميع الأصول الفكرية التي عادة ما تبقى في المنظمة حينما يغادرها الموظفون. وعرف Sharabati et. al. (2010, P.109) رأس المال (التنظيمي) الهيكلي بأنه عبارة عن المخزون المعرفي للمنظمة، والذي يتكون من الأنظمة والبرامج والبحث والتطوير والإختراعات (Inventions). وقال Domenico and Roberta (2012, P.135) بأن رأس المال الهيكلي هو المعرفة التنظيمية المتعلقة بعمليات وإجراءات وأنظمة سير العمل في المنظمة. وأضاف Chang and Lee (2012, P. 82) بأن رأس المال الهيكلي هو نظام متكامل وإجراءات تُستخدم في الشركة لحل المشكلات التي تعترضها، وتخلق القيمة لها. وأشار Soedaryono et. al. (2012, P. 93) إلى أن رأس المال الهيكلي يتمثل في القوة التي تصنعها الشركة خلال تطوير الإنجازات التي تحققها في النهاية. وقال Stulova and Balkovskaya (2012, P.98) بأن رأس المال الهيكلي يزود المنظمة بالطرق والهيكل المترابط لتزويد الموظفين بالتفاعل الإيجابي في المنظمة وكذلك مع الجهات الخارجية. وأكد على ذلك Moghadam et. al. (2013, P.2) حيث قال بأنه المعرفة التنظيمية التي تشترك



بشكل أساسي في إكمال الأعمال في المنظمة بالإضافة إلى الإجراءات والأنظمة. من خلال ما تقدم يمكن تعريف رأس المال الهيكلي في هذه الدراسة على أنه: مجموعة الأنظمة والبرامج، والبحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية في المنظمات (Intellectual Property Rights).

أما رأس مال العلاقات (Relational capital) فقد عرفه Lin (2010, P.2) على أنه يتضمن العلاقة بين الأفراد داخل المنظمة، وبين المنظمة والأطراف الخارجية، التي تسهل العمل وتعمل على خلق قيمة (Value Creation) لها. وأشار (Sallebrant et. al. (2007, P.1476) إلى أن رأس مال العلاقات هو المعرفة التي تتضمن جزءاً لا يتجزأ من العلاقة ذات القيمة مع الزبائن (Customers) والموردين (Suppliers) وأعضاء الشبكات الأخرى. أما Sharabati et. al. (2010) فقد عرف رأس مال العلاقات بأنه العلاقات مع الزبائن والموردين والحلفاء الإستراتيجيين وجمع المعلومات الشاملة عنهم. وعرف Domenico and Roberta (2012, P.135) رأس مال العلاقات بأنه هو تلك الثروة التي تحتل رصيذاً من المعرفة في شبكات الأعمال، وتتضمن الإتصال مع الأطراف الخارجية -خارج المؤسسة- مثل كسب المنظمة لولاء الزبائن والمعرفة حولهم، إضافة إلى العلاقات مع الموردين. وقال Gorji et. al. (2012, P.330) أن رأس مال العلاقات هو المعرفة الموجودة حول كافة علاقات المنظمة كالمعرفة بالزبائن والمنافسين والموردين، وكذلك النقابات التجارية والمنظمات الحكومية. وأشار Hadjali et. al. (2013, P.739) إلى أن رأس مال العلاقات يشير إلى المعرفة الشاملة حول علاقات المنظمة مع البيئة التي تشمل العملاء والتجار والمجتمعات العلمية... إلخ. من خلال ما تقدم يُعرف رأس مال العلاقات في هذه الدراسة بأنه المعرفة حول العلاقة بين الأطراف الداخلية للمنظمة والأطراف الخارجية لها مثل الزبائن والموردين والشركاء، بالإضافة إلى الآخرين من

ذوي المصالح وينقسم رأس مال العلاقات في هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام وهي، أولاً: التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات. ثانياً: العلاقة مع الشركاء والمزودين والربائين. وثالثاً: المعرفة حول الشركاء والمزودين والربائين.

البيئة الخارجية (External Environment): كما يراها (Praestegaard 2010, P.38) بأنها هي تلك المحيط الذي يؤثر بالشركة والذي عادة ما يحتاج إلى تفحصه وتحليله. من جهة أخرى يرى (Mccole and Ramsey 2005, P.37) بأن البيئة الخارجية للأعمال تتضمن العناصر التي من شأنها التأثير في نجاح المنظمة، كالكشك أو عدم التأكد البيئي (Environmental Uncertainty)، والضغط من الشركاء التجاريين، والضغط التنافسية في تجارات محددة ومعينة، وتأثير بعض الجهات الحكومية، إضافة إلى العوامل التكنولوجية. ويرى (Cadle et. al. 2010, P.2) بأن البيئة الخارجية لأعمال المنظمات تشمل العناصر المحددة التي تُبصر المديرين بالمشاكل التي قد تواجههم في المستقبل، والفرص التي يجدر بهم اقتناصها لتحقيق النجاحات الجديدة.

أما بالنسبة لتحليل PESTEL للبيئة الخارجية وفقاً (Praestegaard 2010, P.5) فإنه يزود المنظمات بنظرة شاملة وكلية حول البيئة العامة المحيطة بها، كما أنه يشير إلى أهم العناصر الحاسمة التي من شأنها التأثير في نموها (نمو المنظمات). ويشتمل تحليل PESTEL للبيئة الخارجية كما أورد (Vadillo 2010, P.7-9) على العوامل السياسية، والإقتصادية، والعناصر الثقافية-الإجتماعية، والعوامل التكنولوجية، والعوامل البيئية. وفي هذه الدراسة سيتم تناول عوامل البيئة الخارجية الستة وفقاً لمفهوم PESTEL وميشيل بورتير (Michael E. Porter) كما وضحه (Wheelen and Hunger 2012, P.147) حيث حددا عوامل البيئة الخارجية

كالتالي: العوامل السياسية، والقانونية، والاقتصادية، والاجتماعية-الثقافية، والتكنولوجية، وعوامل الطبيعة (البيئية).

وأخيراً عرّف Wang (2011, P.3) مفهوم الأداء (أداء الأعمال) (Business Performance)، بأنه مجموعة الإنجازات التي يحققها جميع العاملين في أقسام المنظمة، التي تتضمن تحقيق الأهداف التنظيمية خلال فترة زمنية معينة. وعقب Putri (2012, P.179) بأن أهمية الأداء تكمن في التركيز على أداء قوة المبيعات في المؤسسات الإنتاجية والخدمية. وأشار Steckicht and Soares (2012, P.24) بأن تقييم الأداء في الشركات يكون من خلال قياس نسبة المكافآت والترويج، وكذلك وجود السلوك الإبداعي، والمعرفة الحاسمة والمواهب الفردية، والقدرة التعاونية ما بين الأفراد في الشركات. أما بالنسبة لقياس رأس المال الفكري ومعرفة أثره في مستوى الأداء، فقد أشارت Latif et. al. (2012, P.407) بأن قياس رأس المال الفكري في أداء الشركات يكون من خلال الإنتاجية (Productivity) والربحية (Profitability) وكذلك القيمة السوقية (Market Value). وأضاف Soedaryono et. al. (2012, P.94) بأن القيمة السوقية للشركة مفيدة لتزويد المديرين والمسؤولين بالمعلومات المهمة حول أداء الشركة في الماضي، إضافة إلى رؤية الآفاق المستقبلية للشركة. وقد عرف كل من Bontis (1998) و Sharabati et. al. (2010) مكونات الأداء من خلال المؤشرات العشرة. (راجع المصطلحات الإجرائية في الفصل الأول).

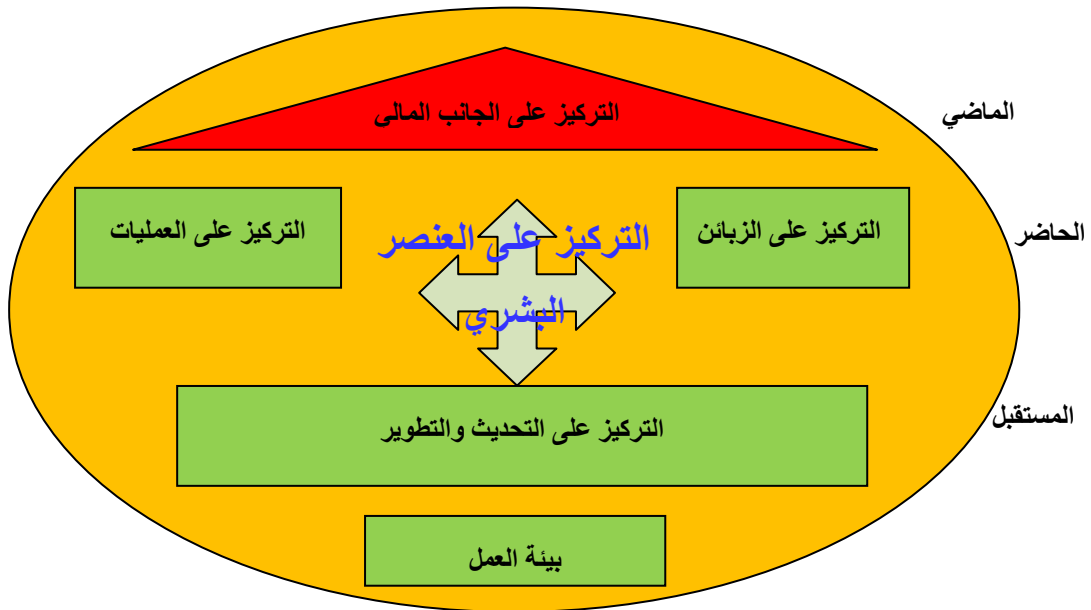
## (3-2) النماذج السابقة المختارة:

ستستعرض هذه الدراسة بعضاً من نماذج رأس المال الفكري (IC) الأكثر شهرة وتطبيقاً:

1. نموذج Skandia: (Edvinsson and Malone, 1995) لقد ابتكرت منظمة

Skandia مفهوم الملاح أو الربان (Navigator) كما هو مبين في الشكل رقم (1-2) والذي استعارته من الملاحة (Navigation) ويعني: الإبحار أو التبحر والإحاطة التامة بالموضوع، حيث قسمت رأس مال المنظمة إلى رأس المال المالي (Financial Focus) ورأس المال الفكري (Intellectual Capital). أما رأس المال الفكري فاعتبرته مكوناً من أربعة عناصر هي: التركيز على العنصر البشري (Human Focus) والتركيز على الزبون (Customer Focus) والتركيز على العمليات (Process Focus)، وكذلك التركيز على التجديد والتطوير (Renewal and Development Focus)، وقد تم دراسة هذه المكونات جميعاً في وقت واحد وضمن البيئة المحيطة بالمنظمة، بحيث تستفيد من التجارب الماضية وتسقطها على الوقت الحاضر من أجل استشراف المستقبل لتحسين وتطوير أداء المنظمة، أخذاً بعين الاعتبار عوامل البيئة الخارجية.

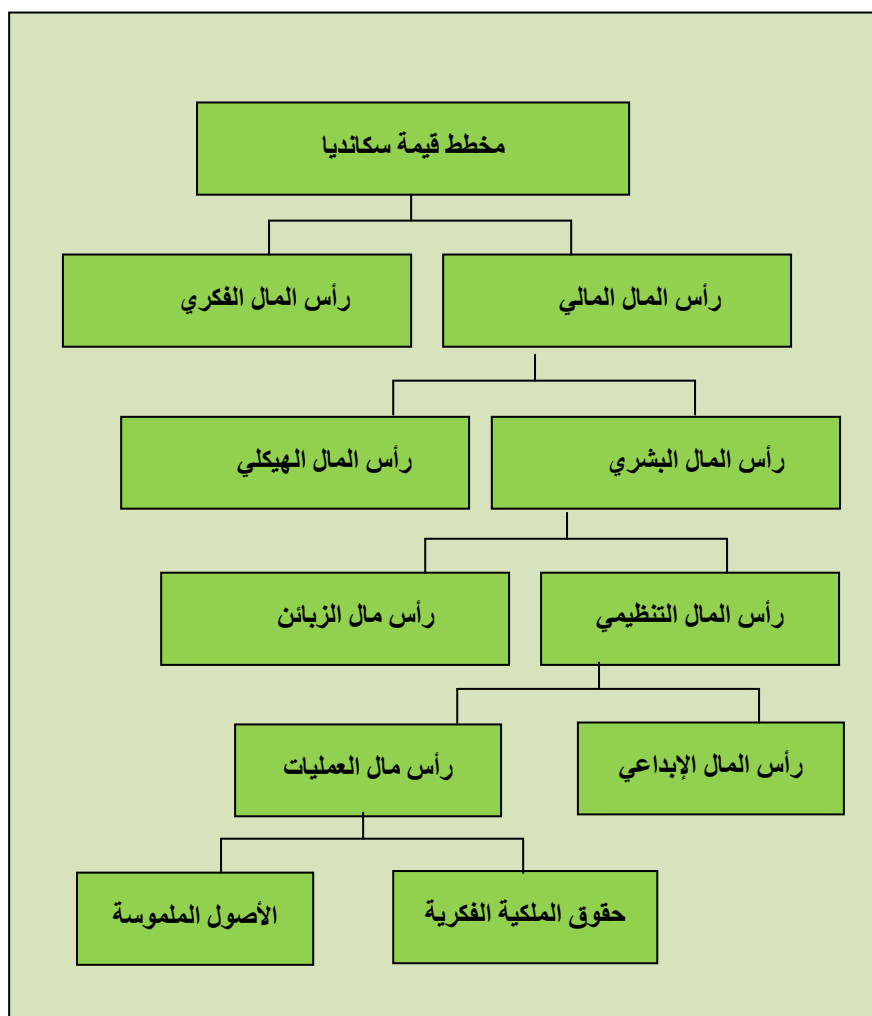
### الشكل رقم (1-2)



أنموذج الربان (Navigator) لشركة سكانديا حول رأس المال الفكري. المصدر: التقرير السنوي لمنظمة سكانديا عام 1995.

2- وفي عام 1997 قامت شركة Skandia (1997, P.44) بتطوير نموذج الريان (Navigator) وأسّمته نموذج القيمة السوقية (Market Value) كما هو مبين في الشكل رقم (2-2)، حيث قسمت رأس مال المنظمة إلى رأس المال المالي ورأس المال الفكري، وقسمت رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، أما رأس المال الهيكلي فقسمته إلى: رأس مال الزبائن، ورأس المال التنظيمي. وقسمت رأس المال التنظيمي إلى رأس المال الإبداعي (Innovation Capital)، ورأس المال العملياتي (Process Capital). وبعد ذلك قسمت رأس المال الإبداعي إلى حقوق الملكية الفكرية (Intellectual Property)، والأصول غير الملموسة (Intangible Assets).

الشكل رقم (2-2)



نموذج القيمة السوقية (Market Value) لشركة سكانديا حول رأس المال الفكري. المصدر: التقرير السنوي لمنظمة سكانديا عام 1997. Skandia's Annual Report (1997).

2. نموذج Sveiby: قام Sveiby (1997) بتطوير نموذج لرأس المال الفكري

وأسماءه: "The Intangible Assets Monitor (IAM) Model" كما هو مبين في الشكل

رقم (2-3)، فقد قسم القيمة السوقية إلى أصول ملموسة (Tangible Assets) وأصول غير

ملموسة (Intangible Assets). وقسم الأصول غير الملموسة إلى ثلاثة مكونات: المكون

الخارجي، والمكون الداخلي والجدارة الفردية (Individual Competence). كما حدد

مؤشرات لقياس كل مكون من المكونات من النواحي التالية: النمو، والتجديد، والكفاءة (Efficiency)، والاستقرار (Stability).

### الشكل رقم (2-3)

| رصد الأصول الملموسة |                |                |                 |           |
|---------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------|
| القيمة السوقية      |                |                |                 |           |
| الأصول غير الملموسة |                |                | الأصول الملموسة |           |
| الكفاءات            | الهيكل الداخلي | الهيكل الخارجي |                 |           |
|                     |                |                |                 | النمو     |
|                     |                |                |                 | الإبداع   |
|                     |                |                |                 | الكفاءة   |
|                     |                |                |                 | الاستقرار |

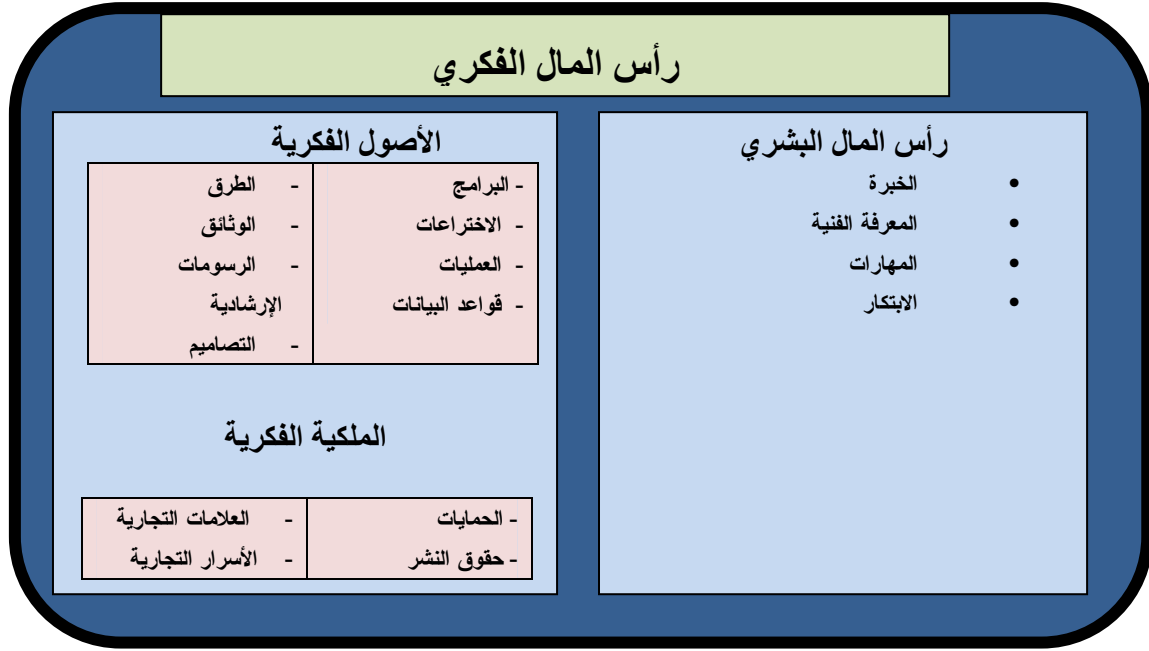
المصدر: الموقع الإلكتروني لـ Sveiby : <http://www.sveiby.com>

### 3. نموذج (2001) Sullivan's Model : وأطلق عليه مسمى Intellectual

(ICM) Capital Management، وهو أشهر نموذج يُستخدم في أميركا، ولهذا أطلق عليه مسمى (US Group Model) كما هو مُبين في الشكل رقم (2-4)، حيث قسم Sullivan رأس المال الفكري إلى: رأس المال البشري والأصول الفكرية (Intellectual Assets)، وأوضح بأن رأس المال البشري يشمل الأفراد الذين يعملون في المنظمة، ويتكون من: الخبرة، ومعرفة الكيفية -المعرفة الفنية-، والمهارات، والقدرة على الابتكار. أما الأصول الفكرية فتتكون من: البرامج، الاختراعات، العمليات، قواعد البيانات، والطرق، والوثائق، والرسوم الإرشادية،

وأخيراً التصاميم. إلا أنه اعتبر الملكية الفكرية مركز الأصول غير الملموسة وتتكون من الحماية وحقوق النشر والعلامات التجارية والأسرار التجارية. غير أن مما يُعاب على هذا النموذج هو إفتقاره لمكون هام جداً وهو رأس مال العلاقات (الزبائن).

### الشكل رقم (2-4)



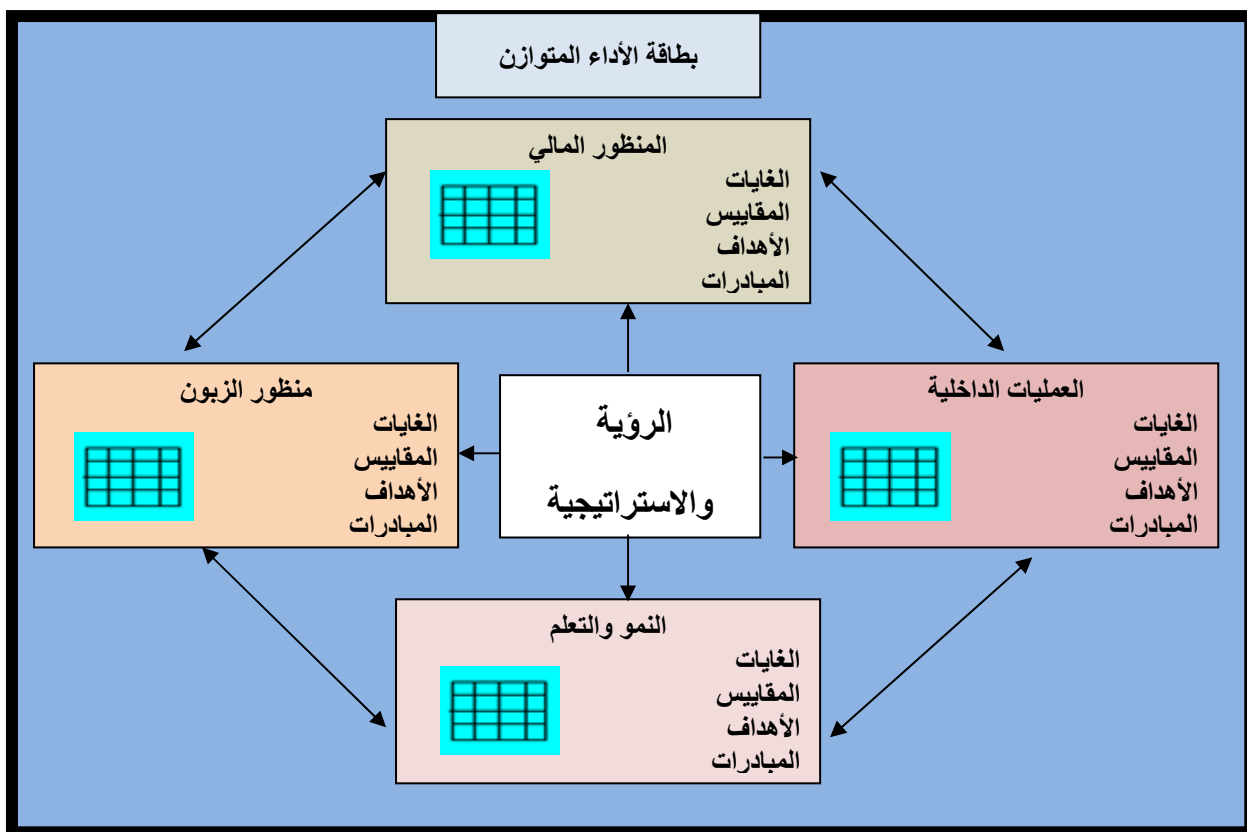
#### 4. بطاقة الأداء المتوازن ((Balanced Score Card (BSC)): من خلال الموقع

الإلكتروني لمعهد بطاقة الأداء المتوازن في واشنطن، قدم (Arveson 1998) شرحاً مفصلاً عن قيام Norton and Kaplan بتطوير بطاقة الأداء المتوازن في عام 1996، والتي استعملت كنظام للتخطيط والإدارة الإستراتيجية ولتقييم الأداء كما هو مبين في الشكل رقم (2-5) ومن أجل تحقيق رؤية المنظمة (Vision) وإستراتيجيتها (Strategy) فقد تم تقسيم رأس مال المنظمة إلى أربعة 4 منظورات (Four Perspectives): المنظور المالي (Financial Perspective) ومنظور الزبون (Customer Perspective) ومنظور عمليات الأعمال



(Business Process Perspective) ومنظور التعلم والنمو (Learning and Growth Perspective) وقد تم دراسة كل منظور منها في ضوء العناصر الأربعة التالية: الغايات (Objectives)، المقاييس (Measures)، الأهداف (Targets)، المبادرات (Initiatives)، والإطار الزمني (Time Frame). وما يميز هذا النموذج عن النماذج التي سبقتة هو توجيه هذه المنظورات الأربعة لتحقيق رؤية واستراتيجية المنظمة من خلال تحسين وتطوير مستويات الأداء.

