

تطبيق المسؤولية الاجتماعية على رأس المال المعرفي لتعزيز الابتكار التنظيمي -دراسة حالة المجمع الصناعي شيعلي-

Applying social responsibility to knowledge capital to promote
organizational innovation - Case study of the group Chiali-

¹حداد أمينة

طالبة دكتوراه/ LAREIID / جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

Amina.haddad@univ-tlemcen.dz

تفاني بوفاتح كلتومة

أستاذ محاضر أ / LAREIID / جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

boufatehkeltouma@gmail.com

قدم للنشر في: 2021.02.12 / قبل للنشر في: 17.03.2021

الملخص:

استعرضت الدراسة العلاقات التأثيرية لرأس المال المعرفي (البشري، الهيكلي، الزبوني) على الابتكار التنظيمي بالمجمع الصناعي شي على لولاية سيدي بلعباس، وذلك بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي) للشركات على الموارد المعرفية في المجمع. قامت الدراسة بتحليل استجابات العينة المبحوثة والمتمثلة في 97 موظف بالمجمع، حيث تم جمع البيانات بالاستعانة بالاستبيان، كما بُنيت الدراسة على النمذجة البنائية والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج smart pls 3، خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج التي أكدت وأثبتت صحة الفرضيتين البحثيتين، وأن هناك علاقة تأثيرية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية على رأس المال الهيكلي والزبوني وتحقيق الابتكار التنظيمي، غير أن الدراسة لم تؤكد صحة الفرضية المتعلقة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على رأس المال البشري لتعزيز الابتكار التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: رأس مال معرفي؛ مسؤولية اجتماعية، ابتكار تنظيمي؛ التحليل البنائي

تصنيف JEL: E22 ;M14 ;O31 ;C63

Abstract :

The study reviewed the impact of knowledge capital on the organizational innovation of the group chiali (Sidi Bel Abbas), by applying the dimensions of social responsibility to the knowledge resources of the group. The study analyzed the responses of 97 employees, where the data was collected using the questionnaire, as well as based on structural modelling and statistical analysis using smart pls 3, the study concluded that confirmed and proved the validity of the two research assumptions, and that there is an effective relationship between the application of social responsibility to structural and customer capital and the realization of organizational innovation, but the study did not confirm the hypothesis of applying social responsibility to human capital to promote organizational innovation.

Keywords: Knowledge capital; social responsibility, organizational innovation; structural analysis

Jel Classification Codes: E22 ;M14 ;O31 ;C63

¹المؤلف المراسل: حداد أمينة haddadaamina1982@gmail.com

مقدمة:

أصبح في الآونة الأخيرة وضع المؤسسات الاقتصادية تحت المجهر لانتهاج أسس المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على حد سواء، لذلك من أجل تحقيق بعض الأبعاد المتعلقة ببيئة الأعمال، التي تتميز بالتعقيد والتطور المستمر، وسعيًا منها لتحقيق أبعاد إبتكارية جديدة والمصارعة من أجل البقاء ضمن السباق الاقتصادي، تصبح المنظمة مجبرة على إرضاء زبائنهم والمجتمع والبيئة وحتى مستخدميها كجزء من أصحاب المصالح.

رأس المال المعرفي يسمح للمؤسسة بالابتكار وخلق القيمة، وبما أن الابتكار واحد من أهم العمليات التي تضمن للمؤسسة تحقيق أرباح مستدامة، على مدى مراحل حياة ونشاط المنظمة، فهي اليوم أمام تحديات التوفيق بين البيئة الداخلية المتكونة من رأس المال البشري، والثقافات التنظيمية، وعلاقتها مع البيئة الخارجية من زبائن وعملاء، واحتياجات المجتمع المدني وكذا الاعتبارات البيئية.

معرفة المنظمة برأس مالها المعرفي والمعايير الإبتكارية يجعلها تتحمل مسؤولية اجتماعية للتصدي للمنافسة واقتناص فرص من البيئتين لتحقيق الاستمرارية والتقليل من التلوث البيئي لإرضاء الزبائن وموظفي المنظمة.

الإشكالية البحثية

لمعرفة متطلبات الابتكار التنظيمي للمجمع شيعلي ولتوضيح مدى توافر ثقافة الابتكار لرأس المال المعرفي بالمنظمة قيد الدراسة ومعرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ذلك، ودورها في تعزيز الابتكار التنظيمي. نقوم بطرح الإشكالية التالية: هل تتوفر متطلبات الابتكار التنظيمي في المجمع المبحوث؟ وهل لتطبيق لمسؤولية الاجتماعية على رأس المال المعرفي دورا في تحقيق الابتكار التنظيمي؟ فرضيات الدراسة

تتحدد فرضية البحث كما يلي :

- تطبيق المسؤولية الاجتماعية لرأس المال البشري يحقق الابتكار التنظيمي بالمجمع شيعلي؛
- تطبيق المسؤولية الاجتماعية لرأس المال الهيكلي يحقق الابتكار التنظيمي بالمجمع شيعلي؛
- تطبيق المسؤولية الاجتماعية لرأس المال البربوني يحقق الابتكار التنظيمي بالمجمع شيعلي.

أهمية الدراسة

أصبح التوجه في هذه الألفية نحو اقتصاديات خضراء ومستدامة تعتمد على المعرفة، فقد أصبح محور الاهتمامات لا يقتصر على تعظيم الأرباح والثروات، بل بالعكس يتم البحث في كيفية الحفاظ على مؤشرات الرفاه البشري. توجيه رأس المال المعرفي اليوم في المنظمات يهدف للتوصل إلى تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، الأخلاقية، الخيرية والاجتماعية) للحصول على ابتكارات تنظيمية تفيد المجتمع.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الورقة البحثية إلى البحث في مضامين رأس المال المعرفي والابتكار التنظيمي وأهم أبعاده، ومختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وفي الأخير نخرج إلى دراسة تطبيقية بتحليل إستبانة موزعة على موظفي المجمع شيعلي للأنابيب المانية.

