

## "رأس المال الفكري ودوره في تعزيز الميزة التنافسية"

### دراسة تطبيقية على الشركة الأهلية للإسمنت بالدولة الليبية

أ.مفتاح عبدالسلام الصغير<sup>1</sup> د.مصطفى محمد بريقات<sup>2</sup> أ.أمين محمد المشفط<sup>3</sup>

#### مستخلص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية ، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، المعرفة) في الشركة الأهلية للإسمنت محل الدراسة، ومن خلال تصميم الاستبيان من أجل التحقق من المقاربات في الأطر النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو الميزة التنافسية. وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss ، وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر أبعاد كلا من رأس المال البشري والهيكلي بدرجة كبيرة وتوفر أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني .

ومن أهم ما أوصت به الدراسة العمل على تشجيع الأفراد بالشركة، وتشجيع العمل الجماعي بروح الفريق الواحد بين افراد الشركة، واعتماد التكنولوجيا الحديثة في إنجاز عمليات الشركة التشغيلية والإدارية.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال الفكري، رأس المال المادي، الميزة التنافسية

#### المقدمة:

يشهد العالم المعاصر في السنوات الأخيرة تقدماً متسارعاً في النواحي التكنولوجية، نتج عنها تزايد انفتاح الأسواق، ويعود ذلك إلى الدور الكبير الذي مارسه العنصر البشري في هذا التقدم باعتباره أحد عوامل الإنتاج المساهمة في العملية الإنتاجية، وهو الأمر الذي انعكس إيجاباً على تطور الوحدات الإقتصادية في نواح متعددة، مما دفع هذه الوحدات الإقتصادية إلى الإعتماد على المؤهل والكفاءة والخبرة المعرفية التي يتمثل فيها رأس المال الفكري.

<sup>1</sup> محاضر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مسلاته

<sup>2</sup> محاضر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مسلاته

<sup>3</sup> محاضر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية مسلاته

ولقد شاع استخدام مفهوم رأس المال الفكري أو المعرفي في التسعينيات من القرن الماضي، حيث أصبح ينظر إليه باعتباره ممثلاً حقيقياً لقدرة المؤسسة على المنافسة وتحقيق النجاح بعد أن كانت المصادر الطبيعية تمثل الثروة الحقيقية للمؤسسات قبل ذلك.

لذا يعتبر رأس المال الفكري المفتاح الأساسي لنجاح الوحدة وتفوقها، فالسبب في خسارة تراجع قيمة أغلب الوحدات الاقتصادية متمثل في عدم استثمار رأس المال الفكري فيه بصورة صحيحة. علي خلاف الوحدات الاقتصادية الأخرى ولاسيما في البلدان المتقدمة اذ يعتبر رأس المال الفكري أداة فعلة لدفع عجلة التنمية وتوليد الثروة وتحقيق النمو الاقتصادي، ونتيجة لذلك فإن رأس المال الفكري يعد من أهم البنود التي تركز عليها الوحدات الاقتصادية، لما له من تأثير كبير في بناء استراتيجية النجاح والنمو المستقبلي.

وقد انتشرت ظاهرة المنافسة بين المنظمات بشكل ظاهر بخلاف ماكانت عليه في السابق لاسيما على الساحة المحلية، وأصبحت ترتبط فاعلية المنظمات إلى حد كبير بقدرتها التنافسية، وهذه القدرة التنافسية مرهونة بقدرة المنظمة على تهيئة وتنمية مخزونها من رأس المال الفكري الذي يضم أعضاء هيئة المنظمة وكافة العاملين والقيادة الإدارية لها والذي يجب ان يكون مؤهلين للتفكير والابتكاري إضافة إلى انظمتها العاملة وعلاقتها الداخلية والخارجية .

وفي إطار كل ما سبق تأتي هذا الورقة البحثية لمعالجة رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للشركة الأهلية للإسمنت، وكيفية بناء رأس مال فكري متميز قادر على تحقيق التفوق التنافسي. وما مدى توافرمتطلباته في الشركة الأهلية للإسمنت.

## 2.1 مشكلة الدراسة:

تسعى الشركات الصناعية في ظل بيئة شديدة المنافسة إلى كسب مزايا تنافسية، من خلال إضافة قيمة للزبائن، وتحقيق التميز في إدارة المهارات الفكرية المتعلقة بالموارد البشرية، والرفع من الإمكانيات والطاقات البشرية لها. وبالتالي أصبح الاهتمام بالرأس المال الفكري من أفضل السبل لتحقيق وتعزيز الميزة التنافسية، ومن جانب آخر أصبح من أصعب التحديات التي تواجهها الشركات والمؤسسات الصناعية لكون أنها تركز على الطاقات الفكرية والإبداعية لدى مواردها البشرية .

وفي ظل تحديد أهمية الاستثمار في الرأس المال الفكري ودوره في تحسين وتعزيز الميزة التنافسية في الشركات الصناعية بصفة عامة وفي الشركة الأهلية للأسمنت بصفة خاصة فقد تركزت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الأتية :

- ◀ ماهو واقع كل من الرأس المال الفكري والميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية ؟
- ◀ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لرأس المال الفكري والميزة التنافسية لشركة الأهلية للإسمنت بليبيا ؟

### 3.1 فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرأس المال الفكري والميزة التنافسية عند مستوى دلالة (0.05) لدى الشركة الأهلية للإسمنت .

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

◀ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية عند مستوى دلالة (0.05) .

◀ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والميزة التنافسية عند مستوى دلالة (0.05) .

◀ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والميزة التنافسية عند مستوى دلالة (0.05) .

### 4.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة بصورة عامة في محاولة نظرية وعملية لتسليط الضوء على رأس المال الفكري وأهميته المتزايدة في الوحدات الاقتصادية وكيف يمكن لتلك الوحدات الحفاظ عليه وتطويره ومعالجته في ضوء الأسس والنظريات والإجراءات والقواعد المحاسبية السائدة. إذ أن معظم الوحدات الاقتصادية تمتلك العديد من الخبراء والموظفين والذين لهم اثر بارز في عمل تلك الوحدات ولاسيما الموظفين الكفوئين لديها فإن هذه الدراسة لها أهمية لتلك الوحدات من خلال الآتي :-

- توضيح مدى تأثير رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني) على تحقيق الميزة التنافسية في الشركة الأهلية للإسمنت.
- المساعدة في تقديم المعلومات الدقيقة للمستخدمين الخارجيين واصحاب المصلحة حول المركز المالي للوحدات الاقتصادية .
- تسليط الضوء على مستوى الاستفادة من رأس المال الفكري الذي تستحوذ عليه الشركة.

■ أهمية الجانب الميداني الذي يبين أنماط تعزيز رأس المال الفكري في الشركة محل الدراسة، مع توضيح نقاط القوة والضعف بها، وتحديد الطرق التي تتبعها من أجل الاستثمار والمحافظة عليه.

