

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم



- كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -
-مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية-
-تخصص مالية بنوك وتأمينات-

أثر رأس المال الفكري على التنافسية في القطاع البنكي دراسة حالة بنك التنمية المحلية مستغانم

تحت إشراف الدكتور المحترم:

رمضاني محمد

تقديم الطالبة:

قبايلي ذهبية

أعضاء لجنة المناقشة

جامعة مستغانم	رئيسا	أستاذ محاضر - أ-	د. محمد عيسى محمد محمود
جامعة مستغانم	مشرفا	أستاذ محاضر-أ-	د. رمضاني محمد
جامعة مستغانم	مناقشا	أستاذ محاضر-ب-	د. بن حمو محمد عصمت

السنة الجامعية:
2017-2016

فهرس المحتويات

I.....	إهداء
II.....	كلمة شكر
III.....	قائمة جداول
IV.....	قائمة الأشكال
.....(أ)	مقدمة عامة

الفصل الأول: الاقتصاد المعرفي ورأس المال الفكري

(1).....	تمهيد
2.....	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لاقتصاد المعرفة
2.....	المطلب الأول: التطور التاريخي للمعرفة
4.....	المطلب الثاني: مفاهيم حول اقتصاد المعرفة
6.....	المطلب الثالث: فروع الاقتصاد المعرفي
8.....	المطلب الرابع: مؤشرات اقتصاد المعرفي
14.....	المبحث الثاني: مدخل إلى رأس المال الفكري
14.....	المطلب الأول: مفهوم رأس المال الفكري
17.....	المطلب الثاني: تقسيمات وخصائص رأس المال الفكري
19.....	المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري
21.....	المطلب الرابع: أهمية رأس المال الفكري
24.....	المبحث الثالث: تقييم وطرق تفعيل رأس المال الفكري
24.....	المطلب الأول: نماذج تقييم رأس المال الفكري
26.....	المطلب الثاني: طرق تفعيل رأس المال الفكري
27.....	المطلب الثالث: قياس رأس المال الفكري
30.....	المطلب الرابع: تنمية رأس المال الفكري في منظمة الأعمال
	خلاصة

الفصل الثاني رأس المال الفكري والتنافسية

- تمهيد.....34
- المبحث الأول: مدخل للتنافسية.....35
- المطلب الأول: مفهوم التنافسية.....38
- المطلب الثاني: أهمية التنافسية.....40
- المطلب الثالث: أنواع التنافسية.....42
- المطلب الرابع: مؤشرات التنافسية.....45
- المبحث الثاني: التنافسية.....45
- المطلب مفهوم التنافسية.....49
- المطلب الثاني: محددات الميزة التنافسية.....52
- المطلب الثالث: أنواع الميزة التنافسية.....55
- المطلب الرابع: خصائص و مصادر الميزة التنافسية.....59
- المبحث الثالث: رأس المال الفكري كميزة تنافسية.....59
- المطلب الأول: رأس المال الفكري الية تحقق ميزة تنافسية.....59
- المطلب الثاني: العلاقة بين رأس المال الفكري و امتلاك الميزة تنافسية.....61
- المطلب الثالث: رأس المال الفكري من أهم مصادر الميزة التنافسية.....63
- المطلب الرابع: اثر رأس المال الفكري على تطوير الميزة التنافسية.....64

خلاصة.

الفصل الثالث: العلاقة الارتباطية بين رأس المال الفكري والتنافسية ببنك التنمية المحلية

تمهيد:

- المبحث الأول: تقديم بنك محل الدراسة.....68
- المطلب الأول: نشأة وتطور بنك التنمية المحلية.....68
- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية.....72
- المطلب الثالث: أقسام بنك التنمية المحلية.....71
- المطلب الرابع: الموارد البشرية ببنك التنمية المحلية.....76
- المبحث الثاني: الاطار المنهجي لدراسة.....79
- المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادره.....79
- المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة.....81

82	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل
84	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج البيانات الميدانية
90	المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة المجتمع
96	المطلب الثاني: تحليل رأس المال الفكري إلى مكوناته
98	المطلب الثالث: نتائج الدراسة التطبيقية ببنك التنمية المحلية
99	خلاصة
	الخاتمة

مقدمة عامة



الفصل الأول



الاقتصاد المعرفي ورأس المال الفكري

تمهيد:

إن التطورات المتسارعة و التكنولوجيا المتقدمة و التحديات الكبيرة التي كانت نتيحتها ظاهرة العولمة و الإندماجات و التحالفات الإستراتيجية بين المنظمات العملاقة و إتباعها للإبتكارات و الإبداعات السريعة، أدت إلى تحول الإقتصاد إلى ما يسمى بإقتصاد المعرفة الذي بدوره ينقسم الى عدة فروع أهمها الإقتصاد المعرفي او ما يعرف بالاقتصاد الرقمي.

اذ أضحت الحاجة إلى رأس المال الفكري داخل المنظمات أمر لا مفر منه ،فحتى تستطيع هذه الأخيرة الاستمرار في عالم تسوده التحديات التي جعلت المعالم التنافسية الجديدة تتعد عن الموارد المادية و تقترب أكثر من الموارد الغير ملموسة الأمر الذي تطلب من المنظمات الراغبة في التفوق التنافسي استقطاب رأس المال الفكري و المحافظة عليه و تنميته بالشكل الذي يحفظ لها قدرته .

الهدف

مكوناته وأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات) بحيث بإعتباره
. ومعرفة اهم الادوار التي يقوم بها هذا الاخير
ومعرفة اهم الخصائص التي تميزه عن غيره.
المال الفكري باعتباره عمود
ومة فلدى يجب

الفصل الأول: الاقتصاد المعرفي ورأس المال الفكري:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والنظري لاقتصاد المعرفة

ان التعامل في بيئة تتسم بالمعرفة من الامور التي لا يستهان بها والاقتصاد المعرفي هو المعرفة التي مست كافة الجوانب الحياتية للمجتمع ،ومر الاقتصاد المعرفي الخصائص تميزه على باقي الاقتصاديات ،اذ تتنوع التعاريف المتعلقة بالاقتصاد المعرفي نظرا لوجود خصائص تميزه عن باقي الاقتصاديات الاخرى وهذا ما يجعل منه يتفرع الى فروع اربعة اهمها الاقتصاد الرقمي الذي يلعب دور فاعلا في تطوير وتنمية الاقتصاد وكدى التطور والازدهار في شتى ميادين الحياة.

المطلب الأول: التطور التاريخي للمعرفة

إلى تلك المراحل الثلاث التي ميّزت تطور المجتمعات البشرية

إلى المجتمع المعرفي.

التحول الأول: المجتمع الزراعي أو "اقتصاد الطبيعة"

لمتأريخ الاقتصادي معايير أخرى اعتمد عليها لوصف مرحلة ما بالثورة الزراعية والتي أنجبت مجتمعا زراعي باعتبارها التحول الأول، فخلال قرون طويلة من الزمن لم يتشكل بالمفهوم الاقتصادي ذلك التكتل البشري الذي قد يعتبر مجتمعا يحمل في طياته بذور نموذج اقتصادي متكامل، فعدد السكان كان قليلاً

وعندما بدأت تتجلى ملامح تكتلات بشرية منظمة تعتمد على نشاط الزراعة كأساس لتوفير ما تحتاج

الاقتصادي مساهم في الت .ن، باعتبار تلك المرحلة الثورة الزراعية التي أنجبت مجتمعا زراعي بوصفه التحول الأول في ظل اقتصاد الطبيعة.

هذه الثورة أولا على ضفاف الانهار الكبرى في المنطقة القريبة من المنطقة الاستوائية

اقترن إلى (بعد ان كانت المجتمعات زراعية ومبعثرة ومتنقلة عبر

) فزدادت وتيرة التسارع في المهارات التقنية، ومن ثم اتسع نطاق تشكيل الحجر لصناعة

إلى

وأدى التقدم في استخدام النار والتحكم فيها إلى ابتكار القمائن والأفران لصناعة الآجر والسيراميك، ثم بعد ذلك

لادوات المعدنية واستخراج المعادن من خاماتها الطبيعية تم

تشكيلها على هيئة ادوات وغير ذلك من مصنوعات يريدها، وهكذا اصبحت المجتمعات البشرية في وضع يمهد

إلى عبر اقتصاد الآلة من خلال الثورة الصناعية.¹

التحول الثاني: المجتمع الصناعي أو "اقتصاد الآلة"

تجُمع الكثير من الدلائل التاريخية أن عملية الانتقال عبر التحولين الأول والثاني (

إلى) كان نتاجاً طبيعياً لحزمة من الأسباب تمحور أهمها حول:

- تضخم عدد السكان في المناطق الآهلة.
- محدودية المصادر الطبيعية وعجزها عن توفير الكميات الكافية من ضروريات العيش.
- تعقد اماط الحياة وبروز رغبات اخرى لم يكن الناس يحس بها من قبل.
-

التحول الثالث: المجتمع المعرفي أو "اقتصاد المعرفة"

عراج في مسيرة البشرية جمعاء، فبمجرد وصفها حرباً فقد

تسببت في تغيير الكثير من وقائع ومظاهر العالم، ومن أهم ما ميز هذا التحول :

- تقلص المسافة الفاصلة بين ميلاد الاختراع وتطبيقه على أرض الواقع.
- تحول نمط الإنتاج العلمي والتقني، من مرحلة الإبداع الفردي خلال القرنين 18 و 19 إلى الإنتاج الجماعي والمؤسسي خلال القرن العشرين .

- : فقد مكنت التكنولوجيا من التحكم في ثلاث لا متناهيات هي:

◀ السيطرة على اللامتناهيات في الصغر: سواءً في الطبيعة الجامدة كالذرة والإلكترون... الخ، أو

في ... الخ.

◀ السيطرة على اللامتناهيات في الكبر: ... الخ.

◀ السيطرة على اللامتناهيات في التعقيد:

... الخ، وكذلك السيطرة على التفاعلات المعقدة

¹ : الآلة قوة وسلطة : التكنولوجيا والإنسان منذ القرن 18 حتى الوقت الحاضر، عالم الفكر، العدد

259، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، ص: 21-22.

" ومن ثم المعرفة باعتبارها " نحو " " " " "

المطلب الثاني: مفاهيم حول اقتصاد المعرفة

أولاً: مفهوم اقتصاد المعرفة

لقد استخدمت عدة تسميات لتدل على اقتصاد المعرفة كـاقتصاد المعلومات، واقتصاد الانترنت والاقتصاد الرقمي، الاقتصاد الافتراضي، الاقتصاد الإلكتروني، الاقتصاد الشبكي واقتصاد اللاملموسات... الخ، وعليه سنحاول عرض أهم تلك التعاريف على سبيل المثال لا الحصر والتي حـ فجة في مفهوم المصطلح :

▪ أما سالمي جمال فقد عرفه بأنه :

للمعلوماتية وشبكة الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة في التجارة الإلكترونية، مرتكزاً بقوة
1 .

▪ ذلك الاقتصاد المبني أساساً على إنتاج ونشر

2 .

▪ وهناك تعريف يقرن اقتصاد المعرفة باقتصاد المنتجات الذكية، أي أن هذه

ملامح اقتصاد المعرفة القائم على تكتل المعلومات وتراكمها في جهاز الكمبيوتر الذي يقوم بدوره بتحليلها
3 .

و لو أردنا تقديم تعريف مختصر لاقتصاد المعرفة :

المعرفة وتوزيعها واستخدامها، هي المحرك الرئيس لعملية النمو المستدام ولخلق الثروة وفرص التوظيف في كل
() واستخدام تمارها وإجازاتها، بحيث تشكل هذه المعرفة

ما يعرف بالمعرفة الصريحة التي تشتمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها، أو المعرفة الضمنية

1 البنية التحتية لاقتصاد المعارف في الوطن العربي: الواقع والآفاق، الملتقى الدولي حول :

والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، يومي: 13/12 نوفمبر 2005 : 69

2 عبد الرحمان الهاشمي و فائزة عزاوي، المنهج واقتصاد المعرفة سيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007 : 25.

3 الاقتصاد المعرفي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007 : 15.

1.

التي يمثلها الأفراد بخبراتهم ومعارفهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم)

نقول ان الاقتصاد المعرفي

هي العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية و المعرفة هي المنتج الوحيد في هذا الاقتصاد و
حدد اساليب الإنتاج وفرص التسويق ومجالاتها².

ثانيا: الفرق بين الاقتصاد القائم على المعرفة و اقتصاد المعرفة.

التمييز بين توظيف مصطلحي: "اقتصاد المعرفة" و "الاقتصاد القائم على المعرفة" :

لقد عبر بعض الاقتصاديين على اقتصاد المعرفة بدلالة أخرى ألا وهو الاقتصاد القائم على المعرفة أو
الاقتصاد المبني على المعرفة، ولكن بحكم تسارع التحولات الاقتصادية والتطورات التكنولوجية فقد عمل بعض

:

← الاقتصاد المعرفي:

أو تكاليف إدارة الأعمال الاستشارة أو إعداد الخبراء

النتاج من هذه العملية باعتبارها عملية اقتصادية مجردة مثلها مثل اقتصاديات الخدمة السياحية أو
الفندقية أو غيرها من جهة أخرى³.

← تعبير " ينصب إلى معنى أكثر اتساعاً

ورحابة بحيث تشمل في دلالتها حجم قطاعات المعرفة والمعلومات والاستثمارات داخل نسيج
الاقتصاد، وكذلك مدى تغلغل المعرفة والتكنولوجيا في الأنشطة الإنتاجية.

فالاقتصاد القائم على المعرفة يعتبر مرحلة متقدمة من الاقتصاد المعرفي، أي أنه يعتمد على تطبيق
الاقتصاد المعرفي في مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية مثل التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات مع قطاعات
) :

¹ محمد دياب، اقتصاد المعرفة: حقبة جديدة نوعياً في مسار التطور الاقتصادي .12:

² جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 :20.

³ اقتصاد المعرفة في العالم العربي مشكلاته ... وأفق تطوره، مكتب نائب رئيس مجلس الوزراء لشؤون الإعلام،

المتحدة، الطبعة الأولى، 2005 : 26.

(... العلم، فالدول الصناعية الكبرى التي

سخرتها في صناعات تولد لها معارف و

إلى مرحلة الاقتصاد المبني على المعرفة أو

المعرفي، أما الدول التي تسعى إلى نشر واستعمال وتخزين للمعرفة فهي مازالت في طور الاقتصاد المعرفي¹.