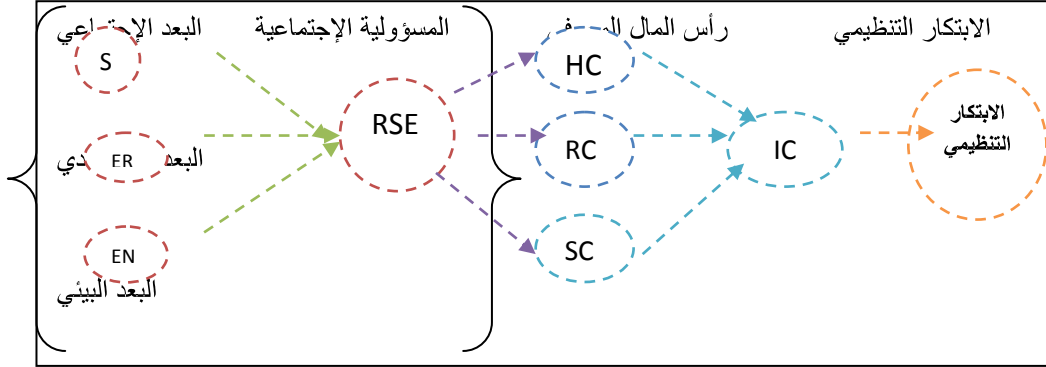
منهج الدراسة

وفقا لطبيعة الموضوع وتماشيا مع الأهداف المراد الوصول إليها يتم تتبع الإجراءات التالية:

الجانب النظري للدراسة يتم الاعتماد على المنهج الوصفي باستقراء الدراسات السابقة والعمل على البحث في الخلفيات النظرية للمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بمراجعة الأدبيات النظرية المتاحة من دوريات ومقالات علمية وكتب ومواقع إلكترونية.

الجانب التطبيقي يتم الاعتماد على المنهج التحليلي بتحليل البيانات الواردة من الاستبيان الموزع من حوالي شهر، تم جمع 97 استجابة لعمال المجمع شي على، سيتم تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة والدراسة لتحديد العلاقة بين رأس المال المعرفي والمسؤولية الاجتماعية لتحقيق ابتكار تنظيمي بالمجمع أنابيب.

نموذج الدراسة



الدراسات السابقة

سلطت الضوء العديد من الدراسات والباحثين على الجمع بين المتغيرات الغير ملموسة ومعرفة العلاقة بينها (الابتكار، رأس المال المعرفي، المسؤولية الاجتماعية) فوجد دراسة (Gallardo-Vázquez, Valdez-Juárez, & Lizcano-Álvarez, 2019) والتي ركزت على استكشاف إمكانية تعزيز الصلة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات ورأس المال المعرفي، وكانت نتائج هذه الدراسة التي أجريت على مجموعة من الشركات الإسبانية إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تحسن من رأس المال المعرفي والقدرة التنافسية لها مصدر لشفافية والشرعية. ودراسة (Çelik, Altuner, و Can Güleç, 2015) أبرزت هذه الدراسة إستكشاف الروابط بين رأس المال المعرفي، وحوكمة الشركات، والمسؤولية الاجتماعية الدراسة الإحصائية للمتغيرات في بورصة إسطنبول بينت أن هناك علاقة إيجابية بين هذه البنى الهامة لأصحاب المصالح. (Asmawanti S & Oktari Wijayanti, 2017) هدفت هذه لدراسة للحصول على أدلة تجريبية على علاقة رأس المال المعرفي للشركة بمسؤوليتها الاجتماعية للبنوك الإندونيسية، وكانت نتائج الدراسة إيجابية وأداء الشركات له تأثير على المسؤولية الاجتماعية. (Nirino, Ferraris, Miglietta, & Chiara Invernizzi, 2020) اقترحت هذه الدراسة واختبرت رأس المال المعرفي كوسيط بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، خلصت الدراسة إلى أن تنفيذ إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات له تأثير إيجابي على تطوير رأس المال المعرفي والذي يعزز الميزة التنافسية على المدى الطويل.

الإطار النظري للدراسة

2. المسؤولية الاجتماعية وأهم أبعادها

يرتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات بمفهوم التنمية المستدامة. (Caselli, 2003, p. 39) « هي التزام أخلاقي بين منظمة الأعمال وأصحاب المصالح من مساهمين وعمل، عملاء وأفراد المجتمع المدني، الذي يكون الهدف منه نجاح منظمة الأعمال وتحسين أدائها المستقبلي، بدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد » (مدلس، 2019، صفحة 6)

معظم أدبيات العلاقات التنظيمية تعتبر المسؤولية الاجتماعية علاقة مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، الذين يساهمون في تحقيق المرونة التنظيمية، بما في ذلك الموظفين والحكومة والبيئة الطبيعية والموردين والمنافسين وما إلى ذلك. (Wendong Lv & Lin, 2019, p. 2) من خلال دراسة الباحثين فإن التفاعل القائم على المعاملة الجيدة بالمثل مع أصحاب المصلحة ضروري لبناء قدرة المنظمة على الصمود. ويكمن جوهر المسؤولية الاجتماعية بالعلاقة بين المنظمة في المرونة مع بيئتها الخارجية والداخلية لدعم الابتكارات التنظيمية والولاء التنظيمي لموظفيها.

1.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات

وفقاً لتحليل محتوى التعاريف الحالية للمسؤولية الاجتماعية للشركات يتم اعتماد معظم المؤلفين على الأبعاد الرئيسية الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي: الأبعاد الاجتماعية، البيئية، الاقتصادية والخيرية. البعد الاجتماعي بمعنى أن تكون مسؤولة عن الآثار الاجتماعية على المجتمع، الهدف الأساسي

للبعد الاجتماعي هو أن تعمل الشركات على بناء مجتمع أفضل والعمل على تلبية الانشغالات الاجتماعية في عملياتها التجارية والنظر في النطاق الكامل لآثارها على المجتمعات المحلية. (Arsic, Stojanović, & Mihajlović, 2017, p. 442) البعد البيئي وفي السنوات الأخيرة، كانت الشركات سببا رئيسيا للمشاكل الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ولذلك بدأت الشركات، نتيجة للضغوط الخارجية، في النظر في تأثيرها على محيط أعمالها ومزاياها وعيوبها. يجب على الشركات التفكير، في تحسين العمالة والكفاءة في استخدام المواد الأولية، فضلا عن السيطرة على النفايات والحد من التلوث. (Arsic, Stojanović, & Mihajlović, 2017, p. 446) البعد الاقتصادي يشير البعد الاقتصادي إلى تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على مالية الشركة، لكن في الحقيقة من المهم أن ندرك الأثر المالي لهذه الإجراءات وتحقيق التوازن بين المواطنة الجيدة وتحقيق الربح. لذلك من المهم النظر في كيفية زيادة الأرباح عن طريق رأس المال البشري وكيفية الوصول إلى خلق رضاهم ورضا المجتمع. (scilly, 2020)

