

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

هدى أحمد ابراهيم عبدالنبي* ، أثير محمد عبدالله الغنام

كليات الشرق العربي للدراسات العليا

*البريد الإلكتروني للباحث الرئيسي: Dr.noura.ahmed2@gmail.comhaabdelnabi@arabeast.edu.sa

تاريخ استلام البحث: ١ يناير ٢٠٢٣ ، تاريخ الموافقة على النشر: ٢٠ يناير ٢٠٢٣

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، واعتمدت على الاستبانة كأداة للدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل (٣٠٠) استبانة . تمثلت أبرز النتائج فيما يلي: توافر بعد " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٦ %) ، توافر بعد " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٥.٤٠ %) ، توافر بعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)" بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٢.٨ %) ، و تمثلت أهم التوصيات في، العمل على تشجيع الابتكار والتجديد الدائم، أن تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية، أن تحرص الشركة على تطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز، توفير الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار ، أن تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطورها .

الكلمات المفتاحية: واقع - الاستثمار - رأس المال الفكري- شركة الاتصالات السعودية (stc).

المقدمة

إن الثروة الحقيقية لأي منظمة تكمن في مواردها البشرية، ومن ثم فإن التطور في المجتمعات والاقتصاديات تعتمد بشكل أساسي على ما يتوافر لديها من رأس المال الفكري، ولا شك أن هذه الحقيقة أحدثت نقلة نوعية في آليات خلق القيمة وتنظيم الثروة بالمنظمات؛ فبدلاً من تركيزها على الأصول المادية الملموسة فقط؛ أصبحت تعتمد بشكل أساسي على الأصول الفكرية والمعرفية كمصدر محوري في خلق القيمة وتحقيق التميز، وفي الوقت نفسه تحول الاهتمام من التركيز على قانون تناقص العوائد الذي ينطبق بشكل أساسي على الأصول المادية إلى قانون تزايد العوائد الذي يتفق وطبيعة الاستثمار في الأصول المعرفية والفكرية^(١).

وقد أشار العمر^(٢) إلى أن رأس المال الفكري يعتمد على قدرات الأفراد ومهاراتهم الابتكارية والإبداعية وعلى التفكير الابتكاري؛ حيث يؤدي ذلك إلى ولادة أفكار ، وتقديم حلول وأساليب جديدة لم تكن موجودة مسبقاً.

ويرى (عواد، ٢٠١٥م)^(٣) أن رأس المال الفكري يستحوذ على اهتمام كبير في الوقت الحاضر؛ وذلك لعدة أسباب منها: قياس الأصول غير الملموسة، فهو يساعد الإدارة على أن تركز اهتمامها على تنمية وحماية رأس المال الفكري، ومن ثم تخفيض التقلبات إلى الحد الأدنى.

وقد أشار تشان (Chan)^(٤) إلى أنه طالما كان هناك تحول متسارع نحو اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، فإن قوة التغيير الصاعدة في هي باتجاه رأس المال الفكري وتكوينه واستثماره وإدارته، فعلى هذه المنظمات أن تتعلم كيف تدير هذه الأصول وتنميتها للوصول إلى طاقتها الفكرية والإبداعية القصوى وذلك من خلال تكوين مرجعية لإدارة الأصول الفكرية وإدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية وإدارة عملياته الداخلية بوصفه المصدر الحيوي الأهم لميزتها الاستراتيجية.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

هدى أحمد إبراهيم عبد النبي ، أثير محمد عبدالله الغنام

تواجه شركات الاتصالات العديد من التحديات الخارجية والداخلية والذي يفرض عليها أن تبحث بشكل مستمر عن الأدوات والأساليب والاستراتيجيات التي تمثل لحولاً لتلك العقبات حتى تتمكن من تجاوزها والمحافظة على سمعتها ومكانتها السوقية، وذلك من خلال العمل على صياغة وتطبيق استراتيجيات واضحة تساعد على التعامل مع هذه المتغيرات، وحسن استغلال جميع مواردها من خلال الاستثمار الأمثل فيها (عواد) (3). فالموارد البشرية هي رأس المال الفكري الذي يعد أتمن أصول المؤسسات، والثروة المستدامة الوحيدة التي تبقى عندما تزول باقي الثروات (5). ويساهم الاستثمار في رأس المال الفكري في تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة، وذلك من خلال الاستثمار في الأصول الغير ملموسة؛ لذا جاء رأس المال الفكري ممثلاً في (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات) لزيادة التنافسية والريادة للمنظمات. ونظراً لأهمية جداريات القيادة في مدينة الأمير سلطان الطبيعية العسكرية وذلك من خلال الممارسات العملية بالأفكار الجديدة وبطرق مرنة تهدف لزيادة فاعلية أساليب العمل، جاءت هذه الدراسة التي تتضح مشكلتها في الإجابة على تساؤل رئيس يتمثل: **ما واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)؟**

وينتق عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عنها، وهي:

١. ما واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)؟
٢. ما واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)؟
٣. ما واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء على الاستثمار في رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العلاقات، من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc).

مفهوم رأس المال الفكري:

يعرف رأس المال الفكري بأنه مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون المعارف والخبرات والمنجزات التي تمكنهم من الإسهام في أداء المنظمات التي يعملون بها، وبالتالي الإسهام في تطور مجتمعاتهم بل والعالم بأسره (7). كما اضاف آخرون ان رأس المال الفكري يمثل المصادر التي تنتج الإبداع، التنافس من خلال توليد وبث الأفكار، المعلومات والمعارف والمناهج الجديدة؛ وإنه خلاصة المعرفة الفكرية، الخبرة، العلاقات، الاكتشافات، الإبداعات، وتأثيرات المجتمع (الصالح، ٢٠١٥م) (8). ويرى منش (Mention) (9) أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا (4). ويستنتج من التعاريف السابقة لرأس المال الفكري، ما يلي:

- يركز رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري مدعماً بالقدرات المعرفية والتنظيمية والمادية.
- اعتبار رأس المال الفكري من الأصول والموارد غير الملموسة التي يمكن احتسابها وتظهر نتائجها كقيمة اقتصادية ومادية تحقق ميزة تنافسية.