لمطلب الثالث: فروع الاقتصاد المعرفي

إن قدوم القرن الواحد والعشرين زاد في تعميق وتجذر فكرة الاقتصاد المعرفي خلال تبني المعرفة كمنطلق أساسي في النشاط الاقتصادي وظهرت من خلاله أربعة تفرعات أساسية لاقتصاد المعرفة وهي²:

الفرع الأول: الاقتصاد الرقمي

:"

الاتصال من جهة بما يحقق الشفافية والفورية والاطاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا استراتيجيا في زيادة

وادومها المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات وتحويل وتغيير انماط الاداء الاقتصادي في المال والاعمال جارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري بما يحقق تحسين المراكز التنافسية بعنصر الوقت أي³. ويؤكد على أن الاقتصاد المعرفي "

الالكترونية ويقوم أساسا على الثورة المعلوماتية والإعلامية والاتصالية غير المسبوقة والتي تتجاوز في حجمها آثارها ما سبق أن أنجزته البشرية من اختراعات وإبداعات وابتكارات طوال حياتها المتزايدلتقنيات الإعلام والاتصال والمعلومات في مجمل الأنشطة أصبح سمة تميز عالمنا اليوم .

الالكترونية أحد فروع الاقتصاد الرقمي وهو نظام يتيح عبر الإنترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، كما تتيح أيضا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات والمعلومات، فالتجارة الإلكترونية تتيح عبر الإنترنت عمليات دعم المبيعات وخدمة المتعاملين،

¹ محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000 : 238-239 .

² معمر بوطالبي: التنمية البشرية كسبيل لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفي مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص

2010-2011 : 72 - 73

³ الاقتصاد الرقمي: الإنترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية

ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، مؤسسات، محلات) () والمشترون، ويقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية ورقمية، كما يدفع ثمنها بالنق الإلكترونية.

الفرع الثاني: الملكية الفكرية¹

وهي الملكية التي لا تشمل فقط براءات الاختراع وحقوق النسخ ولكنها تضم مجالا واسعا من العلامات

58/75

674 ن المدني: "أن الملكية هي حق التمتع والتصرف في الأشياء بشرط أن لا يستعمل استعمالا تحرمه
". ويمكن تقسيم الملكية الفكرية إلى ثلاثة أصناف ه :



الفرع الثالث: وسائل الإعلام والاتصال والإعلان والترويج والترفيه

ن ظهور التكنولوجيا الجديدة في الاقتصاد المعرفي سهل من انتشار وسائل الاعلام والاتصالات وتطورها على مر الوقت وتلعب دورا بارزا في الترويج والدعاية وتعد استثمارا ناجحا لصاحبها وتقوم المؤسسات الكبرى بالاستثمار في هذا الجانب وحتى الحكومات من أجل تحقيق إيرادات خيالية أو من أجل توجيه الناس وصناعة الرأي العام وحتى الثقافات من خلال الترفيه والتسلية والتضليل الإعلامي الذي يقوم به وعي الرأي العام.

الفرع الرابع: التكنولوجيا الحيوية والمواد الصيدلانية

هذا القطاع من أكبر القطاعات وأكثرها نموا في الاقتصاد الحديث حيث تصل تكلفة البحث والتطوير في بعض البلدان إلى ملايين الدولارات، ولعل أبرز مثال على ذلك ما حققته مؤسسات تصنيع الأدوية إثر الأوبئة عالم ولم يقعه من أجل تسويق لقاح له آثار جانبية

ومخاطر أكثر من إيجابياته، فإذا نظرنا إلى عدد الوفيات بسبب هذا الداء قد يصل إلى 10000

بينما تصل أعداد ضحايا الملاريا في إفريقيا أكثر من 50000 .

1 بوطالي: نفس المرجع : 74.

المطلب الرابع: سمات وخصائص الاقتصاد المعرفي

أولاً: سمات الاقتصاد المعرفي

يتسم اقتصاد المعرفة بالقدرة على توليد واستخدام المعرفة، أو بمعنى آخر القدرة على الابتكار، إذ لا يمثل فقط المصدر الأساسي للثروة، وإنما يُعد أساس الميزة النسبية المكتسبة في الاقتصاد
الاقتصاد المبني على المعرفة بالآتي:¹

■ **بمح المشروعات او الاندماج الكامل في المجتمع بشكل عام.**

■ **ان اقتصاد المعرفة اقتصاداً منفتحاً على العالم**

أن يشارك أو يستورد المعارف الجديدة من الآخرين، كما أن المناخ الاقتصادي على المستوى الكلي في الاقتصاد المبني على المعرفة يجب أن يكون مشجعاً للاستثمار في المعرفة والمعلومات و القدرة على الابتكار، و هو أمر في غاية الأهمية لأن ضمان ديمومة الاقتصاد المبني على المعرفة.²

ويتميز اقتصاد المعرفة بمجموعة من السمات والخصائص الأخرى التي تميزه عن الاقتصاد التقليدي و من خلال مراجعتنا للأدبيات التي تناولت سمات و خصائص اقتصاد المعرفة، وجدنا أنه لا يخرج عن الصفات التالية³:

- أنه كثيف المعرفة يتركز على الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها رأس المال المعرفي و الفكري.
- أنه مرن شديد السرعة و التغيير، يتطور لتلبية احتياجات متغيرة، و يمتاز بالانفتاح و المنافسة العالمية.
- الإدراكي بأهمية الاختراع و الخلق و المبادرة

ثانياً: خصائص اقتصاد المعرفة

نظراً لتطورات الحالية التي تشهدها الساحة الدولية وفي ظل اقتصاد المعرفة بحد مجموعة من الخصائص يتسم بها الاقتصاد المعرفي عن غيره من الاقتصاديات ، (1-1)

¹ يوسف حمد إبراهيم، التعليم و تنمية الموارد البشرية في الاقتصاد المبني على المعرفة، مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية، أبو ظبي، 2004، :28.

² جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر

³ ، الاقتصاد المعرفي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 : 22

- التركيز على خدمة المستهلك.
- التجارة الإلكترونية.

"الخضيري" فيرى أن اقتصاد المعرفة يتميز بما يلي:¹

■ تجدد الحاجة إليه والرغبة والطلب على منتجاته المعرفية التي تدخل في كل نشاط، وفي كل عمل، وفي كل

إلى

الإحتفاظ

تتراكم مجالاتها و من خلال استعراضنا لخصائص وسمات اقتصاد

رقة، يمكننا أن نلخص أهم السمات التي تميز الاقتصاد المعرفي عن الاقتصاد التقليدي - في وجه مقارنة أخرى

- من خلال عرض الجدول التالي:

¹ محسن أحمد الخضيري، اقتصاد المعرفة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2001 : 48

الجدول رقم (1-2): خصائص الاقتصاد المعرفي مقارنة بالاقتصاد التقليدي

الاقتصاد المعرفي :	الاقتصاد التقليدي :
- الاستثمار في رأس المال المعرفي.	- الاستثمار في رأس
- ()	- ()
أساسية في الاقتصاد المعرفي.	أساسية في الاقتصاد التقليدي.
- ديناميكية الأسواق و التي تعمل في ظل تنافسية مفتوحة.	- استقرار الأسواق في ظل منافسة تتحكم فيها - - البيروقراطية السلطوية.
- الرقمية هي المحرك الأساسي للاقتصاد المعرفي.	- .
- يهدف الاقتصاد المعرفي إلى وضع قيمة حقيقية للأجور والتوسع في استخدام العاملة ذات المهارات العالية التي .	- يهدف الاقتصاد التقليدي إلى التوظيف الكامل .
- أنه اقتصاد وفرة، حيث تزداد موارده ()	- أنه اقتصاد ندرة، حيث تنضب موارده بكثرة .
- خضوع الاقتصاد المعرفي لقانون تزايد العوائد (مع الاستمرار في الاستخدام.	- () () مع الاستمرار في .
- العلاقات بين الإدارة و القوى العاملة في الاقتصاد المعرفي .	- العلاقات بين الإدارة و القوى العاملة في الاقتصاد .
- العلاقة بين قطاعات الأعمال و الدولة في الاقتصاد المعرفي قائمة على التحالف والتعاون.	- العلاقة بين قطاعات الأعمال و الدولة غير متكافئة، إذ تفرض الدولة سيطرتها و تصدر اوامرها .
- ليس مقيداً بـ .	- .

المصدر: علي بن حسن يعن الله القرني، متطلبات التحول التربوي في مدارس المستقبل الثانوية بالمملكة العربية السعودية

في ضوء تحديات اقتصاد المعرفة، رسالة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم

2009 : 49.

ثالثاً: مؤشرات اقتصاد المعرفة :

لمعرفة إمكانية انضمام الدول ضمن هذا الاقتصاد الجديد والذي يتركز بدرجة كبيرة على الثورة المعرفية، لا إلى بعض المؤشرات والتي سنحاول إجمالها فيما يلي :

- .

- .

- .

يمثل الجدول الموالي أهم العناصر الفرعية المكونة

الجدول رقم (1-3): العناصر الفرعية المكونة لعناصر مؤشر اقتصاد المعرفة

العنصر الرئيسي	المؤشرات المطلوبة للعنصر	مفهوم العنصر
البحث والتطوير	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدد العلماء و المهندسين العاملين في مجال البحث والتطوير. 2. إجمالي العاملين في البحث والتطوير على المستوى الوطني كنسبة للسكان. 3. إجمالي الإنفاق على البحث والتطوير كنسبة من الناتج الوطني الإجمالي. 4. المتوسط السنوي لأعداد براءات الاختراعات الممنوحة. 5. 6. 	* والتطوير التقني الذي يعكس القدرة
التعليم والتدريب	<ol style="list-style-type: none"> 1. إجمالي الإنفاق على التعليم لكل فرد. 2. 3. / المدرس في المرحلة الابتدائية. 4. / المدرس في المرحلة الثانوية. 5. التسجيل في المرحلة الثانوية. 6. التسجيل في المرحلة الجامعية. 	* ويُعد المدخل الأساسي للاقتصاد المبني على المعرفة، و هو يركز على
البنية المعلوماتية	<ol style="list-style-type: none"> 1. مقدار الاستثمار في وسائل الاتصالات. 2. الهواتف العاملة المستخدمة لكل ألف من السكان. 3. اشتراكات الهاتف المحمول لكل ألف من السكان. 4. 5. 6. أجهزة الفاكس لكل ألف من السكان. 7. 8. 	* عبر و
البنية الأساسية للحاسوب	<ol style="list-style-type: none"> 1. نسبة المشاركة الدولية في الحاسوب. 2. 3. نسبة المشاركة الدولية في البنية الأساسية للحاسوب بالثانية. 4. 5. أعداد مستخدمي الإنترنت لكل ألف نسمة من السكان. 6. مواقع الإنترنت لكل عشرة آلاف نسمة من السكان. 	* ويعكس هذا العنصر مدى توافر

المصدر: ن إسماعيل، اقتصاد المعرفة من منظور رياضي: الدولة العربية حالة للدراسة

2004. : 43. (بالاعتماد على تقرير البنك الدولي).

المبحث الثاني: مدخل إلى رأس المال الفكري

ان الاتجاهات المعاصرة في الادارة الحديثة تتجه نحو معالم موضوع جديد يهتم بالموجودات الفكرية أكثر من

. حتى ان هذا الاخير شغل الكثير من الباحثين في مجال تنمية الموارد البشرية وتطورها حيث

أن النظرة لهذه الاخيرة من يد عاملة الى يد عاملة ،راس مبدع ومبتكر .الخ ،وخاصة في ظل اقتصاد معرفي الذي

:

اذتنوع وتعدد التعاريف والمفاهيم راس المال الفكري وان طبيعة هذا الاخير وموناته تجعله يتفرد

ببعض الخصائص المميزة التي تساعد على ممارسة مختلف ادواره من هجومية ،دفاعية الى غير ذلك من أدوار

تساهم في تعزيز .

المطلب الاول: مفهوم رأس المال الفكري

تضح من خلال التمهيد السابق ؛ إن موضوع

والنقاش يكتنفه . ن لا نجد مفهوماً محدداً ومتفقاً عليه لهذا المصطلح .

أولاً: تحديد مفهوم رأس المال الفكري:

(Stayer1990) الذي مفاده : (القدرة العقلية التي تمثل الثروة الحقيقية للشركات التي لم يبتاعها

المحاسبون مثلما يبتاعون النقد والموجودات وغيرها) .

(المفرجي و صالح):¹

مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم , تمكنهم هذه القدرات من انتاج الافكار الجديدة أو تطوير

فكار قديمة التي تمكن المنظمة من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وجعلها في موقع قادرة على ا

الفرصة المناسبة ، ولا يتركز المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية

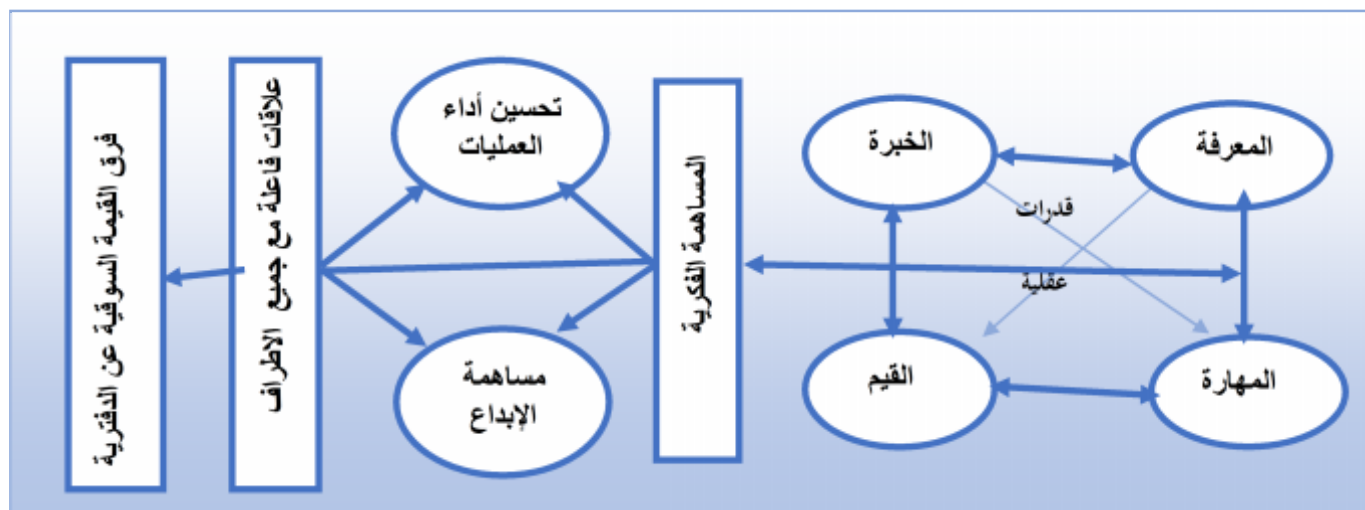
:

إلى

- ✓ قدرة عقلية ذات مستوى معرفي عالٍ تملكها مجموعة محدودة من العاملين من دون غيرهم.
- ✓ يمثل موجودات فكرية غير ملموسة لها الأثر الأكبر في زيادة الموجودات المادية الأخرى للشركة
- ✓ مثل الفرق بين القيمة الدفترية للشركة والقيمة السوقية لها .
- ✓ لا ينشأ من فراغ بل يحتاج إلى بناء داخل الشركة يتضمن هذا البناء استقطاب ثم صناعة ثم تطوير

ويمكن تجسيد الأفكار الرئيسية لمفهوم رأس المال الفكري من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): الأفكار الأساسية لمفهوم رأس المال الفكري



المصدر: سعد علي العنزي، احمد علي صالح: إدارة رأس المال الفكري في المنظمات الأعمال

58:

ثانيا: التعريف رأس المال الفكري:

المال المعرفي و

المال اللاملموس أو الأصول غير المادية .