2.2 الابتكار التنظيمي لرأس المال المعرفي بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية

يعرف (Bassi) رأس المال المعرفي بأنه "المعرفة والخبرة والقوة العقلية للعاملين فضلا عن الموارد المعرفية المخزنة في قاعدة معلومات المنظمة والعمليات وثقافتها وفلسفتها" (كساب عامر، 2014)، كما صنف الباحث Stewart رأس المال المعرفي إلى ثلاث مكونات أساسية للمنظمة وهي رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي (مسودة، 2011) رأس المال البشري هو مجموع المواقف الإدراكية والحسية والتحفيزية التي تتبع من الموظفين لتجسيدها في شكل مهارات وخبرات وهو الإبداعات الضمنية للعاملين بالمنظمة. (يحيوي و حرنان، 2015) رأس المال الهيكلي كل المعرفة المخزنة غير الموارد البشرية، التكنولوجيا قواعد البيانات والاستراتيجيات والسياسات التنظيمية والعمليات فهي كل الدعائم والفلسفات التي تسمح باستثمار رأس المال البشري ودعمه لتطوير المعرفة (محمود سيد، 2016) رأس المال الزبوني يعرف على أنه مجموعة من شبكات العلاقات التي تعمل في محيط المنظمة وتفاعلها مع البيئة الخارجية والمجتمع وإسهامها في إرضائهم بواسطة منتجاتها وخدماتها (Almutirat, 2020). يشير الابتكار إلى تبني فكرة أو سلوك أو نظام أو سياسة أو برنامج أو جهاز أو عملية أو منتج أو خدمة جديدة على المؤسسة (Damanpour, 2017) وعلى الرغم من أن الباحث يعتبر المفهوم العام للابتكار التنظيمي مرتبطا بجميع أجزاء المنظمة، فإن معظم المناهج تقسم الابتكار إلى صيغ تكنولوجية وتنظيمية. ويعرف الابتكار التنظيمي (الذي يسمونه "إدارة الابتكار" بأنه توليد وتنفيذ ممارسات أو عمليات أو هياكل أو تقنيات إدارية جديدة من أجل التغيير الفني ويقصد بها الأهداف التنظيمية. (Dubouloz, 2014, p. 17) وهي النهج المعرفية الجديدة للعمل الإداري والعمليات الجديدة التي تحدث تغييرات في الإستراتيجية والهيكل والعمليات الإدارية والنظم. غير أن هذه التعاريف متسقة بشأن نقطتين هما: (Dubouloz, 2014, p. 21) الطابع المتعدد الأبعاد للابتكار التنظيمي (الذي يشمل الممارسات والعمليات الهيكلية والتقنيات والنهج) والمفهوم المركزي للحدث والتغيير. وعلاوة على ذلك، فإنها تتفق أيضا على الطابع غير التكنولوجي للابتكار التنظيمي.

1- الابتكار وفق البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

تشمل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة جميع الهياكل المالية السليمة، والإفصاح المالي للمعلومات والشفافية، والابتكارات الإيجابية، التوظيف السليم للأموال هذه القواعد الأساسية للشركة لتلبية أهداف أصحاب المصالح ولتحقيق أكبر العوائد. (Guifeng & Jianfei, 2015, p. 7) تحتاج الشركات إلى المشاركة المستمرة في الابتكارات الإنتاجية والتكنولوجية. فالشركات ذات المستوى العالي من المسؤولية الاجتماعية لها علاقات مرنة وقوية بكل المساهمين والأطراف الأخذ، لتوجيه أنشطتها بشكل إيجابي ومبتكر وتحسين أداءها. (Wang, Cao, & Ye, 2016, p. 455)

2- ابتكار وفق البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية

على الشركات أن تتبنى رؤية جديدة وطويلة الأجل، والبحث عن طرق علمية للابتكار بشكل جذري. ويجب عليها أن تضيف قيمة إلى رأس المال الطبيعي (الهواء الصحي ومياه الشرب) فلا بد لها أن تتخبط في أشكال جديدة من التعاون مع الحكومات والمنظمات غير الحكومية والمنافسين والمعلماء. (Winston, 2017-2018, p. 45) إن المشاركة الفعالة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات الصلة بالبيئة يمكن أن تساعد الشركة على خفض تكاليف مواردها، وتجنب خطر التغيرات البيئية الطبيعية، وكذلك خلق فوائد مالية على المدى الطويل. (Winston, 2017-2018, p. 46) في دراسة لشركات قام بها تشانغ (Yang & al, 2016, p. 17) يرى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن أن تساعد الشركات

على تحسين أدائها الابتكاري للمنتجات الخضراء، وبالتالي تحقيق مستوى عال من الأداء المالي والرفع من أسهم الشركة.

3- الابتكار وفق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

ترتبط المنظمات بنظام بيئة الأعمال التجارية، من أجل الاستجابة بفعالية للتغيرات الهائلة في هذه البيئة، يجب على المنظمة التعاون مع الهيئات ذات الصلة للحصول على المعرفة والموارد المتاحة، والحصول على الدعم لأنشطتها المبتكرة. (Ingrassia, 2018, p. 608) من أجل تنويع المنتجات والخدمات وتحقيق مرونة الأعمال وترشيد التكاليف، تقترح (Wan & Jiang, 2016, p. 86) أن تتحالف الشركات مع الهيئات والعملاء والموردين لتشكيل شبكة مفتوحة ومتكاملة وتعاونية، والبحث عن متطلبات تحقيق ذلك بإدخال التكنولوجيا والتكامل بين المستوى الداخلي والخارجي للمنظمة. بالإضافة إلى نمو الأداء، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات ذات الصلة بالأعمال التجارية مفيدة للحد من التقلبات المالية للشركات. إدارة علاقات العملاء الجيدة يمكن أن توفر الحماية ضد التقلبات في متطلبات السوق، حيث يمكن للشركات ضمان بقاء المبيعات المستقرة أو المتنامية من خلال التعديلات والابتكارات النشطة بما يتماشى مع الإحتياجات الجديدة (Winston, 2017-2018, p. 54).