أهمية رأس المال الفكري:

يعتبر رأس المال الفكري في الاقتصاد الجديد أبرز مؤشرات اقتصاد المعرفة فهو أكثر أهمية من رأس المال المادي، وتنبع أهميته من كونه (10):

١. من أكثر الموجودات قيمة في القرن الواحد والعشرين في ظل اقتصاد المعرفة لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء والتطور والنجاح للمنظمة.
٢. المحدد النهائي لأداء المنظمة إذ أن المنظمات التي ترغب بالنجاح في بيئة أعمال اليوم ينبغي لها أن تقوم باستثمارات مناسبة للموجودات الفكرية لكي تمتلك أفراد يتمتعون بقدرات ومهارات تفوق منافسيها.
٣. يعد من أهم مصادر الميزة التنافسية للمنظمات المعاصرة، حيث ان استراتيجية التمييز لا يمكن تحقيقها إلا من خلال النتائج الفكرية والإبداع. حيث يساهم في زيادة القدرة الإبداعية وتحسين الإنتاجية وخفض التكاليف.
٤. أقوى سلاح تنافسي لدى المنظمات المعاصرة والذي يتمثل بالموجودات الأكثر أهمية إذ تسعى إدارة هذه المنظمات بالقرن الحادي والعشرين إلى زيادة إنتاجية العمل المعرفي والفرد العامل المثقف إذ أن أكثر الموجودات قيمة هي الموجودات الفكرية.
٥. يعد مصدر لتوليد الثروة للمنظمات والأفراد من خلال قدرته على تسجيل براءة الاختراع.
٦. يساهم في بناء وتشبيد العقول البشرية عالية التميز، وتعظيم القيمة البشرية للعاملين في المنظمة، بالإضافة إلى تنمية وإدارة المعرفة وزيادة القدرة على توليد الأفكار ذات القيمة العالية.
٧. يعد أداة للتحليل الاستراتيجي.

مكونات رأس المال الفكري:

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

هناك شبه اتفاق على أن مكونات رأس المال الفكري تتضمن رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس مال العملاء ومكونات كل من هذه الأبعاد⁽¹¹⁾ كما هو موضح في الجدول (١).

جدول (١). مكونات أبعاد رأس المال الفكري (11)

رأس مال العلاقات	رأس المال الهيكلي	رأس المال البشري
- النصيب في السوق	- المصروفات الإدارية/المبيعات	- متوسط سنوات الخدمة،
- ولاء العملاء	- إعادة استخدام المعرفة: عدد مرات	- مستوي التعليم
- متوسط مدة علاقة رضا العملاء	- الدخول علي مواقع الإنترنت،	- نسبة الحاصلين علي درجات علمية متقدمة.
- نسبة اتصالات المبيعات المنجزة	- الممارسات الأفضل المكررة.. إلخ.	- تكلفة الوظائف
- هامش الربح	- مقاييس الجودة، الأخطاء، إعادة العمل.. إلخ	- الإلمام بتكنولوجيا المعلومات
- نمو الترتيبات التعاونية	- زيادة الإنتاجية الممكن إرجاعها	- ساعات التدريب/الموظف
- تبادل البيانات الإلكترونية والتعويض التلقائي	- إلي معدات جديدة مقابل أفكار جديدة	- رضا العملاء
- تكلفة اكتساب العلاقات مع العملاء	- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات	- نجاح برامج اقتراحات الموظفين
	- زمن الدورات والعمليات	- دوران الموظفين
	- براءات الاختراع المسجلة بواسطة آخرين	- القيمة المضافة/ الموظف
	- المخزون والمبيعات	- المقاييس المختلفة للابتكار ونظم المبيعات
		- وهامش الربح من المنتجات الجديدة، كفاءة التطوير، كثافة البحوث والتطوير (الإنفاق
		- على البحوث والتطوير
		- العلاقات الجديدة المتولدة بين الزملاء في العمل

أبعاد تنمية رأس المال الفكري

يتفق كثير من الباحثين على ان أبعاد تنمية رأس المال الفكري⁽¹²⁾ تشمل:

١. استقطاب رأس المال الفكري : ويعكس هذا البعد الجهود التي تبذلها المنظمة في البحث والتقصي عن الأفراد ذوي القدرات والمهارات العالية ، بالإضافة لتوفير المناخ الملائم لجذب أصحاب الخبرات والكفاءات (بيئة جاذبة للكفاءات) من خلال توفير احتياجاتهم الاقتصادية والاجتماعية بما يلي رغبتهم.

٢. خلق (صناعة) رأس المال الفكري : ويمثل هذا البعد السياسات والممارسات التي تتخذها المنظمة في تكوين رأس مال فكري خاص بها، من خلال أتباع عدد من الإجراءات المنهجية مثل البرامج والدورات التدريبية وبرامج تنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم بما يساعد على خلق نسيج معرفي خاص بالمنظمة يكون بمثابة ميزة تنافسية للمنظمة دون غيرها.

٣. تنشيط رأس المال الفكري : يعتبر امتلاك المعرفة في المنظمات غير كاف لتكون لها ميزة تنافسية ذات طابع استراتيجي قادر على النمو والتأقلم مع التغيرات البيئية، ما لم يتم تفعيل هذه المعرفة ووضعها موضع تنفيذي ذو طابع مرن قادر على الحفاظ على التدفق السلس للمعرفة بين المستويات التنظيمية المختلفة وبما يتماشى مع المستجدات والتغيرات في بيئة العمل الداخلية والخارجية.

٤. المحافظة على رأس المال الفكري : يشير هذا البعد إلى مجمل السياسات والإجراءات الادارية التي تتخذها المنظمة بغية الحفاظ على مخزونها المعرفي من المهارات والخبرات والمعارف وذلك ضمن عدد من الأساليب والوسائل ومن أبرزها التدريب والتحفيز المادي والمعنوي والتعلم التنظيمي وتنمية العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم.

٥. الاهتمام في رأس مال العميل: ويعكس هذا البعد الوسائل والأساليب التي تتبناها المنظمة لتنمية وتطوير ما تمتلكه من رأس مال العلاقات، من خلال الاهتمام بأراء الزبائن (العملاء) وتطلعاتهم ومقترحاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم منتجات وخدمات جديدة أو تعديل المنتجات والخدمات الموجودة.

عمليات إدارة رأس المال الفكري بالمؤسسات:

إن رأس المال الفكري الذي لا يجد طريقة للاستثمار هو رأس مال مهدر، فكثير من الخبرات والمهارات والمعلومات تكون على شكل معرفة ذهنية غير مادية وغير متاحة لمتخذي القرار؛ لذلك فإن الإدارة الفعالة لرأس المال الفكري قد تكون المحدد النهائي للأداء المنظمي؛ لذا فإن من أهم الأمور التي يتوجب أن تهتم بها الجامعة لإدارة رأس المال الفكري وتنميته ما يأتي^(١٣):

١. إعداد الخطط الاستراتيجية والتشغيلية بالتوافق مع المعرفة العلمية والتطورات التقنية في مجالات التعليم والتأهيل والتدريب وتنمية الموارد البشرية، وما توصلت إليه المؤسسة من دراسات علمية وبحوث تطبيقية حول تنمية المحتويات المعرفية ومستويات المهارة وتطوير الأداء.