¹ "المعرفة والخبرة والقوة العقلية للعاملين فضلا عن الموارد المعرفية

(bassi)

¹ سام عبد الرحمان يوسف، أثر تقنية المعلومات و رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، شهادة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال ، جامعة

المخزونة في قاعدة معلومات المنظمة و العمليات و ثقافتها و فلسفتها"

• (OECD) : " المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الهيكلية (الهيكلية) . "

• (Stewart) :

الخبرة التي يمكن وضعها بالإستخدام لتنشئ الثروة.¹

• (Awad & Ghaziri) "يتضمن خبرات العاملين في الشركة ، . "

• (Despres & Chanvel) :²

والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية" .

(Stewart 98) : " بأنه إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنشأة التي يمكن وضعها موضع الإستخدام من " .³

• (Ulrich) 1998:⁴ " مجموعة في المنظمة التي

التي . "

• " مجموعة⁵ في تجربات .

في إيجاد التي يعني

وبالتالي الربحية . "

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبر والمهارات التي توضع موضع

المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في .

¹ هاني محمد السعيد: رأس المال الفكري الطبعة الأولى، 2008: 18.

² البعد المعنوي لاشكالية خلق القيمة ، مذكرة تخرج ماجستير تخصص: - :

109: 2012-2011

³ نفس المرجع السابق: 19:

⁴ صالح زأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة نحو الاداء الحكومي المتميز مؤتمر الدولي للتنمية

الادارية، رياض، نوفمبر 2009: 7:

⁵ التقييم من خلال نظرية رأس المال البشري ومفهوم الكفاءات: التشخيص أم التصميم؟، مجلة بحوث

بيروت، 43: 44

شركة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق .

المطلب الثاني: تقسيمات وخصائص رأس المال الفكري

إلى

اجراء مقارنة ومن ثم دة مختلف مكونات وتقسيمات .

أولاً: تقسيمات رأس المال الفكري:

:

(تقسيم (Despres & Channvel) :

مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي¹ :

1. رأس المال البشري : ويشير إلى () التي يمكن

إلى قيمة .
النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي

2 .

2. رأس المال الهيكلي : وهذا يشير إلى

3. الموجودات العملية: المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال

4. الموجودات الفكرية : وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركة إلى

(تقسيم (Mckenzie & Winkelen) :

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي .

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي .

رأس المال المنظمي = رأس المال الابتكاري + رأس مال العملياتي.

¹ البعد المعنوي لاشكالية خلق القيمة ،مذكرة تخرج ماجستير تخصص:

110: 2012

218: 2012

² حاتم بن صلاح أبو الجدائل، رأس المال البشري، الناشر مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك،

ثانياً: خصائص وسمات رأس المال الفكري

أ- خصائص رأس المال الفكري:

1:

هم الخصائص التي يتصف بها

- المال غير ملموس له تأثير على المنظمة فهو عنصر محرك لها كما يعتبر مؤشر نجاح و
- يتوزع في مختلف المستويات الهيكل التنظيمية للمؤسسة. يعتبر استثمار ذو مردودية بعيدة الأمد و تأثير إيجابي.
- المال الفكري بتوافر المهارات والخبرات العلية والمتنوعة. استقلالية في الفكر
- المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري يتسم بالامركزية في اتخاذ القرارات.
- المال الفكري التعامل مع القضايا التي تنسم بعدم التاكيد لاعتبار مجال خصص للابراز قدرات
- المال الفكري معرفة التي يمكن تحويلها إلى
- يحاول المال الفكري الانفتاح على الخبرة من خلال السعي باستمرار نحو الاستفادة من الخبرات

ب- سمات رأس المال الفكري:

تمتل الأصول الفكرية السائدة في بيئة الاقتصاد المعرفي:²

- انما اصول غير ملموسة

-

- حمة الفرغية المكونة للأصول الفكرية والمتمثلة غي أصول هيكلية بشرية ،علاقاتية.

¹ هاني محمد سعيد، "رأس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة"، دار السحاب لنشر والتوزيع، القاهرة الطبعة الأولى 2008 :25

² هاني محمد سعيد، نفس المرجع السابق، :26-27.

المطلب الثالث: مكونات رأس المال الفكري

أولاً: مكونات رأس المال الفكري

المال البشري، أو بشكل دقيق يتمثل في

المعرفة الموجودة لدى المورد البشري، ويعتبر هذا صحيحاً فالعنصر البشري هو الأساس، لكن أين ذهبت المعرفة التي تملكها المنظمة من هياكل ونظم وبراءات اختراع وغيرها من معارف.

المال الفكري ليس شيئاً واحداً وإنما هو مجموعة معطيات تساهم

في تركيبه، وهناك عدة آراء بخصوص هذه النقطة، لكنها في مجملها لا تختلف في الجوهر وإن اختلفت في المكونات تتمثل في المال الهيكلي و كما يتضح في

الموالي:

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



المصدر: حاتم بن صلاح أبو الجدائل، رأس المال البشري: سه واستثماره الناشر مركز الخبرات المعنية

12 : 2012

:

« رأس المال البشري: يتعلّق أساساً بالمعرفة التي يمتلكها العاملون ولا تمتلكها المنظمة، أي ما هو مستقر داخل رؤوس الموظفين، ويُعبّر عنه بكافة الأفراد العاملين في المنظمة والذين يمتلكون خبرات ومعارف متراكمة، ولديهم مهارات وقدرات إبداعية وإبتكارية، وفي هذا الصدد يضيف Sveiby وهو من رواد هذا المال البشري يتمثل في مستوى التعليم، الخبرة، معارف العاملين، روح الابتكار القيم

« رأس المال الهيكلي: يتعلّق هذا المكوّن بالمعرفة التي تظل باقية في المنظمة حتى وإن غادرتها ملون فيها سواء بشكل مؤقت أو نهائي، ويُطلق اصطلاحاً المال الهيكلي أو التنظيمي أو أصول البنى التحتية على الهياكل التنظيمية والمالية للمنظمة، نظم المعلومات، السياسات والإجراءات في المنظمة، ثقافة

المنظمة، تكنولوجيا الاتصال، العمليات التشغيلية وغيرها من العناصر التي تحوزها المنظمة، كل عنصر يمكن أن تستخدمه إدارة المنظمة بما يخدم أ¹.

« رأس المال العلاقات: يرتبط هذا المكوّن بعلاقة المنظمة مع عملائها ومورديها ومنافسيها وجميع الأطراف ذات العلاقة مع المنظمة مثل الحكومة أو أصحاب المصالح أو
 « بالاصول السوقية، وهو يشمل العلاقة مع العملاء معبر عنها بالمعرفة الخاصة بهم والتي

الحاليين، إضافة إلى العلاقة مع الموردين، والعلامات التجارية وسمعة المنظمة في السوق»².

ثانيا: أدوار رأس المال الفكري

لأدوار الدفاعية:

حماية:

للمنظمة؛ حماية التصميم؛ تجنب القانوني تخفيف

الأدوار الهجومية :

:

هيئة

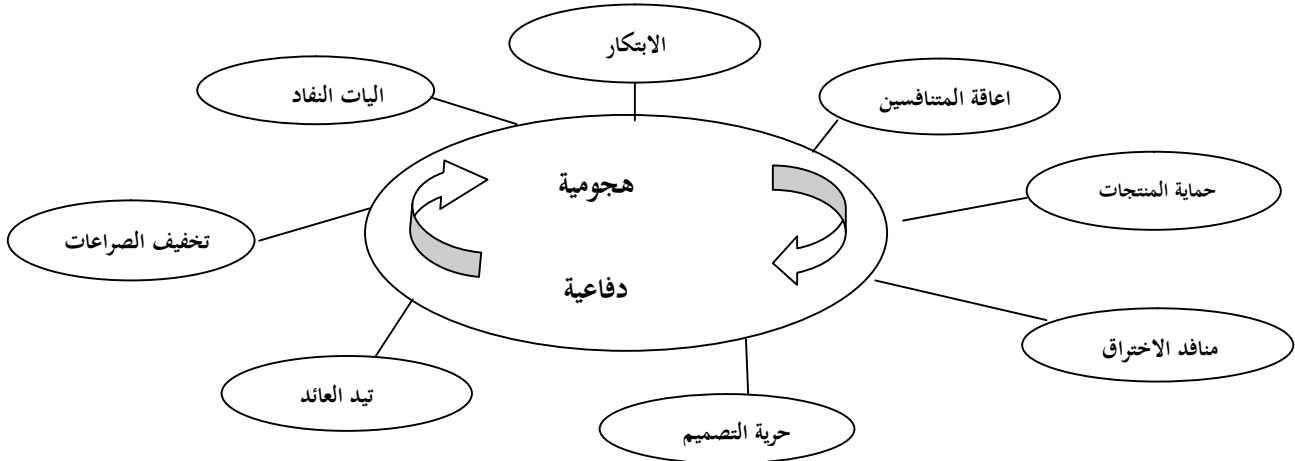
مقاييس للأسواق

إلى

لاختراق

الهجومية في الشكل (1-3):

الشكل (1-3): الأدوار الدفاعية و الهجومية للرأس المال الفكري



المصدر: عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية لبنوك، دراسة حالة الجزائر مذكرة تخرج

2011-2012: 118.

وراه في العلوم الاقتصادية، تخصص:

ثالثا: المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي:

150: 2012

¹ حاتم بن صلاح أبو الجدائل: "رأس المال البشري"، الناشر مركز الخبرات المهنية للإدارة

.2003

² . مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية :

ردنا تحديد مفهوم رأس المال الفكري بدقة يجب اولاً تمييزه عن ر
س المال المادي في الموارد التي تظهر في ميزانية المنظمة
س المال البشري في المهارات، الابداعات، الخبرات المتراكمة للعنصر البشري في المنظمة.¹
ويمكننا التفريق بين الاثنين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1-4): المقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

غير مادي- غير ملموس		
في عقول الافراد العاملين بالشركة	ضمن البيئة	
الافراد ذوي المعارف والخبرات	الالة المعدات المباني	
بالتركيز الانتباه والخيال الواسع		
العمل المعرفي		
يتوقد بحدوث المشاكل		
ليس له عمر يتزايد بتزايد القدرات		

لمصدر: دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الاعمال

05:

المطلب الرابع: أهمية رأس المال الفكري

1- أهمية رأس المال الفكري بالنسبة للمنظمة:

تتجلى أهمية المال الفكري في كونه سلاحاً تنافسياً لازماً لهذا العصر،
يُدبرون رأسمالهم بحكمة،² فتسيير
رؤوس في المال الفكري إلى
أولئك إلى تخفيض
المال الفكري مجالات

يعتبر
والاختراعات التي
في شتى مجالات
اختراع

¹ تواتي بن علي فاطمة : فعالية رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة مداخلة بالملتقى الدولي رأس المال الفكري

في المنظمات الاعمال الغربية في ظل الاقتصاديات الحديثة الجزائر 2011 :04.

² المبرجي عادل حرحوش، صالح احمد علي ، " رأس المال الفكري : طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه " ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،

القاهرة، 2003، 182:

ح	1	:
✓	وسمعة المنظمة،	.
✓	في المنظمة	للتغيرات
✓	في البيئة	للتغيير

إستراتيجية نجاح

وغير

وأخيرا

2.

Kolnig وإن كان هناك مجموعة تحفظات على هذا القول من أهمها أن القيمة السوقية يمكن

(إضافة على الظروف الاقتصادية والسياسية السائدة في

البلاد وليس فقط المال الفكري هو المسبب الوحيد لها.³

ومن اهم مايمكن استنتاجه أخيرا عن أهمية :

◀ أن الرأس مال الفكري يعتبر عاملاً حاسماً في حياة المنظمات على اختلاف أنواعها.

◀

◀ يعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية ، ومصدر توليد ثروة

أهمية في :

◀

◀ وجوده في هذه الرؤوس في

¹ سملاي بحضه، التسيير الاستراتيجي لرأس المال الفكري و الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة

2004 : 97-98.

² : دور التسيير التقديري للوظائف GPEC والكفاءات في المحافظة على رأس المال الفكري كميزة،

الدكتوراه في التسيير 2015 : 136

³ العنزي و سعد علي حمود ، رأس المال الفكري : الثروة الحقيقية لمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ،

(25) ، ، 2001 ، 25:

← في وغير

2- أهمية رأس المال الفكري في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹:

يعتبر في الحالي
 اقتصادية باعتباره أساس
 في في
 :

- إعداد الكفاءات البشرية المؤهلة والخبيرة، هي مفتاح التنمية

بين مختلف

في تكون بديلة لدخل النفط باعتباره مصدرًا غير

في في
 واستقراره .

¹ : تنمية موارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة كأداة لتحقيق رأس المال الفكري في الجزائر - الواقع وأمبول

المبحث الثالث: تقييم وطرق تفعيل رأس المال الفكري

لا يختلف في ل المساهمات الابتكارية والابداعية المتميزة في مج

يضمن تفوقها على نظيرتها في سوق المنافسة. هذه المساهمات وتوسيع نسبتها في السوق ،

لا بد لها من تنشيط المال الفكري وتطويره وبلوغ

من الأمور التي لا يجب على المنظمة الاغفال عنها حتى

ان هناك نماذج عديدة ومتنوعة يجب اتباعها كسبيل للوصول الى غاية التي تطمح المنظمة الى تحقيقها ومن بين

اهم لنماذج نذكر نماذج المالية على سبيل المثال التي تاخذ بالتكلفة كنموذج اساسي من حيث الناحية المحاسبية

..stewart

المطلب الأول: نماذج تقييم رأس المال الفكري

1:

1- النماذج المالية:

1-1 نماذج التكلفة: ا النماذج مقبول من الناحية المحاسبية والإدارية لقياس قدرة ومساهمة المعرفة

والخبرة في مجال انتاج الشركات وفق

..stewart

2-1 نماذج القيمة الاقتصادية المضافة: النماذج Stewart

النموذج يعتمد على استخلاص قيمة الربح الصريح في الشركة ومرتبطة بالموجودات الغير ملموسة وه

المال الفكري في العملية الإنتاجية للشركة.