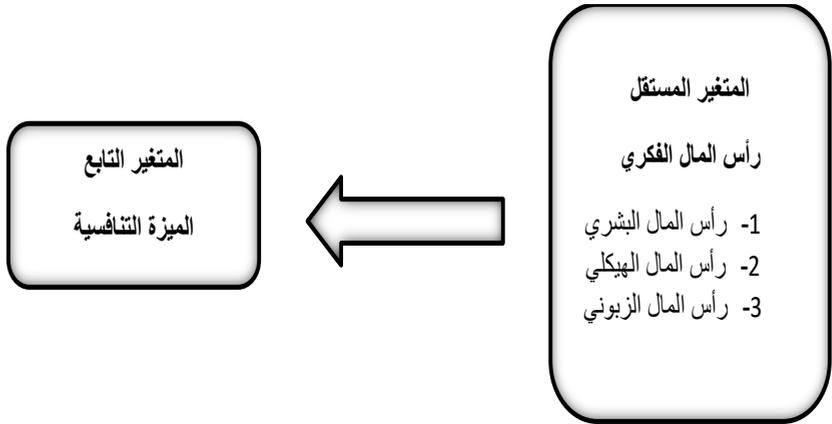
### 5.1 أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية :-

- 1- التحقق من وجود علاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية وتحديد نوع هذه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- 2- إبراز دور رأس المال الفكري ومكوناته في تعزيز الميزة التنافسية للشركة الأهلية للإسمنت .

### 6.1 نموذج الدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) الموالي نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:



### 7.1 منهجية الدراسة:

➤ استخدام المنهج الإستقرائي: وتم من خلاله الإطلاع على الأدبيات المعاصرة والندوات والرسائل العلمية وغيرها، للخروج بأبرز المؤشرات والتوصيات من أجل بناء إطار علمي للدراسة.

➤ المنهج الوصفي التحليلي: وذلك من خلال تحليل البيانات الميدانية واختبار الفرضيات ومناقشة نتائج الاختبارات الإحصائية، وإظهار مدى توافق النتائج مع الفرضيات وأدبيات الدراسة. من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS .

### 8.1 حدود الدراسة :

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية بالشركة الأهلية للإسمنت.

الحدود الموضوعية : اقتصرَت الدراسة في تحديد العلاقة بين المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والمتغير التابع (الميزة التنافسية).

## 9.1 الدراسات السابقة:

- دراسة (حميش، 2012):

بعنوان "رأس المال الفكري وأثره كميزة تنافسية في المنظمات الخدمية: دراسة حالة عملية في ثلاث منظمات خدمية مختلفة بدولة الإمارات العربية المتحدة"

إن تحول النظرة حول أهمية رأس المال الفكري والدور الذي يساهم به في خلق الميزة التنافسية في المنظمات الخدمية يجعل من الأهمية العظمى لدى المنظمات الرائدة إمتلاك رأس مال فكري. فقد ركزنا في هذا البحث على دراسة لبعض المنظمات الخدمية وعلى كافة المستويات الوظيفية للتحقق من أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية في هذه المنظمات التي تمثل عينة من المقطاع الخدمية في الدولة ولمعرفة أهم المصادر التي تساهم في تكوين وتعظيم قيمة رأس المال الفكري للمنظمات وما هو دوره كمصدر من أهم مصادر الميزة التنافسية وذلك باستخدام المقارنات الإحصائية لنتائج إجابات العينة المدروسة وفقا ليكرت الإحصائي باستخدام برامج spss.

وإن أهم ما توصل إليه البحث إستنتاج الأثر المعنوي الذي يربط بين أداء الأفراد العاملين في المنظمات الخدمية ومستوى رضا العميل عن هذه الخدمات حتي يصل هذا الرضا إلى مستوى أن لا يذهب للبحث عن منظمات أخرى منافسة لقضاء نفس الحاجات ومن هنا تظهر القيمة التنافسية التي يخلقها رأس المال الفكري للمنظمة .

- دراسة (لويزة، 2016):

بعنوان " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة شركة الإسمنت عين التوتة- باتنة "

تناولت هذه الدراسة رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، وهدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة في (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) وتحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الجودة، الكفاءة، الإبداع، الاستجابة) في شركة الإسمنت عين التوتة محل الدراسة، ومن خلال تصميم استبيان من أجل التحقق من المقاربات في الإطار النظرية للمتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع وهو الميزة التنافسية. وقد تم اختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss ، وقد أظهرت التحليلات عدة نتائج من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة وتحقيق الميزة التنافسية في الشركة محل الدراسة، حيث وضحت الدراسة توفر

أبعاد كلاً من رأس المال البشري والهيكلية بدرجة كبيرة وتنفوق توفر أبعاد رأس المال الزبوني، حيث يسهم كل منهما في تحقيق الميزة التنافسية أكثر من رأس المال الزبوني . ومن أهم ما أوصت به الدراسة زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يجب أن يدار لأنه مصدر هام لتحقيق التميز، و ضرورة التعامل مع رأس المال الفكري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه الشركة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاحها خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.

#### - دراسة (ميسون، 2017):

بعنوان " رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي : دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة" هدفت الدراسة إلى التعرف على الرأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي يبلغ (268) مديراً، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات الأولية كأداة للدراسة، وقد تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد(249) استبانة، بنسبة (93%) من الاستبانات الموزعة. حيث توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مكونات رأس المال الفكري وجودة الأداء المؤسسي في برنامج التربية والتعليم في الأونروا في قطاع غزة. وأن أهم ما أوصت به الدراسة هو التعامل مع رأس المال الفكري على أنه مورد رئيسي واستراتيجي من بين الموارد التي يمتلكها البرنامج، ومراقبته من خلال قياسه بشكل دوري والحفاظ عليه واستثماره بغرض التطوير المستمر.

#### - دراسة (Holienka and Pilkova, 2014)

بعنوان: "أثر رأس المال الفكري على أداء الشركة قبل وبعد الأزمة المالية". هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رأس المال الفكري ومكوناته المختلفة وأداء الشركات قبل الأزمة الاقتصادية 2008م وبداية فترة الإصلاح، من أجل اكتشاف كيف أثرت الأزمة على أهمية رأس المال الفكري في تحديد أداء الشركات من الشركات الصغيرة والمتوسطة في مختلف القطاعات الصناعية، ويستند التحليل على البيانات التي تضم البيانات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في 10 أقسام الصناعية المختلفة لدولة سلوفاكيا لعامي 2008م و 2011م، حيث تصور البيانات المالية الوضع قبل الأزمة الاقتصادية 2008م، والبيانات المالية لعام 2011م لنفس

الشركات تعكس تأثير الأزمة وبداية الإصلاح. و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القياسي في قياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن رأس المال الفكري مؤشر كبيراً للعائد على الأصول هذا هو الحال بالنسبة لكلاً من الأزمات السابقة ونماذج المتعلقة بما بعد الأزمات لجميع الصناعات، وأظهرت النتائج إلى أن أياً من متغيرات التحكم (الرافعة المالية وحجم الشركة) كان له تأثير أكبر على العائد على الأصول من رأس المال الفكري.

