

رأس المال الفكري ودوره في تحقيق استدامة الميزة التنافسية للمؤسسة
الاقتصادية "دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الأدوية"

**Intellectual capital and its role in achieving sustainability of
competitive advantage of the economic institution – case
study of SAIDAL GROUP Pharmaceutical industry-**

فلاق محمد¹ * يوسف أحمد²

FELLAGUE Mohamed¹ * YUCEF Ahmed²

¹ جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف – الجزائر - mohamed.fellag@gmail.com

² جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف – الجزائر

تاريخ الاستلام: 2018/06/06؛ تاريخ القبول: 2019/02/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، قمنا باختيار عينة عشوائية مكونة من (250) موظف بمجمع صيدال لصناعة الأدوية وركزنا فيه على المصانع التي تتوفر على تجمع أكبر من الموظفين والذين يتواجد بهم موارد بشرية ذات كفاءة عالية من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتنوع في القوى البشرية وذات مبيعات أكبر وتعامل مع زبائن بشكل أكبر، كما اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج المسحي في الجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وتوصلت الدراسة على أنه يوجد أثر قوي لرأس المال الفكري في تحقيق الاستدامة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية، وقدمت الدراسة توصية شاملة على ضرورة التركيز على الموارد البشرية التي

* المؤلف المرسل: فلاق محمد، البريد الإلكتروني: mohamed.fellag@gmail.com

*Corresponding author: FELLAGUE Mohamed, e-mail: mohamed.fellag@gmail.com

تتميز بالكفاءات العالية التي تمثل رأس المال الفكري، والتركيز أكثر على الزبون والسعي لكسب رضاه وولائه والمحافظة عليه والعمل على تعميق العلاقة مع زبائننا، لأنها موارد مهمة جدا في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الميزة التنافسية المستدامة، مجمع صيدال SAIDAL.

Summary:

The aim of this study was to identify the impact of the intellectual capital in achieving sustainable competitive advantage in the Algerian economic institutions. We selected a random sample of 250 employees at the pharmaceutical industry in Sidal. We focused on factories that have a larger pool of employees with an excellent competitive human resources for the sake of achieving the objectives of the study. The study presented a comprehensive recommendation on the need to focus on the human resources that are characterized by high competencies that represent the intellectual capital, and focus more on the customer. Additionally, it seeks to win satisfaction and loyalty to maintain and deepen the relationship with customers, because they are very important resources in achieving sustainable competitive advantage.

Keywords: Intellectual Capital, Sustainable Competitive Advantage, SAIDAL Complex.

المقدمة:

أصبحت المؤسسات الاقتصادية تواجه عدة تحديات فرضتها بيئة الأعمال المعاصرة، ومن أهم هذه التحديات نجد ظاهرة العولمة الاقتصادية التي فرضت عليها التحول تدريجيا نحو اقتصاد المعرفة، هذا التحول الذي لم يعد يعترف بعوامل الإنتاج المذكورة في المدارس الإدارية الكلاسيكية (الموارد الطبيعية، الموارد المصنوعة) بل ظهر مورد حديث من موارد المؤسسة متمثل في رأس المال الفكري، الذي أصبح يعتمد عليه في الخطط الاستراتيجية للمؤسسات الاقتصادية المعاصرة، سعيا منها لتحقيق أهدافها

والمتمثلة أساساً في الميزة التنافسية وعلى هذا الأساس أضحت المؤسسات المعتمدة على مواردها الفكرية تحقق عدة مكاسب. وأصبح مستقبلها يتحدد بما لديها من أفكار ولهذا فهي تهتم اهتماماً كبيراً بالأصول المعرفية المكونة لها والتي أصبحت قابلة للقياس والتداول. كما أصبح رأس المال الفكري شرطاً أساسياً من شروط الاستثمار في الوقت الحاضر ومن هذا المنطلق فرض على المؤسسات الاقتصادية المعاصرة تحديد رأس مالها الفكري والطريقة التي تحوله إلى أرباح أو إلى استراتيجيات تنافسية ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية. لذا يجب على المؤسسات البحث على الثروات الفكرية الداخلية والتي تكون مخزنة في عقول مواردها البشرية. أو الخارجية بناء على استقطاب موارد بشرية ذات كفاءة عالية وتميزها بالمهارات والأفكار الإبداعية والمبتكرة حتى تتمكن من الاستثمار فيها. والعمل على تحويلها إلى أرباح. ومن ثم تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها المؤسسات المعاصرة.