4- الابتكار من أجل رضا الموظفين

يمكن أن تحقق المسؤولية الاجتماعية للمنظمة للموظفين تغيير سلوكيات العمل الإيجابية والإبداعية (Shen & Benson, 2014, p. 2)، إن استخدام آليات المسؤولية الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية على حد سواء. تساهم في نهاية المطاف في الابتكار التنظيمي ونمو الأداء. (A & al, 2011, p. 250) تركز المنظمة على الاستثمار في تحسين معارف الأعضاء التنظيميين ومهاراتهم وقدراتهم من خلال التعليم والتدريب والخبرة العملية، فضلاً عن تعزيز وعيهم بالابتكار، من أجل تحسين أدائهم، وتزويدهم بالكفاءات اللازمة للتعامل مع تغيرات بيئة الأعمال.

3.2. دور المسؤولية الاجتماعية بالمجمع شيعلي

تأسس المجمع شيعلي في مطلع الثمانينيات على يد مؤسسه أحمد شيعلي والمتخصص في صناعة الأنابيب البلاستيكية PVC الخاصة بنقل المياه والغاز الطبيعي والري والصرف الصحي والمنتجات المتعلقة بالبناء، منذ البداية كانت إستراتيجيات المجمع تحقيق النمو والتطور والتجديد والنشاط فهو يوفر مجموعة من الأنشطة والمنتجات والخدمات والمتخصص في تقديم الحلول المتعلقة بقطاع الأعمال و مجال الصناعة، فهو يطمح بالتموقع المستدام وتحقيق الريادة في السوق المحلية والسوق الدولية. (le groupe chiali, 0000) المجمع شيعلي مدرك بأهمية المسؤولية الاجتماعية فهو يضع دائما نصب أعينه إرضاء أصحاب المصالح (ممولين، زبائن، مستخدمين...) فمن أولوياته وقيمه سلامة الأشخاص وحماية البيئة، فالمجمع مدرك بأهمية نظام الإدارة المتكامل الذي يسعى دائما للتحسين وتحقيق الجودة والصحة والسلامة والحفاظ على البيئة فهناك عدة التزامات يسهر المجمع على تحقيقها وهي:

- التطابق مع الالتزامات الشرعية والقانونية والإدارية فيما يتعلق بالجودة والبيئة والصحة والسلامة في أماكن العمل
- احترام متطلبات معيار المنظمة العالمية للتقييس إيزو 9001 (2015) الخاص بالنوعية، وشهادة المعيار 18001 (2007) لنظام إدارة الصحة والسلامة OHSAS، وكذا معيار المنظمة العالمية للتقييس إيزو 14001 (2015) المتعلق بالبيئة
- مراقبة ومراجعة الإحتياجات وتطلعات الأطراف الأخذ؛
- التأكد من تحديد والتكفل بالمخاطر والفرص التي من المحتمل أن تكون لها آثار عرضية على مطابقة المنتجات؛ والخدمات وعلى قابلية تحسين رضا الزبائن؛
- تأمين المحيط لإنشاء ومراجعة أهداف الجودة والصحة والسلامة؛
- الاستمرارية في تطوير قدرات ومؤهلات عمال مؤسسة شيعلي توب؛
- ترقية والتحسين المستمر فيما يتعلق بالنوعية والصحة والسلامة والبيئة؛
- إشراك مستخدمينا وكل العاملين في دورات تكوينية والقيام بالتحسيس فيما يتعلق بالجودة والسلامة والصحة والبيئة؛
- التحقق من الفهم الصحيح لسياسة النوعية وتطبيقها والحفاظ عليها على كل المستويات؛
- الحفاظ على علاقة الشراكة مع الممولين والعمل على تطويرها؛
- الحوار مع الأطراف المعنية فيما يخص المسائل المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة؛

● مراجعة السياسات حول الجودة والصحة والسلامة والبيئة والتأكد من مدى تطابقها الدائم. (شيعلي) 2017,

يتضح من خلال الالتزامات المذكورة سابقا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية بالمجمع شيعلي متوفرة وتعتبرها الإدارة من الأولويات الرئيسية في خططها الإستراتيجية، فهي تحترم كل الموظفين وتسعى لحمايتهم من المخطر و تقوم بتدريبهم للرفع من قيمة المؤسسة وعواندها، كما تضع الزبائن في مقدمة التطلعات فهي تسعى لتحقيق الجودة ورضا الزبائن بتوفير عدة عناصر منها السلع المتنوعة التوصيل التكوين النصح و الاستشارة وخدمات ما بعد البيع سواء على موقعها الرقمي أو مقرها الاجتماعي، فالزبون بالنسبة للمجمع مصدر لإكساب الاستمرارية ومورد ملهم للأفكار والاحتكاك بهم يساعد المجمع على الابتكار فهو يكون موظفين في مجال الإنصات للشكاوى وتعزيز الثقة بين الزبون والموظف، بالرغم من استراتيجيات المجمع والتي تركز أساسا على الجودة والزبائن وتطوير المستخدمين لم تولي اهتمام مباشر بالابتكار فهي تحاول جاهدة التقيد بالقوانين الصارمة والمتعلقة بالجودة، فلا يظهر دور المورد البشري في عملية الابتكار.

3. الإطار التطبيقي للدراسة الطريقة والأدوات

1.1. منهج الدراسة

لتوصيف الظاهرة المدروسة مع مايناسبها من منهج فإن الجانب النظري يحتاج للمسح الأدبي للدراسات السابقة، واستقرائها لتوضيح المضامين الفكرية والنظرية والمنهج الملائم لهذه الدراسة وهو المنهج الوصفي، بهدف التعرف على المضامين الفكرية وتوضيح متغيرات الدراسة التي تعتبر أكثر المناهج استخداما في العلوم الاجتماعية (الشوم، 2007). أما الجانب التطبيقي تتبع الدراسة المنهج التحليلي لتحليل البيانات المحصل عليها من أداة جمع البيانات الاستمارة وتحليل واختبار الفرضيات نقوم بمجموعة من الاختبارات الإحصائية للإجابة على التساؤل الرئيسي وتبيان العلاقة التأثيرية لمتغيرات الدراسة.