#### - دراسة (Vishnu,2015)

بعنوان: "تأثير مكونات رأس المال الفكري في أداء الشركة: دراسة تطبيقية على الشركات الهندية" هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج جديد لقياس رأس المال الفكري وتقدير القيمة المضافة له، وبيان أهمية إدراج رأس المال العلاقات ضمن رأس المال الفكري، وإظهار النماذج المختلفة التي يتم من خلالها قياس رأس المال الفكري ثم المقارنة بين القوة التنبؤية للنموذجين مع افتراض أن النموذج الجديد قوته التنبؤية أفضل. و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج القياسي من خلال تطبيق تحليل الانحدار المتعدد على البيانات التي تم الحصول عليها من ثلاث صناعات هندية وهي الصناعات الدوائية وتكنولوجيا المعلومات والرعاية الصحية لفترة زمنية تمتد من (2002م، 2013م). وتوصلت الدراسة إلى أن النموذج الجديد المستخدم في الدراسة له قوة تنبؤية أكبر، ووجود علاقة إيجابية بين كفاءة رأس المال الفكري وأداء الشركات. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة أنه يمكن للمديرين استخدام النموذج الجديد لتقييم كفاءة رأس المال الفكري ومكوناته في شركاتهم واتخاذ الإجراءات المناسبة.

#### 2.2 مفهوم رأس المال الفكري:

تعددت الدراسات والابحاث التي تناولت مفهوم رأس المال الفكري، ولا يوجد إتفاق على تعريف موحد لهذا المصطلح لعدة أسباب، منها ( الراشدي، 2017: 24 ) :

- حداثة رأس المال الفكري
- تنوع مجالات الباحثين في دراستهم لرأس المال الفكري، فهناك من تعامل معه على انه إدارة للمعرفة وقيمة مضافة للمنظمة، وبالتالي ركز على الموجودات الفكرية غير الملموسة، وهناك من أهتم برأس المال الفكري من حيث مكوناته وطرق وأساليب قياسه وكيفية استخدامه وتعظيم قيمته.

- اختلاف الفروع العلمية التي تناولت مفهوم رأس المال الفكري، فهناك عدد من الباحثين ينتمون إلى إدارة الأعمال آخرون إلى علم النفس وهكذا.
- حيث اختلفت الآراء للعلماء والباحثين حول مفهوم رأس المال الفكري وذلك بسبب الاختلاف في المنظور الفردي للموضوع وطبيعة عملية تحليلهم لهذا المفهوم وقد انعكست على طبيعة المصطلحات أو المرادفات المستخدمة للدلالة عليه ومن هذ المصطلحات (الزروق، 2016: 20) :
  - أ. رأس المال الفكري والموجودات غير الملموسة .
  - ب. رأس المال غير الملموس .
  - ج. رأس مال المعرفة.
  - د. رأس المال الفكري الاستراتيجي.
- وفيما يلي مجموعة من التعريفات لرأس المال الفكري من وجه نظر العديد من الباحثين :
  - عرفته منظمة التنمية والتعاون الاقتصادية OECD بأنه القيمة الاقتصادية لنوعين من الاصول غير الملموسة للمنظمة هما : رأس المال الهيكلي ويشمل العمليات التنظيمية والاجراءات والتكنولوجيا والملكية الفكرية وشبكات التوزيع، ورأس المال البشري داخل المنظمة، وكذلك عملاء وموردين المنظمة ويتضمن الخبرات والمعارف والابداعات (قشقش، 2014: 11-12).
  - يعتبر مفهوم رأس المال الفكري Intellectual Capital (IC) من المفاهيم الحديثة التي ظهرت مع ظهور اقتصاد المعرفة وإدارتها، حيث أصبح ينظر إليه بأنه أحد الموجودات التي تحقق البقاء والاستمرارية والتنافسية للمؤسسات، وأنه من الأصول التي لا يمكن تقليدها بسهولة (الراشدي، 2017: 17).
  - يتمثل التعريف الأكثر وضوحاً حول رأس المال الفكري بالتعريف الذي قدمه الباحث (Stewart، 2002) إذ يمثل رأس المال الفكري "كافة العناصر الشكلية والفكرية (مثل المعرفة والمعلومات، الأصول الفكرية، والخبرة) التي يمكن وضعها لإنشاء الأصول وتعزيز قيمة الوحدة الاقتصادية (الغانمي، 2017: 37).
  - ويعرف (Mustafa and Ousama 2014 :10) رأس المال الفكري بأنه "المصادر ورأس المال غير الملموس كالمعرفة والخبرة والفلسفة والإدارة والأصول غير الملموسة والموارد البشرية التي تستخدم للمساعدة في الخلق وزيادة قيمة الشركة والمعرفة الاقتصادية التي تقود المنظمات للاعتماد على رأس المال الفكري في تحقيق أهدافها (ميسون، 2017: 14).
  - كما أضاف (القهيوي، 2014: 67) لتعريف رأس المال الفكري على أنه الجهود المبذولة في تطوير الموارد البشرية للمنظمة باعتبار أن فوائد التطوير والتنمية التي تقاس أو تظهر نتائجها في الأجل

القصير وأن صاحب العمل سيجني ثمارها من خلال ارتفاع إنتاجية وكفاءة العمل، وكما يمثل رأس المال المادي أحد عناصر رأس المال الفكري و ربما أهم أبعاده، التي يقاس رأس المال الفكري بالنسبة لها، ومساهماته في أداء أنشطة المنظمة .

### 3.2 التمييز بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي:

يختلف رأس المال الفكري عن رأس المال المادي بسبب اختلاف طبيعة كل منهما، فالرأس المال المادي يتمثل بالبنود الملموسة التي في حساب لميزانية العمومية أما رأس المال الفكري فإن هناك اختلافاً بين الباحثين هو امكانية اظهاره في القوائم المالية للوحدات الاقتصادية إذ أن الأمر مقتصر على جزء من أحد فروع رأس المال الفكري، المتمثل بـ(شهرة المحل وبراءة الاختراع والعلامة التجارية) أما البنود الأخرى فهي غير ظاهرة، لذلك تتمثل الفروق بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي بالجدول الاتي (الغانمي، 2017: 47) :-

جدول رقم (1) يبين الفرق بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير ملموس وغير مادي
مواقع التواجد	يوجد ضمن البيئة الداخلية للوحدة الاقتصادية	يوجد في عقول الموظفين العاملين بالوحدة والخطط والبرامج والاستراتيجية
التمثيل النموذجي	يتمثل الموجودات الثابتة والمتداولة	يتمثل بالأفراد الكفؤين والخبراء الذين يعملون تحت تصرف الوحدة الاقتصادية
طبيعة القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة مع زيادة الابداعات والابتكارات
نمط خلق الثروة	تتولد الثروة من خلال الاستخدام المادي المستمر	تتولد الثروة من خلال التركيز والانتباه والخيال الواسع
طبيعة الاستخدام	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث مشاكل	يظهر عند حدوث أزمات

### 4.2 مكونات رأس المال الفكري :-

لقد قدم عدد من الباحثين تصنيفات متعددة لتحديد ماهية رأس المال الفكري ومن اهم هذه التصنيفات:

تصنيف توماس ستيورات (T-Stewart) لمكونات رأس المال الفكري ( الزروق، 2016: 24-25):

أ. رأس المال الهيكلي: ويشمل قواعد البيانات والأنظمة والإجراءات، والدروس المتعلمة، والثقافة التنظيمية، وغيرها، ويمتاز رأس المال الهيكلي بأنه يمثل كل القيم التي تبقى في المنظمة حتى لو ترك الأفراد العمل.