هدى أحمد ابراهيم عبدالنبي ، أثير محمد عبدالله الغنام

٢. استقطاب أفضل المواهب البشرية؛ أي أن تكون الجامعة ذات نظام فعال في عملية الاختيار والاختبار واستخدام العاملين الجدد، وتوفير أسس التعلم، ونقل الخبرة بين الأجيال المتعاقبة من العاملين.

٣. إغناء رأس المال البشري؛ ويتم ذلك من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم على الانضمام لبرامج التدريب وتشارك المعرفة واكتسابها وتوزيعها بالمؤسسة.

٤. المحافظة على العاملين المتميزين، ويتم ذلك بتوفير نظم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة وتشجيع الإبداع.

إيجاد بيئة التعلم؛ حيث تتميز المؤسسات التربوية المعرفية بأن رأس مالها يوجد في عقول العاملين الذين يغادرون المؤسسة في نهاية اليوم، والذين يمكن أن تستقطبهم مؤسسات منافسة؛ ولذلك لا بد من إيجاد أسس لتقوية وترسيخ قواعد الولاء المنظمي.

بناء قدراتها التنافسية ومحاولة اكتساب مميزات تمكنها من المنافسة مع المؤسسات الأخرى.

ومن هذا المنطلق فإن إدراك المؤسسات لمصدر نجاحها وسر بقائها يكمن في مدى استثمارها الصحيح لطاقتها الفكرية بالشكل الذي يعزز ويعمل على صيانتها ويضمن المحافظة عليها، الأمر الذي أدى إلى حتمية وجود إدارة فعّالة لرأس المال الفكري، كما أن عملية بناء قاعدة فكرية تمثل التزاماً كبيراً للإدارة العليا، فهي تتطلب إعادة تنظيم وهندسة جديدة لمختلف الأنشطة والعمليات^(١٤).

خصائص رأس المال الفكري:

يذهب البعض إلى أنه يمكن توضيح خصائص رأس المال الفكري على النحو التالي^(١٥):

2.2.1 الخصائص التنظيمية: وترتبط بالبيئة المؤسسية التي تتضمن:

تواجد رأس المال الفكري في جميع المستويات الإدارية.

المرونة التي تساعد على التجديد المستمر من خلال الأفراد.

احتواء التنظيم للعلاقات عبر الرسمية.

البعد عن المركزية الإدارية.

2.2.2 الخصائص المهنية: وترتبط بالعناصر البشرية داخل التنظيم وتتضمن:

امتلاك العديد من المهارات المهنية النادرة والخبرات المتراكمة بحيث يكون من الصعب استبدالهم.

التمتع بدرجة تعلم تنظيمي عالية.

التدريب الأثرائي.

2.2.3 الخصائص الشخصية والسلوكية: ترتبط بالعنصر البشري وبنائه الذاتي، وتتضمن:

الميل إلى تحمل المخاطر والإقدام على الأعمال والأنشطة المجهولة وحب العمل في ظل حالات عدم التأكيد.

الاستفادة من خبرات الآخرين (الانفتاح على الخبرة).

المبادرة بتقديم أفكار ومقترحات بناءة.

الحسم وعدم التردد في إصدار القرارات على التحسين وحسن البصيرة.

الدراسات السابقة:

١. دراسة الغامدي^(١٦). هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على رأس المال الفكري وعلاقته بجودة الأداء المدرسي، وقد توصلت

الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن واقع عناصر رأس المال الفكري بمدارس المرحلة المتوسطة بشرق الدمام جاء بدرجة

متوسطة، كما توصلت لوجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الفكري وجودة الأداء المدرسي بمدارس المرحلة المتوسطة

بشرق الدمام، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بدور الموارد البشرية في تحقيق التطور المطلوب في أداء المدارس،

والتطوير المستمر للنظم الإدارية التي تحكم المدارس بما يعزز استقلالية المدارس ويمكنها من اختيار موارد بشرية

وتحفيزهم وتقييمهم وتنميتهم مهنيًا.

٢. دراسة الشاحدة^(١٧). هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال

الهيكلية، رأس المال العلاقتي) في السمعة المنظمة، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن الأهمية النسبية لرأس

المال الفكري بأبعاده كانت مرتفعة، كما توصلت لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال

البشري، رأس المال الهيكلية، رأس المال العلاقتي) في السمعة المنظمة، وجاء رأس المال العلاقتي كأكثر الأبعاد تأثيراً

في السمعة المنظمة، وقد أوصت الدراسة بأهمية تنمية وتطوير رأس المال الفكري واستثماره في أتم الصور وأشملها

والمحافظة على مواكبتها للتطور التقني العالمي.

٣. دراسة نجم وقشطة^(١٨). هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري في الجامعات

ال فلسطينية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج تمثلت أهمها في أن درجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري في

الجامعات الفلسطينية كانت كبيرة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعات بتطوير مهارات الابتكار لدى العاملين عبر

تقديم برامج تدريبية، والاهتمام ببراءات الاختراع وحقوق النشر، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية وعقد شراكات دولية

ومحلية لتحسين عملية البحث العلمي.