الشكل رقم (2-5)



Source: <http://www.balancedscorecard.org>

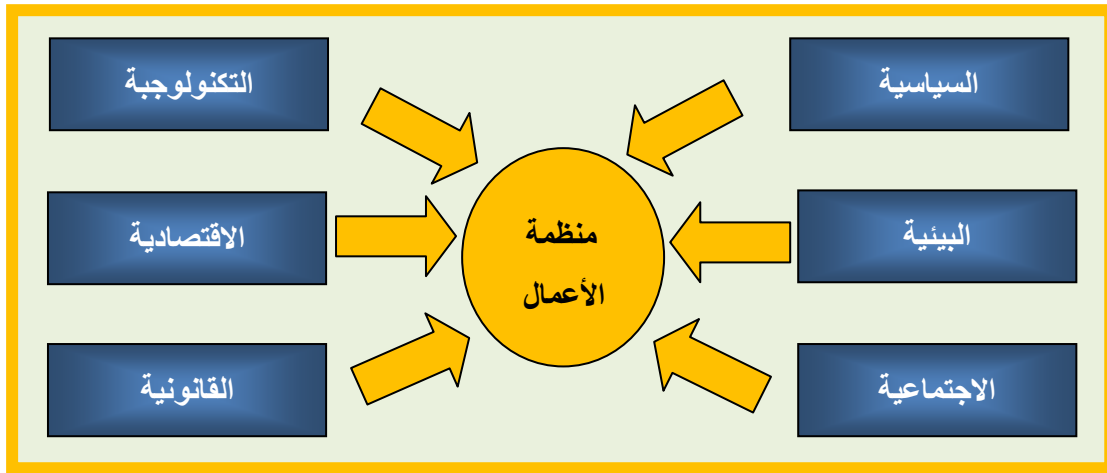
ويوجد هناك العديد من النماذج الأخرى، إلا أن هذه النماذج هي الأكثر شهرة وتطبيقاً واتفقاً عليها، وقد أستخدمت في العديد من الدراسات. وقسم كل من (Bontis 1998)، و(Stewart 2001)، و(Sharabati et. al. 2010) رأس المال الفكري إلى ثلاثة أقسام: رأس

المال البشري (Human Capital)، ورأس المال الهيكلي (التنظيمي) (Structural Capital)، ورأس مال العلاقات (Relational Capital). وسوف يُستخدم هذا التصنيف في الدراسة الحالية لأغراض البحث.

## 5- نموذج PESTEL لتحليل البيئة الخارجية PESTEL Analysis of the Macro Environment

إن تحليل (PESTEL) يساعد على تفحص البيئة الخارجية للمنظمات، التي من شأنها أن تؤثر بعواملها على البيئة المنظمة (Praestegaard, 2010 P. 38). وتتلخص عوامل (PESTEL) للبيئة الخارجية في أن دراسة هذه العوامل تخلق فرصًا أو تهديدات لمستقبل الشركة وتبين أيضًا نقاط القوة والضعف في داخل الشركة كما هو مُبين في الشكل (6-2) وهي كالآتي:

الشكل رقم (6-2)



العناصر السياسية (Political Factors): تشير إلى نوعية الأنظمة الحاكمة السائدة في البلدان واستقرارها، والتغيرات في القرارات والسياسات مثل نسبة التدخل الحكومي في الاقتصاد.

العناصر الاقتصادية (Economic Factors): تتضمن أسعار أو نسبة الفائدة (Interest

(Rates) والتغيرات الضريبية والنمو الاقتصادي والتضخم وأسعار العملات (Exchange Rates).  
 .Rates)

**العناصر الثقافية-الاجتماعية (Social-Cultural Factors):** تأخذ بعين الاعتبار الطبقات الاجتماعية والعادات والتقاليد والديانات والتعدد المذهبي، وكمثال: عدم السماح باستيراد لحوم الخنزير في بعض الدول الإسلامية، وعموما فإن أي تغيير في الاتجاهات الاجتماعية أو الثقافية من الممكن أن يؤثر على طلب منتج أو خدمة معينة.

**العناصر التكنولوجية (Technological Factors):** مواكبة التكنولوجيا الحديثة القادرة على خلق منتجات وعمليات جديدة، يسهل من خلالها إيجاد طرق جديدة لتصميم وتحسين أداء الأعمال.

**العناصر الطبيعية (Environmental Factors):** تتضمن عناصر الطقس والمتغيرات المناخية والموارد الطبيعية وكذلك الكوارث الطبيعية، حيث أنها من الممكن أن تؤثر في أداء الشركات، مثل أنشطة السياحة والتأمين والنقل والشحن وخدمات السفر والمسافرين (Vadillo 2010, P. 6-9).

**العناصر القانونية (Legal Factors):** وهي مرتبطة بالقوانين والتشريعات المحلية أو الدولية التي تحكم كيفية ممارسة الأعمال في أي بلد، وقد أصبحت من القضايا الأكثر أهمية اليوم في عالم الأعمال (Cadle et. al, 2010 P. 4).

من خلال استعراض ودراسة النماذج السابقة، يبدو جلياً بأن أغلبيتها كانت قد قسمت مكونات رأس المال الفكري إلى ثلاثة مكونات هي: البشري والهيكلية والعلاقات، وسوف تعتمد هذه الدراسة على المكونات الثلاثة.

## (2-4) الدراسات السابقة:

### (2-4-1) الدراسات العربية:

دراسة صالح (2009) بعنوان: "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات". فقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته ومؤثراته. وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وأكدت النتائج على وجود دور جوهري لرأس المال الفكري في رفع مستوى الأداء المنظمي، ومن جانب آخر فإن اهتمام المنظمات برأس المال الفكري يحقق آثاراً إيجابية في الميزة التنافسية المُستدامة للمنظمات.

دراسة عبد المنعم والمطارنة (2009) بعنوان: "رأس المال الفكري وأثره على الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر رأس المال الفكري في الإبداع والتفوق المؤسسي في بعض الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية وعددها 31 شركة. دراسة وصفية استخدمت أداة الإستبانة على 31 مديرٍ من أفراد العينة، وأجريت الاختبارات الإحصائية فيها. والنتيجة كانت وجود علاقة إرتباط موجبة بين عناصر رأس المال الفكري والإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات عينة البحث، كما أظهرت أهمية رأس المال الفكري في زيادة قدرة الشركات على المنافسة وتحسين الأداء وبالتالي تحقيق أهدافها.

دراسة الروسان والعجلوني (2010) بعنوان: "أثر رأس المال الفكري في الإبداع في المصارف الأردنية: دراسة ميدانية". هدف هذا البحث إلى الوقوف على مدى الاهتمام الذي توليه المصارف الأردنية لموضوع رأس المال الفكري، وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى العاملين في هذه المصارف. كانت عينة البحث هي ثمانية 8 مصارف من مجموعة المصارف

المدرجة في بورصة عمان، أما أفراد العينة فهم رؤساء الأقسام وقد بلغ عددهم 50 فرداً كانت قد وزعت عليهم أداة الإستبانة. تم إستخدام التحليل الإحصائية الوصفية كالتوزيع التكراري والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، ولفحص الأثر فقد تم إستخدام الإنحدار المتعدد. وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام برأس المال الفكري مازال بحدود متواضعة. كما أن هناك تأثيراً إيجابياً لرأس المال الفكري في القدرات الإبداعية في المصارف الأردنية.

دراسة **شعبان (2011)** بعنوان: "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الإتصالات الخلوية الفلسطينية جوال". تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، كما هدفت للإجابة عن تساؤل وهو: هل هناك تفاوت في مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة؟. تُعتبر هذه الدراسة كمية تكون مجتمع الدراسة فيها من العاملين في الوظائف الإدارية وعددهم 105 موظفاً، وتم إستخدام الإستبانة كأداة للدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري- والهيكلية- والعلاقات) وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة. كما أوضحت الدراسة بأن هناك تفاوتاً في دور مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة. حيث أن رأس مال العلاقات أسهم في تحقيق الميزة التنافسية بشكل أكبر من المكونين الثانيين.

دراسة **يرقي وآخرون (2011)** بعنوان: "إدارة التحول- التحسين- في منظمات رأس المال الفكري". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر رأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلية ورأس مال الزبائن) في قيادة التغيير التنظيمي بأبعاده الأربعة (بناء ثقافة تنظيمية، وتحقيق مبدأ المشاركة في التغيير، والاتصال الفعال بالآخرين،

والتحفيز نحو تحقيق الأهداف) في منظمات الإتصالات الجزائرية. دراسة كمية اعتمدت التحليل الإحصائية الوصفية وتفحص العلاقة من خلال الارتباط، وتفحص الأثر من خلال الإنحدار البسيط، شملت عينة الدراسة 30 فرداً من موظفي قطاع الإتصالات في الجزائر. وكننتيجة فقد أظهرت الدراسة وجود تأثير لرأس المال الهيكلية ورأس المال الزبائن في قيادة التغيير التنظيمي، بينما لم يكن هناك أثرٌ لرأس المال البشري في قيادة التغيير التنظيمي في منظمات الإتصالات في الجزائر.

دراسة الكساسبة (2012) بعنوان: "قياس تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الإتصالات الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الإتصالات الأردنية. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وشملت العينة 150 فرداً من العاملين (الإدارة العليا والوسطى) في شركات الإتصالات. ثم توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري في فاعلية العمليات الإبداعية، إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس مال العلاقات في العمليات الإبداعية. بينما لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلية في فاعلية العمليات الإبداعية.

#### (2-4-2) الدراسات الأجنبية:

دراسة Bontis et. al. (2000) بعنوان: "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries" كان الغرض من هذه الدراسة التركيز على المكونات الثلاثة لرأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقات) وعلاقتها بالأداء لنوعين من

القطاعات الصناعية في ماليزيا (القطاع الخدمي والقطاع غير الخدمي). وشملت الدراسة 107 من طلبة الماجستير (MBA) غير المتفرغين، وكان منهم 60% يعملون في القطاع الخدمي و40% يعملون في القطاعات الأخرى (غير الخدمية)، واستخدم الباحثون أداة الإستبانة للحصول على البيانات التي تم تحليلها بالإنحدار المتعدد (Multiple Regressions). وكانت أهم النتائج للدراسة أن رأس المال البشري هو الأهم في كلتا الصناعتين، تلاه رأس مال الزبائن، وأخيراً رأس المال الهيكلي حيث كان له التأثير الأقل في الأداء بغض النظر عن نوع الصناعة. وأخيراً، أكدت الدراسة على أنه يجب تطوير رأس المال الهيكلي، ليوكب المكونات الأخرى لرأس المال الفكري وبغض النظر عن نوع الصناعة.

دراسة (Karp (2003): "Intellectual Capitalism: Is Intellectual Capital the New Wealth of Business Organization?"

هدفت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي: هل يعتبر رأس المال الفكري الثروة الجديدة لمنظمات الأعمال؟ وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي - فهي ليست دراسة ميدانية- وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة لإثبات أن رأس المال الفكري هو الثروة الحقيقية لمنظمات الأعمال في عالم اليوم. وقد توصل الباحث إلى أن رأس المال الفكري يعتبر المورد والأصل الأهم في المنظمات اليوم من أجل تحقيق الثروات، وأشار إليه بأنه الفرق ما بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية في المنظمات.

دراسة (Seleim et. al. (2004) بعنوان: "Intellectual Capital in Egyptian Software Firm"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتطوير رأس المال الفكري في شركات البرمجيات (Software) في جمهورية مصر العربية، واستخدم الباحثون أداة الإستبانة على 38 شركة من أصل 107 شركات (الأعضاء في غرفة صناعة البرمجيات المصرية). واستعملت

الدراسة الإحصاء الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى اكتشاف أن شركات البرمجيات في جمهورية مصر العربية، تمتلك العديد من عناصر رأس المال الفكري (IC) والتي يمكن قياسها. دراسة **Subramaniam and Youndt (2005)** بعنوان: "The Influence Of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities" هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد أثر رأس المال الفكري (IC) في أنواع القدرات الإبداعية. وشملت الدراسة 93 منظمة من منظمات الأعمال الخاصة والعامة. وجمعت الاستبانات (Questionnaires) من 100 موظف، واستخدم الباحثون تحاليل الإنحدار (Regression Analysis). وقد وجدت الدراسة أن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال الاجتماعي تؤثر في القدرات الإبداعية الجوهرية التقليدية (Radical Capabilities) والتراكمية (Incremental Capabilities). وأن رأس المال التنظيمي قد أثر بشكل إيجابي في القدرات الإبداعية التراكمية فقط.

دراسة **Bollen et. al. (2005)** بعنوان: "Linking Intellectual Capital and Intellectual Property to Company's Performance" الغرض من هذه الدراسة إيجاد العلاقة بين رأس المال الفكري والملكية الفكرية من جهة، والأداء من جهة أخرى لشركات صناعة الأدوية في ألمانيا. وقد قام الباحثون بإجراء مسح باستعمال أداة الإستبانة على 300 مديرٍ من خمسة 5 مصانع دوائية ألمانية واستخدم الباحثون الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط (Correlation) وتحليل الإنحدار (Regression) لإيجاد قوة العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقات) والملكية الفكرية (Intellectual Property) من جهة، وأداء المنظمة من جهة أخرى. وقد أظهرت النتائج وجود ارتباط بين رأس المال الفكري



والملكية الفكرية من جهة، مع الأداء التنظيمي من جهة أخرى. كما أكدت الدراسة بأن رأس المال البشري كان له الأثر الأكبر في الأداء، يليه رأس مال العلاقات وأخيراً رأس المال الهيكلي، وإعتبرت الملكية الفكرية كمتغير وسيط (Moderator)، يؤثر بشكل غير مباشر في أداء المنظمات. وأخيراً أوصت الدراسة بأنه يجب تطوير ورفع جميع مكونات رأس المال الفكري معاً وبنفس الدرجة لكي يتحسن الأداء بشكل أفضل.

دراسة **Bin Ismail (2005)** بعنوان: "The Influence of Intellectual Capital

on The Performance of Telecom Malaysia". هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر مكونات رأس المال الفكري في أداء شركات صناعة الإتصالات في ماليزيا، وقد شملت عينة الدراسة المديرين التنفيذيين والمديرين العامين ومساعدتهم، وقد استعمل الباحث التحليل الوصفية (ANOVA & t-Tests) و (Factor Analysis)، والتحليل السببية مثل تحليل الإنحدار (Regression Analysis)، وقد توصل الباحث في النهاية إلى وجود علاقات قوية وإيجابية بين مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقات، والمعنوي) مع الأداء الكلي لشركات صناعة الإتصالات. وأكدت الدراسة أنه كلما زاد رأس المال الروحي (المعنوي) (Spiritual Capital) بين المديرين، تمكنوا من إدارة المنظمات بشكل أفضل وكذلك رفع رأس المال الفكري وبالتالي رفع الأداء.

دراسة **Seleim et. al. (2007)** بعنوان: "Human Capital and Organizational

Performance: A Study of Egyptian Software Companies". هدفت دراستهم إلى اختبار العلاقة بين رأس المال البشري والأداء التنظيمي في شركات البرمجيات في جمهورية مصر العربية. وشملت الدراسة 38 شركة ممثلة (Representing) لمائة وسبعة 107 شركات

(الأعضاء المسجلين في غرفة صناعة البرمجيات المصرية) واستخدم معامل الارتباط (Correlation) والانحدار المتدرج (Stepwise Regression) للتأكد من الأثر. وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية (Significant Relationship) بين رأس المال البشري والأداء.

دراسة **Ghosh and Mondal (2009)** بعنوان: "Indian Software and Pharmaceutical Sector IC and Financial Performance". هدف الباحثان من دراستهما، إلى تحليل وقياس العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي في منظمات البرمجيات (Software) والصناعات الدوائية (Pharmaceutical Industries) الهندية لفترة خمس سنوات. وقد اعتمدت الدراسة على الميزانية السنوية (Balance Sheet) لتحليل الأرباح والخسائر لتلك الشركات، وجمعت البيانات من 80 شركة، منها 50 شركة لصناعة البرمجيات و30 شركة للصناعات الدوائية. ثم قام الباحثان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regressions) لإيجاد الأثر بين المتغيرات. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة بين رأس المال الفكري وبين مؤشرات الأداء (الربحية والإنتاجية والقيمة السوقية) للقطاعين.

دراسة **Su et. al. (2009)** بعنوان: "Constructing Enterprises Intellectual Capital Selecting Model-a Application of Expert Simulation System". كان الغرض من هذه الدراسة بناء أنموذج مقترح لرأس المال الفكري: تطبيق نظام محاكاة الخبراء، ومعرفة أثره في صناعة الشحن في تايوان. وقد طور الباحثون تقنية جديدة أسموها العملية الهرمية التحليلية (Analytical Hierarchy Process (AHP))، وتم استخدام عناصر رأس المال الفكري في هذا الأنموذج. وتبين من خلال هذا الأنموذج وجود تأثير كبير لعناصر رأس

المال الفكري في أداء صناعة الشحن في تايوان.

دراسة **Tovstiga and Tulugurova (2009)** بعنوان: "Intellectual Capital

Practices: A Four-Region Comparative Study". هدفت هذه الدراسة إلى فحص

ومقارنة أثر رأس المال الفكري في أداء الشركات الإبداعية الصغيرة (SIEs) في أربع دول

مختلفة: روسيا وألمانيا والدانمرك والولايات المتحدة الأمريكية. كما سعت الدراسة إلى تقصي

الفروق المحتملة لأثر ممارسات رأس المال الفكري في الأداء في ظل عناصر البيئة الخارجية

(External Environment) (السياسية - الاجتماعية، والتكنولوجية، والاقتصادية). وتكونت

العينة من 42 شركة روسية، و22 شركة دنمركية، و40 شركة ألمانية، و18 شركة أمريكية،

حيث جُمعت البيانات بواسطة أداة الإستبانة، وتم استخدام معامل الارتباط وتحليل الانحدار

لإيجاد العلاقة والأثر. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تشابهاً لأثر رأس المال الفكري في

الأداء في تلك الدول المختلفة، وأن لرأس المال الفكري الأثر الأكبر في أداء المنظمات مقارنة

مع عوامل البيئة الخارجية، وأن الفروق كانت هامشية، ويعود ذلك إلى العوامل الاجتماعية

والاقتصادية والثقافة الوطنية الخاصة بكل بلد.

دراسة **Mitchell (2010)** بعنوان: "A Model for Managing Intellectual

Capital to Generate Wealth". هدفت الدراسة إلى تطوير واختبار أنموذج لإدارة رأس

المال الفكري من أجل خلق الثروة. واستخدم الباحث عدة طرق للحصول على البيانات: حيث

أجرى مقابلات مع عشرة 10 مديرين تنفيذيين وثمانية عشر 18 موظفاً في شركة زييلاند في

نيوزلندا، ثم استخدم أداة الإستبانة مع 44 مدير وموظف. ولفحص الأثر استخدم الباحث

الإنحدار المتعدد (Multiple Regression). وكانت النتيجة عدم وجود إدارة فعالة لرأس المال

الفكري في هذه الشركة.

دراسة **Diez et. al. (2010)** بعنوان: "Intellectual Capital and Value Creation in Spanish Firms". الغرض من هذه الدراسة هو اكتشاف وتفسير مدى تأثير رأس المال الفكري في خلق القيمة للأعمال (Value Creation for Business). فقد قام الباحثون بإجراء مسح استكشافي (Survey) على الشركات الأسبانية، لإيجاد المنظمات التي تستعمل مؤشرات رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ثم أخذت الدراسة عينة تتكون من 25 موظفٍ من بعض هذه المنظمات، وتم استخدام التحاليل الإحصائية مثل الارتباط (Correlation) والانحدار المتعدد (Multiple Regression) للتعرف على الأثر والعلاقة بين تلك المتغيرات. وكانت النتيجة تؤكد وجود علاقة إيجابية بين كل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي من جهة، وخلق القيمة للعمل ونمو المبيعات (Sales Growth) من جهة أخرى.

دراسة **Kong (2010)** بعنوان: "Intellectual Capital and External Environment Link in Organisations". تناولت هذه الدراسة مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، والهيكلي، والعلاقات) ومدى تفاعلها مع ظروف البيئة الخارجية الضرورية لديمومة عمل المنظمات. وتعتبر الدراسة نوعية (Qualitative Study) حيث قامت على الأدب النظري وسلسلة من المقابلات المعمقة مع 36 مدير تنفيذي من 23 شركة في أستراليا، وقد أكدت الدراسة وجود ارتباط قوي بين مكونات رأس المال الفكري والبيئة الخارجية للمنظمات، كما أوجبت الأخذ بعين الاعتبار العلاقة بينهما عند اتخاذ القرارات الإدارية الإستراتيجية التي تساعد المديرين في تقليل المخاطر المحتملة للشركة إلى أدنى حد ممكن، لديمومة النجاح على المدى الطويل في ظل بيئة تنافسية عالية.