ب. رأس المال البشري: ويشمل القدرات والجدارات والخبرات والتعليم والمهارة والتدريب، وغير ذلك مما يملكه الأفراد العاملون بالمنظمة بصورة شخصية.

ج. رأس المال الزبوني: ويمثل القيمة المشتقة من الزبائن الراضين والذين لديهم ولاء للشركة وأيضاً القيمة التي يضيفها الموردون الأساسيون، كذلك المصادر الخارجية التي تقدم قيمة مضافة للشركة جراء علاقتها المتميزة بها.

### 1.3 تعريفات الميزة التنافسية:

يصعب تحديد مفهوم واحد ودقيق للتنافسية نظراً لاختلاف وجهات النظر بين علماء الاقتصاد والإدارة في المفهوم ومحتوياته، ولذلك لا بد من النظر للتنافسية على أنها مفهوم متغير بفعل الزمان والمكان والسياق، وهو مفهوم عام ومتعدد الأوجه وله طبيعة متعددة الأبعاد مرتبطة بالاستخدام الأمثل للموارد وتهدف إلى السيطرة على الآفاق المستقبلية للتنمية (قشقش، 2014: 45).

وبالتالي فإنه سيتم سرد مجموعة من تعاريف الميزة التنافسية من عدة باحثين على النحو التالي:

- يعرف مايكل بورتر الميزة التنافسية أنها تنشأ بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا ميدانياً، بمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع (عطا الله، 2017: 44)
- أضاف (قشقش، 2014: 46) لتعريف الميزة التنافسية على أنها قدرة المؤسسة على تحقيق حاجات المستهلك أو القيمة التي يتمنى الحصول عليها من المنتج، مثل الجودة العالية، وبالتالي فهي استثمار لمجموعة الأصول المالية والبشرية والتكنولوجية بهدف إنتاج قيمة للعملاء تلي حاجاتهم.

### 2.3 أهمية الميزة التنافسية:

تكمن أهمية الميزة التنافسية كما ذكرها مجموعة من الباحثين على النحو التالي :-

- خلق قيمة للعملاء تلي احتياجاتهم وتضمن ولاءهم، وتدعم وتحسن سمعة وصورة المؤسسة في أذهانهم.
- تحقيق حصة سوقية للمؤسسة وكذلك ربحية عالية للبقاء والاستثمار في السوق (قشقش، 2014: 47).

- مساعدة المؤسسات في إنجاز أفضل المواقع لها، والتطوير الدائم المستمر.

■ توفير البيئة التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة الاستغلال الأمثل للمواد، وتشجيع الإبداع والابتكار بما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها والارتقاء بمستوى نوعية الإنتاج ورفع الإنتاج ورفع مستوى الأداء.

■ سهولة الإتصالات وتبادل المعلومات بين المنظمات (عطا الله، 2017: 43).

### 3.3 خصائص الميزة التنافسية

خصائص الميزة التنافسية يفترض أن تفهم في إطار شامل صحيح ومستمر، وحتى تعطي الميزة التنافسية النتائج المرجوة للمؤسسة يجب أن تمتلك مجموعة من الخصائص منها ما يلي (عطا الله، 2017: 54) :

- مستمر بمعنى أن تحقق المؤسسة السبق والتميز عن المنافسين على المدى الطويل.
- تتسم الميزة التنافسية بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة و هذا يعطي المؤسسة فهماً بأن الميزة التنافسية ليست مطلقة وليست صعبة التحقيق.
- متجددة وفق متطلبات البيئة الخارجية وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة أخرى
- مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة وفق متطلبات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور قدرات وكفاءات المؤسسة.
- يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في المديين القصير والبعيد (قشقش، 2014: 48).

### 4.3 أبعاد الميزة التنافسية

تحدد الميزة التنافسية للمؤسسات من خلال متغيرين هامين تستطيع الميزة التنافسية من خلالهما مواجهة المنافسين والبقاء لأكثر فترة ممكنة وهما\_القيمة لدى العميل، وقدرة المؤسسة على تحقيق التميز (عطا الله، 2017: 54).

### 1.4 اجراءات الدراسة التطبيقية:

يتناول هذا عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية بهدف التعرف على دور رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية، ويشمل هذا الفصل أداة جمع البيانات وطرق إعدادها والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها وكذلك مجتمع وعينة الدراسة.

#### 1.1.4 أداة الدراسة:

استخدم الباحثون الاستبيان لغرض تحقيق أهداف الدراسة فقاموا بتصميم استمارة الاستبيان، واشتملت على البيانات الشخصية عن المبحوثين والمتمثلة بالمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وكذلك متغيرين أساسيين وهما:

- المتغير المستقل: رأس المال الفكري، ويشمل كل من:-
  - المحور الأول: رأس المال البشري، وتكون المحور من (8) فقرات.
  - المحور الثاني: رأس المال الزبوني، وتكون المحور من (5) فقرات.
  - المحور الثالث: رأس المال الهيكلي ، وتكون المحور من (7) فقرات.

- المتغير التابع: الميزة التنافسية، وتكون المحور من (9) فقرات وتكون إجمالي الاستبيان من (29) فقرة، ما عدا البيانات الشخصية. وقد استخدم الباحثون الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي، حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق) وثلاث درجات للإجابة (محايد) وأربع درجات للإجابة (موافق) وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم استخدام متوسط القياس (3) وهو متوسط القيم (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات الخمسة، كنقطة مقارنة لتحديد مستوى إجمالي كل محور من محاور الدراسة.

جدول (2) ترميز بدائل الإجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

#### 2.1.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي بعد ترميزها؛ لإجراء العمليات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة أو التحقق من فرضياتها بمستوى معنوية (0.05) والذي يُعد مستوى مقبولاً في العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة ( Uma Sekaran,2003:24 ) وبما أننا نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضاً ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا، والاعتماد على العرض البياني وحده لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس، مقياس النزعة

المركزية والتشتت.

### صدق المحكمين

يعد الصدق من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وان أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

### ✓ صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول (3) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

ت	المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	رأس المال البشري	8	0.889	0.000
2	رأس المال الزبوني	5	0.919	0.000
3	رأس المال الهيكلي	7	0.931	0.000
4	الميزة التنافسية	9	0.967	0.000

لقد بينت النتائج في الجدول (3) أن قيمة معامل الارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحور (رأس المال البشري) تساوي (0.889)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (رأس المال الزبوني) تساوي (0.919)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (رأس المال الهيكلي) تساوي (0.931)، وبين إجمالي الاستبيان ومحور (الميزة التنافسية) تساوي (0.967)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من 0.05.