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

٤. **دراسة الراشدي^(١٩)**. هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة توافر أبعاد إدارة رأس المال الفكري بمكاتب التعليم بمكة المكرمة، وتحديد متطلبات ومعوقات إدارة رأس المال الفكري، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن درجة توافر أبعاد إدارة رأس المال الفكري بمكاتب التعليم بمكة المكرمة جاءت بدرجة عالية، وقد أوصت الدراسة بأهمية العمل على إيجاد رؤية استراتيجية محفزة على الإبداع لمكاتب التعليم، وإشراك المشرفين التربويين في صياغة الرؤية بما يحقق الانتماء لهذه الرؤية والعمل على تحقيقها، وإدراج برامج لتطوير الممارسات الإشرافية ضمن الخطة التشغيلية لمكتب التعليم.
٥. **دراسة المومني^(٢٠)**. هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توفر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الأردنية من وجهة نظر القادة الأكاديميين، وكانت نتائج الدراسة أن درجة توفر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الأردنية بدرجة عالية، ولكل بُعد من أبعادها، ووجود فرقاً دالاً إحصائياً في توفر مكونات رأس المال الفكري ككل وفي بعدي (رأس المال الهيكلي، و رأس مال العلاقات) تُعزى للتخصص ولصالح ذوي التخصصات الإنسانية، ووجود فروقاً دالة إحصائياً في توفر مكونات رأس المال الفكري ككل وفي بُعدي (رأس المال الهيكلي، و رأس مال العلاقات) تُعزى للتفاعل الثنائي بين متغيري: الجامعة والتخصص ولصالح ذوي التخصصات الإنسانية في الجامعات الخاصة، ووجود فروقاً دالة إحصائياً في بُعد (رأس المال البشري)، تُعزى للتفاعل الثنائي بين متغيري التخصص والرتبة لصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة ذوي الرتبة (أستاذ مشارك) في التخصصات العلمية، وقد أوصت الدراسة العمل على مساعدة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة على امتلاك وتوفير عناصر رأس المال الفكري اللازمة بشكل أكبر لكي تبقى قادرة على المنافسة، كما أوصت بإعداد معايير محددة لقياس درجة توفر أبعاد رأس المال الفكري في الجامعات الأردنية بحيث يتم تصنيف الجامعات بناء على درجة امتلاكها لهذه الأبعاد وما تتضمنه من عناصر.
٦. **دراسة عساف^(٢١)**. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدارة رأس المال الفكري ودرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية لجهودها في إدارة رأس المال الفكري، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج تمثلت أهمها في أن جهود الجامعة في إدارة رأس المال الفكري كانت متوسطة، حيث جاء مجال (إدارة العلاقات العامة) في المرتبة الأولى يليه (إدارة الأصول الفكرية التنظيمية)، أيضاً أن أكثر مداخل التميز توجهاً لدى الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان مجال تطوير الهيئة التدريسية والتدريس، يليه رعاية المهبة والإبداع، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير أفراد عينة الدراسة لجهود الجامعات في إدارة رأس المال الفكري، ودرجة تقديرهم لمدخل التميز، وقد أوصت الدراسة بإضفاء البعد الاستراتيجي لجهود التنمية البشرية والتدريب في الجامعة وذلك من خلال إنشاء وحدة لرعاية الإبداع والموهوبين في كل جامعة والعمل على استقطاب رأس المال وصناعته وتنشيطه ودعم استمراريته وتجده من خلال تشجيع البحث العلمي وتسويق نتائجه.
٧. **دراسة عبدالقادر، حسين^(٢٢)**. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام إدارة الجامعات برأس المال الفكري لتعزيز الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج تمثلت أهمها أن الجامعة تقوم باستقطاب الأكاديميين المميزين، وأنها تتميز ببرامجها النوعية، أيضاً أن الجامعة تستقطب الأكاديميين ذوي رتب علمية عالية بنسبة ٢.٥٢ %، وسمعة الجامعة متدنية نتيجة عدم التميز في الأبحاث العلمية، أيضاً أن الجامعة لا تقدم حوافز مادية أو معنوية في الأبحاث العلمية، كما أنها لا تضع برامج تدريبية مستمرة لتنمية رأس المال الفكري، وقد أوصت الدراسة على ضرورة أن تتميز الجامعة في الأبحاث العلمية التي يقوم بإعدادها الأكاديميين عن طريق تشجيعهم وتوجيههم نحو الأبحاث التي يمكن أن تميز الجامعة عن غيرها من الجامعات، ويجب أن تقدم الجامعة حوافز مادية أو معنوية للباحثين المميزين فيها، وأن تضع الجامعة برامج تدريبية مستمرة لتنمية رأس المال الفكري لديها وفي تخصصات ملائمة، وأن تتخذ بعض الإجراءات الإدارية الإجبارية التي تفرض على الأكاديميين تطوير مؤهلاتهم وقدراتهم العلمية والعملية.
٨. **دراسة رفاعي^(٢٣)**. هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم رأس المال الفكري وتحديد مكوناته الرئيسية، توصلت الدراسة لعدد من النتائج تمثلت في: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشري وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة، كما توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال العلاقتي وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تضع الجامعة برامج تدريبية مستمرة لتنمية رأس المال الفكري لديها وفي تخصصات ملائمة للعمل على تحفيز الأكاديميين لحضورها والعمل على تطوير مؤهلات الكادر البشري في الجامعات من خلال بعض الإجراءات الإدارية الإجبارية التي تفرض على الأكاديميين لتطوير مؤهلاتهم وقدراتهم العلمية والعملية كضرورة المشاركة في المؤتمرات الدولية.
٩. **دراسة (Lachachi et al.)⁽²⁴⁾** هدفت الدراسة التركيز على المنظمات القائمة على المعرفة والتي تركز بشكل كبير على الاستثمار في رأس مالها البشري، وتوصلت النتائج المنظمات تعمل على استقطاب الكفاءات المؤهلة، وهؤلاء الأفراد يستخدمون بشكل مثالي الموارد التنظيمية المتوفرة (من برمجيات وأنظمة معلومات). كما أن الإدارة توفر الهياكل الملائمة، وكل هذه العناصر تشكل رأس المال الهيكلي، وأوصت الدراسة المنظمة العمل على إنشاء وتطوير علاقات مع مختلف الزبائن والموردين وهو ما يشكل مضمون رأس المال العلاقتي .

هدى أحمد ابراهيم عبدالنبي ، أثير محمد عبدالله الغنام

منهجية الدراسة

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من ٣٠٠ من العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC في مدينة الرياض، وقد تم وصف مفردات عينة الدراسة بناء على المتغيرات (النوع ، العمر، المؤهل العلمي) وامكن في ضوء هذه المتغيرات تحديد خصائص مفردات عينة الدراسة.

النتائج والمناقشة

اولاً: نتلج تحليل مفردات عينة الدراسة

أ- توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للنوع " :

جدول (٢). توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير " النوع " .

النسبة	التكرار	النوع
60	180	ذكر
40	120	أنثى
100%	300	المجموع

يتضح من الجدول (٢) ان عدد الذكور من عينة الدراسة (١٨٠) ذكر بنسبة ٦٠ % ، بينما بلغ عدد الإناث (١٢٠) بنسبة ٤٠ % من عينة الدراسة. يوضح الشكل رقم (٤-١) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير " النوع " .

ب-توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للعمر " :

جدول (٣). توزيع افراد الدراسة وفق لمتغير " العمر " .