دراسة **Sharabati et. al (2010)** بعنوان: "Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector in Jordan". هدفت الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) وأداء قطاع الصناعات الدوائية في الأردن. وقد شملت الدراسة جميع الشركات الخمس عشر 15 المسجلة في الاتحاد الأردني لصناعة الأدوية، وجمعت البيانات من 132 مدير من أصل 200 مدير كانوا يعملون في هذه الشركات. واستخدمت الدراسة التحليل الوصفية والسببية مثل تحليل الارتباط والانحدار المتعدد والانحدار المتدرج لإيجاد العلاقة بين المتغيرات والأثر، وللتأكد من النتائج قام الباحثون باستخدام تحليل المسار (Path Analysis)، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية بين رأس المال الفكري ككل وأداء المنظمات المذكورة، كما أكدت الدراسة على أن المنظمات تعتبر رأس مال العلاقات أهم مكون من مكونات رأس المال الفكري ويليه رأس المال البشري، بينما كان لرأس المال الهيكلي التأثير الأضعف في الأداء.

دراسة **Maditinos et. al. (2011)** بعنوان: "The Impact of Intellectual Capital on Firms Market Value and Financial Performance". وهدفت الدراسة إلى استقصاء أثر رأس المال الفكري في القيمة السوقية والأداء المالي للشركات اليونانية. وتم اختيار 96 شركة يونانية من الشركات المسجلة في بورصة أثينا وتتكون العينة من أربعة 4 قطاعات صناعية مختلفة. وقد استخدم الباحثون أساليب متعددة لتحليل الانحدار لفحص الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة مهمة بين كفاءة رأس المال البشري والأداء المالي، في حين أن العلاقة بين باقي مكونات رأس المال الفكري والأداء لم تكن ذات دلالة

إحصائية.

دراسة **Zou and Tzung (2011)** بعنوان: "A Study of the Intellectual Capital's Impact on Listed Banks' Performance in China" كان غرض هذه الدراسة قياس أثر رأس المال الفكري في أداء البنوك في الصين. واستخدمت الدراسة الأدبيات النظرية لبناء أنموذج الدراسة، وتكونت العينة من أربعة عشر 14 بنك صيني، وقامت الدراسة باستخدام التحليل الإحصائية مثل معامل الارتباط (Correlation) والإنحدار (Regressions). وكانت النتائج كالآتي: كان لرأس المال البشري ارتباط إيجابي مع الكفاءة التكنولوجية، أما رأس المال الهيكلي فقد كان له ارتباط سلبي مع الكفاءة التكنولوجية.

دراسة **Bataineh and Al Zoabi (2011)** بعنوان: "The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District) An Empirical Study". سعت هذه الدراسة لاختبار مدى تأثير رأس المال الفكري في الميزة التنافسية التنظيمية، وقد شملت عينة البحث 97 فرداً كعينة عشوائية من موظفي البنوك التجارية في محافظة إربد في الأردن، جُمعت البيانات منهم عن طريق أداة الإستبانة. وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية (Strong Significant) وتأثيرات إيجابية (Positive Influences) لرأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، في الميزة التنافسية (Competitive Advantage)، وعلاقات متوسطة (Moderate Significant) وتأثيرات إيجابية أيضاً لرأس مال العلاقات. كما كان هناك ارتباط إيجابي (Positive Correlation) بين جميع المتغيرات في الدراسة.

دراسة (Ahuja and Ahuja (2012) بعنوان: “Intellectual Capital Approach to Performance Evaluation: A Case Study of the Banking Sector in India”

كان الغرض من هذه الدراسة، استخدام أسلوب رأس المال الفكري لتقييم الأداء: دراسة حالة على القطاع البنكي في الهند للفترة ما بين 2007-2011، تم من خلالها مقارنة رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي مع رأس المال العامل (Capital Employed) في القطاعين العام والخاص في الهند. وقد استخدم الباحثان البيانات المالية التي جُمعت بشكل أساسي من التقارير السنوية والأقسام المالية للبنوك. واستخدمت الدراسة 10 بنوك من القطاع العام وعشرة 10 بنوك من القطاع الخاص. وقد وجدت الدراسة أن القطاع الخاص يربح من خلال تطوير الموارد البشرية والأنظمة والعمليات والجودة العالية للخدمات لضمان كفاءة رأس المال الفكري، بينما استخلصت الدراسة أنه يجب على القطاع العام أن يبذل المزيد من الجهود لتطوير وتحسين كفاءة رأس المال البشري والهيكلية، كما أنه بحاجة للعمل لتعزيز كفاءة تشغيل الأموال.

دراسة (Adeoye and Elegunde (2012) بعنوان: “Impacts of External Business Environment on Organizational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria”

تناولت هذه الدراسة تأثير بيئة الأعمال الخارجية في منظمات صناعة الأطعمة والمشروبات في نيجيريا، من خلال دراسة أثر البيئة السياسية والاقتصادية والاجتماعية الثقافية، والتكنولوجية... الخ، في أداء المنظمات. جُمعت من خلالها البيانات من 150 مشاركاً في 3 ثلاث شركات بواسطة الإستبانة، وتم استخدام الإنحدار المتعدد. ووجدت الدراسة بأن بيئة الأعمال الخارجية (السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية الثقافية، والتكنولوجية... الخ) تؤثر في أداء المنظمات، وخصوصاً ما يتعلق بالكفاءة والفاعلية وزيادة

المبيعات وتحقيق أهداف المنظمة.

دراسة (Al- Habil and Koraz (2012) بعنوان: “Organizational Memory Impact on Intellectual Capital: Case Study – Gaza Power Generating Company” دراسة سلطت الضوء على بعض المفاهيم مثل الذاكرة المنظمية ورأس المال الفكري، وهدفت أيضا لتفحص أثر الذاكرة المنظمية في رأس المال الفكري من خلال العاملين في شركة غزة لتوليد الطاقة. استخدمت الدراسة التحليل النوعي (Qualitative Analytical Approach). وقد شملت العينة 106 موظفاً فكان معدل الاستجابة 92% منهم. وقد قام الباحثان بتحليل البيانات من خلال فحص الإرتباط لمعرفة العلاقة وتحليل الإنحدار لدراسة الأثر، وأظهرت النتائج وجود أثر للذاكرة المنظمية والسياسات في الشركة في رأس المال الفكري. وقد أوصى الباحثان بضرورة خلق الوعي لذاكرة المنظمة وللدور الهائل الذي قد تلعبه في تطوير رأس المال الفكري ومكوناته.

دراسة (Najim et. al. (2012) بعنوان: “Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in Sample of Jordanian Universities” دراسة تفحصت التأثير المباشر لعناصر رأس المال الفكري الأربعة 4، وهي وفقا لتصنيف الباحثين كالتالي: القيادة والإستراتيجية، رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات. في دراسة لتأثير العناصر السابقة في تحقيق الأهداف الجامعية (تحقيق الجامعات لأهدافها). دراسة وصفية شملت في عينتها مجموعة من الأساتذة العاملين في ثلاث 3 جامعات أردنية وعددهم 50 فرداً، فقد تم توزيع أداة الإستبانة عليهم من أجل إستخدام الإنحدار المتعدد لفحص فرضيات الدراسة، وبينت النتائج بأن هناك تأثير ذا دلالة لمكونات رأس المال الفكري في



الأداء. كما كان للقيادة ورأس المال البشري ورأس مال العلاقات تأثير ذو دلالة معنوية على تحقيق أغلبية الأهداف الجامعية أكثر من رأس المال الهيكلي.

دراسة **Banimahd et. al. (2012)** بعنوان: “The Impact of Intellectual Capital on Profitability, Productivity, and Market Valuation: Evidence From Iranian High Knowledge- Based Industries” تناولت هذه الدراسة أثر رأس المال الفكري في أداء الشركات المدرجة في بورصة طهران، من خلال المؤشرات التالية: الربحية والإنتاجية وتقييم السوق. وقد جُمعت البيانات من 69 شركة ذات معرفة متطورة في صناعات مختلفة في الفترة ما بين 2001-2008. وقد استخدم الباحثون نظام المعامل الفكري للقيمة المضافة ((Value Added Intellectual Coefficient (VAIC)) وكذلك الارتباط الخطي المتعدد لتحليل واختبار الفرضيات. وجدت الدراسة بأن أداء رأس المال الفكري للشركة يمكن أن يُفسر بالربحية والإنتاجية، ولكن لا يُفسر بالقيمة السوقية. كما وجدت الدراسة بأن هناك علاقة إيجابية بين حجم الشركة ورفع كفاءة وشدة رأس المال المادي من جهة، وبين الربحية والإنتاجية من جهة أخرى، ولم تكن العلاقة ذات دلالة إحصائية بين رفع كفاءة رأس المال المالي، وبين القيمة السوقية.

دراسة **Al- Dujaili (2012)** بعنوان: “Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation” هدف الباحث من خلال دراسته إلى معرفة أثر أبعاد رأس المال الفكري (البشري والهيكلية والزبائن) في الإبداع التنظيمي للشركات الصناعية في منطقة الفرات الأوسط في العراق، وقد وزعت أداة الاستبانة على عينة شملت 34 مدير لشركتين، بعض أفراد العينة يعمل في قسم البحث والتطوير والآخر في قسم ضبط الجودة، أي 17 مدير

من كل شركة، وقد تم استخدام التحاليل الإحصائية مثل الإنحدار المتعدد، وكنتيجة فقد أكدت صحة فرضيات الدراسة وجود أثر لرأس المال الهيكلي ورأس المال البشري في الإبداع التنظيمي، بينما لا يوجد هناك تأثير لرأس مال الزبائن في الإبداع التنظيمي. وقد أوصت الدراسة بتركيز الشركات على رأس مال الزبائن، وذلك لتطوير قدرات العاملين ويجب تكوين علاقات بين موظفي الشركات والزبائن والعملاء الخارجيين. وذلك بسبب ضعف العلاقات العامة في الشركات مع الموردين والزبائن والشركاء.

دراسة **Khan et. al. (2012)** بعنوان: "Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and its Effect on Employee Morale and Performance" ركزت هذه الدراسة على التحقق من أهمية رأس المال الفكري في الأداء المالي للبنوك في باكستان. تعتبر دراسة كمية استخدمت التحليل الوصفي، وقد جمعت البيانات الثانوية من القوائم المالية والتقارير للبنوك الخمسة والتي هي مجتمع الدراسة 2007-2010 وكذلك من الأدب النظري. ولمعرفة أثر رأس المال الفكري في الأداء المالي للبنوك فقد استخدم الباحثون مقاييس كمية (Quantitative Measuring Instrument، منها طريقة القيمة المضافة للمعامل الفكري Value Added Intellectual Coefficient (VAIC)) واستخدموا أيضا معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لفحص العلاقات المختلفة بين المتغيرات. كانت النتيجة بأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في الأداء المالي لتلك البنوك من خلال أنشطة الموارد البشرية وموارد رأس المال الهيكلي والعلاقة مع ذوي المصالح (Stakeholders).

دراسة **Zehri et. al. (2012)** بعنوان: "How Intellectual Capital Affects A

”Firm’s Performance?“. سعى الباحثون في هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال من خلال منظورات اقتصادية مالية وسوقية، حيث تعتبر دراسة تجريبية. تناول الباحثون عينة تتكون من 25 شركة غير مالية تعمل في قطاعات مختلفة ومدرجة في سوق الأوراق المالية في تونس. وجمعت البيانات من خلال التقارير المالية لتلك الشركات للأعوام 2001-2009، واستخدم الباحثون (VAIC Model) لقياس رأس المال الفكري في الأداء. كما استخدموا التحليل الإحصائية الوصفية مثل تحليل الانحدار في دراستهم. وقد أظهرت النتائج تأثير العناصر المختلفة لرأس المال الفكري في الأداء المالي.

دراسة (Sheikhi (2012) بعنوان: “Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Creativity In Educational Organizations”. تناولت الباحثة في دراستها هذه العلاقة بين رأس المال الفكري والقدرة على الابتكار في المنظمات التعليمية. وتعتبر دراسة وصفية استخدمت الأسلوب الكمي، وقد جمعت البيانات بواسطة أداة الإستمارة من عينة تكونت من 95 فرد. استخدمت الباحثة تحليل الارتباط (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري بين بعضها، وكذلك بينها وبين المتغير التابع وهو الإبداع التنظيمي، واستخدمت تحليل الانحدار لدراسة الأثر، وقد توصلت الباحثة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده المختلفة (البشري والهيكلية والعلاقات) وبين الإبداع في الجامعات والمنظمات التعليمية.

دراسة (Stulova and Balkovskaya (2012) بعنوان: “Intellectual Capital and Company’s Efficiency: Crisis-Period Effect”. هدف الباحثان دراسة رأس المال الفكري وأثره في أداء أنشطة الشركة. دراسة وصفية، تناولت 56 شركة روسية تعمل في

أربع صناعات مختلفة: الصيدلة، الأجهزة الإلكترونية عالية الدقة، تكنولوجيا المعلومات، والخدمات المالية. حيث جمع الباحثون البيانات من خلال قواعد البيانات ومعلومات التقارير السنوية لتلك الشركات من مواقعها الرسمية على شبكة النت للفترة 2006-2008. وقد أظهرت نتائج الإرتباط وتحليل الإنحدار وجود علاقة بين كفاءة رأس المال الفكري للشركة من جهة، وبين ربحية الشركة والأداء من جهة أخرى.

دراسة **Beshkooch et. al. (2013)** بعنوان: “Effects of Intellectual Capital on

.Financial Performance with Regard to Life Cycle and the Company Size”

دراسة تفحصت أثر رأس المال الفكري في الأداء المالي، استناداً إلى دورة حياة وحجم الشركات، وتناولت الدراسة 330 شركة مدرجة في سوق الأوراق المالية في طهران للفترة 2004-2009. وقد تمت معالجة البيانات من خلال الإحصاء الوصفي وتحليل الإنحدار. وأخيراً كشفت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية تتضمن رأس المال الفكري ومكوناته مع الأداء المالي بغض النظر عن دورة حياة وحجم الشركة. كما تبين وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بمكوناته والأداء المالي مع الأخذ بعين الاعتبار دورة حياة الشركة، كما بينت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بمكوناته وحجم الشركة.

دراسة **Darvish et. al. (2013)** بعنوان: “An Empirical Investigation of

Intellectual Capital Components on Each Other and Organizational

Learning Capabilities”. كان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو إدراك تأثير مكونات رأس

المال الفكري في بعضها البعض من جهة، وكذلك إدراك تأثيرها في القدرات التعليمية لدى

المنظمات في إيران باستخدام أنموذج المعادلة الهيكلية (Structural Equation Modeling). وقد شملت عينة الدراسة 500 موظفاً من المنظمات الإيرانية وجمعت البيانات بواسطة أداة الإستبانة. وتوصل الباحثون في نتائجهم إلى أن رأس المال البشري له تأثير إيجابي في رأس المال الهيكلية، ورأس مال العلاقات، أما رأس مال العلاقات فله تأثير إيجابي أيضاً في رأس المال الهيكلية. إضافة لذلك فإن رأس المال البشري له تأثير إيجابي في القدرات التعليمية، أما رأس المال الهيكلية ورأس مال العلاقات فكان لهما تأثير عادي في القدرات التعليمية.

دراسة **Fathi et. al. (2013)** بعنوان: "Impact of Intellectual Capital on Financial Performance"

الغرض من هذه الدراسة هو تفحص أثر رأس المال الفكري في الأداء المالي لعدد من الشركات المدرجة في بورصة طهران وعددها 49 شركة من ثلاثة قطاعات صناعية مختلفة للفترة ما بين 2010-2001، وتعتبر دراسة وصفية تناولت رأس المال الفكري من منظور محاسبي مالي، وقد جمعت البيانات من خلال التقارير المالية لتلك الشركات لفترة 10 سنوات، واستخدم الباحثون التحليل الوصفية في دراستهم. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري وكفاءة القيمة المضافة (Value Added Efficiency) لمكون رأس المال الهيكلية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين كفاءة القيمة المضافة وبين رأس المال المالي (المُشغل)، وكفاءة القيمة المضافة لرأس المال البشري من خلال المتغيرين المستقلين: العائد على الملكية والعائد على الأصول (ROE and ROA)، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة القيمة المضافة لرأس المال الموظف وكفاءة القيمة المضافة لرأس المال البشري من خلال نمو الإيرادات.

دراسة **Hadjali (2013)** بعنوان: "The Role of Intellectual Capital (IC) on Survival or Decline of Organizations: A Case Study of EN Bank" هدف الباحثون من خلال دراستهم إلى تقييم دور رأس المال الفكري في أداء القطاعات البنكية في إيران. وتعتبر دراسة وصفية كمية ويتكون مجتمعها من المديرين العاملين في فروع بنك (EN) بطهران، وقد اختيرت العينات بشكل عشوائي وتشمل 227 مديراً، جُمعت البيانات منهم بواسطة أداة الإستبانة، وتم إستخدام تحليل الارتباط لفحص العلاقة، ولفحص الفرضيات تم إستخدام تحليل الإنحدار المتعدد. وبرهنت نتائج البحث على وجود علاقة قوية ومشاركة بين عناصر رأس المال الفكري: رأس المال البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العميل (كما أسماه الباحثون في دراستهم) (Client Capital)، ولكن لا توجد علاقة بين مكونات رأس المال الفكري والأداء التنظيمي لتلك البنوك.

دراسة **Imanzadeh et. al. (2013)** بعنوان: "The Role of Intellectual Capital in Value added Created for Stockholders and Companies" الهدف الرئيسي لهذا البحث هو دراسة مدى ارتباط القيمة الاقتصادية المضافة لرأس المال الفكري بمعيار الأداء المستند إلى القيمة. دراسة كمية وصفية تضمنت 121 شركة مسجلة في سوق الأوراق المالية في طهران للأعوام 2005-2010. واستخدم الباحثون التحليل الوصفية، وأظهرت نتائج اختبارات الفرضيات وجود تأثير إيجابي للقيمة الاقتصادية المضافة لرأس المال الفكري في معيار تخليق القيمة الاقتصادية المضافة لتلك الشركات، إضافة إلى ذلك إعطاء رأس المال الفكري القيمة لذوي المصالح.

دراسة **Moghadam et. al. (2013)** بعنوان: "Intellectual Capital and

”Organizational Learning Capability“. الغرض من هذه الدراسة هو تفحص العلاقة بين رأس المال الفكري والقدرات التعليمية لدى المنظمات. دراسة وصفية استخدمت الأسلوب الكمي، وقد جمعت البيانات من موظفي مصلحة المياه في خراسان عن طريق أداة الإستبانة، وشملت العينة 150 موظفاً، واستخدم الباحثون التحليل الإحصائية مثل الارتباط والانحدار المتعدد لفحص العلاقة والأثر. وأظهرت النتائج أن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي لهما علاقة ذات دلالة إحصائية مع القدرات التعليمية التنظيمية، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والقدرات التعليمية.

ويتضح جلياً من خلال الدراسات السابقة، بأن هناك أثراً لمكونات رأس المال الفكري في الأداء المنظمي وأداء الأعمال، بغض النظر عن نوع الشركة أو الصناعة أو اختلاف البلد. وعليه ستقوم هذه الدراسة بقياس أثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال لشركات الإتصالات في الكويت، في ظل وجود وتأثير بيئة الأعمال الخارجية.

## (2-5) المساهمة المتوقعة للدراسة:

إن ما يميز هذه الدراسة بشكل رئيسي عن الدراسات المختارة هو تناولها لعوامل البيئة الخارجية كمتغير وسيط مؤثر في العلاقة بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال في شركات الإتصالات في الكويت.

**على صعيد الهدف:** لقد استهدفت هذه الدراسة شركات الإتصالات الثلاث في دولة الكويت

وهي: شركة زين للإتصالات (Mobile Telecommunication Company)

(K.S.C.Zain)، الشركة الوطنية للإتصالات (Wataniya Telecom)، وشركة فيفاً

للإتصالات (Viva Telecommunication) حيث أنه لم تُجر أي دراسة لقياس أثر مكونات

رأس المال الفكري في الأداء في ظل العوامل البيئية الخارجية لهذه المنظمات سابقا (حسب معرفة الباحث ومما ورد على لسان مديري هذه الشركات).

**على صعيد البيئة:** لقد استهدفت هذه الدراسة المجتمع الكويتي فقط، ولكن يمكن الاستفادة منها على مستوى الوطن العربي، وحسب علم الباحث بأنه توجد هناك دراسات قليلة حول هذا الموضوع في العالم العربي، وخاصة مع تناول عوامل البيئة الخارجية للأعمال.

**على صعيد الصناعة:** تبحث هذه الدراسة في موضوع صناعة الإتصالات، حيث أن معظم الدراسات السابقة كانت قد درست صناعات مختلفة، أو مؤسسات تعليمية فقط.

**على صعيد المنهجية:** إن معظم الدراسات السابقة، كانت قد استخدمت التقارير السنوية لقطاعات وصناعات مختلفة معاً لفحص أثر رأس المال الفكري في الأداء لتلك الصناعات، ولكن هذا البحث سوف يركز على صناعة واحدة فقط وهي الإتصالات.

**على صعيد المتغيرات:** معظم الدراسات السابقة إما أنها درست أثر رأس المال الفكري في الأداء، أو أثر البيئة الخارجية في الأداء، ولكن هذه الدراسة سوف تتناول أثر رأس المال الفكري في الأداء في ظل عوامل البيئة الخارجية للأعمال.

**وأما على صعيد مجتمع البحث:** فمعظم الدراسات السابقة أخذت بعين الاعتبار التقارير السنوية للشركات المساهمة العامة، بينما ستعتمد هذه الدراسة على الشركات العامة والخاصة.

وفي النهاية سوف تتم مقارنة نتائج هذا البحث مع الدراسات التالية: Seleim et. al

(2004)، Bin Ismail (2005)، و (2007) Seleim, et. al، و Tovstiga and

(2009) Tulugurova، و (2010) Sharabati et. al. إضافة إلى دراسات أخرى.



## **الفصل الثالث (Chapter Three)**

### **منهجية الدراسة: الطريقة والإجراءات**

#### **(Methods and Procedures)**

**(1-3) مقدمة**

**(2-3) منهجية الدراسة**

**(3-3) مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة**

**(4-3) أسلوب جمع البيانات**

**(5-3) التوزيع الطبيعي والصدق والثبات**

**(6-3) متغيرات الدراسة**

**(7-3) تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية**

## منهجية الدراسة: الطريقة والإجراءات

### (1-3) مقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت مع الأخذ بعين الاعتبار عوامل بيئة الأعمال الخارجية لتلك الشركات. وعليه فمن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد سعت هذه الدراسة إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة العلاقة والأثر. ويحتوي هذا الفصل على: منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة وعينته، وحدة التحليل، أسلوب جمع البيانات، التوزيع الطبيعي والصدق والثبات، ومتغيرات الدراسة، وتحليل البيانات والمعالجة الإحصائية.

### (2-3) منهجية الدراسة:

تُعتبر هذه الدراسة سببية حيث أنها قاست أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، لذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، من خلال جمع البيانات بشكل تطبيقي وتحليلها واختبار الفرضيات. وقد جُمعت البيانات التي استعملت في التحليل الإحصائية من خلال أداة الإستبانة. وبعد التأكد من صلاحيتها تم تحليل البيانات الصالحة ومعالجتها بواسطة برنامج الـ (SPSS) للتحليل الإحصائية.