2.3. مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة في موظفي المجمع الصناعي شيعلي للأنابيب المانية لذا تم توزيع 100 استبيانة وتم استرجاع 97، قابلة للتحليل ببرنامج smart pls المخصص للطلاب وهي نسخة مجانية لا تقبل أكثر من 100 مشاهدة، وبالنظر إلى حجم العينة، وكما جاء في توصيات رولدون وسانشيز فرانكو بتطبيق قوة كوهين والحصول على 0.80 وعند مستوى معنوية 0.05 لذلك فهذه الدراسة تحتاج إلى عينة متكونة على الأقل من 80 مشاهدة، (جرات و جودة، 2005) وبالتالي العدد المقدر بـ 97 كافي للدراسة وتمثلت الخصائص الفئوية فيما يلي:

بالنسبة للجنس: جاءت نسبة الذكور أكبر 56% من نسبة الإناث 44 %

بالنسبة للمستوى الدراسي: نسبة الجامعيين قدرت 60.9 % أما النسبة الثانوي 35.2%

3.3. أداة الدراسة

استعاننا الدراسة بأداة الاستبيان لجمع البيانات فقد تم تحليل العناصر المتعلقة بالصدق والثبات أما فيما يتعلق بالصدق الظاهري لفقرات الدراسة فقد تم تحكيم الاستبيان من قبل إحصائيين مختصين لتحديد اتساق العناصر المكونة للاستبيان، والذي تم تصميمه وفق محاور وفقرات متعلقة بالأبعاد الأساسية لكل متغير، فقد تم بنائه وتقسيمه إلى جزئين، الجزء الأول يحتوي على البيانات الشخصية لأفراد العينة، والجزء الثاني تضمن المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وضم 51 عبارة مقسمة بدورها إلى ثلاث محاور، فالمحور الأول خاصة بالمتغير المعدل وهو المسؤولية الاجتماعية ويضم 3 محاور مقسمة إلى (23) سؤال فمحور المسؤولية الاجتماعية (SR) اشتمل على (08) أسئلة، والمسؤولية الاقتصادية (ER) شمل (07) أسئلة، أما المسؤولية البيئية (NER) فقد شمل (08)، بينما المحور الثاني المتعلق بالمتغير المستقل وهو رأس المال المعرفي ويضم 3 محاور مقسمة إلى (21) سؤال فمحور رأس المال البشري (HC) شمل على (06) أسئلة، ورأس المال الهيكلي (RC) يضم (08) أسئلة، ورأس المال الزبوني (SC) شمل على (07) أسئلة استنادا على دراسة (فرحاتي، 2016) ودراسة (sharabati, jawad, & bounti, 2010) أما المتغير التابع وهو الابتكار التنظيمي (IC) تكون من (07) أسئلة. اعتمادا على دراسة (Ali Almutirat, 2020)

4. نتائج الدراسة

تقوم الدراسة على تقدير نموذج كمي، للتنبؤ بالمتغيرات الكامنة التي يمكن قياسها من خلال مؤشرات أخرى لتحديد أبرز العلاقات التأثيرية لدراسة نموذج القياس والنموذج الهيكلي واختبار الفرضيات. (Hair, 2012)

1.4. تقييم نموذج القياس: *assessment of measurement model*

يتم تقييم دقة وموثوقية المحاور كل محور على حدى ومقارنة كل مؤشر مع بنائه، فالموثوقية الفردية تعني أن التباين المشترك بين البناء ومؤشراته يكون أكبر من الخطأ أي يكون أكبر من (>0.70)، (Gefen, E. Rigd, & Straub, 2011) حيث تتراوح القيم النهائية بين 0.635 و 0.873 بعد إختزال الأسئلة التي تؤثر في دقة النموذج فقد أصبحت الفقرات مكونة من 33 سؤال.

الجدول 1: معايير جودة نموذج القياس

المتغير التابع		المتغير المستقل		رأس المال البشري	
الإبتكار البيداغوجي	رأس المال الإجتماعي	رأس المال الهيكلي			
IC1	0.833	SC1	0.846	RC1	0.690
IC3	0.644	SC2	0.804	RC2	0.780
IC4	0.764	SC3	0.700	RC5	0.777
IC5	0.703	SC4	0.794	RC7	0.669
		SC5	0.779		
		SC7	0.798		
المتغير المعدل					
المسؤولية البيئية		المسؤولية الاقتصادية		المسؤولية الاجتماعية	
NER1	0.694	ER3	0.822	SR1	0.873
NER2	0.775	ER4	0.793	SR2	0.724
NER4	0.672	ER5	0.804	SR4	0.700
NER5	0.711	ER6	0.787	SR5	0.805
NER6	0.748			SR7	0.778
NER7	0.746				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

إن موثوقية الإنشاءات تستخدم لقياس الاتساق الداخلي لجميع العناصر التي تقيس كل بعد، أي أن النتائج المحصل عليها يمكن استخدامها للتحقق من أن المؤشرات المختارة لبناء النموذج النهائي التي تقيس متغيرات تطبيق المسؤولية الاجتماعية على رأس المال المعرفي لتحقيق الابتكار التنظيمي، لاتعكس تماما تقييم للدراسة فيجب تأكيد الاتساق الداخلي لتقييم الإنشاءات المركبة ليس فقط بمعامل ألفا كرونباخ الذي تراوح بين 0.712 و 0.877 والتي يمكن اعتبارها نتائج مرضية لثبات المقياس لأنها أكبر من قيمة 0.70 (Nunnally, 1978) ويتم تقييم النموذج من خلال معايير أخرى: ثبات الاتساق الداخلي والصدق التقاربي، والصدق التمييزي.