النسبة	التكرار	العمر
6.7	20	٢٥ فما دون
33.3	100	٢٦ - ٣٠
53.3	160	٣١ - ٤٠
6.7	20	٤١ - ٥٠
100%	300	المجموع

يتضح من الجدول (٣) ان عدد من هم بسن (٢٥ فما دون) من عينة الدراسة (٢٠) بنسبة (٦.٧ %) ، بينما بلغ عدد من هم بسن (٢٦ - ٣٠) من عينة الدراسة (١٠٠) بنسبة (٣٣.٣٣ %) ، بينما بلغ عدد من هم بسن (٣١ - ٤٠) من عينة الدراسة (١٦٠) بنسبة (٥٣.٣ %) ، بينما بلغ عدد من هم بسن (٤١ - ٥٠) من عينة الدراسة (٢٠) بنسبة (٦.٧ %)، يوضح الشكل رقم (٤-٢) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير " العمر " .

ج-توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي:

جدول (٤). توزيع افراد الدراسة وفق لمتغيرالمؤهل العلمي.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
40	120	بكالوريوس
60	180	دراسات عليا
100%	300	المجموع

يتضح من الجدول (٤) ان عدد الحاصلين على البكالوريوس (١٢٠) بنسبة ٤٠ % من عينة الدراسة ، بينما كان الحاصلين على الدراسات العليا (ماجستير- دكتوراة) في عينة الدراسة (١٨٠) بنسبة ٦٠ % من عينة الدراسة . يوضح الشكل رقم (٤-٣) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير " المؤهل العلمي " .

ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة الفرعية :

أولاً- التساؤل الفرعي الأول : ما واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية(stc) ؟

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

يوضح الجدول (٥) المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)".

جدول (٥). درجة الموافقة والمتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)".

م	العبارة	درجة الموافقة					النسبة المئوية %
		موافق مطلقاً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق مطلقاً (١)	
		متوسط الحسابي	التباين	النسبة المئوية %			
١	تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة والخبرات السابقة	100	100	100	0	0	80.00
٢	يملك الفراد القدرة على الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال	40	120	140	0	0	73.33
٣	تسعى الشركة إلى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير بشكل مستمر	120	60	120	0	0	80.00
٤	توفير المناخ المناسب لتنمية الاتصالات الإيجابية والتواصل بين شرائح العاملين المختلفة	80	100	100	20	0	76.00
٥	تشجيع الابتكار والتجديد الدائم	40	100	100	60	0	68.00
٦	تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية والمؤتمرات العلمية مهاراتهم وأدائهم لزيادة مهاراتهم	100	80	100	20	0	77.33
٧	تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل واتخاذ القرار	40	180	80	0	0	77.33
المتوسط							76%

يتضح من الجدول (٥) والشكل (١) أن المتوسط الحسابي العام لبعده " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)" بلغ (٣.٨٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر بعد واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٦ %).

وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لبعده " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)" فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي:

- جاءت العبارة " تعمل الشركة على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات والمعارف المتنوعة والخبرات السابقة " في المرتبة "١" بمتوسط بلغ (٤.٠٠) درجة من أصل (٥) بإنحراف (٠.٨١) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٨٠ %".

- جاءت العبارة " تسعى الشركة إلى تحفيز العاملين على التطوير والتغيير بشكل مستمر " في المرتبة "٢" بمتوسط بلغ (٤.٠٠) درجة من أصل (٥) بإنحراف (٠.٨٩) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٨٠ %".

- جاءت العبارة " تحرص الشركة على تزويد العاملين بكافة التجهيزات الخاصة بأنظمة المعلومات اللازمة لأداء العمل واتخاذ القرار " في المرتبة "٣" بمتوسط بلغ (٣.٨٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف (٠.٦١) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٧٧.٣٣ %".

- جاءت العبارة " تحرص الشركة على مشاركة أفرادها في دورات تدريبية والمؤتمرات العلمية مهاراتهم وأدائهم لزيادة مهاراتهم " في المرتبة "٤" بمتوسط بلغ (٣.٨٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف (٠.٩٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٧٧.٣٣ %".

- جاءت العبارة " توفير المناخ المناسب لتنمية الاتصالات الإيجابية والتواصل بين شرائح العاملين المختلفة " في المرتبة "٥" بمتوسط بلغ (٣.٨٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٧٦ %".

- جاءت العبارة " يمتلك الفراد الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال " في المرتبة " ٦ " بمتوسط بلغ (٣.٦٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " ونسبة بلغت " ٧٣.٣٣ %".

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

يتضح من الجدول (٦) والشكل (٢) أن المتوسط الحسابي العام لبعده " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بلغ (٣.٧٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر بعد " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافق (٧٥.٤٠)%.

وفيما يتعلق بالعبارة الفرعية لبعده " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي :

- جاءت العبارة " سياسات وإجراءات العمل في الشركة تضمن خلق معرفة جديدة بصفة دائمة " في المرتبة "١" بمتوسط بلغ (٣.٨٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٨٠) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٧.٣٣ %".

- جاءت العبارة " تستخدم الشركة قواعد بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات والدوائر المختلفة في الشركة " في المرتبة "٢" بمتوسط بلغ (٣.٨٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٩٨) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٧.٣٣ %".

- جاءت العبارة " تركز الشركة كثيراً من الوقت والجهد من أجل تطوير وتحديث معرفة ومهارات الموظفين " في المرتبة "٣" بمتوسط بلغ (٣.٨٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (١.١٠) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٧.٣٣ %".

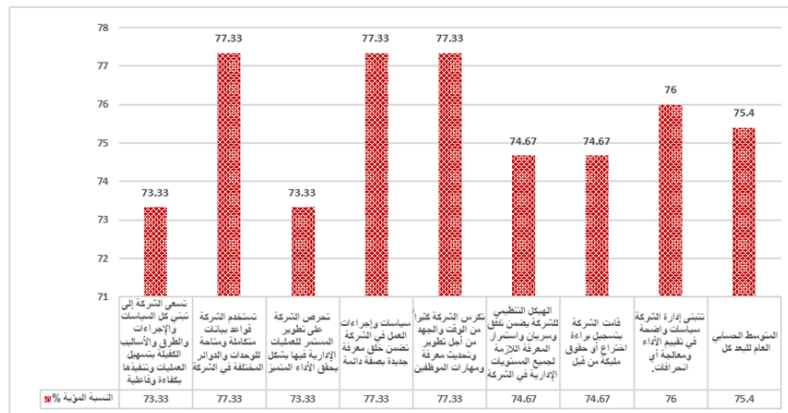
- جاءت العبارة " تتبنى إدارة الشركة سياسات واضحة في تقييم الأداء ومعالجة أي انحرافات " في المرتبة "٤" بمتوسط بلغ (٣.٨٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٦ %".