### (3-3) مجتمع الدراسة والعينة:

تكون مجتمع البحث من جميع شركات الإتصالات في دولة الكويت التي يبلغ عددها ثلاث شركات، وهي: شركة زين للإتصالات (Mobile Telecommunication Company (K.S.C.Zain))، الشركة الوطنية للإتصالات (Wataniya Telecom)، وشركة فيفا

للإتصالات (Viva Telecommunication). وتم إجراء البحث على جميع شركات الإتصالات في دولة الكويت (مما يعني عدم الحاجة لاختيار عينة).

### (1-3-3) وحدة التحليل والمعاينة:

تكونت وحدة التحليل من المديرين في شركات الإتصالات المذكورة أعلاه في دولة الكويت.

### (4-3) أسلوب جمع البيانات:

قام الباحث بالحصول على البيانات والمعلومات بغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال التالي:

1- جُمعت البيانات والمعلومات الثانوية من خلال الجانب النظري المتمثل بالكتب والدراسات والبحوث السابقة والرسائل الجامعية والشبكة العنكبوتية (Internet)، ومقابلة ذوي الخبرات في مجال رأس المال الفكري وكذلك شؤون الإتصالات. وهذه البيانات والمعلومات كانت قد ساعدت في تصميم وتطوير أداة الإستبانة المستخدمة في جمع البيانات من وحدة التحليل المستهدفة في هذه الدراسة.

### (1-4-3) متغيرات الدراسة:

**المتغيرات المستقلة (Independent Variables):** وهي مكونات رأس المال الفكري: رأس المال البشري (Human Capital)، ورأس المال الهيكلي (Structural Capital) ورأس مال العلاقات (Relational Capital)

**المتغير الوسيط (The Moderator Variable):** هو عوامل البيئة الخارجية

(PESTEL) والتي أشار لها ميشيل بورتير Michael E. Porter وفقاً لـ Wheelen and

Hunger (2012, P.147)

**المتغير التابع (Dependent Variable):** هو أداء الأعمال ويتكون من المؤشرات العشرة التالية: القيادة في الصناعة، التطلعات المستقبلية، الرد بشكل عام على المنافسة، نسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، أداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل أداء العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

**2- الإستبانة (Questionnaire):** تم استخدام أداة الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية والتي اعتمدت على الدراسات السابقة وخاصة دراسة كل من (Bontis, 1998) و. (Sharabati et. al. (2010). وقد تضمنت الإستبانة خمسة 5 أجزاء، وهي على النحو التالي:

**الجزء الأول:** الخصائص الديمغرافية وتتكون من ست 6 فقرات.

**الجزء الثاني:** رأس المال الفكري، ويتكون من 12 فقرة.

**الجزء الثالث:** رأس المال الهيكلي (التنظيمي)، ويتكون من 12 فقرة.

**الجزء الرابع:** رأس مال العلاقات ، ويتكون من 12 فقرة.

**الجزء الخامس:** بيئة الأعمال الخارجية، وتتكون من 12 فقرة، وتشمل الأبعاد: السياسية،

القانونية، الإقتصادية، الثقافية-الإجتماعية، التكنولوجية، والبيئية (الطبيعية).

**الجزء السادس:** أداء الأعمال، وتم قياسه من خلال العشرة 10 مؤشرات التالية: القيادة

في الصناعة، التطلعات المستقبلية، الرد بشكل عام على المنافسة، نسبة النجاح في تسويق

الخدمات الجديدة، أداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل إنتاجية

العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) ذات 5 نقاط [1 = غير مطبق إطلاقاً.....، 5 = مطبق بشكل ممتاز] وذلك من أجل استقصاء آراء المديرين في شركات الإتصالات المذكورة أعلاه لجميع فقرات المتغيرات والأبعاد.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة التدرج في مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي:

| مطبق بشكل ممتاز | مطبق بشكل جيد | محايد | مطبق نوعاً ما | غير مطبق إطلاقاً |
|-----------------|---------------|-------|---------------|------------------|
| 5               | 4             | 3     | 2             | 1                |

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم الأوساط الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي: (3.68 - فما فوق: مرتفع)، (2.34-3.67: متوسط)، (2.33 - فما دون: منخفض). وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي :

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3}$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1 + 1.33 = 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67

ويكون المستوى المرتفع من 3.68 - 5

### (3-5) التوزيع الطبيعي (Normality) والصدق (Validity) والثبات

#### (Reliability):

**التوزيع الطبيعي:** تم استخدام (Kolmogorov-Smirnov Z test) للتأكد من التوزيع

الطبيعي للإجابات.

**صدق المحتوى (Content Validity):** اعتمدت هذه الدراسة على مصادر متعددة

(الكتب، والدوريات، والأبحاث المنشورة، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة، وشبكة

الإنترنت... الخ) من أجل إعداد الإستبانة، ومن أجل تطويرها تم إجراء مقابلات شخصية مع

ذوي الإختصاص في الأردن والكويت، وبعد ذلك تم عرضها على لجنة تحكيم مكونه من 13

فرد أكاديمي ومهني - كما هو مرفق في الملحق رقم (5) - للتأكد من مدى صياغة ودقة

ووضوح فقرات الإستبانة.

**صدق البناء (Construct Validity):** للتأكد من صلاحية وموقع الفقرات تم استخدام

التحليل العاملي (Factor Analysis).

**فحص الثبات (Reliability Test):** من أجل التأكد من ثبات وإتساق أداة الدراسة

تم استخدام اختبار كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha).

### (3-6) تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات الأولية من المديرين العاملين في شركات الإتصالات في دولة الكويت،

تم فرزها وتدقيقها وإدخال المناسب منها في برنامج (SPSS) الإحصائي لإجراء التحليل

الإحصائية عليها:

1) **التحليل الوصفي:** قام الباحث بفحص جميع الخصائص الديموغرافية (التعريفية)

التي يعتقد أنه قد يكون لها أثرٌ في الدراسة، وكذلك وصف المتغيرات من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام t-test للمقارنة الثنائية، وجدول تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الخصائص الديموغرافية (التعريفية).

2- **الإرتباط (Correlation):** تم استعمال معامل الإرتباط (Pearson's Correlation

Coefficient) لفحص العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري مع بعضهم البعض من جهة، ومع كل من البيئة الخارجية وأداء الأعمال من جهة أخرى.

وأخيراً قياس الأثر من خلال القياسات السببية (Causality Test): من أجل فحص

الفرضيات تم استخدام الإنحدار المتعدد (Multiple Regressions) لقبول أو رفض الفرضيات الواردة، وإستخدام الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression) لترتيب الفقرات حسب المكون ذي الأثر الأكبر في أداء الأعمال. وأخيراً تم استخدام الإنحدار الخطي ذي المرحلتين (طريقة المربعات الصغرى ذات المرحلتين) (2- Stages Least Squares) من أجل فحص أثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال في ظل بيئة الأعمال الخارجية.

## الفصل الرابع (Chapter Four)

نتائج الدراسة (التحليل الإحصائية واختبار الفرضيات)

(Statistical Analysis and Test Hypotheses)

(1-4) مقدمة

(2-4) تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة (البيانات الديمغرافية)

(3-4) اختبار التوزيع الطبيعي

(4-4) فحص الصدق

(5-4) اختبار ثبات أداة الدراسة

(6-4) وصف متغيرات الدراسة

(7-4) اختبار فرضيات الدراسة



## الفصل الرابع: نتائج الدراسة

### (التحليل الإحصائية واختبار الفرضيات)

#### (1-4) مقدمة:

يتضمن هذا الفصل المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم إستخدامها، حيث يحتوي على نتائج تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة، واختبار التوزيع الطبيعي وفحص الصدق والثبات لأداة الدراسة (الإستبانة)، ثم وصف متغيرات الدراسة، وأخيراً اختبار فرضيات الدراسة.

#### (2-4) تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة (البيانات التعريفية أو البيانات

الديمغرافية) من حيث التكرارات والنسب المئوية ويشمل تحليل خصائص أفراد

العينة الآتي: العمر، والجنس، والشركة، والقسم، والخبرة، والمستوى التعليمي.

#### (1-2-4) - العمر: يبين الجدول رقم (1-4) أن أكبر نسبة هي (65.3 %) من الفئة

العمرية (20-29)، وبالتالي فإن لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث تعني هذه النسبة أن

فئة الشباب تشكل غالبية القوى العاملة في قطاع الإتصالات الكويتي، وأن أصغر نسبة هي (1.7

%) من الفئة العمرية (40-49).

#### جدول رقم (1-4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

| العمر   | العدد | النسبة المئوية % |
|---------|-------|------------------|
| 29-20   | 77    | 65.3             |
| 39-30   | 39    | 33.1             |
| 49-40   | 2     | 1.7              |
| المجموع | 118   | 100              |

**(2-2-4) الجنس:** يُبين الجدول رقم (2-4) أن أكبر نسبة من المستجيبين هي (75.4%)

من الذكور وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة الذكور في سوق العمل الكويتي، وأن أصغر نسبة هي (24.6%).

**جدول رقم (2-4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس**

| النسبة المئوية % | العدد | الجنس   |
|------------------|-------|---------|
| 75.4             | 89    | الذكور  |
| 24.6             | 29    | الإناث  |
| 100              | 118   | المجموع |

(3-2-4) الشركة: يُبين الجدول رقم (3-4) أن أكبر نسبة من المستجيبين كانوا من شركة

زين وهي (34.7%) وأصغر نسبة من المستجيبين كانت من شركة فيفا وهي (33.1%)

ويعود ذلك إلى قلة إستجابة وتعاون الشركة الأخيرة.

جدول رقم (3-4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الشركة

| النسبة المئوية % | العدد | الشركة  |
|------------------|-------|---------|
| 34.7             | 41    | زين     |
| 32.2             | 38    | الوطنية |
| 33.1             | 39    | فيفا    |
| 100              | 118   | المجموع |

(4-2-4) القسم: يبين الجدول رقم (4-4) أن أكبر نسبة مستجيبين كانت من قسم

التسويق والمبيعات وهي (66.9%)، وأصغر نسبة مستجيبين هي (1.7%) وهم من قسم

المالية. وهذا يعود إلى تنوع الأدوار والمهام التي يقوم بها كل قسم كأحد وحدات الوظائف

الداعمة في الشركة.

جدول رقم (4-4): التكرارات والنسب المئوية لمتغير القسم

| النسبة المئوية % | العدد | القسم             |
|------------------|-------|-------------------|
| 66.9             | 79    | التسويق والمبيعات |
| .86              | 8     | الهندسة والـ(IT)  |

|      |     |                                  |
|------|-----|----------------------------------|
| 24.6 | 29  | الموارد البشرية والعلاقات العامة |
| 1.7  | 2   | المالية                          |
| 100  | 118 | المجموع                          |

(5-2-4) الخبرة: يُبين الجدول (4-5) أن أكبر نسبة من المستجيبين هي (55.9%) من ذوي الخبرات الأقل من 5 سنوات، وأن أصغر نسبة هي (0.8%) حيث تمثلت ذوي الخبرات الذين لهم أكثر من 15 سنة، وهذا يشير إلى إستقطاب الشركات لفئة الشباب وتدريبهم والاحتفاظ بهم.

جدول رقم (4-5): التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة العملية

| النسبة المئوية % | التكرارات | الخبرة العملية بالسنوات |
|------------------|-----------|-------------------------|
| 55.9             | 66        | أقل من 5 سنوات          |
| 37.3             | 44        | 6-10                    |
| 5.9              | 7         | 11-15                   |
| 0.8              | 1         | أكبر من 15 سنة          |
| 100              | 118       | المجموع                 |

(4-2-6) المستوى التعليمي: يُبين الجدول (4-6) أن أكبر نسبة مستجيبين كانت من

حملة البكالوريوس (49.2%) وأن أصغر نسبة مستجيبين كانت من حملة الدكتوراه (1.6%)،

وهذا يشير إلى تركيز شركات الاتصالات اليوم على استقطاب حملة البكالوريوس لضمان الحد

الأدنى من المعرفة اللازمة للقيام بالمهام، بالإضافة لارتفاع نسبة المتعلمين من ذوي مؤهلات

البكالوريوس العلمية.

جدول رقم (4-6): التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية % | التكرارات | المستوى التعليمي |
|------------------|-----------|------------------|
| 44.9             | 53        | دبلوم وما فوق    |
| 49.2             | 58        | بكالوريوس        |
| 4.2              | 5         | ماجستير          |
| 1.6              | 2         | دكتوراه          |
| 100              | 118       | المجموع          |

(7-2-4) اختبار الفروق في الأجوبة الناتجة عن المتغيرات الديمغرافية: قبل إجراء هذه

الاختبارات، لابد من التأكد من تجانس التباين (Homogeneity of Variance) أو تساوي

التباينات (Equal Variances)، وتم استخدام اختبار (Levene).

جدول رقم (4-7) نتائج اختبار (Levene) للمتغير التابع (أداء الأعمال)

| المتغير          | اختبار (Levene) | Sig.  |
|------------------|-----------------|-------|
| العمر            | 0.386           | 0.681 |
| الجنس            | 0.560           | 0.456 |
| الشركة           | 0.754           | 0.473 |
| القسم            | 0.707           | 0.550 |
| الخبرة           | 0.026           | 0.974 |
| المستوى التعليمي | 1.422           | 0.245 |

من الجدول رقم (4-7) يتضح أنه لا توجد فروق بين متغيرات الدراسة ناتجة عن الأبعاد الديمغرافية، لأن معنوية اختبار (Levene) وقيمها أكبر من (0.05).

### (3-4) التوزيع الطبيعي (Normal Distribution):

تم استخدام اختبار (One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test (K.S)) لاختبار

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، واتضح من نتائج الجدول رقم (4-8) بأن متغيرات الدراسة جميعها تتبع التوزيع الطبيعي، لأن قيم (Sig.) أكبر من (0.05).

الجدول (4-8): التوزيع الطبيعي لجميع المتغيرات

| المتغيرات              | K.S   | Sig.  |
|------------------------|-------|-------|
| رأس المال البشري (HC)  | 0.683 | 0.739 |
| رأس المال الهيكلي (SC) | 0.897 | 0.397 |
| رأس مال العلاقات (RC)  | 0.831 | 0.495 |
| رأس المال الفكري (IC)  | 0.745 | 0.636 |
| البيئة الخارجية (EE)   | 0.762 | 0.608 |
| أداء الأعمال (BP)      | 0.916 | 0.371 |

### (4-4) فحص الصدق (Validity):

(1-4-4) صدق المحتوى (Content Validity): اعتمد الباحث على مصادر متعددة

(البحوث والدراسات السابقة، الكتب، الدوريات، رسائل الماجستير وإطروحات الدكتوراة، وشبكة

الإنترنت...الخ) من أجل إعداد الإستبانة، ولتطويرها تم إجراء مقابلات شخصية مع البعض من ذوي الخبرة والعاملين في شركات الإتصالات في الكويت والأردن، ثم عُرضت الإستبانة على لجنة تحكيم مكونة من 11 أفراد من الأكاديميين والمهنيين وأصحاب الخبرة في شؤون بناء وصياغة الإستبانة - كما هو مبين في الملحق رقم (5)-.

#### (2-4-4) صدق البناء (Construct Validity): للتأكد من صلاحية وموقع

الفقرات، تم إستخدام التحليل العاملي. ويبين الجدول رقم (4-9) أن جميع الفقرات مناسبة في موقعها وتصلح لقياس المتغيرات، حيث أن جميع قيم العامل الأول أكبر من (0.40%).

#### الجدول (4-9): التحليل العاملي لجميع المتغيرات

| المتغيرات              | العامل الأول | الاستخلاص |
|------------------------|--------------|-----------|
| رأس المال البشري (HC)  | 0.823        | 0.677     |
| رأس المال الهيكلي (SC) | 0.852        | 0.725     |
| رأس مال العلاقات (RC)  | 0.850        | 0.723     |
| البيئة الخارجية (EE)   | 0.647        | 0.419     |
| أداء الأعمال (BP)      | 0.826        | 0.683     |

#### (5-4) اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم إستخدام كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة، الجدول رقم (4-4) يبين أن قيم ألفا لمتغيرات رأس المال الفكري تراوحت بين (0.867) إلى (0.908)، وقد بلغت قيمة ألفا جميع فقرات رأس المال الفكري (0.950)، وبلغت قيمة ألفا لمتغير البيئة



الخارجية (0.849) ولأداء الأعمال (0.888). وبما أن قيم ألفا لجميع المتغيرات قد بلغت أكثر من 60%، فتعتبر جميع المتغيرات مقبولة في هذه الدراسة.

**جدول رقم (4-10): تحليل الثبات**

| المتغيرات              | قيمة ألفا |
|------------------------|-----------|
| رأس المال البشري (HC)  | 0.867     |
| رأس المال الهيكلي (SC) | 0.908     |
| رأس مال العلاقات (RC)  | 0.906     |
| رأس المال الفكري (IC)  | 0.950     |
| البيئة الخارجية (E.E)  | 0.849     |
| أداء الأعمال (BP)      | 0.888     |

**(4-6) وصف متغيرات الدراسة:**

تم تحليل الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وقياس قيمة t المحسوبة ومقارنتها مع

t الجدولية.

جدول (11-4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار t-test لعينة واحدة لمتغيرات الدراسة

| المتغير                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة t المحسوبة | قيمة t الجدولية | Sig  |
|------------------------|---------------|-------------------|-----------------|-----------------|------|
| رأس المال البشري (HC)  | 3.398         | 0.640             | 6.760           | 1.645           | 0.00 |
| رأس المال الهيكلي (SC) | 3.147         | 0.736             | 2.167           | 1.645           | 0.00 |
| رأس مال العلاقات (RC)  | 3.495         | 0.693             | 7.760           | 1.645           | 0.00 |
| رأس المال الفكري (IC)  | 3.347         | 0.609             | 6.182           | 1.645           | 0.00 |
| البيئة الخارجية (BP)   | 3.701         | 0.612             | 12.427          | 1.645           | 0.00 |
| أداء الأعمال (E.E)     | 3.655         | 0.649             | 10.972          | 1.645           | 0.00 |

يشير الجدول رقم (11-4) بأن معدلات الإجابة عن متغيرات الدراسة تراوحت بين (3.147 – 3.495) وبانحراف معياري تراوح بين (0.640 – 0.736)، كما يشير الجدول أن الوسط الحسابي لرأس المال الفكري بلغه قيمته (3.347) وبانحراف معياري قدره (0.609). وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على تطبيق رأس المال الفكري ومكوناته، حيث كانت قيمة t المحسوبة لرأس المال الفكري ولكل مكون من مكوناته أكبر من القيمة الجدولية. كما أظهر الجدول أن المستجيبين يدركون أهمية وتطبيق أبعاد البيئة الخارجية للأعمال، حيث كان الوسط الحسابي (3.701) والانحراف المعياري (0.612)، وكانت قيمة t المحسوبة (t = 12.427) وهي أكبر من قيمة t الجدولية، عند مستوى دلالة (معنوية) أقل من (0.05). وأخيراً يبين الجدول أن هناك موافقة معنوية على تطبيق مؤشرات أداء الأعمال مقارنة مع المنافسين، حيث كان الوسط الحسابي لمؤشرات الأداء (3.655) وبانحراف معياري (0.649) وكانت قيمة t المحسوبة (t = 10.972) أكبر من القيمة الجدولية (1.645).

## الإجابة عن أسئلة الدراسة:

فيما يلي تفاصيل نتائج الفقرات المُعبره عن نتائج الدراسة:

### 1- متغير رأس المال البشري:

يتبين من الجدول رقم (4-12) بأن الأهمية النسبية لمتغير رأس المال البشري كانت متوسطة، وبوسط حسابي (3.398) وانحراف معياري (0.640). وجاءت الفقرة رقم (2): "تحصل الشركة على أفضل المُخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد" بالمرتبة الأولى بوسط حسابي (4.051) وانحراف معياري (0.885) وبأهمية نسبية عالية. في حين جاءت الفقرة رقم (1): "مؤهلات الموظفين في الشركة تتناسب مع الوظائف المناطة بهم" في المرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (3.017) وانحراف معياري (1.039) وبأهمية نسبية متوسطة.

**وهذا يفسر أن رأس المال البشري يؤثر في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت**

**بمستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**

جدول رقم (4-12): نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لاستجابات

أفراد عينة الدراسة لمحور رأس المال البشري مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الفرقة | بيان الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الأهمية النسبية |
|--------|---|---------------|-------------------|---------|-----------------|
| 2      | تحصل الشركة على أفضل المُخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد.                      | 4.051         | 0.885             | 1       | عالية           |
| 11     | خدمات الشركة الجديدة المقدمة للسوق تفوق الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة الأخرى. | 3.636         | 1.027             | 2       | متوسطة          |
| 4      | يتعلم الموظفون من بعضهم البعض في مجالات وظيفتهم المختلفة.                           | 3.576         | 1.025             | 3       | متوسطة          |
| 12     | يعتبر موظفو الشركة مبدعين مقارنة بشركات   | 3.559         | 0.957             | 4       | متوسطة          |

|        |    |              |              |   |    |
|--------|----|--------------|--------------|---|----|
|        |    |              |              | الإتصالات الأخرى.   |    |
| متوسطة | 5  | 0.993        | 3.458        | يمتلك الموظفون الخبرات الكبيرة في مجالات وظائفهم.                           | 5  |
| متوسطة | 6  | 1.018        | 3.458        | يطرح موظفو الشركة أفكاراً وآراءً جديدة باستمرار ويناقشونها في الاجتماعات.   | 9  |
| متوسطة | 7  | 0.958        | 3.364        | موظفو الشركة محترفون في أعمالهم بشكل كبير.                                  | 7  |
| متوسطة | 8  | 1.008        | 3.263        | يعمل الموظفون في الشركة منذ سنوات عدّه.                                     | 6  |
| متوسطة | 9  | 1.080        | 3.254        | تقوم الشركة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين.                | 3  |
| متوسطة | 10 | 1.054        | 3.093        | تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر. | 8  |
| متوسطة | 11 | 0.994        | 3.051        | الموظفون راضون عن برامج الإبداع وتوليد الأفكار في الشركة.                   | 10 |
| متوسطة | 12 | 1.039        | 3.017        | مؤهلات الموظفين في الشركة تتناسب مع الوظائف المناطة بهم.                    | 1  |
| متوسطة |    | <b>0.640</b> | <b>3.398</b> | <b>المتوسط العام</b>  |    |

## 2- رأس المال الهيكلي:

يتبين من الجدول رقم (4-13) بأن الأهمية النسبية لمتغير رأس المال الهيكلي كانت متوسطة، وبوسط حسابي (3.147) وانحراف معياري (0.736). وجاءت الفقرة رقم (8): "تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الإتصالات حول العالم" بالمرتبة الأولى وبوسط حسابي (3.593) وانحراف معياري (0.998) وبأهمية نسبية متوسطة. في حين جاءت الفقرة رقم (9): "تدعم الشركة الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع" في المرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (2.881) وانحراف معياري (1.047) وبأهمية نسبية متوسطة.