3-1 نماذج قيمة الموجودات الغير ملموسة المحسوبة:

ا النموذج يعتمد بشكل أساسي على معرفة كمية العائد على الموجودات الثابتة في الشركة كاسس

لتحديد نسبة العائد على الموجودات الغير ملموسة، ويمكن في بعض الحالات ان يستخدم

لحجم الأرباح التي يمكن ان تح

4-1 نماذج القيمة السوقية الدفترية:

النموذج بشكل أساسي على إيجاد الفرق بين القيمة الرأسمالية للشركة وقيمتها الدفترية،

¹ سعد الساکي، بحث مقدم للمؤتمر الثامن لكلية العلوم الإدارية والمالية جامعة ابريد الاهلية، الأردن للفترة 2006

ب مقبول عند جميع المحاسبين

يعني حسب

malhotore 5-1 نموذج كلفة المحاسبة للموارد البشرية:

النموذج هو التعرف على التكاليف الخفية التي لها علاقة مع الموارد البشرية التي تساعد على

تفعيل حجم الارباح للشركة، فالطريقة او الاسلوب التي يتم بها

تقسيم مقدار مساهمة

في الشركة على حجم النفقات الرواتب التي يحصل عليها العاملين في الشركة

النموذج وبصورة كبيرة في منظمات الخدماتية.

pubic¹ 6-1 معامل القيمة لرأس المال الفكري:

المال الفكري في خلق قيمة وكيفية

يقيس

في :

◀

◀ عنصر رأس المال الهيكلية.

◀

lew 7-1 نموذج إيرادات رأس المال الفكري:

المال الفكري كنسبة من الإيرادات المتوقعة للموجودات الدفترية.

2- المقاييس الغير ملموسة الرأس المال الفكري:

نموذج chen:

النموذج يعتمد بصورة كبيرة على المؤشرات والمقاييس المالية ل

قائقة اللازمة لوضعها في الوقت المناسب امام متخذي القرار

اضعي استراتيجية لتمكنهم من اجراء تغيير لهذه الاستراتيجية في الوقت المناسب.

الهدف من كل هو إعطاء الفرص واحمال لادارة المنظمة لاستخدام المعرفة في مكائما الصحيح وتحقيق الميزة

¹ تخرج لنيل شهادة ليسانس، رأس المال الفكري كميزة تنافسية في المؤسسات المعاصرة

نادية بودالي، براسيل نعيمة ، شايب دراع شهرزاد

ب LRTO : 2010-2009 .35:

المطلب الثاني : طرق تفعيل رأس المال الفكري

- 1- عصف الأفكار: osberen هذه 1: تم نشره في كتاب له يتعلق بتكوين مجموعة بحدود حوالي 5 إلى 10 التي تعاني منها المنظمة ومن تم الأفكار من مختلف المصادر المتعددة و هذه المشكلة والتي تنتهي بدون شك بانتقاء القدرات الإبداعية لدى إلى توليد القدرات الإبداعية و توليد أكبر ستشهد المنظمة حرصا أكبر على تطبيق وتنفيذ الأفكار المتفق عليها مسبقا كونها كانت من صنعهم مما يزيد 2.
- 2- حلقات السيطرة النوعية: إلى 1961 وهي تتمثل في لقاء مجموعة من العاملين اختصاصات متشابهة طوعية بمحض ارادتهم ساعة في الاسبوع بمحض ارادتهم ساعة في الاسبوع لمناقشة المشكلات حيث اهم يدرسون طبيعة العمل الإنتاجي اوالخدمي ويجهدون في تطوير برامج العمل من خلال المناقشة وتطوير الأفكار وكذاديد الاستراتيجيات الأنسب للعمل³.
- 3- أسلوب الإدارة على الكشوف: إلى استخدام المعلومات الموجودة في ادهان من خلال شحن القدرات الدهنية اهم بتوفير الجو الملائم لتوليد الأفكار من خلال الاجتماعات ولقاءات تتضمن المصارحة بلغة الأرقام بين أعضاء المنظمة بحيث يكون لهم الحس الرقمي يمكنهم من اطلاق طاقتهم وغريلة الاقتراحات نحو التطور.
- 4- أسلوب الجماعات المحلية: مثل في في مجموعة صغيرة من الأفكار تكون نشطة وتحب الإنجازات الصعبة، وكذا المتحمسة بعامل المخاطرة والمغامرة وهي تقوم على توليد الاثارة ووالمتعة في المنافسة بشكل بشكل يجعل المشتركين من الافراد في هذه الجماعات يشعرون بالحيوية والتفاعل مما يجعلهم يستعملون أفكاره: تكنولوجيات البريد والاتصالات، البريد الالكتروني، وشبكات الحاسوب.

¹ عادل حرحوش المرعجي حمد صالح، رأس المال الفكري: أساليب وطرق قياسه وأساليب المحافظة عليه 2003: 134:

² 2008 الاستثمار في رأس المال الفكري مدخل لتحقيق التنمية الاقتصادية في الدول العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية، البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، الجزء 21-22.

³ عادل حرحوش: المرجع السابق 134-135

المطلب الثالث: قياس رأس المال الفكري

نظرا للأهمية البالغة لـ . كيفية المحافظة عليه من أولوية بعض الشركات التي

لا توجد طريقة محددة لقياس

اليها في قية المال الفكري تتمتع بالصدق وتبات العالي بل هناك محاولات للوصول اليها و
غرابة فيه لحدائة الموضوع، وفي مطلبنا إلى واهم المعايير
والمؤشرات التي تحكمه.

أ/ طرق قياس رأس المال الفكري:¹

أ-1/ طريقة MCGAWAN :

- تبني نظام عمل افضل يؤدي إلى حصول الزبون على ما يريدون ،مقابل حصول الشركة على أرباح
على مستوى دخل الشركة ومستوى أرباحها بقيمتها في السوق ومدى رضى

أ-2/ طريقة AL و QUINM :

- : التي تمثل قاعدة معرفة ماذا.
- : التي تمثل قاعدة معرفة ماذا.
- : التي تمثل قاعدة رعاية الافراد لماذا.
- : لتي تمثل قاعدة المعرفة كيف.

أ-3/ طريقة BRUWN :

تحديد مدى الابتكار في السلع والخدمات، وكدى المحافظة على الأشخاص المتميزين وكدى الاهتمام
والرغبات الزبائن والمحافظة على موقع المتميز في السوق.
لتبيان مدى الاستفادة من الموجودات الفكرية في الشركة ومحاوله تعزيزها وتفعيل أداؤها.

أ-4/ طريقة HORK و BUREN :

¹ عادل حرشوش المفرجي حمد علي صالح، " رأس المال الفكري: طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه "

المال الفكري في المنظمة : عدد براءة الاختراع، حملة الشهادات الأكاديمية .
:
هذه إلى تقييم مخزون المال الفكري في المنظمة وتحديد مستوى المدخولات عن

أ-5/طريقة TEWART:

إلى خبراتن العاملين،
إلى: براءة الاختراع،
العلامة التجارية، مقاييس السيطرة النوعية، قواعد وأنظمة المعلومات.
:
الإحتفاظ
هذه إلى المال الفكري وتبيان مقدار تأثيرها مجتمعة
في مستوى إنتاجيته.

أ-6/طريقة MOHAMMADI ABDOL و GREENLAY¹:

- قسمة الأرباح بعد الفوائد والضرائب واجمالي الموجودات. إلى
- قسمة سعر السهم في السوق على القيمة الدفترية للسهم، وهذا بهدف تحديد نسبة القيمة السوقية إلى القيمة الدفترية للسهم.
- ولاتنه، براءة الاختراع، مستوى المعرفة،

تهدف هذه الطريقة إلى تشخيص مكونات رأس المال الفكري و تقييم مستوى مساهمته في الإنتاجية للمنظمة.

ب/معايير ومؤشرات رأس المال الفكري

¹ نادية بودالي، براسيل نعيمة ، شايب دراع شهرزاد :رأس المال الفكري كميزة تنافسية في المؤسسات المعاصرة ب LRTO تخرج
لنيل شهادة ليسانس 2010-2009. 35:

قائمة المقترحة بمعايير ومؤشرات قياس رأس المال الفكري و الجدول الموالي يوضح :

الجدول رقم(1-5): معايير ومؤشرات رأس المال الفكري

الرقم	المعايير والمؤشرات
1	عدد براءة الاختراع خلال العام .
2	: صافي الربح+ /
3	تكاليف البرامج التدريبية المتخصصة لتنمية الرصيد المعرفي للعاملين
4	
5	تقاس بمقدار النمو في حجم المبيعات صافي الربح الناتج من العملاء الجد
6	
7	
8	تكاليف خدمات ما بعد البيع نسبة إلى حجم المبيعات
9	
10	معدل التفوق المؤسستي=عدد المنتجات الجديدة للمنظمة خلال فترة زمنية معينة على عدد المنتجات الجديدة للمنافسين خلال نفس الزمن
11	طول الفترة الزمنية بين ارسال امر الشراء واستلام الموارد من المورد
12	طول الفترة الزمنية بين استلام امر البيع وتسليم سلعة للعميل
13	
14	القيمة المضافة لكل جنيه اجر تقاس عن طريق قسمة صافي الربح المحقق+ .
15	صافي الدخل لكل جنيه تم انفاقه على البحث والتطوير.
16	متوسط الوقت الازم لتصميم منتج جديد او تطوير في منتج قائم
17	معدل فعالية الموارد ويقاس بقسمة عدد الأوامر التي وردت مبكراً على اجمالي عدد الأوامر التوريد التي

المصدر: /هاني محمد سعيد، "رأس المال الفكري: انطلاقة إدارية معاصرة "

الطبعة الأولى 2008 :45.

المطلب الرابع: تنمية رأس المال الفكري في منظمة الأعمال

مسؤولية الإدارة العليا تكمن في بناء وتنمية

يخص كافة الإدارات في المنظمة، فليس

المال الفكري داخل المنظمات ويمكن ان تساهم الإدارة العليا في

1 :

- تخصيص ميزانية مناسبة لدعم العمليات الإبداعية ومختلف أنشطة التدريب والبحث والتطوير .
- توفير مختلف الإمكانيات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين حتى نسمح لها باستخراج الطاقات الاستراتيجية.
- زيادة الانفاق على المهمات الخارجية للعاملين والتي تهدف إلى كسب الخبرات المتميزة من بين بيئات التعلم في شركات العالمية.

:

من الأدوار المهمة في مجال تنمية

1. تصميم واجراء الوظائف بشكل يحقق الاثراء الوظيفي، ومايضمن اثاره التحدي لدى العاملين نحو انجاز مهام ابتكارية.
2. تهيئة المناخ لتنظيم الفرق العاملة والبحثية منها حتى تكون مسؤولة عن في المنظمة.
3. اعداد برامج غير تقليدية لتدريب تساهم في تنمية المهارات العاملين وقدراتهم الابتكارية مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق ما سسمى بالتراكم المعرفي.
4. تصميم نظام فعال للأجور والحوافز والمكافآت يساهم في تشجيع المبدعين.
5. توفير المتطلبات اللازمة لتعلم الدائري الاستفادة من التجارب الخارجية العالمية في مجال التعلم .
6. توجيه نظرة الإدارة إلى التركيز على احتكاك العاملين بالبيئات العالمية القائمة على المعرفة الخبرة وذلك من خلال ارسال العاملين في مهمات خارجية.
7. أهمية تأمين بيئة العمل و حماية الافراد ذوي القدرات الإبداعية المتميزة.
8. بناء وتصميم نظام لتقييم الموارد البشرية المتميزة يعتمد في المقام الأول على الرقابة الذاتية.

تقوم به الإدارة العليا والدور الحيوي لإدارة الموارد البشرية في تنمية وتطوير

له يمكن تحديد أساليب أخرى التي تساهم في تنمية وتطوير الموارد الرأسمالية

خلال تحديد المساهمات بعض الإدارات الأخرى في المنظمة كما يتضح على النحو التالي:¹

- قيام إدارة البحث و التطوير بتوفير البيئة الداعمة لاستخلاص الأفكار الإبداعية
- إدارة العلاقات العامة بدور إيجابي في بناء صورة ذهنية طيبة عن المنظمة ،بشكل يساهم في جذب الخبراء و علاقات إيجابية هيكلية مع العملاء.
- دور هام في تحديد طبيعة العلاقات القانونية بين المنظمة والخبراء إلى هذه اتجاه المنظمة.

¹ هاني محمد سعيد نفس المرجع السابق ،ص:49.

الفصل الثالث



العلاقة التبادلية بين رأس المال الفكري والتفسيمة

حالة بنك التعمية المحلثة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصلين السابقين إلى عرض و مناقشة لمختلف المفاهيم المتعلقة بالرأس المال الفكري و أثره على تنافسية بمنظمات الأعمال، سنقوم في هذا الفصل المتعلق بالجانب التطبيقي باختبار و معرفة مدى تطابق المفاهيم و القواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، و ذلك من خلال إجراء دراسة تطبيقية مبسطة ببنك التنمية المحلية لولاية مستغانم و كذا تحديد الخطوات الإجرائية والمنهجية التي تم الاعتماد عليها، بإضافة إلى تقديم الشركة، وتحديد الزمني، والمكاني .

كما اعتمدنا في هذا الفصل على مجموعة من المقابلة وفي الأخير :
إلى هذه الدراسة.

مساهمة في لهذا في الأخير .

في مختلف مصالح

إلى التي ثم . إلى

ثم

بأبعاده () البشري، الهيكلي (العلاقاتي)

وفي الأخير التي

المبحث الأول: تقديم بنك محل الدراسة

التغير

بأجاء وتوفير

هذه

هذه

في

الأخيرة

إلى

خاصة الفئة المبدعة والمبتكرة في مجال عملها

و في الأخير

الوطني .

ومساهمة في

تعتبر هذه الأخيرة

إلى محل " - - "

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك التنمية المحلية BDL

"BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL "

أحدث البنوك في الجزائر, انبثق من القرض الشعبي الجزائري و قد تأسس بموجب المرسوم رقم 185/85 المؤرخ في 1985 /04/30. مقره الرئيسي سطا والي

يعتبر بنك التنمية المحلية من أكثر الشبكات البنكية على الصعيد الوطني إ يحتوي على 148

15

9603 %39 .

بنك التنمية المحلية لمدينة مستغانم انشأ في 01 1985 و كان يشمل آنذاك وكالة رسمية بمستغانم

برز هذا التقدم في الشبكة ففتح في

1998/11/12

11

3 ولايات إلى نهاية سنة 2003 في توسع في

محيط واسع و امن في نهاية سنة 2003 إلى 182

42% إطار و قد استفادوا من تكوينات مختلفة

كذلك التكوينات مخصصة للعمال

تمكن فوج مستغانم و في إطار هذه الأولوية

ستغلال من تحقيق جهد خاص و ذلك من اجل إعادة تأهيل محفظة الأوراق المالية

ندوق الموظفين في تخصصات عدة.