### ✓ الثبات:

وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ حيث إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) واقل من ذلك تكون منخفضة، ولإستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام استمارات البالغ عددها (50) استمارة، وقد كانت قيمة معامل ألفا لثبات المحور (رأس المال البشري) (0.944) ولمحور (رأس المال الزبوني) (0.932)، ولمحور (رأس المال الهيكلي) (0.94)، ولمحور (الميزة التنافسية) (0.965)، وبلغ معامل الثبات لإجمالي

الاستبيان بهذه الطريقة (0.981)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

الجدول (4) معامل الفاكرونباخ للثبات

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا
1	رأس المال البشري	8	0.944
2	رأس المال الزبوني	5	0.932
3	رأس المال الهيكلي	7	0.940
4	الميزة التنافسية	9	0.965
	إجمالي الاستبانة	29	0.981

#### 2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها، وقد اعتمد الباحثون عينة عشوائية قوامها (50) مفردة، فقاموا بتوزيع (50) استمارة استردوها جميعاً ونسبة (100%).

جدول رقم (5) الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة المسترد والفاقد منها

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات غير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات الصالحة
50	0	0%	0	0%	50	100%

#### 3.4 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

##### الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (6) توزيع أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية

المؤهل العلمي	دبلوم متوسط		دبلوم عالي/ بكالوريوس		ماجستير	المجموع
	العدد	النسبة%	10	39	1	50
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20%	5 إلى أقل من 10 سنوات	78%	25 سنة فأكثر	المجموع
	العدد		6	13	29	50
	النسبة%		12%	26%	58%	100%
	مدير إدارة		رئيس قسم	رئيس وحدة	موظف	المجموع

المسمى الوظيفي	العدد	4	8	13	25	50
النسبة%	%8	%16	%26	%50	%100	

أظهرت النتائج في الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (78%) من خريجي المعاهد العليا أو من خريجي الجامعات، و(10) مستجيبين وما نسبته (20%) من حملة مؤهل الدبلوم المتوسط، ومستجيباً واحداً وما نسبته (2%) يحمل المؤهل العالي (الماجستير). وفيما يخص عدد سنوات الخبرة فقد بينت النتائج في الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (58%) كانت لهم خبرة 25 سنة فأكثر في حين إن (13) مستجيباً وما نسبته (26%) لهم خبرة تتراوح ما بين 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، و(6) مستجيبين وما نسبته (12%) تراوحت خبرتهم ما بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، ومستجيبين اثنين وما نسبته (4%) كانت لهم خبرة أقل من 5 سنوات.

أما فيما يتعلق بالمستوى الوظيفي فقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (50%) كانوا من الموظفين في حين إن (13) مستجيباً وما نسبته (26%) يشغلون منصب "رئيس وحدة"، و(8) مستجيبين وما نسبته (16%) رؤساء أقسام و(4) مستجيبين وما نسبته (8%) مدراء إدارة.

وبذلك فإن البيانات الشخصية تعتبر مؤشرات إيجابية تساعد في وصول الدراسة الحالية إلى حقائق علمية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة لما فيها من تنوع في المؤهلات العلمية، وعدد سنوات الخبرة والمسميات الوظيفية.

### 3.4 اختبار فرضيات الدراسة:

ولتحديد درجة الاتفاق على كل فقرة من فقرات الاستبيان وعلى إجمالي كل محور من محاور الاستبيان، تم استخدام اختبار (One Sample T-Test)، فتكون الدرجة مرتفعة (أفراد العينة متفقين على محتوى الفقرة) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة للفقرة أكبر من قيمة متوسط القياس (3)، وتكون الدرجة منخفضة (أفراد العينة غير متفقين على محتوى الفقرة) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة للفقرة أقل من قيمة متوسط القياس (3) وتكون الدرجة متوسطة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 بغض النظر عن قيمة متوسط الاستجابة.

أولاً: المتغير المستقل (رأس المال الفكري) ويشمل (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي)

أ. رأس المال البشري:-

جدول (7) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test)

لمحور رأس المال البشري

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار والنسبة	الفقرة	ن
متوسطة	0.057	0.944	2.74	2	10	12	25	1	ك	تستقطب الشركة الأفراد ذوي مهارات ومعارف متنوعة	1
				4.0	20.0	24.0	50.0	2.0	%		
منخفضة	0.034	1.1	2.66	4	10	3	31	2	ك	يملك الأفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال	2
				8.0	20.0	6.0	62.0	4.0	%		
متوسطة	0.117	0.975	2.78	2	12	10	25	1	ك	تناسب مؤهلات الأفراد مع الوظائف الموكلة لهم	3
				4.0	24.0	20.0	50.0	2.0	%		
منخفضة	0.001	0.995	2.5	2	7	10	26	5	ك	تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية	4
				4.0	14.0	20.0	52.0	10.0	%		

										لزيادة مهاراتهم	
منخفضة	0.038	0.995	2.7	3	9	9	28	1	ك	تقوم الشركة بتشجيع الأفراد على الإبداع والتطوير بشكل مستمر	5
				6.0	18.0	18.0	56.0	2.0	%		
منخفضة	0.014	0.939	2.66	3	6	13	27	1	ك	تتطلب الوظيفة إمتلاك مهارات علمية وفنية لإنجاز العمل بشكل مميز	6
				6.0	12.0	26.0	54.0	2.0	%		
متوسطة	0.237	1.063	2.82	6	4	17	21	2	ك	تكرس الشركة أساليب العمل الجماعي وروح الفريق الواحد بين أفرادها	7
				12.0	8.0	34.0	42.0	4.0	%		
متوسطة	0.382	0.961	2.88	4	8	16	22	0	ك	يشارك الأفراد بأرائهم في فرق العمل المشتركة	8
				8	16	32	44	0	%		
منخفض	0.022	0.845	2.72	أجمالي محور رأس المال البشري							

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (7) إن (4) فقرات من فقرات محور رأس المال البشري كانت درجة الموافقة عليها متوسطة و(4) فقرات كانت درجة الموافقة عليها منخفضة، ولتحديد مستوى رأس المال البشري بالشركة قيد الدراسة، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.72) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.28)، ولتحديد معنوية هذه الفروق

فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.022) وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفرق، وهذا يدل على أن مستوى رأس المال البشري كان منخفضاً بالشركة قيد الدراسة.