1- مشكلة الدراسة:

تسعى المؤسسات الاقتصادية المعاصرة إلى كسب ميزة تنافسية مستدامة على غيرها من المؤسسات المنافسة العاملة في نفس النشاط وهذا من خلال سعيها إلى خلق قيم إضافية للزبائن وتحقيق التميز في هذه القيم انطلاقاً من استغلال مواردها الفكرية ويشكل رأس المال الفكري أحد أساسيات هذا التنافس في الوقت الراهن. كما تسعى كل مؤسسة للاستثمار الفعلي والحقيقي في هذا المورد الإستراتيجي. والذي يعتبر أهم مورد يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. وبناء على ما سبق تتمحور إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة رأس المال الفكري في تحقيق استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية؟

هذه الإشكالية تقودنا إلى طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف ينظر الأكاديميين والباحثين لرأس المال الفكري ؟
- ما هو واقع رأس المال الفكري بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ؟
- كيف تتميز المؤسسات في السوق ؟ وكيف تجعل المستهلك يتجه نحو منتجاتها ؟

- ما هي أهمية الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسة ؟ وما مساهمتها في تحقيق البقاء والنمو في السوق؟

- ما هو واقع الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية

المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ؟

- ما تأثير أبعاد رأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، الزبوني) على الميزة التنافسية

المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ؟

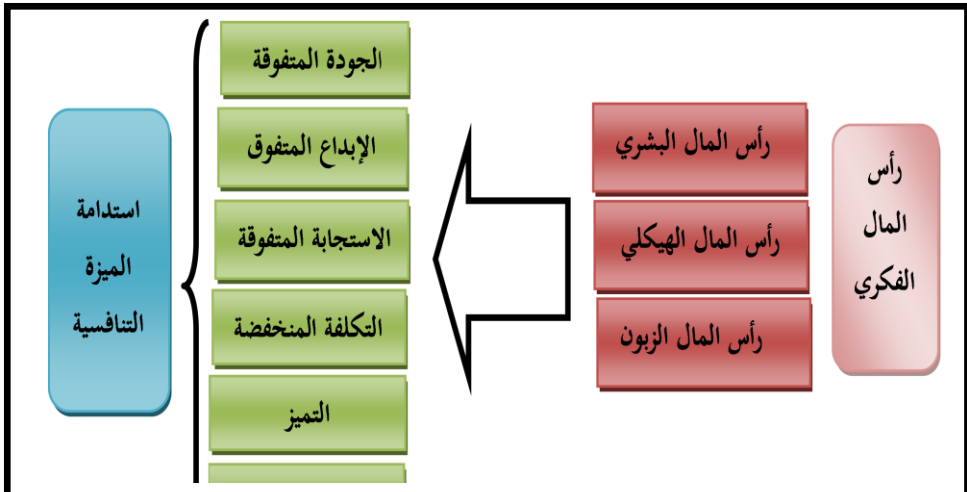
2- نموذج الدراسة: انطلاقا من متغيرات الدراسة تم بناء أنموذج الدراسة على

النحو الآتي:

- المتغير المستقل: رأس المال الفكري والذي يتكون من أربعة أبعاد (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبوني).

- المتغير التابع: الميزة التنافسية المستدامة وتتكون من ستة أبعاد (الجودة المتفوقة، الكفاءة المتفوقة، الإبداع المتفوق، الاستجابة المتفوقة التكلفة المنخفضة، التميز

الشكل (01): نموذج الدراسة



المتغير المستقل (المتغيرات الوسيطة) العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب الوظيفي المتغير
التابع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

- 3- فرضيات الدراسة: انطلاقاً من أنموذج الدراسة ويهدف الإحاطة بجوانب وحيثيات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:
- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لرأس المال الفكري في تحقيق استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة الكفاءة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة الإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.
 - الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05).
لأبعاد رأس المال الفكري (البشري الهيكلي، الزبوني) في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

5- أهداف الدراسة: يركز الهدف الأساسي لهذه الدراسة في محاولة إيجاد العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية وجعلها مستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية وهذا من خلال:

- محاولة توضيح كل ما يتعلق برأس المال الفكري والميزة التنافسية في الجانب النظري للدراسة، أما من الناحية التطبيقية فنهدف للوصول إلى العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية المستدامة، وهذا من خلال دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الأدوية.

- محاولة الوقوف على أهم المشاكل التي تعاني منها الموجودات الفكرية بمجمع صيدال وتقديم حلول والتي من شأنها تقديم إضافة لمجمع صيدال.

- إبراز دور رأس المال الفكري في تحقيق مستقبل المؤسسة، ومعرفة القدرات التنافسية لمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

- التوصل إلى مجموعة من التوصيات المفيدة التي تساهم في حث المؤسسة محل الدراسة (مجمع صيدال لصناعة الأدوية) في الاستفادة من رأس المال الفكري من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

6- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة انطلاقاً من قيمة رأس المال الفكري الذي أصبح يشغل فكر الإدارة المعاصرة، وأضحى من الموارد الحيوية التي يعتمد عليها في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات الاقتصادية،

- كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال متطلبات المنافسة التي تفرضها البيئة الاقتصادية في الوضع الراهن والتي تدفع بالمؤسسات الاقتصادية إلى انتهاج استراتيجيات حديثة لمواجهة المنافسة، والتفوق على المؤسسات المنافسة التي تؤدي إلى خلق ميزة تنافسية.