✓ رأس مال البنك:

مال قدره سبعة بين دينار جزائري و يبلغ رأس ماله الحالي

. 15 800 000 000

✓ طابع نشاط البنك :

و ذلك لانها تتعامل بالائتمان قصير الاجل و تستخدم في تمويل

راس مال العامل لمدة استرداده واهم ما يميزه هو قبوله للودائع و خلقها كما انها لم تعد تتخذ في القروض

قصيرة الأجل و تمويل رأس مال العامل فقط.وهي أهم مجموعة من مجموع الوسطاء الماليين بح

جال محددة و تزاوّل عملية التمويل الداخلي و الخارجي بحيث يحقق أ

المالي

ذات طابع تجاري تتمثل في:

- قبول الودائع التي قد تكون بعضها تحت الطلب لأجل محدد.
- المساهمة في تمويل المشروعات و ذلك من خلال منح القروض.
-
- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور لحفظ الوثائق و الممتلكات الثمينة.
- تحويل العملة إلى لسداد التزامات الزبائن فيما يتعلق بعمليات الاستيراد.

✓ الإطار القانوني للبنك:

بنك ملك الدولة خاضع للقانون التجاري و يتولى العمليات المألوفة و يعتبر بنك الودائع يقوم بكل

توفير يقوم بتقديم قروض قصيرة و متوسطة

استثناء القطاع الفلاحي حيث إذ تختصر وظائفه فيما :

- يوجد بنك خاص لهذا القطاع وهو بنك **BADR**.
-

- تمويل الاستثمار الإنتاجي المخططة في طرق الجماعات المحلية .

- تمويل عمليات الاستيراد و التصد .

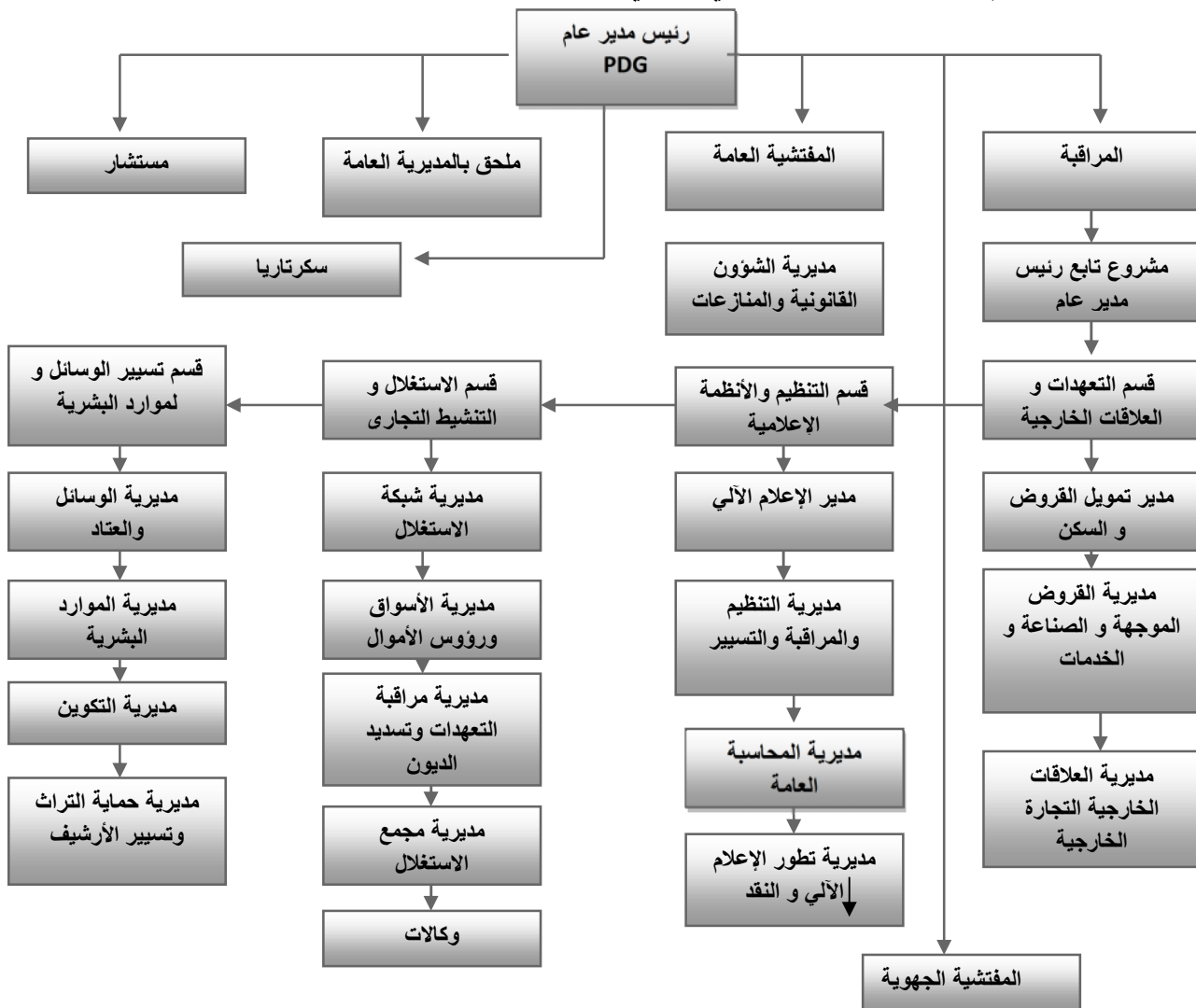
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية

تعتبر

في :

الهيكل التنظيمي الوطني لبنك التنمية المحلية:

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي الوطني لبنك التنمية المحلية



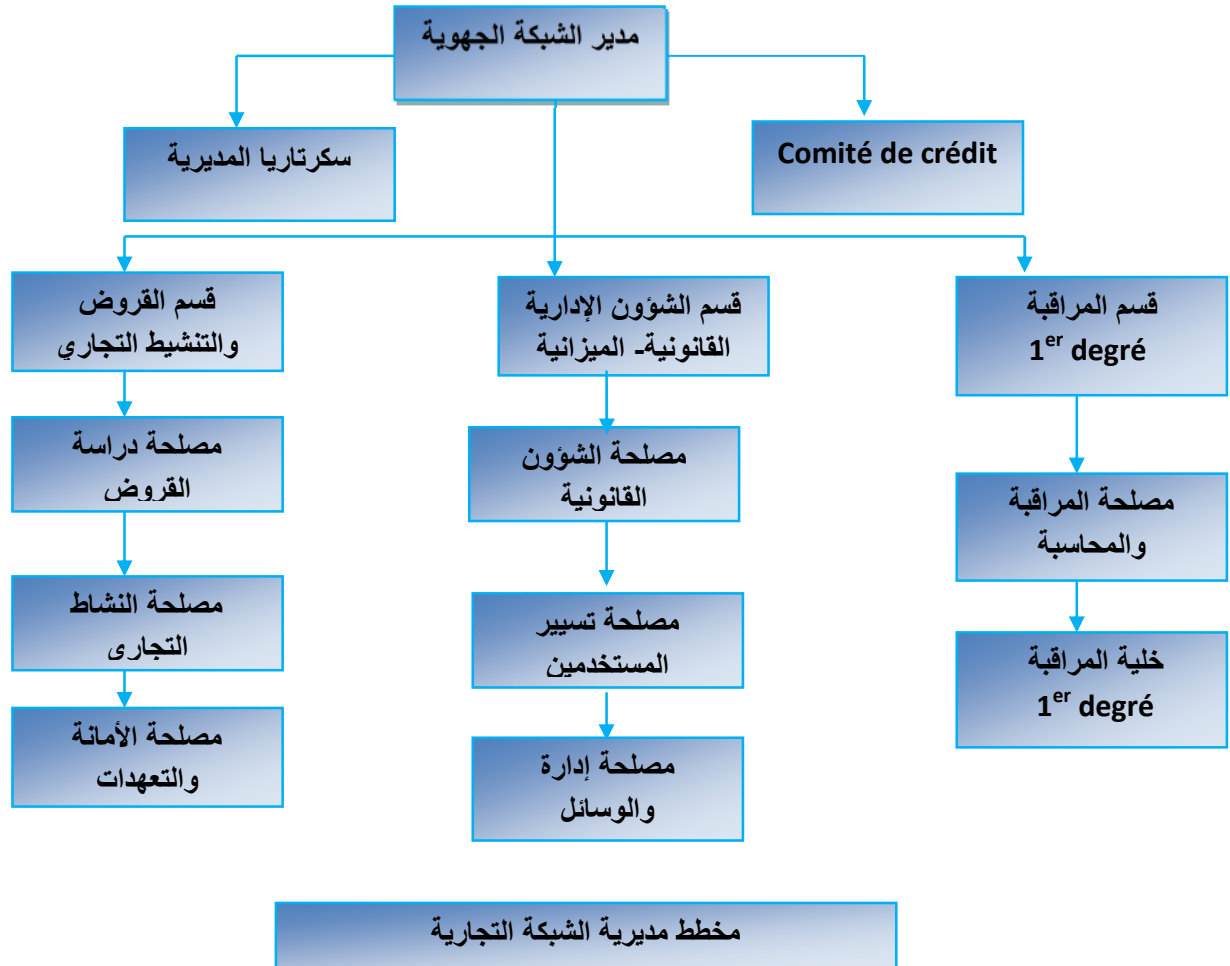
BDL

المصدر:

ثانياً: وظائف كل قسم من الأقسام الموجودة في المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي:

➤ مهام مديرية الشبكة الجهوية:

الشكل رقم (3-2): مهام مديرية الشبكة الجهوية



المصدر: BDL

المطلب الثالث: أقسام بنك التنمية المحلية

: مختلفة

1. قسم القرض و التنشيط التجاري

المشاريع حتى تحقيقها.

يختص هذا الفرع في تجميع الموارد و المراحل التجارية الخاصة با

:

• متابعة ملف زبائن الوكالات يوميا و في مجال القانون.

-
- احترام كل ما يتعلق بالقواعد الداخلية و الخارجية فيما يخص قواعد الأمان من
- إرسال يوميا تقرير خاصة بكل نشاطات إلى مجموعة الاستغلال و الحالات المطلوبة من طرف
- التأكد من التسيير الإدا

❖ مصلحة دراسة القروض : SERVICE ETUDES ET CREDIT

يتمثل دورها في دراسة و مراقبة ملفات الضرائب و التأمينات و مدى مساهمة القرض في تنمية و تطوير المشروع أو تجديده و دراسته من الناحية المحاسبية و الميدانية.

1- مصلحة الأمانة و التعهدات:

- مراقبة مصداقية التصاريح المتعلقة بالقروض في مجال المفاوضات مع اتخاذ الحذر و مراقبة مصداقية استعمال القرض مع احترام شكله و مضمونه و ضماناته.
- تسيير ملف الوافدين على طلب القروض و الوكالات و إبلاغ مديرية مجموعة الاستغلال عن في مجال توزيع القروض.
- تخزين و تسيير محفظة فعاليات الأوراق التي لم يتم المحاسبة عليها من طرف الوكالات.
- تأسيس و نقل تقرير النشاطات فصليا المتركرة على تعاقدات مجموعة الاستغلال مديرية شبكة مجموعة الاستغلال و مديرية مجموعة الاستغلال بالإضافة إلى مديريات القرض.

2- مصلحة التنشيط التجاري SERVICE ACTION COMMERCIALE

و هذه المصلحة مكلفة بما :

- ف الاستغلال في مجال البنوك و تجمع الموارد و توثيق القروض.
- تحقيق مشروع المعاملات التجارية الخاصة بمديرية مجموعة الاستغلال و مساعدة الوكالات
- تسيير ملف زبائن الوكالات يجب توطيد العلاقات بين الوكالات

3- مصلحة إدارة الميزانية و الأعمال القضائية:

وتقوم هذه المصلحة بدراسة الميزانية بشكل دقيق متابعة القروض من الناحية القانونية و القضائية في حالة وجود

:

▪ قسم الأعمال القضائية SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES :

تمثل مهامها في:

- حل المنازعات و استرجاع الديون في حالة وجود أسباب أو ظروف لدى لمقترض في وضع قانوني و متابعته من ضمان تسديد الديون عن طريق الاتصال بالمفترض أول.
- مساعدة الوكالات في الإطار القانوني كحل ا
- مالية الدفاع عن حقوق البنك في حالة وجودها.
- ...الموثق و هذا في حالة القيام ببيع الضمانات الرسمية
- بالمزاد العلني

▪ قسم الإدارة و الوسائل :تتم هذه المصلحة بتقديم الخدمات الإدارية و الوسائل الضرورية

فهي تقوم بدراسة الميزانية و كل ما يتعلق بها و بدراسة اليومية و توفير جميع الوسائل

❖ مصلحة تسيير المستخدمين :SERVICE GESTION DE PERSONNEL

تتم هذه المصلحة بكل ما هو شخصي فهي تعول على قيام بالتسيير الاحسن والجيد وهذا كل ما يخص العمال

وسمعتهم الأخلاقية في إطار

:

مشوارهم المهني كما تتم بالمراقبة و منح التقاعد...

▪ قسم المراقبة من الدرجة الأولى :DEPARTEMENT CONTROL 1^{ER} DEGRE

:

-
-
- التأكد بطريقة هامة من احترام تطبيق التعليمات و القواعد الداخلية والخارجية للمعاملة البنكية.
- مراقبة على فترات
- نقل على حالات التواصل و حالات الوكالات إلى مديرية المحاسبة العامة.

■ قسم المراقبة المحاسبية: SERVICE CONTROLE COMPTABILITE

:

- ضمان مراقبة محاسبية الوكالات التابعة لها.
- تبعا للتواريخ محددة
- إشعار بكل خلل داخل السلم الهرمي. والقيام بمهام المراقبة و التفتيش المبرمج
- القيام بمهام المراقبة و التفتيش المبرمج من خلال جدول من طرف مديرية فرع الاستغلال.
- /تؤمن زيارات المراسل المحلي لمديرية فرع الاستغلال حيث يقدم لها

■ خلية المراقبة من الدرجة الأولى: CELLULE CONTROLE 1^{ER} DEGRE :

:

- مات و تقديمها إلى المعنيين بها.
 - ✓ متابعة تطبيق الإرشادات السلم الهرمي المتخصصين في هذه المادة.
- 4 مهام قسم تسيير المستخدمين لبنك التنمية المحلية لمديرية مجمع الاستغلال :**

و بما أن إدارة تسيير الموارد البشرية لا تتواجد ببنك التنمية المحلية و إنما مقرها الرئيسي بالجزائر العاصمة و القسم التابع لهذه الإدارة بولاية مستغانم هو قسم تسيير المستخدمين فقمنا بتسليط الضوء على في ذلك كل الاعمال و النشاطات التي يقوم بها قسم تسيير المستخدمين زيادة على ما ذكر أعلاه :

• مراقبة كل مصالح العمال.