وهذا يفسر أن رأس المال الهيكلي يؤثر في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت

بمستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (4-13) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور رأس المال الهيكلي مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الاهمية النسبية | الترتيب | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | بيان الفقرة  | الفقرة |
|-----------------|---------|-------------------|---------------|--|--------|
| متوسطة          | 1       | 0.998             | 3.593         | تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الإتصالات حول العالم.                | 8      |
| متوسطة          | 2       | 1.084             | 3.475         | الشركة رائدة في مجال البحث والتطوير في صناعة الإتصالات.  | 5      |
| متوسطة          | 3       | 1.011             | 3.373         | تدعم وتخصص الشركة ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في صناعة الإتصالات.                     | 6      |
| متوسطة          | 4       | 1.119             | 3.297         | ثقافة الشركة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم.   | 4      |
| متوسطة          | 5       | 0.995             | 3.278         | تطور الشركة وتعيد تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البحث والتطوير في مجال الإتصالات.       | 7      |
| متوسطة          | 6       | 1.052             | 3.110         | لا تمثل الشركة "كابوسا بيروقراطيا" للموظفين (البطء في سير الأعمال بالشركة).                    | 3      |
| متوسطة          | 7       | 1.044             | 3.068         | لدى الشركة نظام حوافز ومكافآت متطور جداً، ويرتكز على الأداء الوظيفي.                           | 2      |
| متوسطة          | 9       | 1.068             | 2.932         | لدى الشركة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة).                  | 1      |
| متوسطة          | 8       | 0.958             | 2.932         | تضع الشركة استراتيجيات وإجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية.                             | 10     |
| متوسطة          | 10      | 1.067             | 2.915         | تستفيد الشركة من حقوق الملكية الفكرية إلى أقصى حد ممكن.  | 11     |
| متوسط           | 11      | 1.062             | 2.907         | تطور وتسجل الشركة عدداً كبيراً من حقوق الملكية الفكرية كل سنة مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى. | 12     |
| متوسطة          | 12      | 1.047             | 2.881         | تدعم الشركة الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع .                                  | 9      |

|        |  |       |       |                               |  |
|--------|--|-------|-------|-------------------------------|--|
| متوسطة |  | 0.736 | 3.147 | المقياس العام (المتوسط العام) |  |
|--------|--|-------|-------|-------------------------------|--|

### 3- رأس مال العلاقات (الزبائن):

يتبين من الجدول رقم (4-14) بأن الأهمية النسبية لمتغير رأس مال العلاقات (الزبون) كانت متوسطة، وبوسط حسابي (3.495) وانحراف معياري (0.693). وجاءت الفقرة رقم (2): "تقوم الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى" بالمرتبة الأولى وبوسط حسابي (3.644) وانحراف معياري (0.929) وبأهمية نسبية متوسطة، في حين جاءت الفقرة رقم (12): "يجتمع موظفو الشركة بالعملاء بشكل مستمر لتحديد رغباتهم وحاجاتهم" في المرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (3.178) وبانحراف معياري (1.010) وبأهمية نسبية متوسطة.

**وهذا يفسر أن رأس مال العلاقات يؤثر في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت بمستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**

## جدول رقم (4-14) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور رأس مال العلاقات مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الفرقة | بيان الفرقة  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الأهمية النسبية |
|--------|--|---------------|-------------------|---------|-----------------|
| 2      | تقوم الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى.        | 3.644         | 0.929             | 1       | متوسطة          |
| 9      | لدى الشركة بيانات كاملة نسبياً حول العملاء (الموردون والزيائن) وتعمل على تحديثها باستمرار. | 3.619         | 1.004             | 2       | متوسطة          |
| 11     | تستخدم الشركة باستمرار أنظمة معلومات حديثة لخدمة العملاء والزيائن.                         | 3.593         | 0.989             | 3       | متوسطة          |
| 3      | تعمل الشركة على خلق قيمة سوقية مضافة لها، من خلال التعاملات والتحالفات مع المؤسسات الأخرى. | 3.585         | 0.909             | 5       | متوسطة          |
| 6      | يختار الزيائن الخدمات الجديدة للشركة بشكل متزايد مقارنة بزيائن الشركات المنافسة الأخرى.    | 3.585         | 1.040             | 4       | متوسطة          |
| 1      | لدى الشركة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من الإتصالات)          | 3.568         | 1.033             | 6       | متوسطة          |
| 4      | يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج الشركة عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية.                | 3.551         | 0.939             | 7       | متوسطة          |
| 7      | يوجد علاقات طويلة المدى بين موظفي الشركة والعملاء (الموردون والزيائن).                     | 3.458         | 1.091             | 9       | متوسطة          |
| 10     | تهتم الشركة بمشاركة حلفائها وعملائها بالمعرفة والمعلومات في مجال الإتصالات.                | 3.458         | 1.043             | 8       | متوسطة          |
| 8      | تخصص الشركة وقتاً كافياً لحل مشاكل العملاء.  | 3.373         | 1.003             | 10      | متوسطة          |
| 5      | معظم عملاء الشركة (الموردون والزيائن) راضون عن الخدمات التي تقدمها الشركة.                 | 3.331         | 0.858             | 11      | متوسطة          |
| 12     | يجتمع موظفو الشركة بالعملاء بشكل مستمر لتحديد رغباتهم وحاجاتهم.                            | 3.178         | 1.010             | 12      | متوسطة          |
|        | المتوسط العام  | 3.495         | 0.693             |         | متوسطة          |

جدول رقم (4-15) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة

الدراسة لمحور عوامل ومتغيرات البيئة الخارجية مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الفقرة | بيان الفقرة   | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الأهمية النسبية |
|--------|---|---------------|-------------------|---------|-----------------|
| 10     | استفادت الشركة من التكنولوجيا الحديثة، في تطوير عملياتها وتحسين مستوى الجودة.                       | 4.009         | 0.911             | 1       | عالية           |
| 9      | التقدم التكنولوجي ساعد في خلق عمليات وأنشطة وخدمات جديدة متميزة للشركة.                             | 3.983         | 0.924             | 2       | عالية           |
| 5      | يؤثر دخل الزبون في مستوى الخدمات التي يطلبها من الشركة.   | 3.856         | 0.990             | 3       | عالية           |
| 1      | قرارات الدولة السياسية تؤثر في مجال أعمال الاتصالات.  | 3.797         | 1.001             | 4       | عالية           |
| 4      | يؤثر الوضع الاقتصادي في أنشطة الشركة.   | 3.771         | 0.947             | 5       | عالية           |
| 8      | التنوع في ثقافات العاملين يؤثر (إيجابياً) على ثقافة الشركة.   | 3.737         | 0.973             | 6       | عالية           |
| 12     | صغر حجم الدولة يساعد في تقديم خدمات أفضل لجميع المناطق.   | 3.728         | 0.980             | 7       | عالية           |
| 2      | الإجراءات القانونية للدولة، تؤثر في قرارات وأنشطة الشركة.   | 3.729         | 0.984             | 8       | عالية           |
| 6      | تؤثر الاتجاهات الاجتماعية والأعراف في المجتمع، على نوعية الخدمات التي تقدمها الشركة.                | 3.593         | 1.064             | 9       | متوسطة          |
| 11     | تؤثر الظروف المناخية للدولة (الحرارة والرطوبة) في زيادة استخدام خدمات الشركة (الإنترنت والاتصالات). | 3.517         | 1.010             | 10      | متوسطة          |
| 3      | الإجراءات القانونية للدولة، تؤثر في اختيار الزبون لنوع الخدمة.                                      | 3.449         | 1.018             | 11      | متوسطة          |
| 7      | تؤثر العادات والأعراف والتقاليد الاجتماعية والدينية، في عمليات استقطاب وتوظيف العاملين.             | 3.229         | 1.081             | 12      | متوسطة          |
|        | المقياس العام (المتوسط العام)   | <b>3.701</b>  | <b>0.612</b>      |         | عالية           |

يتبين من الجدول رقم (4-15) بأن الأهمية النسبية لمتغير عوامل ومتغيرات البيئة

الخارجية كانت متوسطة، وبوسط حسابي (3.701) وانحراف معياري (0.612). وجاءت الفقرة

رقم (10): "استفادت الشركة من التكنولوجيا الحديثة، في تطوير عملياتها وتحسين مستوى

الجودة" بالمرتبة الأولى وبوسط حسابي (4.009) وانحراف معياري (0.911) وبأهمية نسبية

عالية. في حين جاءت الفقرة رقم (7): "تؤثر العادات والأعراف والتقاليد الاجتماعية والدينية،



في عمليات استقطاب وتوظيف العاملين" في المرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (3.229) وبانحراف معياري (1.081) وبأهمية نسبية متوسطة.

**وهذا يفسر أن عوامل البيئة الخارجية ذات مستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة**

**الدراسة.**

## 5- أداء الأعمال:

جدول رقم (4-16) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والأهمية النسبية لاستجابات

أفراد عينة الدراسة لمحوار أداء الأعمال مرتبة ترتيباً تنازلياً

| الاهمية النسبية | الترتيب | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | بيان الفقرة   | الفقرة |
|-----------------|---------|-------------------|---------------|---|--------|
| عالية           | 1       | 0.963             | 3.856         | الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي.   | 3      |
| عالية           | 2       | 1.032             | 3.831         | سيكون للشركة دور أكبر في المستقبل مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.              | 2      |
| عالية           | 3       | 0.833             | 3.797         | نسبة النجاح عالية في تسويق الخدمات الجديدة للشركة.                              | 4      |
| عالية           | 4       | 1.113             | 3.737         | تعتبر الشركة رائدة في مجال الإتصالات مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.           | 1      |
| عالية           | 5       | 0.858             | 3.712         | مبيعات الشركة تنمو باضطراد (زيادة أعداد العملاء والزبائن للشركة).               | 9      |
| عالية           | 6       | 0.880             | 3.703         | تعتبر الشركة بشكل عام ناجحة في أعمالها مقارنة بشركات الإتصالات الأخرى.          | 5      |
| متوسطة          | 7       | 0.771             | 3.627         | يزداد ربح الشركة كل عام مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.                        | 8      |
| عالية           | 8       | 0.913             | 3.483         | معدل إنتاج موظفي الشركة أعلى من معدل إنتاج موظفي الشركات المنافسة الأخرى.       | 6      |
| متوسطة          | 9       | 0.873             | 3.424         | معدل إنتاج كل حركة (نشاط) في الشركة أعلى من معدل أنشطة الشركات المنافسة الأخرى. | 7      |
| متوسطة          | 10      | 0.905             | 3.381         | تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل.                          | 10     |
| متوسطة          |         | <b>0.649</b>      | <b>3.655</b>  | المتوسط العام   |        |

يتبين من الجدول رقم (4-16) بأن الأهمية النسبية لمتغير الأداء في ضوء أداء

المنافسين كانت عالية، وبوسط حسابي (3.655) وانحراف معياري (0.649). وجاءت الفقرة

رقم (3): "الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي" بالمرتبة الأولى وبوسط حسابي (3.856)

وانحراف معياري (0.963) وبأهمية نسبية عالية، في حين جاءت الفقرة رقم (10): "تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم بشكل متواصل" في المرتبة الأخيرة، وبوسط حسابي (3.381) وانحراف معياري (0.905) وبأهمية نسبية متوسطة.

**وهذا يفسر أن أداء أعمال شركات الإتصالات في دولة الكويت يتمتع بمستوى متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.**

#### (7-4) اختبار فرضيات الدراسة:

حتى يتم استخدام التحليل الخطي لفحص الأثر، لا بد من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، ولهذا فقد تم إجراء اختبار معامل الارتباط (بيرسون) (Pearson Correlation) لجميع مكونات رأس المال الفكري مع بعضهم البعض، ومع كل من البيئة الخارجية للأعمال وأداء الأعمال.

## العلاقة بين متغيرات الدراسة:

## جدول رقم (4-17) مصفوفة معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة

| المتغير           | رأس المال البشري | رأس المال الهيكلي | رأس مال العلاقات | رأس المال الفكري | البيئة الخارجية | أداء الأعمال |
|-------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------|
| رأس المال البشري  |                  |                   |                  |                  |                 |              |
| رأس المال الهيكلي | 0.721**          |                   |                  |                  |                 |              |
| رأس مال العلاقات  | 0.616**          | 0.669**           |                  |                  |                 |              |
| رأس المال الفكري  | 0.874**          | 0.909**           | 0.865**          |                  |                 |              |
| البيئة الخارجية   | 0.334**          | 0.401**           | 0.426**          | 0.440**          |                 |              |
| أداء الأعمال      | 0.567**          | 0.568**           | 0.646**          | 0.673**          | 0.536**         |              |

\*\* معامل الارتباط دال احصائياً عند مستوى (0.01)

تُشير مصفوفة الارتباط في الجدول رقم (4-17) إلى أن العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري الثلاث تراوحت بين (0.616-0.721) وهو مؤشر لوجود علاقة قوية بين هذه المتغيرات. كما تشير مصفوفة الارتباط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات رأس المال الفكري وكل من البيئة الخارجية للأعمال وأداء الأعمال، حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين رأس المال الفكري والبيئة الخارجية للأعمال بين (0.334) و(0.440)، وبين رأس المال الفكري وأداء الأعمال بين (0.567) و(0.673). وهذا يعني وجود علاقة قوية بين رأس المال الفكري وكل من البيئة الخارجية وأداء الأعمال.

وقبل فحص الفرضيات بطريقة الإنحدار المتعدد (Multiple Regression) لا بد من

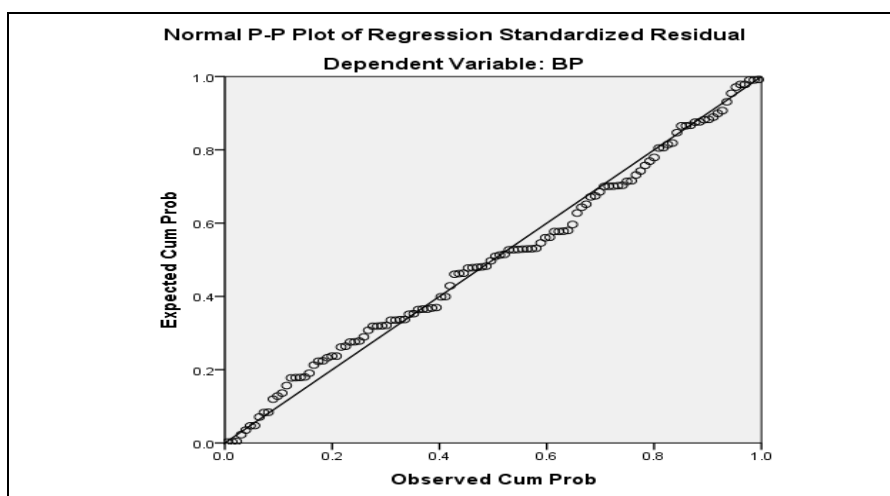
تحقيق الشروط التالية وهي: العلاقة الخطية (Linearity test)، وتساوي التباين (Equal

(Variance-homoscedasticity)، والتوزيع الطبيعي (Normality test)، والتداخل الخطي (Multi-collinearity)، وإستقلالية الأخطاء (Independence of errors).

1- فحص العلاقة الخطية (Linearity test): يشير الشكل (1-4) إلى أن العلاقة بين

المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ذات علاقة خطية.

الشكل (1-4) يبين فحص العلاقة الخطية بين مكونات رأس المال الفكري وأداء الأعمال

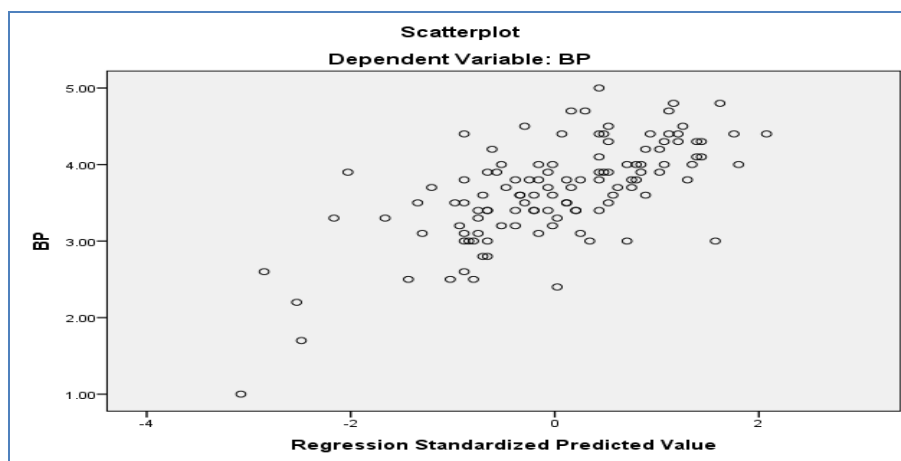


2- تساوي التباير (Equal Variance-homoscedasticity): يشير الشكل رقم

(2-4) إلى أن الإجابات الشاذة إن وجدت، فإنها لن تؤثر في النتائج وأن الإجابات تقع ضمن

التوزيع الطبيعي.

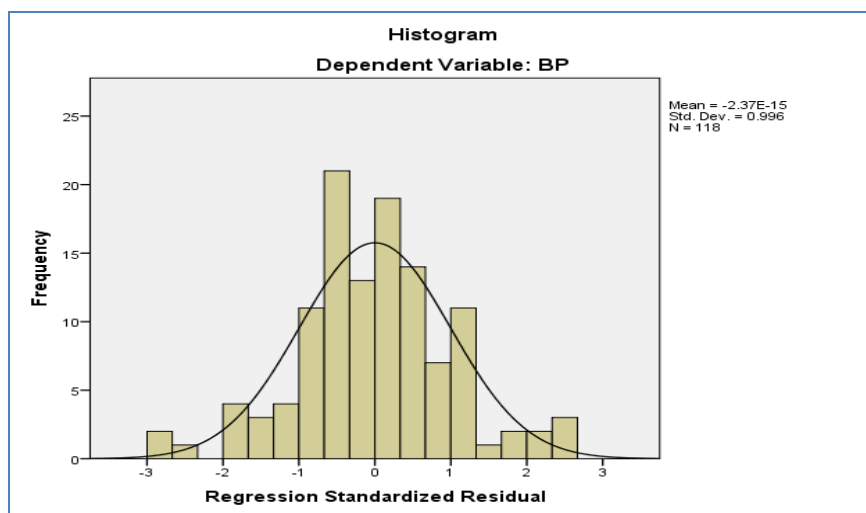
الشكل رقم (2-4) يبين مدى تساوي التباير في الإجابات



### 3- اختبار التوزيع الطبيعي (Normality test): يشير الشكل رقم (3-4) إلى

التوزيع الطبيعي لإجابات أفراد عينة الدراسة.

الشكل رقم (3-4) يبين مدى التوزيع الطبيعي



### 4- التداخل الخطي (Multi-collinearity): يشير الجدول (4-18) إلى أنه لا يوجد

تداخل خطي متعدد (Multi collinearity) بين المتغيرات، حيث كان معامل تضخم التباين

(VIF) أقل من 10 ومعامل السماحية (Tolerance) يقع ما بين (0.1-1 صحيح).

جدول تحليل التداخل الخطي (4-18)

| Tolerance | VIF   | مكونات رأس المال الفكري (IC) |
|-----------|-------|------------------------------|
|           |       | الحد الثابت                  |
| 0.448     | 2.233 | رأس المال البشري (HC)        |
| 0.398     | 2.511 | رأس المال الهيكلي (SC)       |
| 0.515     | 1.943 | رأس مال العلاقات (RC)        |

#### 5- إستقلالية الأخطاء (Independence of errors): تم استخدام معامل ديربن

واتسون (Durbin Watson) من أجل فحص إستقلالية الأخطاء، وحيث كانت قيمة المعامل ديربن واتسون (Durbin Watson) هي (1.852) عند مستوى دلالة (0.05) أي حول القيمة 2 وهذا يعني أن الأخطاء مستقلة عن بعضها البعض وأن الأخطاء أو إنحراف المشاهدات كان عشوائياً ولا يؤثر على النتائج.

#### (1-7-4) الإنحدار المتعدد (Multiple Regression):

**فحص الفرضيات:** وبعد أن تم تلبية جميع شروط الإنحدار المتعدد، يمكن إجراء فحص الفرضيات بواسطة الإنحدار المتعدد. فإذا كانت قيمة ( $R^2$ ) لرأس المال الفكري ذات دلالة فعندها فقط يمكن القول بأن رأس المال الفكري ومكوناته لها أثر في أداء الأعمال، فكلما زادت قيمة ( $R^2$ ) زاد الأثر والتفسير. وحيث أن قيمة ( $R^2$ ) هي (0.471) فإن النموذج مناسب لإستخدام الإنحدار المتعدد لفحص الفرضيات.

#### اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تم اختبار هذه الفرضية بإستخدام تحليل الإنحدار المتعدد وكانت النتائج كما في جدول رقم

(19-4).

جدول رقم (19-4) نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لمكونات رأس المال الفكري وأداء الأعمال

| Sig   | F-VALUE | R <sup>2</sup> | R     | المتغير               |
|-------|---------|----------------|-------|-----------------------|
| 0.000 | 33.786  | 0.471          | 0.686 | رأس المال الفكري (IC) |

تُشير نتائج الجدول رقم (4-19) بأن أثر مكونات رأس المال الفكري الثلاث مجتمعة قد استطاعت تفسير (47.1 %) من التغير في أداء الأعمال، حيث كانت قيمة معامل التفسير ( $R^2=0.471$ )، كما أن قيمة ( $F=33.786$ ,  $Sig =0.000$ )، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )"

الجدول رقم (4-20) يبين معاملات الإنحدار المتعدد ومستوى المعنوية لمكونات رأس المال الفكري.

جدول (4-20) الإنحدار المتعدد لأثر رأس المال الفكري في أداء الأعمال

| Sig   | t-value | الخطأ المعياري | $\beta$ | مكونات رأس المال الفكري (IC) |
|-------|---------|----------------|---------|------------------------------|
| 0.000 | 4.509   | 0.259          | 1.168   | الحد الثابت                  |
| 0.043 | 2.046   | 0.103          | 0.211   | رأس المال البشري (HC)        |
| 0.234 | 1.198   | 0.095          | 0.114   | رأس المال الهيكلي (SC)       |
| 0.000 | 4.543   | 0.089          | 0.404   | رأس مال العلاقات (RC)        |

وتُشير نتائج الجدول رقم (4-20) أن رأس مال العلاقات (RC) كان له الأثر الأكبر بين مكونات رأس المال الفكري الثلاثة في أداء الأعمال (BP) حيث  $Sig = 0.000$ ,  $\beta = 0.404$ ، يليه في الأثر رأس المال البشري (HC) حيث ( $\beta = 0.211$ ,  $Sig = 0.043$ )، وأخيراً جاء رأس المال الهيكلي (SC) وكان له أثر ضعيف فهو ليس ذا دلالة احصائية (معنوية) في أداء الأعمال، حيث ( $\beta = 0.114$ ,  $Sig = 0.234$ ).