- جاءت العبارة " الهيكل التنظيمي للشركة يضمن تدفق وسريان واستمرار المعرفة اللازمة لجميع المستويات الإدارية في الشركة " في المرتبة "٥" بمتوسط بلغ (٣.٧٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٨٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٤.٦٧ %".

- جاءت العبارة " قامت الشركة بتسجيل براءة اختراع أو حقوق ملكية من قبل " في المرتبة "٦" بمتوسط بلغ (٣.٧٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٩٣) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٤.٦٧ %".

- جاءت العبارة " تحرص الشركة على تطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز " في المرتبة "٧" بمتوسط بلغ (٣.٦٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٧٠) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٣.٣٣ %".

- جاءت العبارة " تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفعالية " في المرتبة "٨" بمتوسط بلغ (٣.٦٧) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٩٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٣.٣٣ %".



الشكل (٣). النسبة المئوية لتخليل ابعاد محور " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) ".

هدى أحمد إبراهيم عبد النبي ، أنير محمد عبدالله الغنام

أوضحت نتائج دراسة رفاعي⁽²⁰⁾ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر رأس المال البشري وتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة .

ثالثاً- تمثل التساؤل الفرعي الأول فيما يلي - ما واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) .؟

يوضح الجدول (٧) نتائج المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " .

جدول (٧). درجة الموافقة والمتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " .

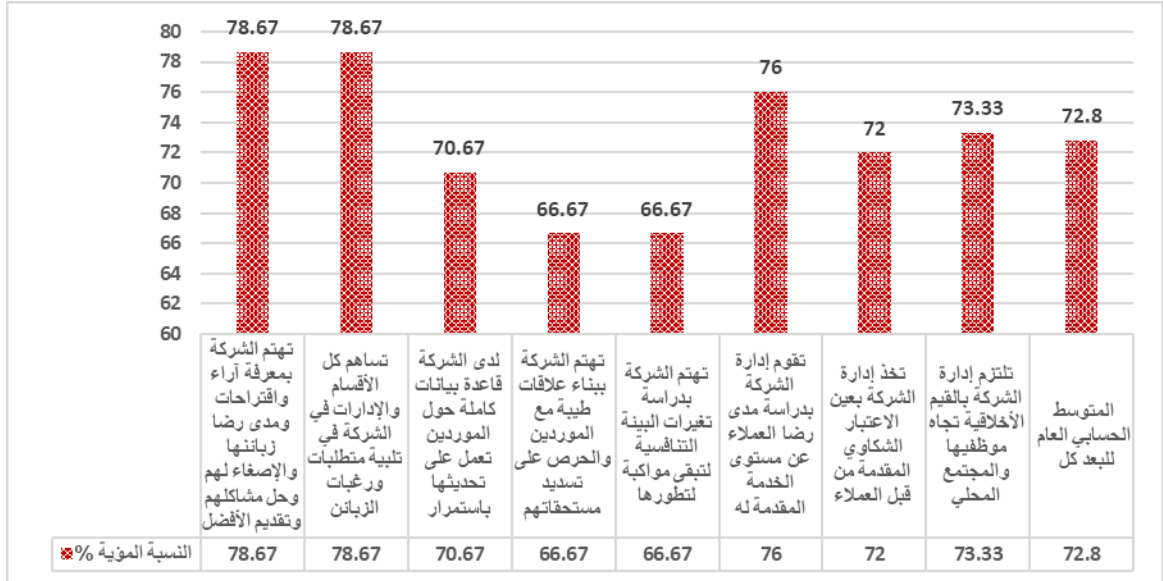
م	العبارة	درجة الموافقة					النسبة النسبة % المنوية	الترتيب	
		موافق مطلقاً	موافق	محايد	غير موافق مطلقاً	غير موافق			
		(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)			
١	تهتم الشركة بمعرفة آراء واقتراحات ومدى رضا زبائنهم والإصغاء لهم وحل مشاكلهم وتقديم الأفضل	100	80	120	0	0	78.67	1	
٢	تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن	100	100	80	20	0	78.67	2	
٣	لدى الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار	40	140	60	60	0	70.67	6	
٤	تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم	40	100	100	40	20	66.67	7	
٥	تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطورها	80	60	80	40	40	66.67	8	
٦	تقوم إدارة الشركة بدراسة مدى رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة له	100	60	120	20	0	76.00	3	
٧	تخذ إدارة الشركة بعين الاعتبار الشكاوي المقدمة من قبل العملاء	100	60	80	40	20	72.00	5	
٨	تلتزم إدارة الشركة بالقيم الأخلاقية تجاه موظفيها والمجتمع المحلي	80	60	140	20	0	73.33	4	
المتوسط							72.8%	1.05	3.64

يتضح من الجدول (٧) والشكل (٣) أن المتوسط الحسابي العام لبعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بلغ (٣.٦٤) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر بعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٢.٨ %).

وفيما يتعلق بالعبارات الفرعية لبعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " فقد جاء ترتيب العبارات الخاصة به على النحو التالي :

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

- جاءت العبارة " تهتم الشركة بمعرفة آراء واقتراحات ومدى رضا زبائنها والإصغاء لهم وحل مشاكلهم وتقديم الأفضل " في المرتبة " ١ " بمتوسط بلغ (٣.٩٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٨٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٨.٦٧ %".
- جاءت العبارة " تساهم كل الأقسام والإدارات في الشركة في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن " في المرتبة " ٢ " بمتوسط بلغ (٣.٩٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (٠.٩٣) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٨.٦٧ %".
- جاءت العبارة " تقوم إدارة الشركة بدراسة مدى رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة له " في المرتبة " ٣ " بمتوسط بلغ (٣.٨٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٦ %".
- جاءت العبارة " تلتزم إدارة الشركة بالقيم الأخلاقية تجاه موظفيها والمجتمع المحلي " في المرتبة " ٤ " بمتوسط بلغ (٣.٦٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٣.٣٣ %".
- جاءت العبارة " اتخذ إدارة الشركة بعين الاعتبار الشكاوي المقدمة من قبل العملاء " في المرتبة " ٥ " بمتوسط بلغ (٣.٦٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٢ %".
- جاءت العبارة " لدى الشركة قاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار " في المرتبة " ٦ " بمتوسط بلغ (٣.٥٣) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٠.٦٧ %".
- جاءت العبارة " تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم " في المرتبة " ٧ " بمتوسط بلغ (٣.٣٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (١.٣٥) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " متوسطة " وبنسبة بلغت " ٦٦.٦٧ %".
- جاءت العبارة " تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطورها " في المرتبة " ٨ " بمتوسط بلغ (٣.٣٣) درجة من أصل (٥) بإنحراف معياري (١.١٢) وهو متوسط يشير إلى توافرها بدرجة " متوسطة " وبنسبة بلغت " ٦٦.٦٧ %".