5- عقد الاجتماعات و الاتصال بين العمال و مسؤولهم:

- اجتماعات شهرية بين المديرية الجهوية و مدراء الوكالات التابعة لها.
- شهرية بين رئيس قسم المراقبة و المراقبين العاملين في الوكالة.
- لقاء يومي بين المدير و رؤساء الأقسام على مستوى الشبكة حيث يتم في مدة ربع ساعة.

المطلب الرابع: الموارد البشرية ببنك التنمية المحلية

يبيّن إلى يخص

- عدد العمال و الموظفين الإجمالي بالمديرية الجهوية لبنك التنمية المحلية : 34
- عدد العمال و الموظفين حسب التقسيمات الآتية:

الجدول رقم (3-1): متغير

عمل مؤقت	عمل دائم	عدد الذكور	عدد الإناث	عدد العمال الإجمالي
		24	10	34

BDL

المصدر:

- عدد العمال و الموظفين للوكالات الثمانية الأخرى حسب التقسيمات الآتية:

الجدول رقم (3-2):

عدد الذكور	عدد الإناث	عدد الموظفين	الوكالات	
11	03	14		422
18	08	26		423
13	06	19		424
18	09	27		425
11	03	14		434
11	04	15		459
14	08	22		466
03	05	20		469

المصدر: BDL

ثانيا :الكفاءة المهنية ببنك التنمية المحلية الوكالة الجهوية لولاية مستغانم

بنك التنمية المحلية كباقي المؤسسات الاقتصادية والمالية يسعى دائما إلى الحصول على موارد مؤهلة وذات الخبرة الواسعة في مجال نشاطها. ويقوم بنك التنمية المحلية بتكوين وتدريب لموارده البشرية

● الشهادات العلمية و الكفاءات المهنية:

لولاية مستغانم شهادات في الاختصاص منها :

. كما أن هناك التكوين المهني توافق عليه المؤسسة لصالح عمالها و موظفيها

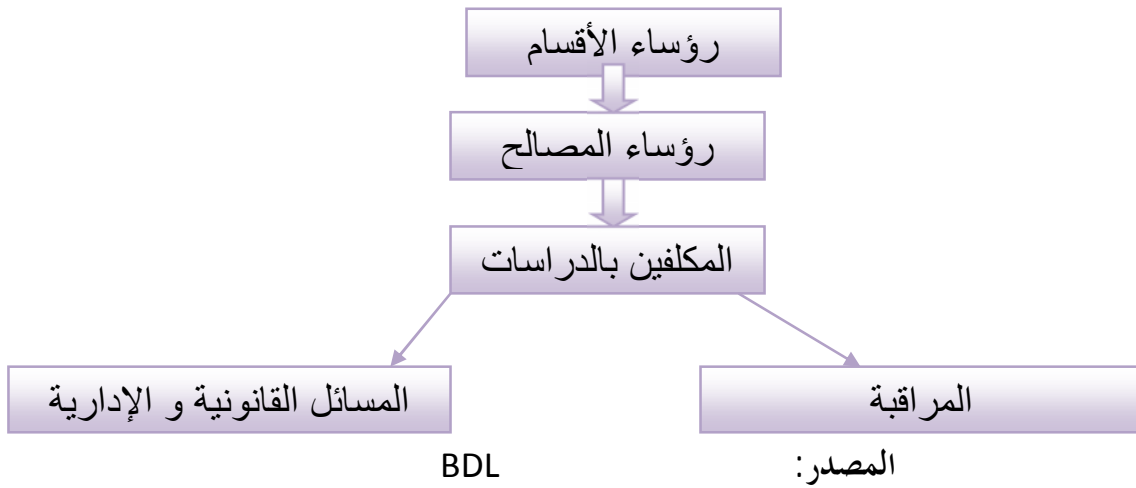
في المدارس العليا مما مكن العاملين غير الجامعيين التحصل على شهادات عليا في ذات الاختصاص

● المناصب و المسؤولية أو المهام:

الموالي

مصالح، مكلفين

الشكل رقم (3-4): تقسيم المناصب والمسؤوليات



ثالثا: دور الموارد البشرية بالبنك

في:

	يحق	✓		
		✓		
في	مختلف	بحثية	✓	
	في		✓	
		في	التركيز	✓
الأولى		في	إلى	

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

ساليب الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات

() تم التطرق

الى منهج البحث المتبع ، أدوات جمع المعلومات من مصادر أولية وأخرى ثانوية ، تلعب منهجية بناء اداة الدراسة دورا مهما في التصميم من ايضاح وتحليل للعينة الدراسة ولهذا تم التعاون مع الاستاد المشرف الذي قدم توجيهات وتعديلات بخصوص الاستبيان الموزع على موظفي بنك التنمية المحلية كم تم الاعتماد على اسلوب spss البرنامج الذي ساعدني بشكل كبير في افرغ محتوى الاستبانة.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومصادرها

من المؤكد أن أي دراسة لن تستطيع التوصل إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من

القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للتوصل إلى هدفه الصحيح، بأسلوب علمي يضمن دقة النتائج

ه بالمنه .

■ **منهج البحث العلمي:** المستخدم في الدراسة انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول

يها للتعرف على آراء العاملين " محل الدراسة "

مدى أهميته ودوره في تحقيق الميزة التنافسية فقد تم استخدام المنهج الوص

التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر

عنها تعبيرا كيفيا وكميا.

فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا

مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع ال

هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقا

بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور .

■ **مصادر جمع المعلومات النظرية والميدانية** المتعلقة بجمع المعلومات فنجد:

أولاً/ مصادر جمع المادة العلمية النظرية: لقد اعتمد في جمع المادة العلمية النظرية على كل والبحوث الجامعية، بالإضافة إلى شبكة الانترنت للإلمام بالمادة النظرية،

ثانياً/مصادر جمع المادة العلمية الميدانية:

فه، وأهم الوسائل التي اعتمدت في هذه الدراسة هي:

❖ لاستمارة: " عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الاسئلة التي

"

في جمع البيانات.

❖ لمقابلة: تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة، يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة

أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على الموضوعية، ولقد استعملت في هذا البحث المقابلة المباشرة والتي يتم فيها

اللقاء والحوار مباشرة مع الأشخاص المعنيين، والذين تمثلوا في عينة من العاملين ورؤساء

المصالح

حول برامجها وآفاقها التي

ومدى تجاوب العاملين مع هذى البرامج والنشاطات، وقد اختير نوع المقابلة غير المقننة

والتي تكمل بعض الجوانب في محاور الاستبانة، والحصول على بعض

عليها بواسطة هذه الاستمارة، وهذا بغية الاستعانة بهذه المعلومات في تفسير النتائج

❖ الملاحظة: تلعب الملاحظة في دراستنا هذه دورا مكملا للدور المنوط للاستمارة والمقابلة،

محل الدراسة ومقابلة

التي لوحظت في سلوكيات الأفراد أثناء عملهم، وكذا في التعامل فيما بينهم، وكيف

التي تعيقهم على أداء

...الخ، وتجدد أن اعتماد التسجيل والكتابة لهذه الملاحظات حتى يتسنى

لنا استحضارها والاعتماد عليها لتفسير إضافي لبعض النتائج المحصل عليها .

❖ الوثائق والسجلات الإدارية:

...الخ، وكذا بعض

هـ هـ

المعلومات بخصوص الممارسات الإدارية فيه مجتمع وعينة الدراسة .

المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة

بحيث

صمم

جميع

في مجتمع

التي

❖ بناء أداة الدراسة (الاستبيان) :

موضوع القياس، بحيث تكون صادقة ويفهمها جميع استبيان يشمل عدة أجزاء، يسبقها خطاب تعريفى مفردات عينة البحث بشكل واضح ودقيق، يشرح الغرض منه، ويوجه الدعوة لمفردات مجتمع البحث للتعاون في تعبئة البيانات المطلوبة، وإبداء الرأي على العبارات التي تضمنتها فقرات الاستبيان وقد تم اتباع الخطوات التالية لبناء الاستبيان - : تم الاطلاع على المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع، وحاولنا الاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة فقراته

❖ تصميم أداة الدراسة: تصميم الاستبيان في صورته الأولية تكون من جزئين ، جزء خاص

بالمعلومات الشخصية، والجزء الثاني يحتوي على محورين يتضمنان متغيرات الموضوع وهما :

رأس المال الفكري على التنافسية في القطاع البنكي .تم عرض الاستبي

وقدم لنا نصائحه والتعديلات التي يراها ضرورية لصحة الاستبيان .

■ الجزء الأول: المعلومات الشخصية، وتشمل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة مجتمع

: الخبرة.

■ الجزء الثاني: ويحتوي هذا الأخير محورين:

1- المحور الأول: رأس المال الفكري، ويتكون هذا المتغير من عبارات التي

كما تم الاعتماد على بعض الأسئلة المفتوحة فيما يخص التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية وكذا ذكر المعينات التي تمنعها من تطوير رأس المال الفكري لديها. تبني في إعداد لشكل المغلق الذي يحدد

"Likert "

العبارات السابقة، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة

المطلب الثالث: أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات المستعملة في الدراسة

إن الهدف الرئيسي لهذا البحث، هو الوصول إلى نتائج علمية دقيقة معبرة عن الإشكالية الرئيسية للموضوع محل الدراسة، وذلك عن طريق تجميع البيانات اللازمة ومن ثم تبويبها، تحليلها، وتفسيرها بطريقة علمية تؤدي إلى الإجابة على التساؤلات التي طرحت في مقدمة الدراسة، وبالتالي نفي الفرضيات المرتبطة .
منوط بالأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة، ومدى ملائمتها لنوع البحث، وتوظيف البرامج الإحصائية المناسبة التي تمكن الباحث من الحصول على نتائج معنوية وبأقل وقت ممكن .
البرامج الإحصائية الشائعة الاستخدام في التحليل الإحصائي للبيانات، برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصارا بـ SPSS .

❖ **التعريف ببرنامج SPSS** : يرمز البرنامج الإحصائي SPSS إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية،

وهي الترجمة العربية للعبارة الانجليزية الأصلية Sciences Social for Package Statistical

.(Windows)

بمختلف إصداراته، من البرامج المهمة والأساسية في التطبيقات الإحصائية للبيانات، وكان يعمل في بداية إصداره تحت نظام التشغيل Dos.Ms ثم طور بعد ذلك عبر سلسلة من الإصدارات، خاصة بعد اختراع نظام التشغيل الآليين استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية يسمح للباحث بحزن المعطيات في ملف خاص وإجراء تحويل في صيغة المعطيات وكذلك رسم الأشكال البيانية المختلفة، بالإضافة للهدف الرئيسي المتمثل في

و يستعمل بشكل واسع في شتى العلوم الاجتماعية، خاصة الاقتصادية

. سوف نستخدم في بحثنا هذا، الإصدار رقم 20 لبرنامج (SPSS Version SPSS).

❖ العينة ومجتمع الدراسة :

مجتمع مجتمعا آخر، مجموعة يختلف في
 جميع التي المشتركة في
 وهو مجموع غيرها التي

عينة من مجتمع الدراسة والمكونة من 34

34

يوضح الجدول الموالي ر (3-) بعض البيانات المتعلقة بتوزيع الاستبيان بينك محل الدراسة:

الاستثمارات المسترجعة والاستثمارات الغير مسترجعة.

الجدول (3-3): بيانات الاستثمارات الموزعة

البيان	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات غير المسترجعة	الاستثمارات الموزعة
العدد	30	4	34
النسبة	88.22 %	11.76%	%100

المصدر:

34

من خلال الجدول اعلاه

استرجاع 88.22% بالمئة من مجموع الاستثمارات الموزعة واما بالنسبة الاستثمارات غير المسترجعة

مجهولة.

كانت النسبة حوالي 11.76%

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج البيانات الميدانية

الهدف الرئيسي لدراستنا هذه والمتمثل في معرفة نسعى من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة " اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة الميدانية وتفسير البيانات المتحصل عليها، نقوم في الرسوم البيانية الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة التي سبق وتناولناها في المبحث الثاني.

المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة

في هذا المطلب إلى

الجزء الأول: وهو يشتمل على الخصائص الديمغرافية لعينة البحث وذلك على النحو التالي:

❖ توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

(2-3) النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع عينة

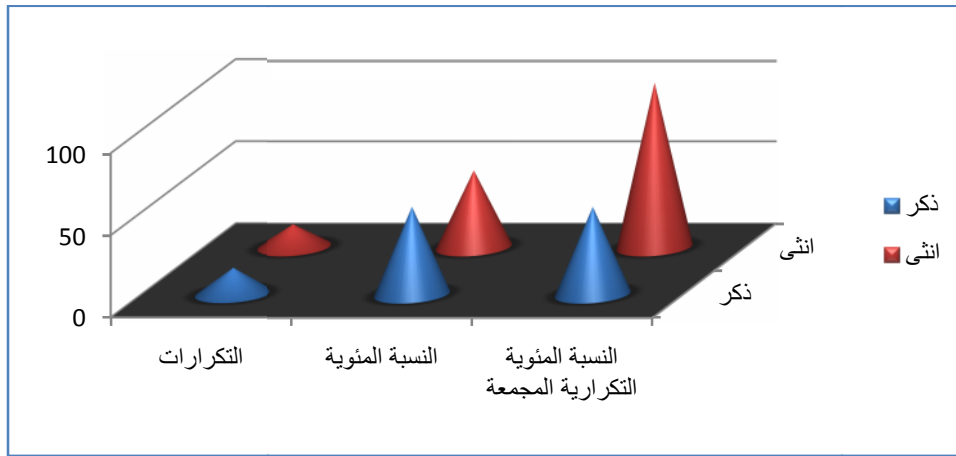
الجدول (3-4): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية التكرارية المجمعة	النسبة المئوية	التكرارات	
53,3	53,3	16	ذكر
100	46,7	14	انثى
100	100	30	المجموع

المصدر:

والشكل الموالي يوضح لنا الرسم البياني لتوزيع افراد العينة حسب الجنس:

الشكل رقم (3-5) : توزيع العينة حسب الجنس



المصدر:

ممثلة

نلاحظ

بنك محل الدراسة 53.7 ونسبة الاناث 46.7%

تركيبية المورد البشري في المستويات

تقسيم في الوظائف بين الذكور والإناث هناك شفافية في التوظيف .