الفرضية الفرعية الأولى H0.1.1: لا يوجد أثر لرأس المال البشري في أداء شركات

الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تُظهر نتائج الجدول رقم (4-20) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري وأداء الأعمال، حيث أن قيمة  $\beta$  بلغت (0.211). وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (2.046) عند مستوى دلالة (Sig 0.043)، فهذا يشير إلى وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لرأس المال البشري (HC) في أداء الأعمال (BP)، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لرأس المال البشري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الفرضية الفرعية الثانية Ho.1.2: لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلية في أداء شركات

الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تُظهر نتائج الجدول رقم (4-20) وجود علاقة، ولكنها ليست ذات دلالة معنوية بين رأس المال الهيكلية وأداء الأعمال، حيث أن قيمة  $\beta$  بلغت (0.114)، وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (1.198) عند مستوى دلالة (Sig 0.234)، فهذا يشير إلى عدم وجود أثر مباشر لرأس المال الهيكلية (SC) في أداء الأعمال (BP)، وعليه تُقبل فرضية العدم التي تنص على أنه: "لا يوجد هناك أثر لرأس المال الهيكلية في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الفرضية الفرعية الثالثة Ho.1.3: لا يوجد أثر لرأس مال العلاقات في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تُظهر نتائج الجدول رقم (4-20) وجود علاقة إيجابية وذات دلالة معنوية بين رأس مال العلاقات وأداء الأعمال، حيث أن قيمة  $\beta$  بلغت (0.404)، وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (4.543) عند مستوى دلالة (Sig 0.000)، فهذا يشير إلى وجود أثر مباشر لرأس مال العلاقات (RC) في أداء الأعمال (BP) وهو ذو دلالة إحصائية، وعليه ترفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لرأس مال العلاقات في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )".

#### (2-7-4) الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression):

من أجل تحديد أي من مكونات رأس المال الفكري له التأثير الأكبر في أداء الأعمال، فقد تم تطبيق الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression) وكانت النتائج كما في الجدول رقم (4-21).

جدول رقم (4-21) نتائج تحليل الإنحدار المتدرج لمكونات رأس المال الفكري وأداء الأعمال

| المتغيرات                          | Sig   | F-Value | R <sup>2</sup> | R     | Model |
|------------------------------------|-------|---------|----------------|-------|-------|
| رأس مال العلاقات                   | 0.000 | 83.263  | 0.418          | 0.646 | 1     |
| رأس مال العلاقات ورأس المال البشري | 0.000 | 49.775  | 0.464          | 0.681 | 2     |

تُشير نتائج الجدول رقم (4-21) أن النموذج الأول المكون من رأس مال العلاقات (RC) يفسر 41.8% من التباير في الأداء، حيث ( $R^2=0.418$ ,  $F=83.263$ ,  $Sig.=0.000$ ). بينما يشير النموذج الثاني إلى أن رأس مال العلاقات ورأس المال البشري (HC) مجتمعين يفسران

ما قيمته 46.4% من التغيرات في أداء الأعمال، حيث  $(R^2=0.464, F=49.775, \text{Sig.}=0.000)$  وبناء على ذلك فإن النموذج الثاني يثبت أن رأس المال البشري يزيد فقط بنسبة (0.046%) لتفسير التغيرات عن النموذج الأول الذي يحتوي على رأس مال العلاقات فقط، وعليه يثبت الإنحدار المتدرج أن رأس مال العلاقات كان له الأثر الأكبر في أداء الأعمال ويليه رأس المال البشري، بينما لا يوجد أي أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي. والجدول رقم (22-4) يبين معاملات الإنحدار المتعدد التدريجي ومستوى المعنوية لكل منها.

جدول رقم (22-4) معاملات الإنحدار المتدرج (Stepwise Regression)

| Sig. | t     | Standaradized Coefficient | Unstandardized Coefficients |       | Model      |   |
|------|-------|---------------------------|-----------------------------|-------|------------|---|
|      |       | Beta                      | Std. Error                  | B     |            |   |
| .000 | 6.523 |                           | .236                        | 1.541 | (Constant) | 1 |
| .000 | 9.125 | .646                      | .066                        | .605  | RC         |   |
| .000 | 4.443 |                           | .259                        | 1.151 | (Constant) | 2 |
| .000 | 5.519 | .478                      | .081                        | .448  | RC         |   |
| .002 | 3.146 | .273                      | .088                        | .276  | HC         |   |

يُشير الجدول (22-4) إلى أن النموذج الأول يظهر أن رأس مال العلاقات منفرداً له علاقة إرتباط قوية مع أداء الأعمال، حيث أن قيمة بيتا (Beta) تساوي 0.646 وقيمة t تساوي (9.125) عند مستوى دلالة (0.000)، وهذا يدل على العلاقة القوية والأثر الكبير الذي يحدثه رأس مال العلاقات منفرداً في أداء الأعمال. بينما يُظهر النموذج الثاني أن رأس مال العلاقات له العلاقة والأثر الأكبر في الأداء، حيث أن قيمة بيتا (Beta) تساوي (0.478) وقيمة t تساوي (5.519) عند مستوى دلالة (0.000)، ويليه رأس المال البشري، حيث أن قيمة بيتا (Beta)

تساوي (0.273) وقيمة t تساوي (3.146) عند مستوى دلالة (0.002). بينما لا يوجد نموذج ثالث يحتوي على رأس المال الهيكلي مما يدل على أنه لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال.

الفرضية الرئيسية الثانية  $H_0.2$ : لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، في ظل بيئة الأعمال الخارجية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

1- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الإنحدار الخطي المتعدد ذي المرحلتين (طريقة المربعات الصغرى ذات المرحلتين) (2-Stages Least Squares) لدراسة أثر مكونات رأس المال الفكري (مجتمعة) في أداء الأعمال، في ظل وجود البيئة الخارجية للأعمال، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (4-23).

جدول رقم (4-23) نتائج تحليل الإنحدار (طريقة المربعات الصغرى ذات المرحلتين)

| Unstandaradized Coefficient |               |       |                              |              | البيان              | Sig**<br>مستوى<br>الدلالة | F<br>المحسوبة | R <sup>2</sup><br>معامل<br>التحديد | R<br>معامل<br>الإرتباط | المتغير التابع |
|-----------------------------|---------------|-------|------------------------------|--------------|---------------------|---------------------------|---------------|------------------------------------|------------------------|----------------|
| Sig**<br>مستوى<br>الدلالة   | t<br>المحسوبة | Beta  | الخطأ<br>المعياري<br>$\beta$ | $\beta$      |                     |                           |               |                                    |                        |                |
| .323                        | -993          |       | .694                         | -.689        | (Constant)          |                           |               |                                    |                        |                |
| .000                        | 6.281         | 1.219 | .207                         | <b>1.298</b> | رأس المال<br>الفكري | <b>0.000</b>              | <b>39.445</b> | <b>0.254</b>                       | <b>0.504</b>           | أداء الأعمال   |

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

تُظهر نتائج الجدول رقم (4-23) أنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية (0.05) للمتغير المستقل وهو مكونات رأس المال الفكري في ظل البيئة الخارجية للأعمال (E.E) في المتغير التابع أداء الأعمال (BP)، حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي (39.445) عند مستوى دلالة

(Sig = 0.000)، وبلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.504) وهو دليل على وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات، كما أن معامل التحديد قد بلغ (0.254)، أي أن المتغير المستقل في ظل البيئة الخارجية للأعمال يُفسر ما نسبته (0.254 %) من التغيرات في المتغير التابع، إضافة إلى ذلك فإن قيمة  $\beta$  قد بلغت (1.298)، وهي تمثل الأثر غير المباشر لرأس المال الفكري (مجتمعة) في أداء الأعمال في ظل البيئة الخارجية للأعمال وهي ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة t المحسوبة بلغت (6.281) ومعنويتها تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لرأس المال الفكري في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، في ظل بيئة الأعمال الخارجية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )"

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والمحددات والتوصيات

### **(Results Discussion, Limitations and Recommendations)**

(1-5) مقدمة

(2-5) نتائج الدراسة

(3-5) إستنتاجات الدراسة

(4-5) محددات الدراسة

(5-5) التوصيات المُقترحة

## مناقشة النتائج والمحددات والتوصيات

### (1-5) مقدمة:

يتناول هذا الفصل مُلخصاً لأهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، من خلال مناقشة وتفسير وتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة التي تم عرضها في الفصل الرابع، ومقارنتها مع الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بأثر المتغير المستقل مكونات رأس المال الفكري (IC Components) في المتغير التابع وهو أداء الأعمال (Business Performance)، وبشكل عام بيان مدى وجود العلاقة بينهما. كما يتناول هذا الفصل أيضاً مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى بيان مدى وجود علاقة وأثر بين مكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس مال العلاقات) وأداء الأعمال، وكذلك العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال في ظل وجود بيئة الأعمال الخارجية.

### (2-5) مناقشة نتائج الدراسة:

(1-2-5): بالنسبة لخصائص العينة (البيانات الديموغرافية أو التعريفية):

1- كانت أكبر نسبة لمتغير العمر هي الفئة العمرية (20-29) وبالتالي فإن هذه الفئة العمرية لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث شكلت فئة الشباب غالبية القوى العاملة في قطاع الإتصالات الكويتي.

2- كانت أكبر نسبة لمتغير الجنس هي الذكور، وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة الذكور في سوق العمل الكويتي، وأكبر نسبة لمتغير الشركات هي من شركة زين، وأن أكبر نسبة لمتغير القسم هي أقسام التسويق والمبيعات. أما أكبر نسبة لمتغير الخبرات فهي للأفراد ذوو الخبرة (الأقل من 5 سنوات) وهذا يشير إلى استقطاب شركات الإتصالات لفئة الشباب وتدريبهم والمحافظة عليهم.

3- وأخيراً، كانت أكبر نسبة لمتغير المستوى التعليمي (المؤهل) هي نسبة حملة البكالوريوس، وهذا يشير إلى تركيز الشركات على استقطاب وتوظيف حملة البكالوريوس لضمان الحد الأدنى من المعرفة اللازمة للقيام بالمهام والأنشطة، بالإضافة إلى اتجاه الغالبية العظمى من الشباب نحو تطوير أنفسهم من خلال الحصول على المؤهلات العليا في الكويت.

(5-2-2): النتائج المرتبطة بالإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي وفرضيات

#### الدراسة:

1- تم استخدام كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات فقرات الإستبانة في

الدراسة، وقد كان معامل كرونباخ ألفا ذا قيمة مرتفعة.

2- خلصت الدراسة إلى أن أثر رأس المال البشري في أداء شركات الإتصالات في دولة

الكويت جاء متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت الشركة تحصل

على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء،

إضافة إلى أن خدمات الشركة الجديدة المقدمة للسوق تفوق الخدمات المقدمة من الشركات



المنافسة الأخرى، وكذلك كان الموظفون يتعلمون من بعضهم البعض في مجالات وظائفهم المختلفة، الأمر الذي يرفع من مستوى أداء الشركات.

3- وأشارت الدراسة إلى أن أثر رأس المال الهيكلي في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت جاء متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الإتصالات حول العالم، الأمر الذي يرفع من مستوى الشركة محلياً وعربياً وإقليمياً، وبما أن الشركات رائدة في مجال البحث والتطوير في صناعة الإتصالات، فذلك يعود بالفائدة على العملاء المشتركين في شركات الإتصالات الكويتية، بالإضافة إلى دعم الشركات للأبحاث والتطوير في صناعة الإتصالات لرفع مستوى الأداء.

4- توصلت الدراسة إلى أن رأس مال العلاقات يؤثر في أداء شركات الإتصالات في دولة الكويت، حيث كان الأثر متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من خلال قيام الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى، فيمكن لهذه الإئتلافات أن تعزز قدرات الشركات بشتى خبراتها وقدراتها للنهوض والازدهار وتحسين مستوى الأداء العام فيها، كذلك توافر البيانات الكاملة لدى الشركات حول العملاء (الموردون والzebائن)، وكانت تعمل على تحديث هذه البيانات دورياً، الأمر الذي يرفع من مستوى كفاءة الأداء وإتمام الأعمال بدقة وفعالية، إضافة إلى إستخدام الشركات لأنظمة معلومات حديثة لخدمة العملاء والzebائن، الأمر الذي يعزز الثقة بين الشركات وعملائها من خلال كوادر العلاقات العامة.

5- أما فيما يتعلق ببيئة الأعمال الخارجية، فقد كانت متوسطة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث كانت الشركات تستفيد من التكنولوجيا الحديثة في تطوير

عملياتها وتحسين مستوى الجودة، وساعد التقدم التكنولوجي في خلق عمليات وأنشطة وخدمات جديدة متميزة للشركات، هذا من جهة، ومن جهةٍ أخرى فإن لدخل الزبون أو العميل الأثر البالغ في مستوى الخدمات التي يطلبها من الشركة، فكلما زاد دخل العملاء أرادوا الاشتراك في خدمات متطورة أكثر ممن هم سواهم من ذوي الدخل المتدنية.

6- وبخصوص أداء الأعمال في شركات الإتصالات الكويتية، فقد كان متوسط المستوى بحسب استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث كانت الشركات تتمتع بأخلاق عالية بالرد على منافسيها، إضافةً إلى أن الشركات تتنافس بشكل أخلاقي وأن كل شركة تتطلع للمنافسة المستقبلية وتحسين أداءها بشكل يضمن لها الاستمرار والمنافسة في السوق، وذلك من خلال نسبة النجاح العالية في تسويق الخدمات الجديدة.

7- أشارت نتائج اختبار t لعينة واحدة لمتغيرات الدراسة، بأنها كانت معنوية لأن قيمها المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية، مما يدل على أن مستوى رأس المال الفكري فوق المتوسط الافتراضي (3)، ويتمتع بمستوى متوسط، بالإضافة إلى أن للبيئة الخارجية مستوى جيد ومتوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، الأمر الذي يرفع من مستوى الأداء في شركات الإتصالات الكويتية.

8- أشارت نتائج مصفوفة الارتباط البسيط بين جميع متغيرات الدراسة، إلى وجود علاقات موجبة ومعنوية بينهم.

9- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى لمكونات رأس المال الفكري الثلاثة مجتمعة (HC-SC-RC)، بأن لها أثراً معنوياً في المتغير التابع أداء الأعمال (BP) وذلك من خلال جدول تحليل التباين للانحدار الخطي المتعدد. كما أشارت نتائج تحليل الانحدار المتدرج

بأن رأس مال العلاقات (RC) ورأس المال البشري (HC) لهما أثراً معنوياً في المتغير التابع (أداء الأعمال) بينما لا يوجد أثر معنوي لرأس المال الهيكلي (SC) في أداء الأعمال. كذلك اتضح عدم وجود لمشكلة الارتباط الخطي المتعدد والارتباط الذاتي.

10- أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى لرأس المال البشري (HC) والفرضية الفرعية الثالثة لرأس مال العلاقات (RC) بأن لها أثراً معنوياً (ذا دلالة إحصائية) في المتغير التابع لأداء الأعمال (BP) بينما أشارت نتيجة الفرضية الفرعية الثانية لرأس المال الهيكلي (SC) إلى عدم وجود أثر معنوي (ذي دلالة إحصائية) في المتغير التابع لأداء الأعمال (BP)، وذلك من خلال جدول تحليل التباين للانحدار الخطي المتدرج (Stepwise Regression).

11- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية لمكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري (HC) ورأس المال الهيكلي (SC) ورأس مال العلاقات (RC)) بأن لها أثراً معنوياً في أداء الأعمال (BP) في ظل وجود عوامل البيئة الخارجية للأعمال (E.E)، وذلك من خلال جدول تحليل التباين للانحدار الخطي المتعدد (طريقة المربعات الصغرى ذات المرحلتين).

12- أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية (معنوية) لرأس المال الفكري بمكونات الثلاثة (البشري والهيكلية والعلاقات) في أداء الأعمال حيث كان الأثر الأكبر ذو الدلالة المعنوية (الإحصائية) هو لرأس مال العلاقات (RC) في أداء الأعمال (BP) ويليه رأس المال البشري (HC) حيث كان له أيضاً تأثير ذي دلالة معنوية (إحصائية) في الأداء، بينما لم يكن هناك تأثير ذو دلالة معنوية (إحصائية) لرأس المال الهيكلي (SC) في أداء الأعمال. وهذه النتائج كانت قد اتفقت مع نتائج دراسة (صالح، 2009) حيث كان هناك دور جوهري لرأس المال الفكري في رفع مستوى الأداء في المؤسسات عينة الدراسة. واتفقت مع

دراسة (عبدالمنعم والمطارنة، 2009) من حيث وجود علاقة ارتباط موجبة بين عناصر رأس المال الفكري والتفوق في المنظمات. كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Bontis et. al. 2000) حيث كان لرأس المال الهيكلي التأثير الأضعف في الأداء، بينما اختلفت النتائج مع (Bontis et. al. 2000) بدراستهم، حيث كان الأثر الأكبر لرأس المال البشري، تلاه رأس مال العلاقات، أي على العكس تماماً من نتائج هذه الدراسة. كما اتفقت نتائج هذه الدراسة تماماً مع دراسة (Seleim et. al. 2004) حيث أشارت نتائجهم إلى وجود العديد من عناصر رأس المال الفكري (IC) في شركات البرمجيات في جمهورية مصر العربية والتي يمكن قياسها. وعلى صعيد الإتصالات فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Bin Ismail, 2005) حيث كان قد توصل في دراسته إلى وجود علاقات قوية وإيجابية بين مكونات رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العلاقات) مع الأداء الكلي لشركات الإتصالات في ماليزيا، بالإضافة إلى أنه كلما زادت مكونات رأس المال الفكري بين الشركات، تمكن المديرون من إدارة المنظمات بشكل أفضل، وكذلك رفع رأس المال الفكري يؤدي إلى رفع مستويات الأداء. واتفقت أيضاً النتائج مع دراسة (شعبان، 2011) حيث كان الأثر الأكبر لرأس مال العلاقات في الأداء بشركة الإتصالات. كما اتفقت مع نتائج دراسة (الكساسبية، 2012) حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري ورأس مال العلاقات، بينما لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في أداء شركات الإتصالات، بينما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (يرقي وآخرون، 2011) حيث توصلوا في دراستهم إلى وجود أثر لرأس المال الهيكلي وتلاه رأس مال الزبائن، بينما لم يكن هناك تأثير لرأس المال البشري في قيادة التغيير التنظيمي. وأما بالنسبة لرأس المال البشري (HC) فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة

(Seleim et. al. 2007) حيث أكدت نتائجهم وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية (Significant Relationship) بين رأس المال البشري وأداء الأعمال. واتفقت النتائج أيضاً مع دراسة (Tovstiga and Tulugurova, 2009) حيث أظهرت نتائجهم أن هناك أثراً لرأس المال الفكري في أداء المنظمات في روسيا والمانيا والدانمرك والولايات المتحدة الأمريكية في ظل تأثير عوامل البيئة الخارجية للأعمال (العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافة الوطنية الخاصة بكل بلد). وبالعودة إلى الصعيد العربي فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة تماماً مع دراسة (Sharabati et. al. 2010) من حيث وجود علاقة قوية بين مكونات رأس المال الفكري ككل وأداء المنظمات (مع إختلاف الصناعة المتناولة)، كما اتفقت النتائج مع نفس الدراسة في أن المنظمات تعتبر رأس مال العلاقات أهم مكون من مكونات رأس المال الفكري ويليه رأس المال البشري، بينما كان لرأس المال الهيكلي التأثير الأضعف في الأداء، ويُعزى ذلك إلى طبيعة الثقافة المشتركة في البلاد العربية إضافة إلى تشابه بيئة العمل الخارجية أو الظروف المحيطة بها. وبالشأن المتعلق في بيئة الأعمال الخارجية، فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة بشكل كامل مع دراسة (kong 2010) حيث أكدت على وجود ارتباط قوي بين مكونات رأس المال الفكري والبيئة الخارجية للمنظمات، ويجب الأخذ بعين الاعتبار العلاقة بينهما عند اتخاذ القرارات الإدارية الإستراتيجية، من أجل ديمومة النجاح على المدى الطويل ولتقليل المخاطر في ظل بيئة تنافسية عالية. وعلى صعيد الصناعات البنكية فقد اتفقت أيضاً نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Khan et. al. 2012) من حيث الأثر المعنوي لرأس المال الفكري في الأداء، ويعود سبب ذلك لكفاءة الموارد البشرية العاملة (رأس المال البشري) ولكن إختلفت النتائج من حيث التأثير المعنوي لكفاءة رأس المال الهيكلي ودوره في الأداء المنظمي. كما اتفقت النتائج في هذه

الدراسة مع نتائج دراسة (Zehri et. al. 2012) من حيث تأثير المكونات المختلفة لرأس المال الفكري في الأداء المالي في جمهورية تونس. وبمقارنة النتائج الحالية مع دراسة (Stulova and Balkovskaya 2012) فقد تبين وجود تشابه في النتائج من حيث العلاقة القوية بين كفاءة رأس المال الفكري من جهة وبين الأداء والربحية من جهة أخرى. وهناك اتفاق بين نتائج هذه الدراسة ونتائج دراسة (Bataineh and Al Zoabi 2011) حيث كان هناك ارتباط إيجابي (Positive Correlation) بين جميع مكونات رأس المال الفكري مع بعضها، ووجود تأثيرات إيجابية لرأس المال البشري في الميزة التنافسية (Competitive Advantage)، بينما اختلفت النتائج هنا مع نفس الدراسة في التأثير لرأس المال الهيكلي، حيث لم يكن له التأثير المعنوي في الأداء في هذه الدراسة، بينما كان له التأثير المعنوي في الميزة التنافسية في دراستهم. واتفقت النتائج أيضا مع دراسة (Ahuja and Ahuja 2012) حيث تبين أن القطاع الخاص يربح من خلال تطوير الموارد البشرية والأنظمة والعمليات والجودة العالية للخدمات لضمان كفاءة رأس المال الفكري. وكذلك اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Najim et. al. 2012) في الأردن، حيث كان لرأس المال البشري ورأس مال العلاقات تأثيراً ذو دلالة إحصائية (معنوية)، ولكن اختلفت النتائج من حيث ترتيب تأثير كل مكون منهما (البشري والعلاقات) في الأداء، وبتفسير ذلك يمكن القول بأن طبيعة أنشطة المنظمات ذات العينة المدروسة مختلفة جداً، فشتان ما بين صناعة الإتصالات في الكويت والمؤسسات التعليمية في الأردن. وعلى صعيد آخر فقد اختلفت النتائج مع دراسة (Hadjali 2013) حيث ثبت لديه عدم وجود علاقة بين رأس المال الفكري وبين الأداء البنكي في طهران، ولكن اتفقت النتائج من ناحية أخرى مع نفس الدراسة من خلال وجود علاقة قوية وإيجابية بين مكونات رأس المال الفكري مع بعضها. واتفقت أيضا النتائج

الحالية مع نتائج دراسة (Moghadam et. al. 2013) حيث كان لرأس المال البشري علاقة ذات دلالة إحصائية مع القدرات التعليمية التنظيمية، بينما اختلفت النتائج مع الدراسة نفسها، حيث لم يتبين في دراستهم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس مال العلاقات والقدرات التعليمية. وبالعودة على البيئة الخارجية للأعمال، فقد اتفقت النتائج في هذه الدراسة مع (Adeoye and Elegunde 2012) في نيجيريا، حيث تبين أن بيئة الأعمال الخارجية (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية-الثقافية، التكنولوجية...الخ) تؤثر في أداء المنظمات، وخصوصاً في ما يختص بالجانب المرتبط بالكفاءة والفاعلية وزيادة المبيعات وتحقيق أهداف المنظمة. بالإضافة لما سبق فإن معظم الدراسات المذكورة آنفاً قد بينت في نتائجها وجود علاقة خطية بين مكونات رأس المال الفكري والأداء المنظمي، أي كلما زاد رأس المال الفكري في المنظمات زادت مستويات الأداء فيها، وذلك أيضاً ما إتفقت عليه الدراسة الحالية.