ب. رأس المال الزبوني:-

جدول (8) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test)

لمحور رأس المال الزبوني

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار والنسبة	الفقرة	ن
متوسطة	0.184	1.05	2.8	4	9	12	23	2	ك	تهتم الشركة بتحقيق رضا الزبائن والحفاظ على علاقات طيبة معهم	1
				8.0	18.0	24.0	46.0	4.0	%		
متوسطة	0.541	1.147	2.9	5	13	6	24	2	ك	تهتم الشركة بمقترحات زبائنها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم	2
				10.0	26.0	12.0	48.0	4.0	%		
متوسطة	0.444	1.1	2.88	4	12	11	20	3	ك	تساهم كل الأقسام والإدارات بالشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن	3
				8.0	24.0	22.0	40.0	6.0	%		
منخفضة	0.025	1.102	2.64	5	6	8	28	3	ك	تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم	4
				10.0	12.0	16.0	56.0	6.0	%		

متوسطة	0.096	1.001	2.76	2	11	13	21	3	ك	تهتم الشركة بمشاكل وشكاوى الموردین والزبائن وتسعى لحلها	5
				4.0	22.0	26.0	42.0	6.0	%		
متوسط	0.139	0.959	2.8	أجمالي محور رأس المال الزبوني							

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (8) إن فقرة واحدة فقط من فقرات محور رأس المال الزبوني كانت درجة الموافقة عليها منخفضة، في حين أن (4) فقرات من فقرات هذا المحور كانت درجة الموافقة عليها متوسطة، ولتحديد مستوى رأس الزبوني بالشركة قيد الدراسة، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.8) وهو أقل بقليل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.2)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.139) وهي أكبر من 0.05 وتشير إلى عدم معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى رأس المال الزبوني كان متوسطاً.

### ج. رأس المال الهيكلي:-

جدول (9) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test)

#### لمحور رأس المال الهيكلي

الدرجة	قيمة الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة التكرار والنسبة	الفقرة	ت
متوسطة	0.2	1.088	2.8	4	11	8	25	2	ك	طبيعة العلاقات بين رؤساء والمرؤوسين محددة بشكل واضح	1
				8.0	22.0	16.0	50.0	4.0	%		
منخفضة	0.007	0.945	2.62	3	6	11	29	1	ك	تعتمد الشركة على هيكل تنظيمي مرن يحسن من أداء العمليات والأفراد	2
				6.0	12.0	22.0	58.0	2.0	%		

متوسطة	0.242	0.955	2.84	3	10	13	24	0	ك	تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل	3
				6	20	26	48	0	%		
متوسطة	0.079	1.026	2.74	4	8	10	27	1	ك	توفر الشركة قاعدة بيانات تضمن معلومات عن كل أنشطتها	4
				8.0	16.0	20.0	54.0	2.0	%		
منخفضة	0.047	0.97	2.72	3	8	12	26	1	ك	تتبنى الشركة كل السياسات والإجراءات لتسهيل العمليات وتنفيذها	5
				6.0	16.0	24.0	52.0	2.0	%		
متوسطة	0.151	0.969	2.8	3	9	14	23	1	ك	تقوم الشركة بتطوير العمليات الإدارية بشكل مستمر	6
				6.0	18.0	28.0	46.0	2.0	%		
منخفضة	0.004	1.073	2.54	3	8	7	27	5	ك	تخصص الشركة ميزانية كافية لبرامج التطوير والتدريب	7
				6.0	16.0	14.0	54.0	10.0	%		
منخفض	0.027	0.861	2.72	أجمالي محور رأس المال الهيكلي							

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (9) إن (4) فقرات من فقرات محور رأس المال الهيكلي كانت درجة الموافقة عليها متوسطة، في حين أن باقي فقرات هذا المحور كانت درجة الموافقة عليها

منخفضة، ولتحديد مستوى رأس المال الهيكلي، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.72) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.28)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.027) وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى رأس المال الهيكلي كان منخفضاً.

#### إجمالي رأس المال الفكري:

ولتحديد مستوى رأس المال الفكري، فإن النتائج في الجدول رقم (10) بينت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.74) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.26)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.027) وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى رأس المال الفكري كان منخفضاً.

جدول رقم (12) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور رأس المال الفكري

المحور	المتوسط الحسابي	الفروق بين متوسط	الانحراف المعياري	القيمة الإحصائية / T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	معنوية الفروق	مستوى رأس المال الفكري
رأس المال الفكري	2.74	0.26	0.808	2.283 -	0.027	معنوية	منخفض

#### ثانياً: المتغير التابع (الميزة التنافسية)

جدول (11) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (One Sample T-Test)

#### محور الميزة التنافسية

ت	الفقرة	النسبة والتكرار	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية	الدرجة
1	تقدم الشركة منتجات عالية الجودة	ك	3	32	2	12	1	2.2	0.994	0.001	منخفضة
	تؤدي حاجيات ورغبات الزبائن	%	6.0	64.0	4.0	24.0	2.0				
2	تقوم الشركة باختيار	ك	3	29	4	13	1	2.6	1.01	0.007	منخفضة

				2.0	26.0	8.0	58.0	6.0	%	الموردين على أساس جودة المواد التي يقدمونها	
متوسطة	0.07	1.07	2.72	4	9	8	27	2	ك	تقوم الشركة بتقييم الجودة من اجل تحسينها باستمرار	3
				8.0	18.0	16.0	54.0	4.0	%		
منخفضة	0.036	1.118	2.66	4	9	7	26	4	ك	تراعي الشركة عند إنتاج منتجاتها مطابقة المواصفات ومعايير الجودة العالمية	4
				8.0	18.0	14.0	52.0	8.0	%		
منخفضة	0.025	0.858	2.72	1	8	19	20	2	ك	تنتهج الشركة سياسة التجديد والإبداع في منتجاتها وأساليب العمل كجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية	5
				2.0	16.0	38.0	40.0	4.0	%		
منخفضة	0.005	0.923	2.62	0	11	13	22	4	ك	تطور الشركة في منتجاتها اعتمادا على دراسات السوق الجديدة للتكيف معها	6
				0	22	26	44	8	%		
متوسطة	0.229	1.044	2.82	2	13	13	18	4	ك	تهتم الشركة ببحوث التسويق بغية التعرف على	7
				4.0	26.0	26.0	36.0	8.0	%		

										رغبات الزبائن غير المشبعة	
متوسطة	0.245	1.082	2.82	3	13	9	22	3	ك	تنبئ الشركة الطرق والأساليب الكفيلة بتطوير كفاءة العمليات	8
				6.0	26.0	18.0	44.0	6.0	%		
منخفضة	0.025	1.102	2.64	3	11	5	27	4	ك	تنبئ الشركة التكنولوجيا الحديثة في عملياتها التشغيلية والإدارية	9
				6.0	22.0	10.0	54.0	8.0	%		
منخفض	0.016	0.907	2.68	أجمالي محور الميزة التنافسية							

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (11) إن (3) فقرات من فقرات محور الميزة التنافسية كانت درجة الموافقة عليها متوسطة، في حين أن (6) فقرات من فقرات هذا المحور كانت درجة الموافقة عليها منخفضة، ولتحديد مستوى الميزة التنافسية بالشركة قيد الدراسة، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.68) وهو أقل من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.32)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي (0.016) وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى الميزة التنافسية بالشركة قيد الدراسة كان منخفضاً.

#### اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: يوجد دور لراس المال الفكري في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها.

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05.

ولتحديد أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها.