1.1.4. معيار الثبات والصدق التقاربي

لحساب ثبات المقياس الذي يعطينا الاتساق الداخلي للمقياس نعتمد على التحليل العاملي التوكيدي CFA بحساب الصدق التقاربي Convergent validity لمعاملين همسا الثبات المركب (CR) Composite Reliability، ومتوسط تباين المفسر Average variance extracted (AVE) شرط أن تكون قيمته أكبر من 0.50 و يفسر (AVE) الذي تم تطويره من قبل forenell et larcker، أن 50% من تباين البناء يرجع إلى مؤشراته لكل عامل مع مؤشراته الأصغر من الثبات المركب (CR)، من خلال قيمة الموثوقية المركبة (Internalconsistency reliability) يتم تقييم ثبات الاتساق الداخلي ومتوسط التباين (Factor loading) في حين يتم اختبار الصدق التقاربي من خلال معامل التشبع (CR). (Fornell, 1978)

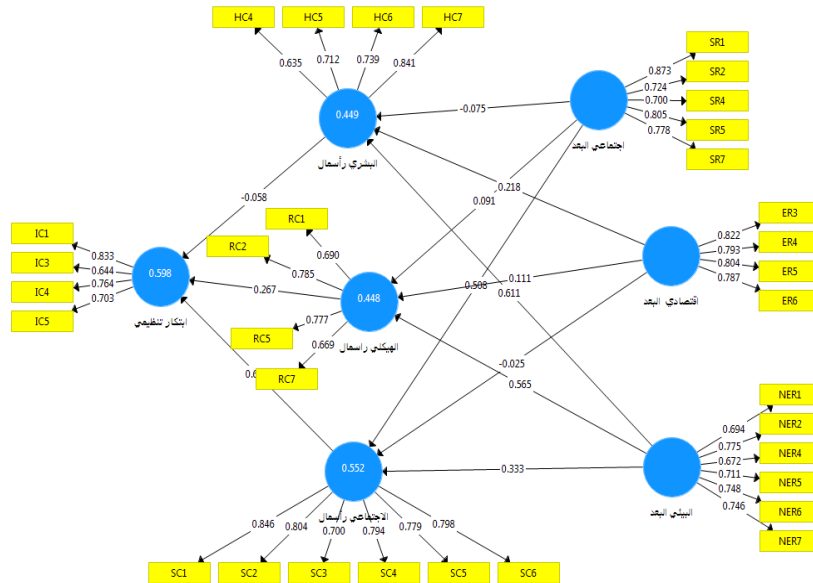
الجدول 2: معايير الثبات والصدق التقاربي

المصدر: من إعداد الباحثان بالا اعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

يتم تقديم الصدق التمييزي بناءاً على معيار (Fornell-Larcker، 1981)، وذلك بشرط أن يكون الجذر التربيعي لمتوسط التباين المفسر للمتغير الكامن أكبر من ارتباط ذلك المتغير مع باقي المتغيرات الكامنة في المصفوفة (F. Larcker و Fornell، 1981). تظهر النتائج التحليل المدون في الجدول أسفله أن الجذر التربيعي لكل بناء أكبر من الارتباط بين كل بناء وبقية بناءات النموذج معناه أن جميع الثوابت قيد الدراسة تتسم بمعايير الصلاحية التمييزية المعمول بها $0.735 < 0.779$ ، $0.735 < 0.739$ ، $0.735 < 0.802$ ، $0.331 < 0.357$ و $0.331 < 0.725$ و 0.621 و $0.621 < 0.788$ و 0.403 و $0.403 < 0.736$ و 0.403 و 0.592 و $0.732 < 0.592$ ، معناه تم تأكيد صحة التمييز، و الشكل رقم (01) يوضح شكل النموذج.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

الشكل 1 النموذج البنائي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

2.4. تقييم النموذج الهيكلي

1.2.4. معاملات المسارات

نقوم بقياس الجودة التفسيرية للنموذج من خلال معامل R^2 فقد إعتبر (Chin, 1998) قيم معامل التحديد من 0.67 و 0.33 و 0.19 للنماذج الهيكلية تعتمد على وصفها كبيرة، متوسطة وضعيفة على التوالي ومن ذلك فإن قيم معامل التحديد R^2 التي تم الحصول عليها في هذه الدراسة تستنتج أن رأس المال البشري يقوم بمستوى تفسير متوسط حيث يقوم بتفسير 44.9 % من التباين، ورأس المال الهيكلي يفسر 44.8 % من التباين في القيم، أما رأس المال الاجتماعي والإبتكار البيداغوجي يقدمان تفسيرات بقيمة 55.2 % و 59.8 % من التباين. معنى ذلك أن النتائج المحصل عليها مرضية.

الشكل 1 النموذج البنائي للدراسة

العنوان	معامل التحديد R^2
الابتكار التنظيمي	0.598
رأس المال الاجتماعي	0.552
رأس المال البشري	0.449
رأس المال الهيكلي	0.448

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

2.2.4. اختبار الفرضيات النموذج

من أجل اختبار فرضيات الدراسة الثلاثة المقترحة يتم فحص معنوية معاملات المسارات الهيكلية المعروضة في النموذج التي (Paths coefficients) بين المتغيرات الكامنة الخارجية والداخلية، وذلك باستخدام تقنية Bootstrapping وبالاعتماد على قيمة (t) التي ينبغي أن تتجاوز القيمة المحسوبة القيمة الجدولية المقدر ب(1.96) حتى يكون المسار معنوي (Hair et al., 2014)، والجدول الموالي يوضح النتائج.

الجدول 3: تقديرات التأثيرات المباشرة

العنوان	المعامل β	T	P الدالة أو القيمة	النتيجة
رأس المال الزبوني ← الابتكار التنظيمي	0.606	6.125	0.000	مقبولة
رأس المال الهيكلي ← الابتكار التنظيمي	-0.058	2.253	0.025	مقبولة
رأس المال البشري ← الابتكار التنظيمي	0.267	0.704	0.78	مرفوضة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج Smart PLS 3

وفقا للنتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح التحقق من صحة فرضيتين والثالثة لم تتحقق فالنتائج تؤكد على أن هناك تأثير سلبي بين رأس المال البشري والابتكار التنظيمي عند مستوى دلالة 5 % وكذلك المسار الهيكلي لرأس المال الزبوني فله تأثير إيجابي قوي في تفسير الابتكار التنظيمي لكن رأس المال البشري ليس له علاقة تأثيرية على الابتكار التنظيمي عند مستوى الدلالة 5 % كما نلاحظ أن قيمة معامل t المحسوبة (0.704) أقل من القيمة الجدولية (1.96) معناه نقبل الفرضية الأولى والثالثة ونرفض الفرضية الثانية، إذن هناك علاقة تأثيرية لرأس المال الزبوني والهيكلية على الابتكار التنظيمي وفق عينة الدراسة