الإجابة على تساؤل الدراسة الرئيسي:

تمثل التساؤل الرئيس للدراسة فيما يلي: ما واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)؟.

يوضح الجدول (٨) نتائج المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) ".

هدى أحمد إبراهيم عبد النبي ، أنير محمد عبدالله الغنام

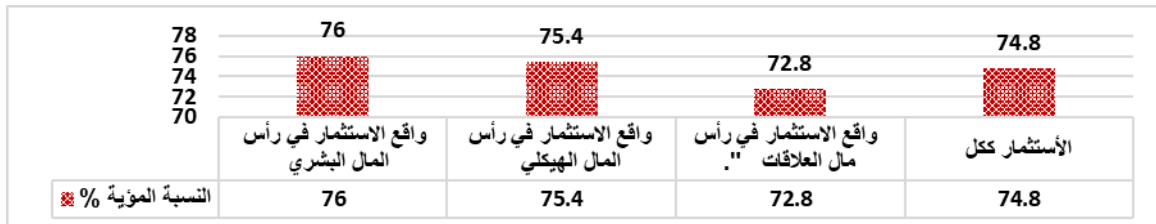
جدول (٨). المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات بعد " واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) "

م	محاور الدراسة	المتوسط الحسابي	المتوسط البشري	النسبة المئوية %	الترتيب
١	المحور الأول: " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) "	3.80	0.83	75	1
٢	المحور الثاني: " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) "	3.77	0.93	75.40	2
٣	المحور الثالث: " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) "	3.64	1.05	72.8	3
	المتوسط	3.74	0.94	74.80%	

يتضح من الجدول (٨) والشكل (٤) أن المتوسط الحسابي العام " واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بلغ (٣.٧٤) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر " واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " بدرجة (عالية) حيث بلغت نسبة التوافر (٧٤.٨٠ %). أوضحت نتائج دراسة الغامدي⁽¹³⁾ وجود علاقة ارتباطية بدرجة متوسطة (٢.١٥) بين رأس المال الفكري وجودة الأداء المدرسي بمدارس المرحلة المتوسطة بشرق الدمام ، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بدور الموارد البشرية في تحقيق التطور المطلوب في أداء المدارس.

وفيما يتعلق بالأبعاد الفرعية فقد جاء ترتيب الأبعاد على النحو التالي:

- جاء بعد " واقع الاستثمار في رأس المال البشري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " في المرتبة " الأولى " بمتوسط بلغ (٣.٨٠) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا البعد بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٦ %".
- جاء بعد " واقع الاستثمار في رأس المال الهيكلي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " في المرتبة " الثانية " بمتوسط بلغ (٣.٧٧) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا البعد بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٥.٤٠ %".
- جاء بعد " واقع الاستثمار في رأس مال العلاقات من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) " في المرتبة " الثالثة " بمتوسط بلغ (٣.٦٤) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا البعد بدرجة " عالية " وبنسبة بلغت " ٧٢.٨ %".



الشكل (٤). النسبة المئوية لنتائج تحليل ابعاد محور واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) "

أوضحت نتائج دراسة الشحادة⁽¹⁴⁾. أن الأهمية النسبية لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) كانت مرتفعة مع وجود أثر ذو دلالة إحصائية في السمعة المنظمة، وجاء رأس المال العلاقتي كأكثر الأبعاد تأثيراً في السمعة المنظمة، وقد أوصت الدراسة بأهمية تنمية وتطوير رأس المال الفكري واستثماره. كما

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

أوضحت نتائج دراسة رفاعي⁽²⁰⁾ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة رأس المال العلاقتي بالمنظمة و تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة رفاعي⁽²⁰⁾ ، من حيث تطبيق استراتيجية رأس المال الفكري على تحسين أداء الموارد البشرية ، وأختلفت عن الدراسات السابقة في مكان التطبيق ، حيث تم التطبيق على شركة STC في المملكة العربية السعودية .

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات لاستمرار شركة STC في المملكة العربية السعودية على الاداء المميز منها:

- استمرار العمل علي تشجيع الابتكار والتجديد الدائم للخبرات من العاملين.
- توفير سبل الإبداع في العمل والقيام بحل المشاكل بشكل فعال.
- أن تسعى الشركة إلى تبني كل السياسات والإجراءات والطرق والأساليب الكفيلة بتسهيل العمليات وتنفيذها بكفاءة وفاعلية .
- أن تحرص الشركة على التطوير المستمر للعمليات الإدارية فيها بشكل يحقق الأداء المتميز .
- توفير الشركة لقاعدة بيانات كاملة حول الموردين تعمل على تحديثها باستمرار .
- أن تهتم الشركة ببناء علاقات طيبة مع الموردين والحرص على تسديد مستحقاتهم .
- أن تهتم الشركة بدراسة تغيرات البيئة التنافسية لتبقى مواكبة لتطورها مما ينعكس على العلاقات الرسمية والغير رسمية والاجتماعية داخل الشركة .