جدول (12) نتائج تباين الانحدار لتحديد العلاقة واثـر رأس المال البشري على الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
الثابت	رأس المال البشري				
0.37	0.872	%83	0.000	0.83	0.91

قيمة F المحسوبة = 235.057 درجات الحرية (1، 48)، قيمة F الجدولية = 4.0847

أظهرت النتائج في الجدول رقم (12) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.91)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام برأس المال البشري يرفع من مستوى الميزة التنافسية.

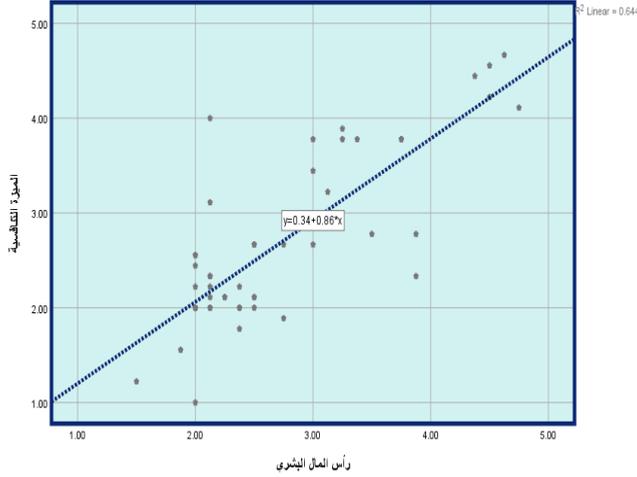
ولتحديد أثر رأس المال البشري على الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (235.057) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الميزة التنافسية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.83) وهي تشير إلى أن ما نسبته (83%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى رأس المال البشري ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور إيجابي لرأس المال البشري على الميزة التنافسية، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى " يوجد دور لرأس المال البشري في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها ".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.37 + 0.872 * X_1 + \epsilon$$

حيث:

Y الميزة التنافسية، X<sub>1</sub> رأس المال البشري، ε الخطأ العشوائي.



شكل (2) العلاقة بين رأس المال البشري والميزة التنافسية

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور لرأس المال الزبوني في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها.

جدول (13) نتائج تباين الانحدار لتحديد العلاقة واثـر رأس المال الزبوني على الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
رأس المال الزبوني	الثابت				
0.76	0.615	%81.2	0.000	0.812	0.9

قيمة F المحسوبة = 207.89 درجات الحرية (1، 48) ، قيمة F الجدولية = 4.0847

أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.9)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام برأس المال الزبوني يرفع من مستوى الميزة التنافسية.

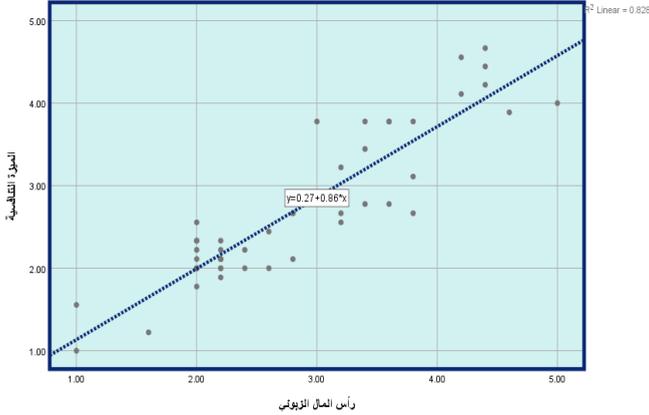
ولتحديد أثر رأس المال الزبوني على الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (207.89) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الزبوني على الميزة التنافسية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.812) وهي تشير إلى أن ما نسبته (%81.2) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى رأس المال الزبوني ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور إيجابي لرأس المال الزبوني على الميزة التنافسية، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد دور لرأس المال الزبوني في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها ".

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.615 + 0.76 * X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y الميزة التنافسية، X<sub>2</sub> رأس المال الزبوني، ε الخطأ العشوائي.



شكل (3) العلاقة بين رأس المال الزبوني والميزة التنافسية

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها.

جدول (14) نتائج تباين الانحدار لتحديد العلاقة واثـر رأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط
رأس المال الهيكلي	الثابت				
0.885	0.328	%88.9	0.000	0.889	0.943

قيمة F المحسوبة = 386.303 درجات الحرية (1 ، 48) ، قيمة F الجدولية = 4.0847

أظهرت النتائج في الجدول رقم (14) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.943)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام برأس المال الهيكلي يرفع من مستوى الميزة التنافسية. ولتحديد أثر رأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (386.303) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.889) وهي تشير إلى أن ما نسبته (%88.9) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى رأس المال الهيكلي ما لم يؤثر مؤثر

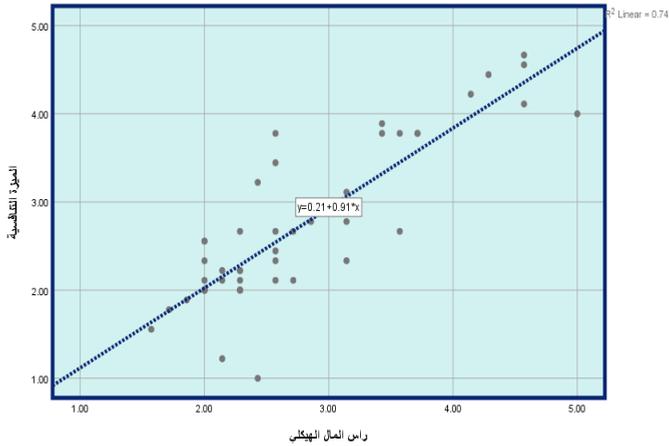
آخر، وهذا يشير إلى دور إيجابي لرأس المال الهيكلي على الميزة التنافسية، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد دور لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها."

ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.328 + 0.885 * X_3 + \epsilon$$

حيث:

Y الميزة التنافسية، X3 رأس المال الهيكلي،  $\epsilon$  الخطأ العشوائي.



شكل (4) العلاقة بين رأس المال الهيكلي والميزة التنافسية

الفرضية الرئيسية: يوجد دور لرأس المال الفكري في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها

جدول (15) نتائج تباين الانحدار لتحديد العلاقة واثـر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية

معاملات الانحدار				نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
رأس المال الهيكلي	رأس المال الزبوني	رأس المال البشري	الثابت				
0.35	0.25	0.4	0.00	%98	0.000	98	0.99

أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.99)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام برأس المال الفكري يرفع وبقوة من مستوى الميزة التنافسية.

ولتحديد أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية، فإن قيمة الدلالة الإحصائية صفرًا، وهي أقل من 0.05، وتدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.98) وهي تشير إلى أن ما نسبته (98%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى رأس المال الفكري ما لم يؤثر مؤثر آخر، وهذا يشير إلى دور إيجابي لرأس المال الفكري على الميزة التنافسية، لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية " يوجد دور لرأس المال الفكري في الميزة التنافسية بالشركة الأهلية للإسمنت والإدارات التابعة لها".