❖ توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الموالي (3-1) : النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع عينة

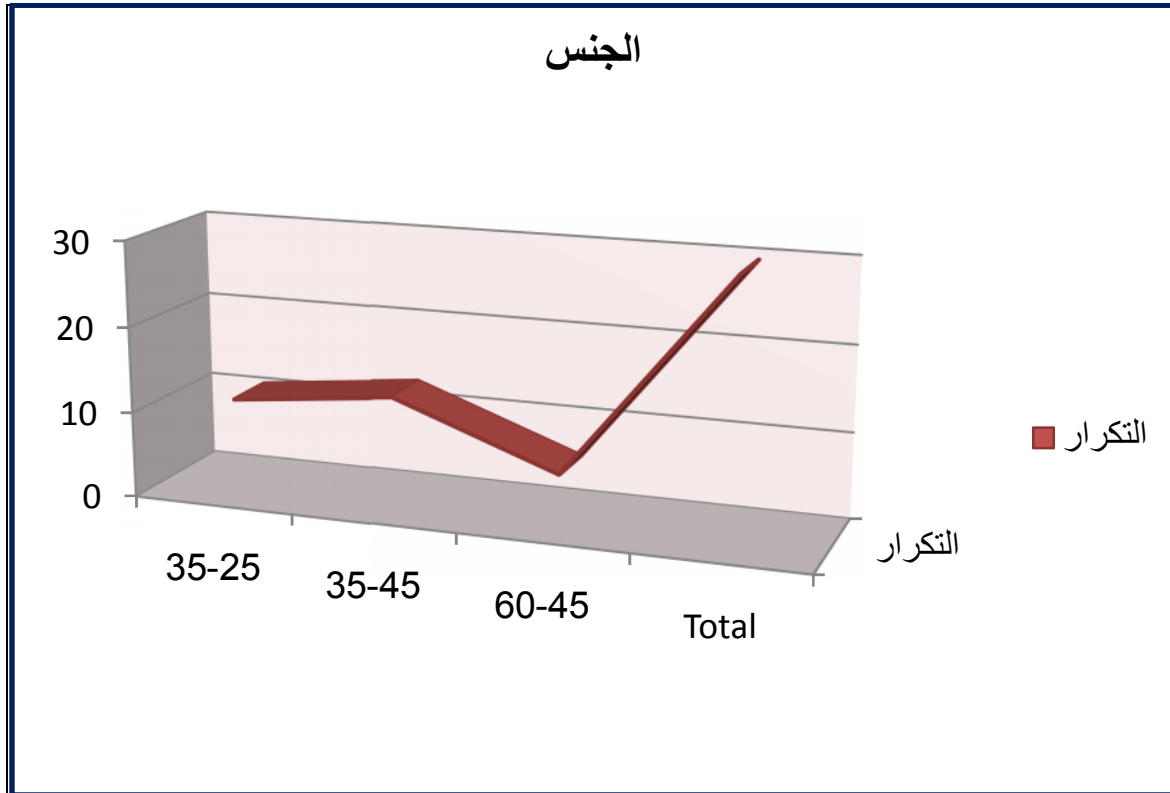
الجدول رقم(3-5):توزيع العينة حسب العمر

الفئات	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التكرارية المجمعة
25-35	11	36,7	36,7
45-35	13	43,3	80
45-60	6	20	100
المجموع	30	100	100

المصدر:

الشكل الموالي توزيع العينة حسب العمر.

الشكل رقم (3-6) توزيع العينة حسب العمر



المصدر :

35- 35 من تتراوح (3-2) نلاحظ
 45-35 43.3% وهي الاكبر ،تليها مباشرة الفئة التي تتراوح اعمارها
 60-45 36.7% ثم تأتي الأخيرة التي تتراوح فكانت نسبة هذه الأخيرة
 20%.

لوحظ

في

إلى

أثناء فترة التبرص، في

❖ توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي

يمثل الجدول الموالي رقم (3-7)

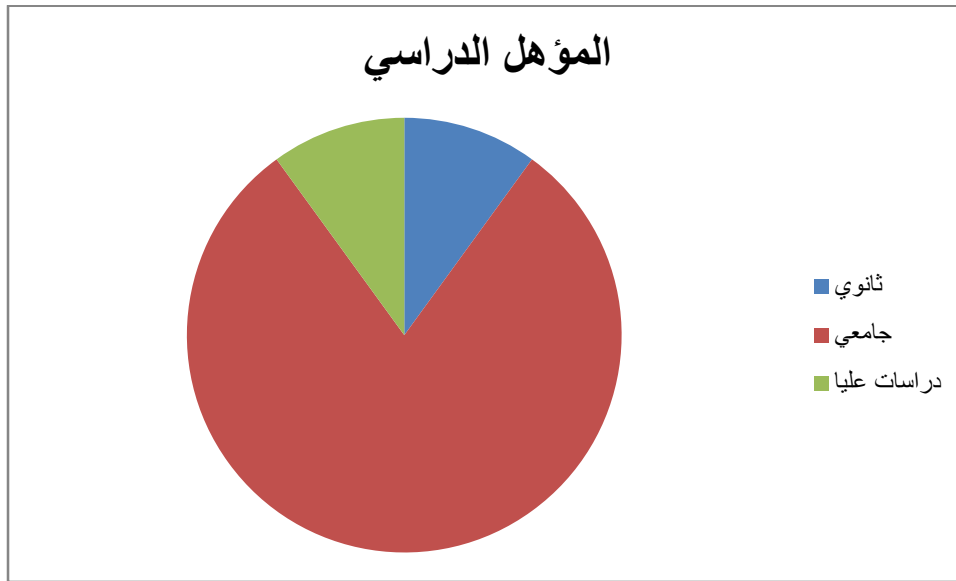
الجدول رقم (3-7) يمثل توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي

المؤهل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية التكرارية المجمعة
ثانوي	3	10	10
جامعي	24	80	90
دراسات عليا	3	10	100
المجموع	30	100	100

المصدر :

الموالي

الشكل رقم: (3-7) توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي



المصدر:

(7-3) نلاحظ

10%)، ثم الفئة الثالثة

(90%)

(10%).

عالي

مما

(%63)

نلاحظ

وأخيرا

مختلفة ويشغلون أدوار مهمة ، تليها فئة الثانية بنسبة(23.3%)

(%13.3)

المطلب الثاني:تحليل رأس المال الفكري إلى مكوناته.

تحليل رأس المال البشري:

(10 - 3)

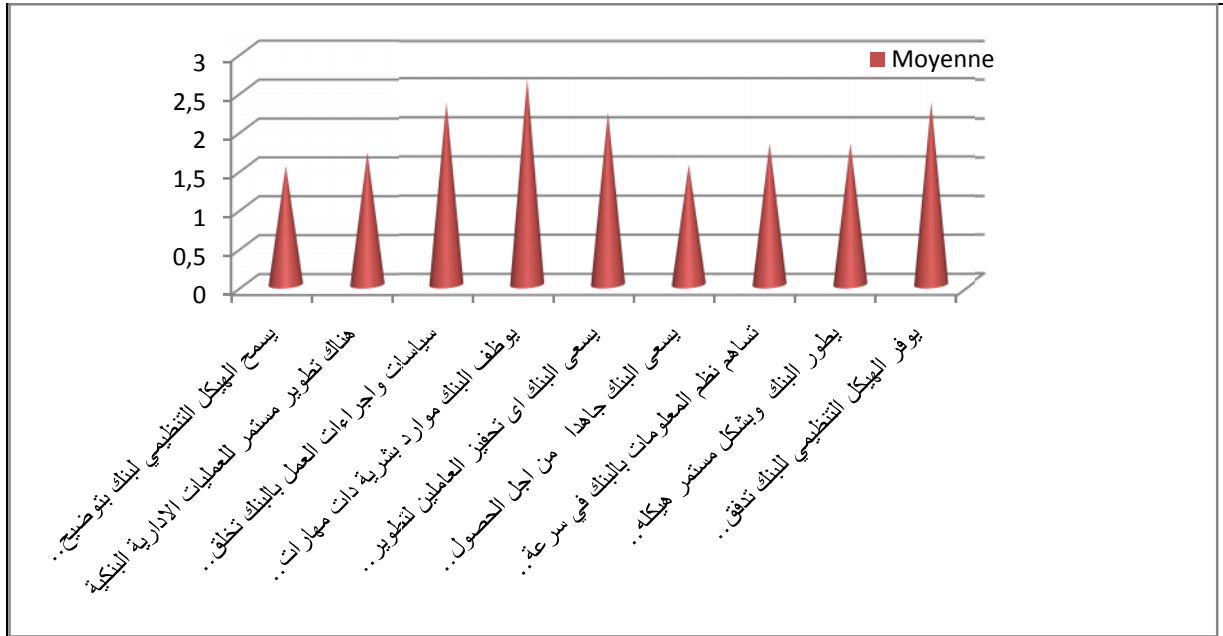
الجدول (3- 10) تحليل فقرات رأس المال البشري

يسقطب البنك افراد حامل الشهادات الأكاديمية والمهنية	يتوفر لدى موظفو البنك القدرة على تحمل المسؤولية الكبر في العمل	يحرص العمال على انجاز العمل وتنفيذه بطريقة صحيحة	يمتلك الموظفون قدرة على توليد الافكار وتقديم حلول سريعة لمواجهة مشاكل العمل	يمتلك البنك عدد كافي من الموظفين الذين يملكون الخبرة العملية لاداء العمل بكفاءة	تساهم الخبرة العلمية في تقنين حلول متميزة	يوغر البنك فرص الوصول على المعرفة	يساعد العمال القدامى العمال الجدد بتعليمهم كيفية العمل	يمتلك الموظفين المعرفة الكاملة باستمرار عن التلومات التي يقدمها البنك	يعمل العمال على تقسيم المعلومات فيما بينهم بمواقع العمل	
1,50	2,50	1,77	2,10	1,83	1,53	1,30	1,83	2,10	2,57	المعدل
1,50 ^a	2,47 ^a	1,52 ^a	1,64 ^a	1,72 ^a	1,41 ^a	1,30 ^a	1,64 ^a	1,76 ^a	2,50 ^a	المتوسط
45	75	53	63	55	46	39	55	63	77	المجموع

المصدر:

يمثل الشكل الموالي (3-10) تحليل فقرات رأس المال البشري

الشكل (3-10) تحليل فقرات رأس المال البشري



المصدر:

يلاحظ من الشكل أعلاه و بناء على فقرات الاستبيان الموضحة في الجدول يتبين لنا

بلغ المتوسط الحسابي

:

. تتمتع بمهارة وخبرة كافية

لهذه الفقرة 2.5

بلغ المتوسط الحسابي 2.5 في الفقرة الخاصة

المشاكل وتقديم الحلول السريعة لحل المشكلات الطارئة وهذا يدل على ان موظفي البنك يحرصون دائما
انج . ودليل على ان التركيبة البشرية العاملة ببنك التنمية المحلية ذات كفاءة

وتتمتع بالمهارة الكافية للقيام بعملها حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.10.

علاه المتوسط الحسابي للفقرة 11 (2.54) وهذا ايجابي بالنسبة للبنك .

السياسة المتبعة في التوظيف بالنسبة لبنك التنمية المحلية :

لوحظ

العمال للمعرفة الكاملة عن الخدمات التي يقدمها البنك.

العمال الجدد حول كيفية القيام بالعمل داخل البنك بحيث انه حسب رأي معظم أفراد

اهم غير موافقين على توفر عنصر المعرفة

كأساس لرأس المال البشري لذلك عليهم إعطاء أهمية و اهتمام واسع بالمعرفة.

كما اهم يرون ان الموظفون في البنك ليس لديهم خبرة عالية في مجال اعمالهم إلا ان هذه الخبرة تساهم في

تقديم حلول متميزة للمشكلات التي تواجه البنك يملك عدد كاف من الأفراد الذين لديهم الخبرة

العلمية اللازمة لأداء العمل أي هناك تناقض في آراء أفراد العينة حول الخبرة لذلك على البنك تشجيع ا

ذلك من اجل زيادة خبرتهم، و يجد ان الموظفين في البنك يتمتعون بالقدرة على

أفكار و تقديم الحلول لمواجهة مشاكل العمل و يحرصون على تنفيذ الأعمال بطرق صحيحة بينما ليس

لديهم القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل و لا يتكيفون مع ضغوط العمل اليومية و هذه تعتبر نظرة

في الأخير و بناء على الشكل على متطلبات رأس المال البشري لذلك يجب على

البنك أن ينمي من قدرات و مهارات موظفيه كما يجب أن يكون هناك روح التعاون بين فريق العمل.

❖ رأس المال الهيكلي:

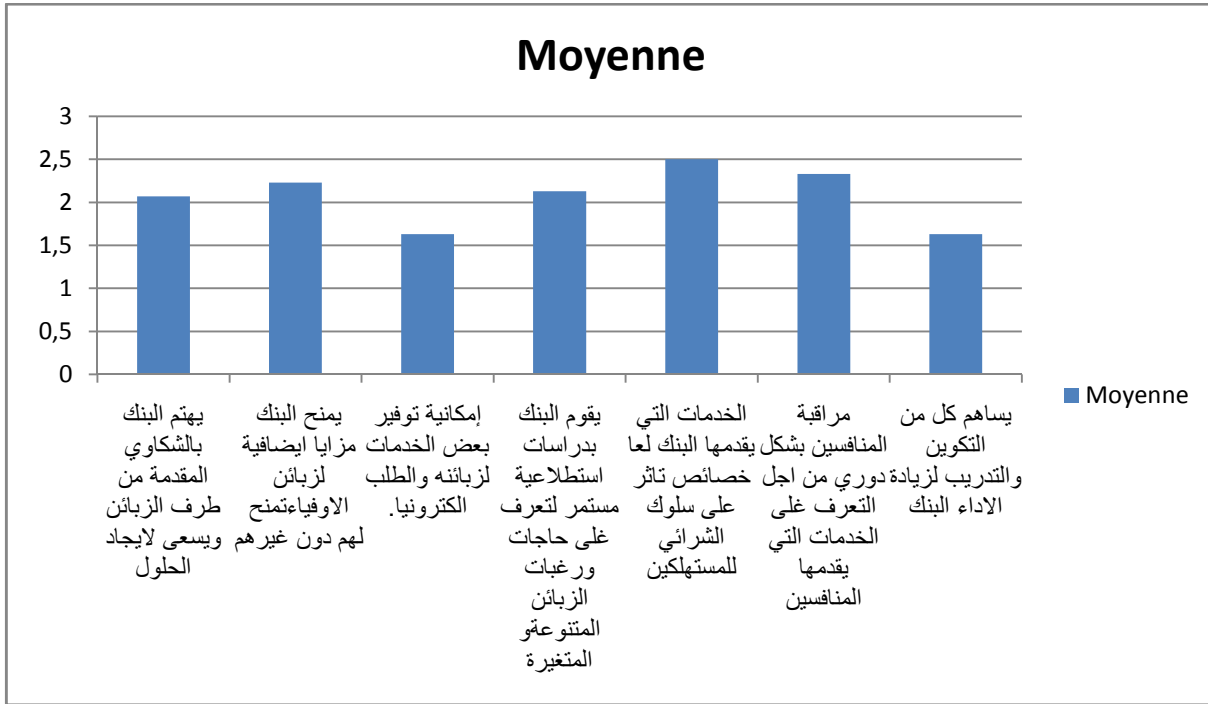
يمثل الجدول الموالي رقم: (3-11)الموالي تحليل فقرات رأس المال الهيكلي

الجدول (3-11)الموالي تحليل فقرات رأس المال الهيكلي

يسمح الهيكل التنظيمي لبنك بتوضيح العلاقة القائمة بين المروسين والرؤساء	هناك تطوير مستمر للعمليات الادارية البنكية	سياسات واجراءات العمل بالبنك تخلق معرفة جديدة	يوظف البنك موارد بشرية ذات مهارات وقدرات ابداعية	يسعى البنك اى تحفيز العاملين لتطوير والتجديد بصفة مستمرة	يسعى البنك جاهذا من اجل الحصول على فرص المعرفة وتطوير مهارة الموظفين	تساهم نظم المعلومات بالبنك في سرعة انجاز العمل بشكل مطلوب	يطور البنك ويشكل مستمر هيكله التنظيمي بشكل يتاقلم مع البيئة المنافسة	يوفر الهيكل التنظيمي للبنك تدفق المعلومات وسرياتها الى جميع المستويات الادارية بالبنك	المعدل
1,53	1,70	2,33	2,63	2,20	1,53	1,80	2,33	1,53	
1,48 ^a	1,54 ^a	2,09 ^a	1,77 ^a	1,90 ^a	1,48 ^a	1,58 ^a	2,00 ^a	1,48 ^a	
46	51	70	79	66	46	54	70	46	

المصدر:

الشكل: (3-11)الموالي تحليل فقرات رأس المال الهيكلي



المصدر:

فيما يتعلق برأس المال الهيكلي و حسب الشكل لهم نظرة سلبية اتجاه عبارات فقرات الاستبيان المتعلقة برأس المال الهيكلي لذلك كانت معظم آرائهم تصنف غير واضحة فيما يتعلق بهذه الاخيرة ، حيث انه حسب رأيهم لا يوجد تطوير مستمر للعمليات الإدارية في البنك و أن السياسات و الإجراءات المتعلقة بالعمل في البنك لا تتخ إلى تحفيز العامل من اجل التطوير و التجديد و لا يوفر نظم الحوافز و غيرها من البرامج التي تعزز حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.53 2.53) على التوالي .