المراجع

- ١- الكرذوي، مصطفى محمد.(٢٠١٤م). أثر عوامل الجذب والطرح لهجرة الكفاءات العلمية في تنمية رأس المال الفكري بالجامعات المصرية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢(٢١)، ٣٠٤-٢٥١.
- ٢- العمر، غسان عيسى.(٢٠١٣م). رأس المال الفكري وأثره على أداء أعضاء الهيئة التدريسية في المؤسسات الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.
- ٣- عواد، ميادة.(٢٠١٥م). إدارة التغيير القائمة على رأس المال الفكري، المؤتمر العلمي الدولي (إدارة التغيير في عالم متغير)، الأردن: مركز البحث وتطور الموارد.
- 4- Chan، K. (2009), H. (2006). Impact of intellectual capital on organizational performance: An empirical study of companies in the Hang Seng Index، Learning Organization، Vol. 16 Iss: 1، pp.4 – 21
- ٥- عثمان، محمد الحسن شريف.(٢٠٢٢م). أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية في كلية العلوم الإدارية جامعة نجران، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٣(٢٦)، ٥٦-٣٠.
- ٦- أبو عيش، كريم أحمد محمد إبراهيم.(٢٠٢١م). دور رأس المال الفكري القائم على العلاقات في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على شركة زهراء المعادي للاستثمار والتعمير، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، ١-١٨٤.
- ٧- الربابعة، فاطمة علي محمد.(٢٠١٢م). مستويات رأس المال الفكري في منظمات الأعمال: نموذج مقترح للقياس والتطبيق، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، ١(١٣)، ٧٤-٣١.
- ٨- الصالح، نابتي محمد.(٢٠١٥م). رأس المال الفكري استثمار ناجح لإدارة المعرفة في بيئة النفاذ المفتوح: دراسة حالة مكنتبات جامعة قسنطينة، المجلة الأردنية للمكنتبات والمعلومات، ٥٠(٤)، ٩١-١٢٥.
- 9- Mention, A.(2012):"Intellectual Capital, Innovation and performance : A systematic Review of the Literature" ,Business and Economic Research . Vol.2, No.1
- ١٠- الزهيري، إبراهيم عباس.(٢٠١٢م): رأس المال الفكري: الخيار الاستراتيجي المستقبلي لمؤسسات التعليم العالي، مؤتمر إدارة المعرفة وإدارة رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي في مصر والوطن العربي"، المؤتمر السنوي العربي السابع الدولي الرابع كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة"، الفترة: ١١ - ١٢ إبريل.
- ١١- فرعون، أمحمد.(٢٠٠٨م). رأس المال الفكري وثورة المنظمات الجديدة (مدخل لإدارته وقياسه)، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، ج(٢)، ١-٢٢.
- ١٢- أبو الغنم، خالد محمد عبدالعزيز.(٢٠١٢م). أثر تنمية رأس المال الفكري في فاعلية نظم المعلومات الاستراتيجية في شركات الصناعات الغذائية في جدة، مجلة دراسات إدارية، ٥(٩)، ٣٦-٢.

هدى أحمد ابراهيم عبدالنبي ، أنير محمد عبدالله الغنام

- ١٣- أبل، ابتسام عيسى.(٢٠١٣م). رأس المال الفكري وأثره على أداء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.
- ١٤- الهلالي، الشربيني.(٢٠١١م). إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة بحوث التربية النوعية بجامعة المنصورة، (٢٢)، ١-٦٦.
- ١٥- غبور، أماني السيد.(٢٠١٥م). بعنوان " تصور مقترح لإدارة رأس المال الفكري بمؤسسات التعليم العالي في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة".مجلة دراسات تربوية واجتماعية، ٢١(٤)، ٦٠٣-٦٤٦.
- ١٦- الغامدي، عبير ضيف الله أحمد.(٢٠٢٢م). رأس المال الفكري وعلاقته بجودة الأداء المدرسي بمدارس المرحلة المتوسطة بشرق الدمام، مجلة إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، ١٩٣-٢٢٠.
- ١٧- الشحادة، هاله عبدالرحيم.(٢٠٢٢م). أثر رأس المال الفكري في السمعة المنظمة: الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات في الفنادق في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- ١٨- نجم، منور عدنان و قشطة، أمال نبيل. (٢٠٢١) درجة توافر متطلبات تطوير رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٩(١)، ١٠٦ - ١٣١.
- ١٩- الراشدي، حامد هاشم.(٢٠١٩م). واقع إدارة رأس المال الفكري بمكتب التعليم بمكة المكرمة من وجهة نظر المشرفين التربويين، مجلة القراءة والمعرفة، ع(٢٠٧)، ١٣٧-٢٦٥.
- ٢٠- المومني، حازم عيسى.(٢٠١٨م). درجة توفر مكونات رأس المال الفكري في الجامعات الأردنية من وجهة نظر القادة الأكاديميين في ضوء بعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية، مج(٤٥)، ٢٠٧-٢٢٤.
- ٢١- عساف، محمود عبدالمجيد رشيد.(٢٠١٧م). مستوى إدارة رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بمداخل التميز فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ١٠(٣٢)، ١٣٩-١٧١.
- ٢٢- عبدالقادر، حسين.(٢٠١٦م). رأس المال الفكري في الجامعات الفلسطينية وتعزيز الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ع(٦)، ٩-٢٨.
- ٢٣- رفاعي، ممدوح عبدالعزيز.(٢٠١٥م). أثر تطبيق إستراتيجية رأس المال الفكري على تحسين كفاءة الموارد البشرية : دراسة ميدانية على جامعة عين شمس، مجلة الباحث، ع(١٥)، ١١٣-١٢٦.
- 24-Lachachi, A.; Kerzabi, A. and Houhou, M. (2013). The formalization of the knowledge management in the managerial approach in the Algerian Firms: Case of the Territorial Direction of Algeria Telecom of Tlemcen. Mediterranean J. Social Sci., 4(6):191-204.

واقع الاستثمار في رأس المال الفكري من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc)

**The reality of investing in intellectual capital from the point of view of employees
of the Saudi Telecom Company (stc)**

Hoda A.I. Abdelnabi* and Atheer M.A. Al-Ghannam

Arab East Collages Saudi Arabia

*E-mail of crrospounding author: haabdelnabi@arabeast.edu.sa

Dr.noura.ahmed2@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the reality of investment in human capital from the point of view of workers in the Saudi Telecom Company (stc). The study used the descriptive approach, and relied on the questionnaire as a tool for the study. The number of completed and valid questionnaires for analysis reached (300).

The most important results represented as: Availability of the dimension of "the reality of investment in human capital from the point of view of workers in the Saudi Telecom Company (stc)" at a (high) degree, where the percentage of availability was (76%), the availability of the dimension of "the reality of investment in structural capital from the point of view of workers in the telecom company" Saudi Arabia (stc)" at a (high) degree, where the availability rate reached (75.40%), the availability of after "the reality of investment in the capital of relationships from the point of view of workers in the Saudi Telecom Company (stc)" at a degree (high), where the availability rate reached (72.8%) , and the most important recommendations were represented in working to encourage innovation and permanent renewal, which is the company seeks to adopt all policies, procedures, methods and methods to facilitate operations and implement them efficiently and effectively, the company is keen on the continuous development of its administrative processes in a way that achieves outstanding performance, providing the company with a complete database about suppliers that works to be constantly updated, and the company is engaged in studying the changes of the competitive environment to keep pace with its development.

Keywords: Reality - investment - intellectual capital - Saudi Telecom Company (stc).