5. مناقشة النتائج

من خلال النتائج الإحصائية السابقة والتي ساعدتنا على معرفة العلاقات التأثيرية لرأس المال المعرفي والمسؤولية الاجتماعية للشركات على الابتكار التنظيمي، بتطوير رأس المال المعرفي وتطبيق المسؤولية الاجتماعية على أبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني)، سمحت لنا النتائج بمعرفة أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمجمع على رأس المال الهيكلي التنظيمي جاءت بشكل إيجابي ما يعتبر مهما للمنظمة في إقتناص الفرص المتعلقة ببيئة الأعمال وتوظيفها في المحيط الداخلي لها، لذلك فإن المجمع يستغل الأبعاد البيئية والاجتماعية لإحداث تغيرات في المنتجات أو العمليات الإدارية أو التقنيات المستغلة داخل الهياكل التنظيمية، وفق ما يتناسب وإحتياجات الزبائن لتحقيق عوائد مرضية لكل الأطراف الأخذ وقد توافقت هذه الدراسة مع دراسة (Miglietta, Ferraris, Nirino, 2020). العلاقة الإيجابية القوية بين رأس المال الزبوني والابتكار التنظيمي، تعكس لنا مدى إهتمام المجمع بالزبائن ورضاهم، فالمجمع متحصل على معايير الإيزو 9001 نسخة 2015 عن تحقيق الرضا للزبائن وإحترام الأدواق وإحتياجات العملاء، مع تطبيقها لمعايير بيئية غير ملوثة، وتساهم بشكل كبير في الابتكار الاجتماعي فالمجمع يحاول قدر المستطاع التخلص من النفايات الملوثة للبيئة ويعمل على رسكلة وإعادة تدوير البقايا البلاستيكية، كما تقوم ببيعها للشركات الصغيرة والمتوسطة لتحريك النشاط الاقتصادي وتنويع الأنشطة، فبذلك فإن إستراتيجيات المجمع في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تركز من أجل تحقيق رضا الزبائن و هذه النتائج توافقت مع دراسة (Gallardo-Vázquez, Valdez-Juárez, & Lizcano, 2019).

بالرغم من أن رأس المال البشري هو المحرك الأساسي للمنظمة والمورد المحوري في عملية تحقيق التنافسية والإلتزام بالأخلاق والأداء الفعال والكفؤ، غير أن الدراسة لم تستطع إثبات ذلك فقد توصلنا أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية على رأس مال البشري لا تحقق بالضرورة إبتكارا تنظيميا، وهذا وفق إستجابات العينة المبحوثة، فهذا دليل على أن المجمع يطبق المسؤولية الاجتماعية على المورد البشري بغية الحصول على السمعة الجيدة والميزة التنافسية فهو يوفر التدريب والتعليم اللازمان لهذا المورد لكن لا يعتمد عليه في تحقيق إبتكارات تنظيمية، فهو يطور ويبنكر وفق ما هو متاح ومطلوب من العالم الخارجي من تشريعات وقوانين ولوائح تنظيمية، والمورد البشري الكفؤ ينوط إليه الأداء الجيد والقيام بالأعمال بالطرق الصحيحة والمطابقة للمعايير، فهو يوفر مناخ محفز للعمل لكن وفق العينة المبحوثة لا يشجع على الإبتكار. المجمع الصناعي شيعلي للأنابيب يمتلك سياسات إستراتيجية داعمة للمسؤولية الاجتماعية، فهو متحصل على عدة معايير للتقييس والتي تساهم بالمحافظة على الصحة البشرية والسلامة في بيئة العمل، كما تضع في أهدافها البعيدة المدى الحفاظ على المستهلك و البيئة الطبيعية، فهو ملتزم بهذه القوانين المحلية و الدولية، التي تعطيه ميزة تنافسية وقيمة أكبر لمنظمتها، كما أن الموظفين لهم ولاء وظيفي عالي و تفتحهم بالمجمع تزداد كل يوم فهو يوفر التدريب المستمر لهم في أكاديميته الخاصة فهذه العمليات تخلق القيمة و

تعزز من الأداء الفعال، و لكن تهتم أكثر بالزبائن و رضاهم من الأولويات، فهي بذلك تحقق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بامتياز، بالرغم من إغفال الجانب الرئيسي لعمالها و الذين يمكنهم أن يحققوا ابتكارات كل في مجاله، ليس فقط لإرضاء الزبائن بل لتحقيق الرضا النفسي و تحقيق الذات، فهناك عدة مقاولات من الداخل لمنظمات ناجحة والتي تدعم المشاريع الناشئة لموظفيها.

خاتمة:

الاهتمام بالموارد المعرفية والفكرية في المنظمة من المظاهر المعاصر في ظل الاقتصاد المعرفي والتي يعتمد عليها حاليا بشكل كبير، فإن رأس المال المعرفي من الأصول غير الملموسة التي تحقق القيم العالية والميز التنافسية المستدامة، واليوم المؤسسات حتى تتحدى للتطورات الحالية والتغيرات البيئية والديموغرافية يجب أن تنتهج أساليب مغايرة عن التي كانت تطبق بالسابق، المسؤولية الاجتماعية واحدة من هذه الأساليب التي تراعي عدة مبادئ مشجعة لحماية البيئة وحقوق المالكين وأصحاب المصالح، وفي نفس الوقت تحافظ على عوائد وأرباح عالية، لذلك فإن تطبيق الأبعاد المكونة للمسؤولية الاجتماعية على رأس المال المعرفي يسمح لها، بتطوير في الهياكل والعمليات التنظيمية وإستغلال التكنولوجيا المعاصرة والتي تقلل من التلوث، كما تمكنها من إستغلال العلاقات والشبكات التفاعلية بين الموظفين والزبائن في تحقيق الرضا وولائهم، ويجب على المؤسسات الصناعية والخاصة إسهام المورد البشري في العمليات الابتكارية والتطويرية لفتح المجال أمام أفكار قد تكون بمثابة ابتكار تنظيمي للمنظمة في المدى البعيد.