أيضا نحو استقطاب موارد بشرية ذات مهارات و قدرات إبداعية، كما يرون أن الهيكل التنظيمي داخل البنك ليس له أي دور فالبنك لا يقوم بتطويره بشكل يتناسب مع البيئ

حيث قدر المتوسط الحسابي (1.80) وهذه القيمة ضعيفة جدا. الهيكل التنظيمي لا يضمن المتوسط الحسابي لهذه الفقرة يساوي (1.58).

ومما سبق نستخلص مايلي:

العمليات الإدارية و كذلك تخصيص سياسات و إجراءات و برامج تساعد و تحفز الموظفين على
و بالشكل المطلوب كما ينبغي عليه تطوير هيكله التنظيمية بحيث
يكون لها القدرة على دعم أداء العاملين بشكل مميز

❖ رأس مال العلاقات:

الموالي (3-12)

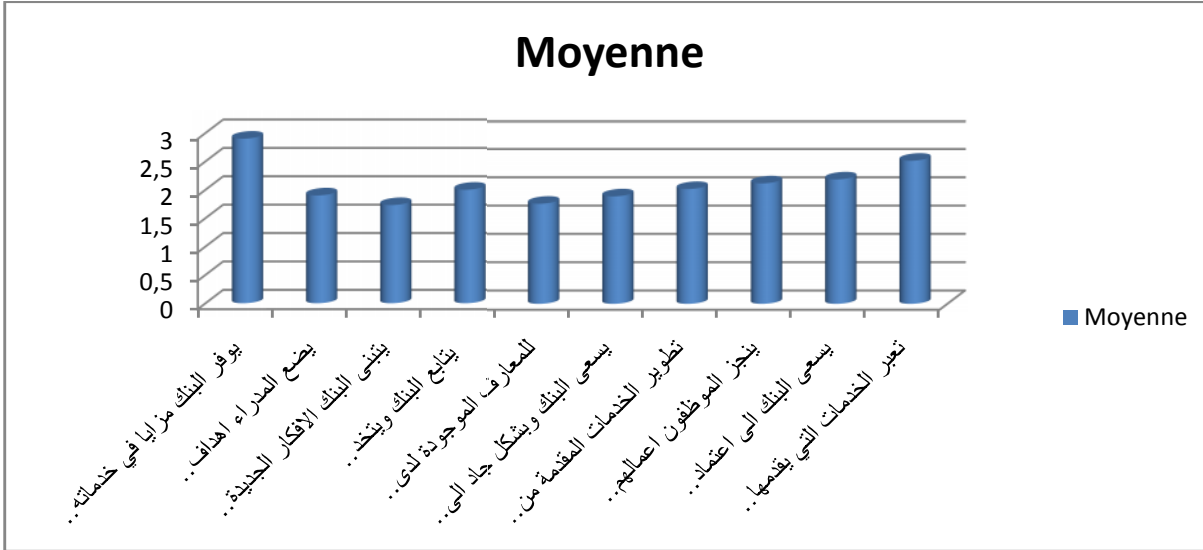
الجدول: (3-12) تحليل فقرات رأس المال العلاقات

	مراقبة المنافسين بشكل دوري من اجل التعرف على الخدمات التي يقدمها المنافسين	الخدمات التي يقدمها البنك لعا خصائص تأثر على سلوك الشرائي للمستهلكين	يقوم البنك بدراسات استطلاعية مستمر لتعرف على حاجات ورغبات الزبائن المتنوعو المتغيرة	إمكانية توفير بعض الخدمات لزيائنه والطلب الكترونيا.	يمنح البنك مزايا إضافية لزيائنه الأوفياء تمنح لهم دون غيرهم	يهتم البنك بالشكاوي المقدمة من طرف الزبائن ويسعى لايجاد الحلول	
	1,63	2,33	2,50	2,13	1,63	2,23	المعدل
	1,48 ^a	2,23 ^a	2,22 ^a	1,86 ^a	1,48 ^a	2,12 ^a	المتوسط
	49	70	75	64	49	67	المجموع

المصدر:

(12-3) :

الشكل: (12-3) تحليل فقرات رأس المال العلاقات



المصدر:

يتضح من الشكل أعلاه انه أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي بخصوص الفقرة المتعلقة

المنافسين بشكل دوري من اجل التعرف على الخدمات التي يقدمها المنافسين (2.33)

لا تتوفر بشكل كبير بنك .

إضافية تميزهم عن غيرهم من الزبائن العاديين لانه يعتبر أهم زبائن دائمين و لا يمكن ان يستغنوا عن الخدمات

التي يقدمها لهم اي اهم اوفياء حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.23) في هذه الفقرة وهذا يدل على أن

يولي زبائنه الدائمين مكانة . كما انه لا يمكنه توفير الطال الالكتروني لكل المنتجات وانما يقتصر على بعض

visa حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرات

(1.5) زهي نسبة ضعيفة بالنسبة لما توقعناه قبل تحليل الاستبيان، ففي هذه الحالة على البنك أن يسعى إلى تعزيز

علاقته مع زبائنه، و لكن في المقابل نجد أن البنك يحتوي على قنوات توزيع مختلفة أما فيما يتعلق بالمنافسة فان

البنك لا يقوم بمراقبة منافسيه و لا يقوم بالمقارنة بين الخدمات التي تقدمها البنوك المنافسة لاهم يعتبرون انه في هذا

في الأخير و بخصوص رأس مال العلاقات يمكننا القول أن البنك لا يتوافر على متطلبات رأس مال العلاقات الذي يساهم في تحقيق التميز لذلك نرى انه من الجيد أن يعزز البنك من علاقته مع الزبائن حتى يعكس ذلك ديمومة النشاط التجاري للبنك كما انه عليه أن يعزز من موقعه التنافسي في السوق.

المطلب الثالث رأس المال الفكري والتنافسية ببنك التنمية المحلية

يمثل الجدول الموالي (3-13) تحليل فقرات رأس المال الفكري والتنافسية ببنك .

(3-13):

يتابع البنك ويتخذ الاجراءات المناسبة في حال ملاحظة التغيرات المستمرة في الرقيات والحاجات بالنسبة للزبائن	يوفر البنك مزايا في خدماته يصعب على المتنافسين تقليدها واستنساخها	يضع المدراء اهداف واضحة يطلب تنفيذها بدقة	يتبنى البنك الافكار الجديدة التي يقدمها الموظفون في حل المشكلات	يبنى البنك افكار جديدة التي يقدمها الموظفون في حل المشكلات	يتمتع بالمعارف الموجودة لدى العمال دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية لدى البنك	يسعى البنك وبشكل جاد الى تطبيق الجودة في الخدمة	تطوير الخدمات المقدمة من طرف البنك بما يتناسب مع ما يقدمه المنافسون	ينجز الموظفون اعمالهم بسرعة وفي الوقت المحدد	يسعى البنك الى اعتماد على مقاييس الجودة المحلية والدولية	تعتبر الخدمات التي يقدمها البنك منفردة عن غيرها من البنوك وليس لها نظير.	
2,00	2,90	1,90	1,73	1,77	1,90	2,03	2,13	2,20	2,53	e المعدل	
1,77 ^a	3,00 ^a	1,68 ^a	1,59 ^a	1,60 ^a	1,64 ^a	1,71 ^a	1,90 ^a	1,95 ^a	2,43 ^a	المتوسط	
60	87	57	52	53	57	61	64	66	76	المجموع	

المصدر:

و بخصوص الجزء الثاني من الاستبيان و المتعلق بالميزة التنافسية فنجد انه بلغ المتوسط الحسابي (2.1)

المناسبة في حال ملاحظة التغيرات المستمرة في الر

خذ بعين الاعتبار تغير في الرغبات والحاجات الزبائن كما ينبغي

رف التي يمتلكها الموظفون لا تساهم في انجاز العمل

بلغ المتوسط الحسابي (1.77) في هذه الفقرة . فعال في

التي بفضلها يحقق البنك التنافسية في مجال عمله، و المذكورة في الجدول من

بلغ المتوسط الحسابي (1.13) إنجاز الخدمات في الوقت المناسب و من ناحية تطبيق البنك

فكان المتوسط الحسابي حوالي (2.0)

ميزة تنافسية تجعله ينافس غيره من البنوك في ظل التنافسية الشديدة التي تشهدها الساحة المصرفية وفي ظل التغيرات

البنك لا يراعي التغير في حاجات و رغبات الزبائن و أن الموظفين في البنك لا يؤدون أقصى جهدهم لإنجاح العمل فيه و يعتبرون أن بنك التنمية المحلية كباقي البنوك الأخرى لا يسعى لتطوير خدماته بما يتناسب مع ما يقدمه المنافسون و هو لا يهتم بأراء زبائنه في تقديم خدمات جديدة و إجراء تحسينات بينما يؤكدون على انه يجب أن تتوفر لدى العامل في البنك قدرات عقلية و مهارات الاتصال حتى يتمكن من أن يقدم اداء مقبول و مثالي لأنهم يعتبرون ان الخدمة البنكية متعلقة بمواصفات و مهارة الموظف بالبنك لانها تلازمه اي

والمتعلقة بالتحديات التي تواجهه

:

● نقص الخبرة والتأهيل لموظفي البنك.

و في الأخير يمكننا القول أن البنك يتوفر لديه مستوى منخفض من الميزة التنافسية فلذلك يجب عليه

ايات السريعة نحو ملاحظة التغيرات المستمرة في رغبات و حاجات الزبائن

كبر بزبائنه و آرائهم، كما يفسر هذا الانخفاض في مستوى الميزة التنافسية على انه نتيجة لعدم امتلاك

البنك لمستوى جيد من متطلبات رأس المال الفكري المتميز بأبعاده (لهيكلي، العلاقات)

رأس المال الفكري المتميز في

المطلب الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

BDL

تم	إلى	:	مما	✓
				✓
	الهيكلي	محل		✓
				✓
✓	يحرص البنك محل	رسيخ	أهمية	في

سمحت الدراسة لهذا البنك و التي شملت الاستبيان، و بعد استخلاص الإجابات توصلنا إلى النتائج التالية:

- ❖ الفكري بعناصره الثلاث هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة و نجاح البنك بصفة خاصة إلا أن مستوى رأس المال الفكري منخفض جدا في البنك.
- ❖ أن رأس المال الحقيقي الذي يجب أن يمتلكه البنك هو رأس المال الفكري و يتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى ق .
- ❖ الميزة التنافسية مفهوم مركب يطلب من البنك فهم جوهره و كذلك الاقتناع بأنه يتوفر لديه إمكانيات يمكن أن يقدمها في مجال التنافس.
- ❖ أن المحور الأساسي في فكر الإدارة الجديدة هو خلق الميزة التنافسية و أن رأس المال الفكري هو الركيزة لهذه الميزة.
- ❖ أما بخصوص مكونا (البشري، الهيكلي، العلاقات) فهم غير متوفرين بالبنك، لان توافر هذه العناصر تساعد البنك في امتلاك رأس مال حقيقي من خلال ما يمتلكه العاملون من مهارات و قدرات و خبرة علمية و كذلك الجهود المخططة لتطوير نظم المعلومات التي تساهم في سرعة و دقة إنجاز العمل دون أن ننسى محافظة البنك على

- ❖ من الأفضل اهتمام البنك برأسماله الفكري لدوره البالغ في تحقيق الميزة التنافسية.
- ❖ بعدما كانت المنافسة تقوم على العوامل المادية كآلات و غيرها أصبحت الآن تقوم على مد أهم مصادر الميزة التنافسية و أهمها.
- ❖ أن رأس المال الفكري هو المحرك الأساسي للرأسمال المادي في ظل الاقتصاد الذي يتحول إلى
- ❖ و يلاحظ أيضا انه ليس هناك علاقة بين توافر متطلبات رأس المال الفكري و الميزة التنافسية
- و في الأخير يجب التأكيد على رأس المال الفكري من أهم متطلبات التحول و الاندماج في الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة و زيادة وعي المنظمات بالأهمية الإستراتيجية لرأس المال الفكري متمثلا في الثروة الفكرية و الأفكار الإبداعية و الابتكارات الكامنة في الكفاء

خلاصة:

لقد حاولنا في هذا الفصل على الوقوف على واقع قياس مستوى رأس المال الفكري كميزة تنافسية في بنك التنمية المحلية من خلال الاستبيان الموزع على أفراد العينة في البنك حيث تم تحليل المعطيات و الوصول إلى النتائج المذكورة أعلاه.

في البنك فرأس المال الفكري يساهم في تنمية و تعظيم ربحية البنك كما يجعله يتمتع بعنصر الاختلاف لأنه لديه مزايا كثيرة تجعل بنك التنمية المحلية له نوع من التخصص و التنوع لذلك على البنك امتلاك هذه الميزة و هو رأس المال الفكري كميزة تنافسية جديدة للبنك حتى يساهم في تعظيم الاقتصاد.