### (3-5) إستنتاجات الدراسة:

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- 1- وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مكونات رأس المال الفكري (HC-SC-RC) في شركات الإتصالات في الكويت، مما يعني بأن جميع مكونات رأس المال الفكري إذا ما تمت إدارتها بشكل جيد، أعطت نتائج أفضل على مستوى الربحية والإنتاجية والقيم السوقية، لكونها مكملة لبعضها البعض في الشركات عينة الدراسة.
- 2- الإستدلال على وجود مقومات لرأس المال الفكري (IC) في الشركات عينة البحث، وذلك من خلال وجود أثر إيجابي وذو دلالة معنوية (إحصائية) لرأس المال الفكري بمكوناته الثلاثة (مجتمعة مع بعضها) في أداء الأعمال (BP) لشركات الإتصالات الكويتية.

3- كان التأثير الأكبر لرأس مال العلاقات في أداء الأعمال في الشركات عينة البحث، مما يعني قوة مقومات وعناصر رأس مال العلاقات في الشركات عينة البحث، وأهم تلك العناصر هي: توافر العلاقة بين الشركات عينة البحث وبين الأطراف الخارجية وذوي المصالح (Stakeholders)، كما أن شركات الإتصالات تقوم بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات الإستراتيجية والإتفاقيات والتعاون مع المؤسسات الأخرى سواء كانت حكومية أو خاصة، وذلك مما أكسبها ميزة تنافسية وقوة ربحية.

4- فيما يتعلق برأس المال البشري (HC)، اتضح في ظل إصطلاح الـ (Team Work) بأن العاملين في شركات الإتصالات يفضلون مبدأ العمل كفريق واحد ووحدات متكاملة لمشاركة الخبرات والآراء للحصول على أفضل المخرجات في الأعمال المنجزة. وخصوصا في ظل عدم مناسبة المؤهلات لبعض موظفي شركات الإتصالات مع المهام المناطة بهم.

5- يُعزى عدم وجود أثر ذي دلالة معنوية (إحصائية) لرأس المال الهيكلي (SC) في أداء الأعمال في الشركات عينة البحث، إلى ضعف بعض عناصر ومقومات رأس المال الهيكلي مثل (مقومات الشركة لبرامج تدريب لتهيئة البديل المناسب، وكذلك دعم الشركات للأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة إختراع، ووضع الشركات لإستراتيجيات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية، وكيفية استفادة الشركات من حقوق الملكية الفكرية لأقصى حد ممكن).



6- وأيضاً فيما يتعلق برأس المال الهيكلي (SC)، فإن متابعة شركات الإتصالات في الكويت وتبنيها آخر التطورات العلمية على المستوى العالمي للإتصالات أفقدها تبنيها للأفكار الجديدة لموظفيها ومدرائها، والتي يمكن أن تُسجل كبراءات إختراع.

7- هناك تأثير لمكونات رأس المال الفكري (IC) في أداء الأعمال (BP) في الشركات عينة البحث في ظل وجود عوامل ومتغيرات بيئة الأعمال الخارجية (السياسية- الإقتصادية- القانونية- الثقافية الإجتماعية- التكنولوجية- البيئية (الطبيعة)) (External Business Environment)، وذلك يدل على وجود تأثير لعوامل البيئة الخارجية في مكونات رأس المال الفكري وأيضاً في أداء الأعمال، مما يدل على تأثير البيئة الخارجية في العلاقة بين الطرفين: رأس المال الفكري من جهة، وأداء الأعمال من جهة أخرى.

8- كانت النسبة الأكبر من المستجيبين في شركات الإتصالات هي من الفئة العمرية (20-29) وذلك إن دل على شيء فإنه يدل على إستقطاب شركات الإتصالات لفئات الشباب ذات الأعمار المذكوره سلفاً وتدريبهم والمحافظة عليهم كقوى عاملة، وهناك إستنتاج آخر وهو ربما يدل وجود هذه الفئة العمرية على أن معدلات الدوران في العمل عالية في بعض الشركات عينة البحث.

9- توصلت النتائج إلى أن أكبر نسبة من المستجيبين هم من حملة مؤهل البكالوريوس العلمي، وذلك يدل على أن شركات الإتصالات باتت اليوم تركز على استقطاب وتوظيف حملة البكالوريوس لضمان الحد الأدنى من المعرفة اللازمة للقيام بالمهام والأنشطة، بالإضافة إلى اتجاه الغالبية العظمى من الشباب نحو تطوير أنفسهم من خلال الحصول على المؤهلات العليا.

- 10- وبالنسبة لرأس مال العلاقات (RC)، فهناك أوجه قصور تكمن في قلة اجتماع موظفي شركات الإتصالات بالعملاء بشكل مستمر من أجل معرفة وتحديد رغباتهم وحاجاتهم.
- 11- وبالعودة إلى رأس المال الهيكلي (SC)، فلقد استفادت شركات الإتصالات في تطوير عملياتها من خلال تبنيها وإنفاقها على التكنولوجيا الحديثة في سبيل تطوير مستويات العمليات المختلفة فيها، بالإضافة إلى مستويات الجودة.
- 12- وفيما يتعلق ببيئة الأعمال الخارجية (E.E)، فإن العادات والتقاليد والأعراف، لا تؤثر في قرارات التوظيف والتعيين عند القيام باستقطاب أو توظيف موظفين جدد.
- 13- أما بالنسبة لمؤشرات أداء الأعمال (Business Performance)، فقد حققت شركات الإتصالات الكويتية أفضل سبل النجاح من خلال الرد بعملياتها على الشركات والجهات الأخرى المنافسة بشكل إيجابي وأخلاقي.

#### (4-5) محددات الدراسة:

تُفسر نتائج البحث في ظل المحددات التالية:

- 1- إستخدام أداة الدراسة وهي الإستبانة (Questionnaire) على أفراد عينة الدراسة في وقت زمني محدد، مما يعني بأن الدراسة سوف تكون منسوبة إلى تاريخها ووقت إجرائها فقط.
- 2- كما أن هذه الدراسة جرت على صناعة الإتصالات، مما يعني وجوب الحذر من تعميم النتائج على الصناعات أخرى.
- 3- وبما أن هذه الدراسة كانت في دولة الكويت، فإن تعميمها على الدول الأخرى يتطلب الحذر أيضاً.

## (5-5) التوصيات المقترحة:

إستنادا إلى نتائج ومحددات الدراسة، فقد تم تحديد مجموعة من التوصيات المقترحة، وهي

كالتالي:

1- وجوب اهتمام شركات الإتصالات المعنيه، ومحافظةها على أصول رأس المال

الفكري فيها. لما له من أهمية وفائدة تكمن في رفع كفاءة تلك الشركات، إضافة إلى

الأداء التنافسي العالي.

2- على شركات الإتصالات متمثله بمديريها ومسؤوليها النظر لرأس المال الفكري

كإطار متكامل يجمع مكوناته الثلاثة (البشري والهيكلية والزبائن) حيث لا يمكن إهمال مكون أو

التركيز على مكون دون الآخر، فجميع المكونات مكتملة لبعضها البعض إذا ما أراد المديرين

قياس رأس المال الفكري وإدارته بشكل جيد وفعال يتيح الإستفادة القصوى منه، من أجل رفع

مستويات الأداء لتلك الشركات.

3- المحافظة على دعم ورفع كفاءة رأس مال العلاقات (RC) من خلال دعم وتطوير

أنشطة وفعاليات العلاقات العامة في شركات الإتصالات، بالإضافة إلى بناء قنوات اتصال

وتدعيم جسور التواصل الأمتل مع ذوي المصالح (Stakeholders) (العملاء والزبائن

والموردين).

4- على شركات الإتصالات المحافظة والاستمرار في تطوير علاقاتها مع المؤسسات

الحكومية وكذلك القطاعات الأهلية الأخرى، لما لها من دور مهم في النهوض بالمجتمع المحلي

من خلال نقل المعلومات وتحقيق المعرفة المثلئ.

- 5- الاستمرار والحرص بشكل دؤوب على الاهتمام برأس المال البشري (HC) ومحاولة تطويره وتنميته من خلال الدورات والدعم التدريبي، لما لرأس المال البشري من أهمية كبيرة في قطاع الإتصالات بشكل عام.
- 6- الاهتمام بجوانب التطوير وسياسات توليد الأفكار وتشجيع الإبداع وبراءات الاختراع للعاملين في شركات الإتصالات، ولا ينبغي إغفال ذلك. فتلك إحدى السبل الممهده والعامل المساعد لتحقيق الميزة التنافسية على المستوى المحلي فيما بين الشركات. وخصوصا بأن المنظمات العالمية والتنافسية أصبحت تحقق الربحية العالية من خلال إستثمارها بالعنصر البشري.
- 7- على الشركات محل الدراسة ضرورة الالتفات والأخذ بعين الاعتبار لعوامل بيئة الأعمال الخارجية (السياسية- القانونية- الإقتصادية- الإجتماعية الثقافية- التكنولوجية- البيئية (الطبيعة)). لما يمكن أن يكون لها من دور مهم وأثر في الأداء.
- 8- تحسين مستويات الأداء في شركات الإتصالات من خلال التعرف على نقاط الضعف الحرجة، وذلك لا يتم إلا بربط جميع متغيرات الدراسة ببعضها البعض.
- 9- عمل وإجراء دراسات أخرى على شركات الإتصالات عينة الدراسة في أوقات لاحقة، تتناول وتقيس رأس المال الفكري بمكوناته (المذكورة آنفاً) وأثره في أداء تلك الشركات لمعرفة مدى تحقيق مستوى التقدم أو التراجع في مستويات الأداء لديها.
- 10- عمل دراسات تتناول رأس المال الفكري على قطاعات وصناعات أخرى في دولة الكويت، من أجل مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

- 11- عمل دراسات أخرى مشابهه، في الوطن العربي تقيس العلاقة والأثر ما بين رأس المال الفكري وأداء الأعمال في صناعات مختلفة.
- 12- على شركات الإتصالات المعنيه، ضرورة تطوير طرق لقياس مدى فاعلية وكفاءة رأس المال الفكري فيها.
- 13- على شركات الإتصالات المعنيه، الإهتمام بإصدار التقارير السنوية والقوائم الخاصة برأس المال الفكري فيها.

## المراجع

### المراجع العربية:

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: الصندوق العربي للإنماء الإقتصادي والإجتماعي (2003).

تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003: نحو إقامة مجتمع المعرفة، المكتب الإقليمي

للدول العربية، عمان، الأردن.

الروسان، محمود علي، والعجلوني، محمود محمد (2010) "أثر رأس المال الفكري في الإبداع

في المصارف الأردنية: دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية،

مجلد 26، عدد: (2)، ص ص. 38-57.

شعبان، مصطفى رجب (2011). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة

الإتصالات الخلوية الفلسطينية جوال". (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية

في غزة، فلسطين.

صالح، رضا إبراهيم (2009). "رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية"، المؤتمر

الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة،

الرياض، السعودية.

عبدالمنعم، أسامة، والمطارنة، عبدالوهاب (2009) "رأس المال الفكري وأثره على الإبداع

والنفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية"، أبحاث إقتصادية وإدارية، عدد: (6)،

ص ص. 87-120.

الكساسبية، صالح محمد (2012). "قياس تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الإتصالات الأردنية". (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة مؤتة، عمّان، الأردن.

يرقي، حسين، هزرشي، طارق، وبن مسعود، عطا الله (2011). "إدارة التحول -التحسين - في منظمات رأس المال الفكري"، ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر.





## المراجع الأجنبية:

- Adeoye, A.O., and Elegunde, A.F. (2012). Impacts of External Business Environment on Organizational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria. *British Journal of Arts and Social Science*, Vol. 6, No. 2, pp. 194-201.
- Ahangar, R.G. (2011). The Relationship between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in an Iranian Company. *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 1, pp. 88-95.
- Ahmadi, S.A.A., Jalilian, H., Salamzadeh, Y., Saiedpour, B., and Daraei, M. (2012). Intellectual Capital and New Product Development Performance in Production Firms: A Case Study of Kermanshah Production Firms. *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol. 4, No.1, pp. 15-20.
- Ahuja, B.R., and Ahuja, N.L. (2012). Intellectual Capital Approach to Performance Evaluation: A Case Study of the Banking Sector in India. *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 93, pp. 110-122.
- Al- Dujili, M.A.A. (2012). Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 3, No. 2, pp.128-135.
- Al- Habil, W.I., and Koraz, A.E. (2012). Organizational Memory Impact on Intellectual Capital: A Case study- Gaza power generating company. *Journal of Business Management and Economics*, Vol. 3, No. 6, pp. 242-257.
- Allameh, S.M., Abbasi, S., and Shokrani, S.A.R. (2010). The Mediating Role of Organizational Learning Capability between Intellectual Capital

- and Job Satisfaction. *European Journal of Social Sciences*, Vol. 17, No. 1, pp. 125-136.
- Allee, V. (2000). The Value Evolution Addressing Larger Implications of an Intellectual Capital and Intangibles Perspective. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 1, No. 1, pp. 17-32.
- Amiri, A.N., Jandaghi, G., and Ramezan, M. (2011). An Investigation to the Impact of Intellectual Capital on Organizational Innovation. *European Journal of Scientific Research*, Vol. 64, No. 3, pp. 472-477.
- Arveson, P. (1998): *What is the Balanced Scorecard?* **Balanced Scorecard Institute**, (online), Washington. Available at: [www.balancedscorecard.org](http://www.balancedscorecard.org)
- Banham, H.C. (2010). *External Environmental Analysis for Small and Medium Enterprises (SMEs)*. EABR and ETLC Conference Proceedings, Dublin: Ireland, pp. 234-240.
- Banimahd, B., Mohammadrezaei, F., and Mohammadrezaei, M. (2012). The Impact of Intellectual Capital On Profitability, Productivity and Market Valuation: Evidence From Iranian High Knowledge-Based Industries. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2, No. 5, pp. 4477- 4484.
- Bataineh, M.T., and Al- Zoabi, M. (2011). The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District): An Empirical Study. *International Bulletin of Business Administration*, Issue.10, pp. 15-24.
- Belyakova, T. (2012). Intellectual Capital of Enterprises and Its Role in the Integral Process. *Journal of Social and Development Sciences*, Vol. 3, No. 11, pp. 380-384.

- Beshkooch, M., Maham, K., and Heidarzadeh, S. (2013). Effects of Intellectual Capital on Financial Performance with Regard to Life Cycle and the Company Size. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 3, No. 2, pp. 209-217.
- Bin Ismail, M. (2005). *The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telekom Malaysia (Telco)*, (Unpublished Doctoral Dissertation), Business & Advanced Technology Centre, University of Technology: Malaysia.
- Bollen, L., Vergauwen, P., and Schnieders, S. (2005). Linking intellectual capital and Intellectual Property to Company Performance. *Management Decision*, Vol. 43, No. 9, pp. 1161-1185.
- Bontis, N. (2000). Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models Used to Measure Intellectual Capital. Published in *Queen's Management Research Centre for Knowledge-Based Enterprise*, Framework Paper 00-01, Queen's University at Kingston: Canada.
- Bontis, N. (2004). National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 1, pp. 13-39.
- Bontis, N. Questionnaire (1998). *Intellectual capital questionnaire*, Hamilton, Ontario, Canada: Institute for Intellectual Capital Research Inc.
- Bontis, N., Keow, W.C., and Richardson, S.T. (2000). Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of intellectual capital*, Vol. 1, No. 1, pp. 85-100.
- Cabrita, M.R., De vaz, J.L., and Bontis, N. (2007). Modeling the Creation of Value from Intellectual Capital: A Portuguese Banking Perspective. *Int. J. Knowledge and Learning*, Vol. 3, No. 2/3, pp. 260-280.

- Cadle, J., Paul, D., and Turner, P. (2010). *Business Analysis Techniques: 72 Essential Tools for Success*, UK: Swindon, British Informatics Society Limited.
- Chang, C.M., and Lee, Y.J. (2012). Verification of the Influences of Intellectual Capital upon Organizational Performance of Taiwan-listed Info-Electronics Companies with Capital Structure as the Moderator. *The Journal of International Management Studies*, Vol. 7, No. 1, pp. 80-92.
- Darvish, H., Kafashzade, A.R., Faradonbe, M.M., Naderifar, A.R., and Nejatizadeh, N.O. (2013). An Empirical Investigation of Intellectual Capital Components on Each Others and Organizational Learning Capabilities. *Management Science Letters*, Vol. 3, pp. 485-490.
- De Castro, G.M., and Verde, M.D. (2012). Assessing Knowledge Assets in Technology-Intensive Firms: Proposing a Model of Intellectual Capital. *Journal of CENTRUM Cathedra*, Vol. 5, No. 1, pp. 43-59.
- Deris, A., Jabbari, H., and Jerjerzadeh, A. (2013). An Investigation of the Impact of Intellectual Capital Elements On Stock Returns of Companies Listed on Tehran Stock Exchange. *New York Science Journal*, Vol. 6, No. 1, pp. 133-138. <http://www.sciencepub.net/newyork>.
- Diez, J.M., Ochoa, M.L., Prieto, M.B., and Santidrian, A. (2010). Intellectual Capital and Value Creation in Spanish firms. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 3, pp. 348-367.
- Domenico, C., and Roberta, C. (2012). Intellectual Capital and Competitive Advantage: An Analysis of the Biotechnology Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, Vol. 71, No. 2012, pp. 134-139.
- Fathi, S., Farahmand, S., and Khorasani, M. (2013). Impact of Intellectual Capital on Financial Performance. *International Journal of Academic*

*Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 2, No. 1, pp. 6-17.

Ghosh, S., and Mondal, A. (2009). Indian Software and Pharmaceutical Sector IC and Financial Performance. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10, No. 3, pp. 369-388.

Gorji, M., Siadat, S.A., and Kazemi, A. (2012). Realization Level of Intellectual Capital in Isfahan Steel Company. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Vol. 4, No. 4, pp. 329-337.

Gruian, C.M. (2011). The Influence of Intellectual Capital on Romanian Companies' Financial Performance. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, Vol. 13, No. 2, pp. 260-272.

Hadijali, H.R., Salimi, M., and Salehi, M. (2013). The Role of Intellectual Capital (IC) on Survival or Decline of Organizations: A Case Study of EN Bank. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, Vol. 5, No. 3, pp.738- 749.

<http://www.kuna.net.kw/ArticleDetails.aspx?id=2287783&language=ar>  
(Sun 31 Mar 2013 4:53 PM)

Imanzadeh, P., Lalepour, M., and Haredasht, A.P. (2013). The Role of Intellectual Capital in Value added Created for Stockholders and Companies. *Life Science Journal*, Vol. 10, No. 1s, pp. 293-299.  
<http://www.lifesciencesite.com>.

Kamukama, N.I., Ahiauzu, A.U., and Ntayi, J.M. (2010). Intellectual Capital and Performance: Testing Interaction effects. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 11, No. 4, pp. 554-574.

Karp, T. (2003). Intellectual Capitalism: Is Intellectual Capital the New Wealth of Business Organizations? *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5, No. 4, pp. 20-27.

- Khan, F.A., Khan, R.A.G., and Khan, M.A. (2012). Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and Its Effect on Employee Morale and Performance. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, Vol. 2, No. 6, pp. 22-30.
- Kong, E. (2010). **Intellectual Capital and External Environment link in Organizations**. Available at: <http://eprints.usq.edu.au/6852/>.
- Latif, M., Malik, M.S., and Aslam, S. (2012). Intellectual Capital Efficiency and Corporate Performance Developing Countries: A Comparison between Islamic and Conventional Banks of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 4, No. 1, pp. 405- 420.
- Lin, Y.Y. (2010). Exploring Theories that Explain the Accumulation of National: Intellectual Capital, Structural Capital and Relational Capital (NSC 2007- 2010 Project Final Report). National Chengchi University.
- Lungu, C.L., Caraiani, C., and Dascalu, C. (2012). Intellectual Capital Research Through Corporate Social Responsibility: (Re) Constructing the Agenda. *International Journal of Economics and Management Sciences*, No. 6, pp. 139-146.
- MacCole, P., and Ramsey, E. (2005). A Profile of Adopters and Non-adopters of E-Commerce in SME Professional Service Firms. *Australasian Marketing Journal*, Vol. 13, No. 1, pp.36-48.
- Machuki, V.N., and Aosa, E. (2011). The Influence of the External Environment on the Performance of Publicly Quoted Companies in Kenya. *Business Administration and Management*, Vol. 1, Issue. 7, pp. 20.
- Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C., and Theriou, G. (2011). The Impact of Intellectual Capital on Firms' Market Value and Financial

- Performance. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 12, No. 1, pp. 132-151.
- Mitchell, H. (2010). *A Model for Managing the Intellectual Capital to Generate Wealth*, (Unpublished Doctoral Thesis), Massey University, Albany: New Zealand.
- Moghadam, S.K., Zabihi, M.R. Kargaran, M., and Hakimzadeh, A. (2013). Intellectual Capital and Organizational Learning Capability. *Journal of Soft Computing and Applications*, Vol. 2013, pp.1-9.
- Mosavi. S.A., Nekoueizadeh, S., and Ghaaedi, M. (2012). A Study of Relations Between Intellectual Capital Components, Market Value and Finance Performance. *African Journal of Business Management*, Vol. 6, No. 4, pp. 1396-1403.
- Najim, A., Al-Naiemi, M.A., and Alnaji, L. (2012). Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in a Sample of Jordanian University. *European Journal of Business and Management*, Vol. 4, No. 14, pp. 153-162.
- Navarro, J.L.A., Ruiz, V.R.L., and Pena, D.N. (2011). Estimation of Intellectual Capital in the European Union Using a Knowledge Model. *Zb. Rad. Ekon. Fak. Rij*, Vol. 29, No. 1, pp. 109-132.
- Naveed, M., and Malik, R.K. (2012). A Metaphoric Based Perspective on Intellectual Capital and Firm Performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 3, No. 10, pp.880-896.
- Ngah, R., and Ibrahim, A.A. (2011). The Influence of Intellectual Capital on Knowledge sharing: Small and Medium Enterprises' Perspective. *Publishing Communications of the IBIMA*. Vol. 2011, pp. 13-26.
- Pasaribu, H., Purnamasari, D.I., and Hapsari, I.T. (2012). The Role of Corporate Intellectual Capital. *American International Journal of Contemporary Research*, Vol. 2, No. 9, pp. 162-170.