قائمة المراجع

1. A, C., & al, H. a. (2011). **Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management**. Consulté le 02 28, 2020, sur Human Resource Management Review: <http://iranarze.ir>
2. Ali Almutirat, H. (2020, 03 22). **The impact of intellectual capital in organizational innovation: case study at Kuwait Petroleum Corporation (KPC)**. *Review of Economics and Political Science*.
3. Altuner, D., Çelik, S., & Can Güleç, T. (2015). **The linkages among intellectual capital, corporate governance and corporate social responsibility**. *CORPORATE GOVERNANCE*, 15 (4), 491-507.
4. Arsic, S., Stojanović, A., & Mihajlović, I. N. (2017, mai). **the most important dimensions of corporate social**. Consulté le 02 22, 2020, sur Researchgate: <https://www.researchgate.net/publication/325058301>
5. Asmawanti S, D., & Oktari Wijayanti, I. (2017). **Intellectual capital and corporate social responsibility in banking industries in Indonesia**. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 20 (2), 191 – 200.
6. Caselli, C. (2003). **Ethics and Corporate Responsibility in International Relations**. Consulté le 02 22, 2020, sur <http://unimib.it>
7. Chiali, le groupe .(0000,00 00). **presentation le groupe**. consulter le 02 08 2021, groupe chiali: <https://www.groupe-chiali.com/fr/le-groupe>
8. Chin, W. (1998). **The partial least squares approach to structural equation modeling**. *In Modern Methods for*, 295–336.
9. Damanpour, F. (2017, 10 13). **Organizational-Innovation**. Consulté le 02 23, 2020, sur /negocios.udd: <https://negocios.udd.cl/files/2017/10/>
10. Dubouloz, S. (2013, 11 26). **L'innovation organisationnelle : antécédents et complémentarité : une approche intégrative appliquée au Lean Management**. 1-441. paris.
11. Gallardo-Vázquez, D., Valdez-Juárez, L. E., & Lizcano-Álvarez, J. L. (2019). **Corporate Social Responsibility and Intellectual Capital: Sources of Competitiveness and Legitimacy in Organizations' Management Practices**. *Sustainability*, 11 (5843), 1-28.
12. Gefen, D., E. Rigd, E., & Straub, D. (2011). **An Update and Extension to SEM Guidelines for Administrative and Social Science Research**. *MIS Quarterly*, 35 (2), iii-xiv.
13. Guifeng, S., & Jianfei, S. (2015, 06). **Corporate bond covenants and social responsibility investment**. Consulté le 02 23, 2020, sur ynu.edu.cn: <http://www.ynu.edu.cn/>
14. Hair, J. S. (2012). **An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research**. *J. of the Acad. Mark. Sci.*, 40, 414–433.

15. Ingrassia, R. (2018, 03 21). "The Same Staff Can Be Enough". **Employers' Resilience Strategies in Recruitment Decisions***. Consulté le 02 23, 2020, sur .scirp.org: https://www.scirp.org/pdf/AJIBM_2018032015272359.pdf
16. Niccolo Nirino ,Alberto Ferraris و Nicola Miglietta. (2020 ,10 01). **Intellectual capital: the missing link in the corporate social responsibility–financial performance relationship** . *Journal of Intellectual Capital*.
17. Nunnally, J. (1978). **Psychometric Theory** (éd. 2ED). New York.
18. scilly, M. (2020). **five dimensions of corporate social responsibility**. Consulté le 02 22, 2020, sur small business chron .com: <http://smallbusiness.chron.com>
19. sharabati, a. a., jawad, s. n., & bounti, n. (2010). **intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of jordan**. *journal of intellectual capital* , 48 (1), 105-131.
20. Shen, J., & Benson, J. (2014, 01 24). **When CSR Is a Social Norm: How Socially Responsible Human Resource Management Affects Employee Work Behavior**. Consulté le 02 28, 2020, sur Journal of Management: <http://citeseerx.ist.psu.edu>
21. Wan, ., J., & Jiang, Q. (2016, 04 21). **On Enterprise Information System Research Trend—Based on the Keywords Frequency Analysis of Journal EIS 2007-2015**. Consulté le 02 23, 2020, sur scirp.org: <http://www.scirp.org/journal/jss>
22. Wang, X., Cao, F., & Ye, K. (2016, 08 09). **Mandatory Corporate Social Responsibility (CSR) Reporting and Financial Reporting Quality: Evidence from a Quasi-Natural Experiment**. Consulté le 02 23, 2020, sur google.scholar: <http://39.96.171.9:8088>
23. Wendong Lv, Y. W., & Lin, L. (2019, 03 11). **What Dimension of CSR Matters to Organizational Resilience? Evidence from China**. Consulté le 02 22, 2020, sur sustainability: <http://www.mdpi.com/journale/sustainability>
24. Winston, A. (2017-2018, janvier). **Etre résilient dans un monde qui se réchauffe**. Consulté le 02 23, 2020, sur hbrfrance.fr/: <https://www.hbrfrance.fr/>
25. Yang, ., C.-L., & al. (2016). **Integration of corporate social responsibility into new product development**. Consulté le 02 23, 2020, sur econstor: <https://www.econstor.eu>
26. الشوم رم ق. (2007). **منهجية البحث العلمي وعلم المكتبات وتحقيق المخطوطات**. بيروت: دار الكتب العلمية.
27. توفيق شيعلي. (2017, 01 26). **الجودة الصحية والسلامة والبيئة**. تاريخ الاسترداد 02 08, 2021, من سياسة OHSE: <https://www.groupe-chiali.com/fr/le-groupe>
28. جرادات رض & .جودة رم. (2005). **قوة الاختبار الإحصائي وحجم الأثر وحجم العينة للدراسات المنشورة في مجلة أبحاث اليرموك -سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية** *المجلة الأردنية في العلوم التربوية* ، -21 (1) , 1 , 29.
29. سناء مسودة. (2011). **مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفرها دراسات ميدانية في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية**. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)* ، 25 (04)، 964-933.
30. عامر ع. ا. (2014). **رأس المال المعرفي**. الامارات: دار كتاب للنشر و التوزيع.
31. محمود سيد ع. ا. (2016). **رأس المال الفكري وعلاقته بالابتكار التنظيمي في جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا بمصر: دراسة ميدانية** *مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة* . 96, 1-73 ,
32. نجاة مدلس. (2019). **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و دورها في تحقيق الابتكار الاجتماعي**. تاريخ الاسترداد 02 22, 2020, من ملفات الأبحاث في الاقتصاد و التسيير: <https://revues.imist.ma>
33. نعيمة يحيىوي، و نجوى حرنان. (2015). **طرق و مؤشرات قياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال دراسة تحليلية**. *مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية* ، 13 ، 166-152.