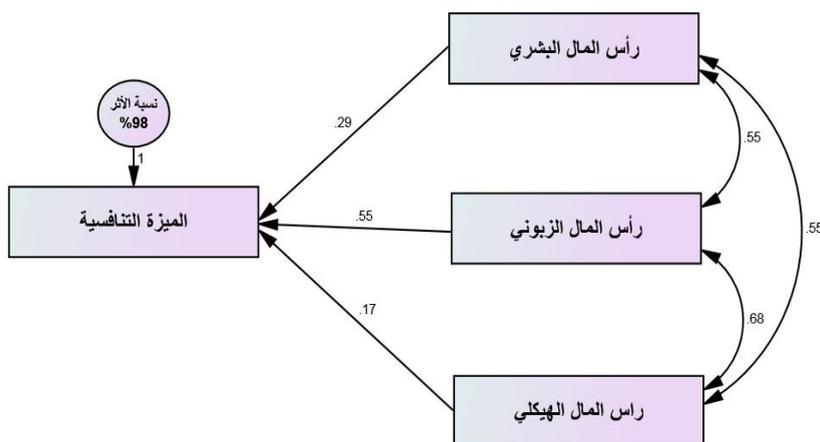
ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.4X1 + 0.25X2 + 0.35X3 + \epsilon$$

حيث:

Y الميزة التنافسية، X1 رأس المال البشري، X2 رأس المال الزبوني، X3 رأس المال الهيكلي،  $\epsilon$

الخطأ العشوائي.



شكل (5) العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية

#### 4.4 النتائج:

بناء على هذا البحث فإنه تم استخلاص النتائج التالية:-

1. بينت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري والميزة التنافسية، نتج عنها دوراً إيجابياً لرأس المال البشري في الميزة التنافسية، وكانت نسبة الأثر (83%).

2. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الزبوني والميزة التنافسية، نتج عنها دوراً إيجابياً لرأس المال الزبوني في الميزة التنافسية، وكانت نسبة الأثر (81.2%).
3. أوضحت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي والميزة التنافسية، نتج عنها دوراً إيجابياً لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية، وكانت نسبة الأثر (88.9%).
4. بينت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية، نتج عنها دوراً إيجابياً لرأس المال الفكري في الميزة التنافسية، وكانت نسبة الأثر (98%).
5. أظهرت الدراسة إن مستوى رأس المال البشري كان منخفضاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (2.72) وفق مقياس التدرج الخماسي.
6. كشفت الدراسة إن مستوى رأس المال الزبوني كان منخفضاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (2.8) وفق مقياس التدرج الخماسي.
7. أوضحت الدراسة إن مستوى رأس المال الهيكلي كان منخفضاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (2.72) وفق مقياس التدرج الخماسي.
8. بينت الدراسة إن مستوى رأس المال الفكري كان منخفضاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (2.74) وفق مقياس التدرج الخماسي.
9. أظهرت الدراسة إن مستوى الميزة التنافسية كان منخفضاً، فكانت قيمة متوسط الاستجابة (2.68) وفق مقياس التدرج الخماسي.

#### 5.4 التوصيات:

- بناءً على النتائج المتحصل عليها؛ فإن الدراسة توصي بالآتي:-
1. الحرص على مشاركة الأفراد بالشركة الأهلية للإسمنت والمصانع التابعة لها في الدورات التدريبية لزيادة مهاراتهم.
  2. العمل على تشجيع الأفراد بالشركة على الإبداع والتطوير بشكل مستمر.
  3. تشجيع العمل الجماعي بروح الفريق الواحد بين افراد الشركة والأخذ بنظر الاعتبار آرائهم في فرق العمل.
  4. الاهتمام بمقترحات الزبائن والإصغاء لهم ووضع الحلول الناجعة لمشاكلهم.
  5. الاهتمام لبناء علاقات طيبة ووطيدة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم .

6. ضرورة تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل.
7. تبني السياسات والإجراءات التي من شأنها تسهيل العمليات وتنفيذها.
8. ضرورة مراعاة المواصفات ومعايير الجودة العالمية عند إنتاج المنتجات بالشركة.
9. ضرورة انتهاز سياسة التجديد والابداع في منتجات الشركة وفي أساليب العمل كجزء أساسي من ثقافتها التنظيمية.
10. اعتماد التكنولوجيا الحديثة في إنجاز عمليات الشركة التشغيلية والإدارية.

#### المصادر والمراجع:

1. البشتاوي، سليمان، بني طه، إسماعيل(2014)، "أثر رأس المال الفكري في تحسين ربحية شركات الصناعات الدوائية الأردنية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلد(10)، عدد(2)، الجامعة الأردنية، عمان .
2. حميش، هاجم محمد(2012)، "رأس المال الفكري وأثره كميزة تنافسية في المنظمات الخدمية: دراسة حاله عملية في ثلاث منظمات خدمية مختلفة بدولة الإمارات العربية المتحدة".
3. الراشدي، حامد هاشم، (2017)، الطبعة الأولى، "إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات التعليمية"
4. الزروق، عارف، عبد الله(2016)، "استكشاف واقع إدارة رأس المال الفكري كخطوة نحو تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المنظمات الليبية".
5. عطا الله، بهجت صبري مصطفى(2017م)، " دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمصناعة المالية الإسلامية- دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة" قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في اقتصاديات التنمية بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة.
6. الغانمي، جعفر فالج ناصر "القياس والافصاح المحاسبي عن رأس المال الفكري واثريهما في قيمة الوحدة الاقتصادية:دراسة في المصرف العقاري ومعمل الاسمنت /السماوة" رسالة ماجستير مقدمة إلي مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة القادسية وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم المحاسبية، 2017م .
7. قشقش، خالد أحمد عبدالحميد (2014)، "إدارة رأس المال الفكري وعلاقته في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.جامعة الأزهر.غزة".

8. القهيوي، د.ليث، عبد الله(2015)، "تطور رأس المال الفكري وأثره على الأداء الأكاديمي دراسة حالة جامعة الزرقاء/الأردن".
9. لويزة، فرحاتي، (2016)، دور الرأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.
10. ميسون، علي عبد الهادي(2017)، "رأس المال الفكري ودوره في جودة الأداء المؤسسي:دراسة تطبيقية على برنامج التربية والتعليم بوكالة غوت وتشغيل اللاجئين UNRWA في قطاع غزة:رسالة ماجستيرمقدمة في القيادة والإدارة".
11. Holienka,M. & Pilkova,A., " The impact of intellectual capital on the company's performance before and after the financial crisis" journal articles on Intellectual Capital, NewYork,USA,2014.
- 12 .Ousama, A. Hammami, H. and Mustafa, A. (2014), "Intellectual Capital and Islamic Banks Performance in the GCC", 6th European Conference on Intellectual Capital ECIC 10-11 April.
13. Vishnu,T.A., (2015), " The impact of the intellectual capital components on the company's performance. India ", international prentice Hall, New York.lloo
14. Uma Sekaran : Research Methods For Business, A Skill - Building Approach, Fourth Edition, Southern Illinois University at Carboundale, 2003, p24.