- Pazdzior, A., and Pazdzior, M. (2012). *Measurement of Intellectual Capital in A Company*. Management Knowledge and Learning International Conference 2012, pp. 843- 849.
- Pitkanen, A. (2006). *The Importance of Intellectual Capital for Organizational Performance*, (Unpublished Doctoral Thesis), Turku School of Economics and Business Administration. Department of Accounting and Finance: Finland.
- Praestegaard, L. (2010). *Pharma: to Brand or not to Brand? Implications of Corporate Branding in the Danish Pharmaceutical Industry*, (Unpublished Master Thesis), Copenhagen Business School: Denmark.
- Putri, Y.R. (2012). *Intellectual Capital Factors and Its Impact to Sales Forces Performance*. International Conference on Economics Marketing and Management, pp. 179- 182. Singapore.
- Roos, J., Ross G., Edvinsson L., and Dragonetti N. (1997). *Intellectual Capital: Navigating in the New Bussiness Landscape*, London: MacMillan.
- Sallebrant, T., Hansen, J., Bontis, N., and Hofman-Bang, P. (2007). Managing Risk with Intellectual Capital Statements. *Management Decision*, Vol. 45, No. 9, pp. 1470-1483.
- Sedaryono, B., Muranto, and Prihartini, A. (2012). *Effect Intellectual Capital (Value Added Intellectual Capital) to Market Value and Financial Performance of Banking Sector Companies Listed in Indonesia Stock Exchange*. The 2012 International Conference on Business and Management 6–7 September, 2012, pp.29-106.Thailand: Phuket.
- Seleim, A., Ashour, A., and Bontis, N. (2004). Intellectual Capital in Egyptian Software firms. *The Learning Organization*, Vol. 11, No. 4/5, pp. 332-346.



- Seleim, A., Ashour, A., and Bontis, N. (2007). Human Capital and Organizational Performance: A study of Egyptian Software Companies. *Management Decision*, Vol. 45, No. 4, pp. 789-801.
- Shakina, E., and Barajas, A. (2012). The Relationship Between Intellectual Capital Quality and Corporate Performance: An Empirical Study of Russian and European Companies. *Economic Annals*, Vol. 2, No. 192, pp.79-97.
- Sharabati, A.A., Jawad, S.N., and Bontis, N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan. *Management Decision*, Vol. 48, No. 1, pp. 105-131.
- Sharabati, A.A.A. (2013). The Relationship Between Human Capital and Jordanian Pharmaceutical Organizations' Business Performance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 1, pp. 260-279.
- Sheikhi, Z. (2012). Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Creativity in Educational Organizations. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol. 2, No. 10, pp. 10737- 10741.
- Skandia (1995). *The Power of Intellectual Capital*. Renewal Development & Intellectual Capital Supplement to Skandia's, Interim Report 1995 (on line). Available at: [www.Skandia.com](http://www.Skandia.com).
- Skandia (1997): *Skandia's Intellectual Capital Report 1997*, pp. 44-45, (on-line). Available at: [www.Skandia.com](http://www.Skandia.com).
- Skandia (1998). Human Capital in transformation: Intellectual Capital Prototype Report 1998, *IC the Future Innovative Enterprising (on-line)*, Available at: [www.Skandia.com](http://www.Skandia.com).
- Stewart, T.A. (2003). *The Wealth of Knowledge: Intellectual Capital and the Twenty-first Century Organization*, USA: Doubleday Publishing.

- Stoeckicht, I.P., and Soares, C.A.P. (2012). The Importance of Strategically Managing Intellectual Capital to Develop Innovative Capacity in Brazilizn Companies. *International Journal of Engineering Research and Innovation*, Vol. 4, No. 1, pp. 21-29.
- Stulova, N., and Balkovskaya, D. (2012). Intellectual Capital and Company's Efficiency: Crisis-Period Effect. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Issue. 54, pp. 97-105.
- Su, S.C., Lin, W.C., and Dosaey, Z. (2009). Constructing Enterprises Intellectual Capital Selecting Model: An Application of Expert Simulation System. *Thai Researchers' Consortium of Value Chain Management and Logistics*, ICLT, pp. 1-10.
- Subramaniam, M., and Youndt, M.A. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*, Vol. 48, No. 3, pp.450–463.
- Sullivan, P.H. (2001). Profiting from Intellectual Capital: Extracting Value from Innovation, *Intellectual Property Series*, New York: John Wiley and Sons.
- Sveiby, K. (1997). **Measuring Intangible Assets, March 1997 and Oct 2001** (on-line). Available at: <http://www.sveiby.com>.
- Tovstiga, G., and Tulugurova, E. (2009). Intellectual Capital Practices: A Four-region Comparative Study. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10, No. 1, pp. 70-80.
- Tumwine, S., Kamukama, N., and Ntayi, J.M. (2012). Relational Capital and Performance of tea Manufacturing Firms. *African Journal of Business Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 799-810.
- Vadillo, O. (2010). *Starbucks: Growing in the Spanish Market. Starbucks Corporation: Spanish*. Available at: [www.oscarvadillo.info](http://www.oscarvadillo.info).

- Wang, G.L. (2011). *A Study of How the Internal Service Quality of International Tourist Hotels Affects Organizational Performance: Using Employees' Job Satisfaction as the Mediator*. Unpublished Study (Online). Available at: [www.jgbm.org](http://www.jgbm.org)
- Wheelen, T.L., and Hunger, G.D. (2012). *Strategic Management and Business Policy Toward Global Sustainability*, (13th ed.) Pearson Education Inc., New Jersey: USA.
- Yuliani, R.P. (2012). *Intellectual Capital Factors and Its Impact to Sales Forces Performance*. 2012 International Conference on Economics Marketing and Management, pp. 179-182, Singapore.
- Zehri, C., Abdelbaki, A., and Abdelbaki, N. (2012). How Intellectual Capital Affects a Firms' Performance?. *Australian Journal of Business and Management Research*, Vol. 2, No. 08, pp. 24-31.
- Zou, X., and Tzung, C.H. (2011) A Study of the Intellectual Capital's Impact on Listed Banks' Performance in China. *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 12, pp. 5001-5009.

## الملحق (1):

**MEU** جامعة الشرق الأوسط  
MIDDLE EAST UNIVERSITY  
دائرة القبول والتسجيل

Admission & Registration Dept.

التاريخ : ٢٠١٣/٠١/١٢

إثبات طالب

تشهد دائرة القبول والتسجيل في جامعة الشرق الأوسط أن :

الطالب : ناصر ساجد مراد الناصر الشمري

الرقم الجامعي : ٤٠١١٢٠٠٠١

المقيد في برنامج : الماجستير

في كلية : الأعمال

تخصص : إدارة الأعمال

مسجلا في الفصل الثاني من العام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٢

وبناء على طلبه أعطيت له هذه الشهادة

مدير دائرة القبول والتسجيل

علي الشلبي

مسجل الكلية



هاتف: +9626 4790222 فاكس: +9626 4129621 ص.ب: 383 عمان 11831، الأردن  
Tel: +9626 4790222 Fax: +9626 4129621 P.O.Box 383, Amman 11831, Jordan  
e-mail: dir-admission@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo

## الملحق (2):

**MEU** جامعة الشرق الأوسط  
MIDDLE EAST UNIVERSITY

Date:

كلية الأعمال - مكتب العميد

التاريخ: 2013/01/12

Number:

Dean Office - Faculty of Business

الرقم: 250-2012/1

لمن يهمه الأمر في

شركة زين للإتصالات - الكويت

أرجو التكرم بالتلطف لتسهيل مهمة الطالب / الطالبة :

ناصر ساجد الناصر الشمري

الرقم: 401120001 التخصص: إدارة الأعمال

في توزيع إستبانة الحصول على المعلومات الخاصة حول موضوع :

"أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية"

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير، علماً بأن المعلومات ستكون سرية ولغايات البحث العلمي.

مع فائق الاحترام،،،

عميد كلية الأعمال

أ.د. عبد الناصر نور



## الملحق (3):

**MEU** جامعة الشرق الأوسط  
MIDDLE EAST UNIVERSITY

Date:

كلية الأعمال - مكتب العميد

التاريخ: 2013/01/12

Number:

Dean Office - Faculty of Business

الرقم: 250-2012/1

لمن يهمه الأمر في

شركة الوطنية للإتصالات

أرجو التكرم بالتلطف لتسهيل مهمة الطالب / الطالبة :

ناصر ساجد الناصر الشمري

الرقم: 401120001 التخصص: إدارة الأعمال

في توزيع إستبانة الحصول على المعلومات الخاصة حول موضوع :

"أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية"

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير، علماً بأن المعلومات ستكون سرية ولغايات البحث العلمي.

مع فائق الاحترام،،،

عميد كلية الأعمال  
أ.د. عبدالناصر نور



## الملحق (4):

**MEU** جامعة الشرق الأوسط  
MIDDLE EAST UNIVERSITY

Date:

كلية الأعمال - مكتب العميد

التاريخ: 2013/01/12

Number:

Dean Office - Faculty of Business

الرقم: 250-2012/1

لمن يهمه الأمر في

شركة فيفا للإتصالات

أرجو التكرم بالتلطف لتسهيل مهمة الطالب / الطالبة :

ناصر ساجد الناصر الشمري

الرقم: 401120001 التخصص: إدارة الأعمال

في توزيع إستبانة الحصول على المعلومات الخاصة حول موضوع :

"أثر رأس المال الفكري في أداء شركات الإتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية"

وذلك استكمالاً للحصول على درجة الماجستير، علماً بأن المعلومات ستكون سرية ولغايات البحث العلمي.

مع فائق الاحترام،،،

عميد كلية الأعمال

أ.د. عبد الناصر نور



## الملحق (5)

### قائمة بأسماء المحكمين الأكاديميين والمهنيين لأداة الدراسة

| الرقم | الإسم               | التخصص      | مكان العمل                        |
|-------|---------------------|-------------|-----------------------------------|
| 1     | أ. د. كامل المغربي  | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 2     | د. علي عباس         | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 3     | د. كامل الحواجرة    | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 4     | د. أمجد طويقات      | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 5     | د. ليث الربيعي      | تسويق       | جامعة الشرق الأوسط                |
| 6     | د. عبدالعزيز صايمة  | محاسبة      | جامعة الشرق الأوسط                |
| 7     | د. سليمان أبو صبحا  | محاسبة      | جامعة الشرق الأوسط                |
| 8     | د. عبدالله أبو سلمى | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 9     | د. سمير الجبالي     | إدارة أعمال | جامعة الشرق الأوسط                |
| 10    | أ. ساجد الشمري      | لغة عربية   | معلم متقاعد وباحث                 |
| 11    | محمد الزعبي         | إدارة أعمال | شركة زين للإتصالات الأردنية       |
| 12    | حمد المطر           | إدارة       | الشركة الوطنية للإتصالات الكويتية |
|       |                     |             |                                   |



|                        |             |             |    |
|------------------------|-------------|-------------|----|
| الإدارة العامة للإطفاء | إدارة أعمال | محمد المهنا | 13 |
|------------------------|-------------|-------------|----|

## الملحق (6) أداة الدراسة: الإستبانة

### استبانة حول رأس المال الفكري في شركات الإتصالات

المُشارك العزيز:

نرجو من حضرتكم تعبئة هذه الإستبانة حول رأس المال الفكري في شركتكم الموقرة، حيث تحتوي على 58 فقرة، وتتطلب حوالي 15-20 دقيقة. ونعلمكم بأن الإجابات سوف تكون سرية ومُغلقة، ولهذا لا داعي لذكر الأسماء أثناء تعبئتها، وسوف تُستخدم الإستبانة لأغراض البحث فقط.

يُرجى التأكد من إكمال الإجابات في جميع الفقرات في هذه الإستبانة. كما نرجو أن تتذكر وأنت تُجيب عليها بأنك تمثل شركتك.

نشكر لكم حسن تعاونكم وتوجيهاتكم، وفي حالة وجود أي استفسار أو ملاحظة، الرجاء

الاتصال على الرقم (+962779571678)

الباحث: ناصر ساجد الناصر الشمري

المشرف: الدكتور عبدالعزيز احمد الشرباتي

## إستبانة حول رأس المال الفكري في شركات الإتصالات

### (1) معلومات عامة:

يُعرف رأس المال الفكري على أنه الفرق بين القيمة السوقية للشركة وقيمتها الدفترية. وينقسم رأس المال الفكري إلى ثلاثة عناصر كالتالي: (1) رأس المال البشري: وهو القدرات والكفاءات التي يتمتع بها الأفراد العاملين في المنظمة. (2) رأس المال الهيكلي: هو الإجراءات والعمليات الداخلية التي تتم داخل المنظمة، إضافة إلى البرامج وقواعد البيانات المستخدمة. (3) رأس مال العلاقات (الزبائن): حيث يشير إلى علاقات الشركة مع العملاء والزبائن، وكذلك الموردين والمزودين والحلفاء، بالإضافة إلى العلاقات مع الشركات المنافسة الأخرى. أما بيئة الأعمال الخارجية فهي: البيئة المحيطة بالشركة، والتي تؤثر عليها. وتشمل العوامل: السياسية، القانونية، الاقتصادية-الاجتماعية-الثقافية، التكنولوجية، والعوامل الطبيعية (البيئية).

وأخيراً أداء العمل في صناعة الإتصالات فهو يمثل نجاحات الشركة الحالية والمتوقعة في المستقبل.

### (2) المتغيرات الديمغرافية، وتشمل التالي:

العمر (بالسنوات):  29-20  30-39  40-49  أكثر من 50 سنة

الجنس:  ذكر  أنثى

الشركة:  زين  الوطنية  فيفا

القسم في الشركة:  التسويق والمبيعات  IT والهندسة

الموارد البشرية والعلاقات العامة  المالية

الخبرة (بالسنوات):  أقل من 5  6-10  11-15  أكثر من 15 سنة

المؤهل العلمي:  دبلوم وما دون  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

(الرجاء التأكد من إكمال إجابة كل سؤال، ووضع دائرة حول الجواب الصحيح استناداً إلى إدراكك أو تصورك

(Your Perception) حول الواقع الموجود، وليس بناء على ما تتمناه أن يكون مثاليًا في الشركة، لكل فقرة

كالتالي:

[1- غير مطبق إطلاقاً، 2- مطبق نوعاً ما، 3- محايد، 4- مطبق بشكل جيد، 5- مطبق بشكل ممتاز]

### 3) متغيرات رأس المال الفكري: (الفقرات من 1 إلى 36).

#### رأس المال البشري

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 مؤهلات الموظفين في الشركة تتناسب مع الوظائف المناطة بهم.      |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 تحصل الشركة على أفضل المخرجات عندما يعمل الموظفون كفريق واحد. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 تقوم الشركة بعمل وتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لجميع الموظفين.  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 يتعلم الموظفون من بعضهم البعض في مجالات وظائفهم المختلفة.     |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 يمتلك الموظفون الخبرات الكبيرة في مجالات وظائفهم.                           |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 6 يعمل الموظفون في الشركة منذ سنوات عدده.                                     |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 7 موظفو الشركة محترفون في أعمالهم بشكل كبير.                                  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 8 تحافظ الشركة على الخبرات المتراكمة من أجل تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر. |

|   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 يطرح موظفو الشركة أفكاراً وآراءً جديدة باستمرار ويناقشونها في الاجتماعات.            |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 الموظفون راضون عن برامج الإبداع وتوليد الأفكار في الشركة.                           |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 11 خدمات الشركة الجديدة المقدمة للسوق تفوق الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة الأخرى. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 12 يعتبر موظفو الشركة مبدعين مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى.                           |

#### رأس المال الهيكلي

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 13 لدى الشركة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة).  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 14 لدى الشركة نظام حوافز ومكافآت متطور جداً، ويرتكز على الأداء الوظيفي.           |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 15 لا تمثل الشركة "كابوساً بيروقراطياً" للموظفين (البُطء في سير الأعمال بالشركة). |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 16 ثقافة الشركة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم.                         |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 17 الشركة رائدة في مجال البحث والتطوير في صناعة الاتصالات.                                  |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 18 تدعم وتخصص الشركة ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في صناعة الاتصالات.               |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 19 تطور الشركة وتعيد تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البحث والتطوير في مجال الاتصالات. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 20 تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الاتصالات حول العالم.          |

|   |   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|---|--|----|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تدعم الشركة الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع.                               | 21 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تضع الشركة استراتيجيات وإجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية.                         | 22 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تستفيد الشركة من حقوق الملكية الفكرية إلى أقصى حد ممكن.                                    | 23 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تطور وتسجل الشركة عدد كبير من حقوق الملكية الفكرية كل سنة مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى. | 24 |

### رأس مال العلاقات (الزبائن)

|   |   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|---|--|----|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | لدى الشركة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من الإتصالات).         | 25 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تقوم الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى.        | 26 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تعمل الشركة على خلق قيمة سوقية مضافة لها، من خلال التعاملات والتحالفات مع المؤسسات الأخرى. | 27 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج الشركة عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية.                | 28 |

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | معظم عملاء الشركة (الموردون والزبائن) راضون عن الخدمات التي تقدمها الشركة.              | 29 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يختار الزبائن الخدمات الجديدة للشركة بشكل متزايد مقارنة بزبائن الشركات المنافسة الأخرى. | 30 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يوجد علاقات طويلة المدى بين موظفي الشركة والعملاء (الموردون والزبائن).                  | 31 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تخصص الشركة وقتاً كافياً لحل مشاكل العملاء.   | 32 |

|   |   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|---|--|----|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | لدى الشركة بيانات كاملة نسبياً حول العملاء (الموردون والزبائن) وتعمل على تحديثها باستمرار. | 33 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تهتم الشركة بمشاركة حلفائها وعمالها بالمعرفة والمعلومات في مجال الإتصالات.                 | 34 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تستخدم الشركة باستمرار أنظمة معلومات حديثة لخدمة العملاء والزبائن.                         | 35 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يجتمع موظفو الشركة بالعملاء بشكل مستمر لتحديد رغباتهم وحاجاتهم.                            | 36 |

4) عوامل ومتغيرات البيئة الخارجية وتتكون من المؤشرات التالية: السياسية، القانونية، الاقتصادية،

الاجتماعية الثقافية، التكنولوجية، وأخيراً البيئية (الطبيعية). الرجاء إكمال القسم التالي من الفقرة 37 إلى 48 في اختيار

الإجابات التي تراها مناسبة وفقاً لتصوراتك التي تراها من خلال الظروف والأوضاع السائدة في محيط الشركة.

**عوامل ومتغيرات البيئة الخارجية للأعمال:**

|   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | قرارات الدولة السياسية تؤثر في مجال أعمال الاتصالات.  | 37 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | الإجراءات القانونية للدولة، تؤثر في قرارات وأنشطة الشركة.   | 38 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | الإجراءات القانونية للدولة، تؤثر في اختيار الزبون لنوع الخدمة.                                      | 39 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يؤثر الوضع الاقتصادي في أنشطة الشركة.   | 40 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | يؤثر دخل الزبون في مستوى الخدمات التي يطلبها من الشركة.   | 41 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تؤثر الاتجاهات الاجتماعية والأعراف في المجتمع، على نوعية الخدمات التي تقدمها الشركة.                | 42 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تؤثر العادات والأعراف والتقاليد الاجتماعية والدينية، في عمليات استقطاب وتوظيف العاملين.             | 43 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | التنوع في ثقافات العاملين يؤثر (إيجاباً) على ثقافة الشركة.  | 44 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | التقدم التكنولوجي ساعد في خلق عمليات وأنشطة وخدمات جديدة متميزة للشركة.                             | 45 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | استفادت الشركة من التكنولوجيا الحديثة، في تطوير عملياتها وتحسين مستوى الجودة.                       | 46 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | تؤثر الظروف المناخية للدولة (الحرارة والرطوبة) في زيادة استخدام خدمات الشركة (الإنترنت والاتصالات). | 47 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | صغر حجم الدولة يساعد في تقديم خدمات أفضل لجميع المناطق.   | 48 |

**(5) متغيرات الأداء في ضوء أداء المنافسين في صناعة الإتصالات خلال السنوات القليلة الماضية: (الفقرات**

من 49 إلى 58). الرجاء إكمال القسم التالي من الإستبانة الذي سيستخدم للأغراض الإدارية والمقارنات فقط. وإذا لم تكن متأكدًا من الإجابة الرجاء القيام بالاختيار التقديري التقريبي.

**كيف تُقيم شركتكم مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى، في الفقرات التالية:**

|   |   |   |   |   |    |   |
|---|---|---|---|---|----|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 49 | تعتبر الشركة رائدة في مجال الإتصالات مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.           |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 50 | سيكون للشركة دور أكبر في المستقبل مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.              |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 51 | الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي.   |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 52 | نسبة النجاح عالية في تسويق الخدمات الجديدة للشركة.                              |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 53 | تعتبر الشركة بشكل عام ناجحة في أعمالها مقارنة بشركات الإتصالات الأخرى.          |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 54 | معدل إنتاج موظفي الشركة أعلى من معدل إنتاج موظفي الشركات المنافسة الأخرى.       |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 55 | معدل إنتاج كل حركة (نشاط) في الشركة أعلى من معدل أنشطة الشركات المنافسة الأخرى. |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 56 | يزداد ربح الشركة كل عام مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.                        |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 57 | مبيعات الشركة تنمو باضطراد (زيادة أعداد العملاء والزبائن للشركة).               |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 58 | تزداد القيمة السوقية الشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل.                          |

**(6) الرجاء تدوين الملاحظات والتعليقات حول بحث الماجستير هذا أو الإستبانة بشكل عام، وكذلك الأسئلة**

والفقرات بشكل خاص، أو حتى لو كانت هناك ملاحظات أخرى من وجهة نظرهم، لم ترد في أسئلة محاور الإستبانة، ولكم جزيل الامتنان والشكر.

**شُكراً لإكمال الإستبانة**