- كما تأتي أهمية الدراسة من الحاجة إلى إبراز دور رأس المال الفكري لدى مسئولي مجمع صيدال لصناعة الأدوية وتوضيح النتائج التي يمكن أن يحققها المورد الحيوي للمجمع، كما أن نتائج الدراسة قد تساهم في جعل رأس المال الفكري ضمن

الاستراتيجيات المعتمد عليها في بناء الميزة التنافسية المستدامة لمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

7- حدود الدراسة:

تنقسم الدراسة هذه بدورها إلى:

- الحدود الموضوعية: ركز الباحثان في دراستهما على الكلمات الدالة في الدراسة والتي لها علاقة مباشرة مع موضوع الدراسة والمتمثلة في استدامة الميزة التنافسية وعلاقتها برأس المال الفكري.

- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية بالجزائر العاصمة الواقع بالدار البيضاء والفروع التابعة له (مصنع المدية، مصنع جسر قسنطينة).

- الحدود الزمنية: تنحصر هذه الدراسة في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والتي امتدت 7 أشهر (أفريل 2017 إلى غاية أكتوبر 2017).

8- هيكل الدراسة: قمنا بالاعتماد على محورين في دراستنا هذه وهي كالآتي:

- المحور الأول: تمثل في الإطار النظري للدراسة والذي تم في التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة (رأس المال الفكري بمختلف أبعاده)، (الميزة التنافسية).

- المحور الثاني: بحيث تم التطرق فيه إلى الجانب التطبيقي للدراسة وهذا من خلال التطرق إلى مكانة رأس المال الفكري بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ومدى أهميته في خلق وتدعيم الميزة التنافسية، كما تضمن هذا المحور تفريغ البيانات المتعلقة برأس المال الفكري والميزة التنافسية، وتحليل هذه البيانات بمختلف الأدوات والأساليب الإحصائية.

أولا: الإطار النظري للدراسة:

سوف نتطرق في هذا الجانب من الدراسة إلى أهم المصطلحات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة (رأس المال الفكري، الاستدامة التنافسية)

1- رأس المال الفكري: أصبح من المتعارف عليه في الوقت الحالي أن لرأس المال الفكري دور بالغ الأهمية في المؤسسات الاقتصادية الحديثة لاسيما منذ بداية القرن العشرين، بحيث لا يمكن لأي مؤسسة في أي قطاع كانت أن تحقق أهدافها من دون الاعتماد على رأس مالها الفكري. على هذا الأساس صار رأس المال الفكري النقطة الأساسية التي تركز عليها استراتيجيات الأعمال الحديثة

أ- مفهوم رأس المال الفكري:

- يعرفه (Reid) بأنه المادة الفكرية المتكونة من المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات ذات القيمة الاقتصادية التي يمكن الاستفادة منها ووضعها في موضع التطبيق بهدف خلق ثروة للمؤسسات المالكة لهذه المادة الفكرية⁽¹⁾.

- هو مجموع المعرفة من أعضاء الشركة والترجمة العملية لهذه المعرفة. مثل: العلامات التجارية وبراءات الاختراع بالإضافة إلى جميع الموارد غير الملموسة وتدفعاتها⁽²⁾.

ب- خصائص رأس المال الفكري: رأس المال الفكري بصفته مورد غير مادي بالمؤسسة الاقتصادية، فإنه يتميز بعدة خصائص عن باقي الموارد المادية الموجودة في المؤسسة والتي سنوضحها على النحو التالي:

- يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس مال فكري بتوافر مهارات وخبرات عالية ومتنوعة؛
- يفضل رأس المال الفكري العمل ضمن الهياكل التنظيمية المرنة؛
- يتسم رأس المال الفكري بشكل أكثر إيجابية في المناخ الإداري الذي يتسم باللامركزية في اتخاذ القرارات؛

(1) أسامة عبد المنعم، رأس المال الفكري وأثر الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية جامعة الزرقاء الخاصة الأردن، العدد 06، 2009، ص 92.

(2) Saari Ahmed, Abbas Mezeal Mushaf, **The Relation Ship between intellectual capital and business performance: Avempirical Study in Iraqi industry**, international confarence on management and Artificial intelligence IPEDR VOL 6 (2011) LAC SIT Press, Bali, Indonesia, p 104.

- لا يرغب رأس المال الفكري في العمل في التنظيمات التي يسودها المناخ الرسمي الكامل؛⁽¹⁾

ت- أهمية رأس المال الفكري: حدد johansson أهمية رأس المال الفكري في العناصر الآتية:⁽²⁾

- يعطي للمنظمة قدرات وكفاءات محورية تساهم في نجاحها.
- يتيح لإدارة المنظمة عمل الخيارات الإستراتيجية المستندة إلى هذه الأصول الفكرية والمستغلة لها استغلالا جيدا في ضوء طبيعة الفرص والبيئة الخارجية.
- يعد السلاح الأساسي للمنظمة. لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء واستمرارية المنظمة.

انطلاقا من الأهمية التي حددها johansson نستنتج أن رأس المال الفكري يعتبر القوة المحركة في المؤسسات الاقتصادية المعاصرة بناء على مكوناته الفكرية، ومورد مهم في تطوير المؤسسة. كما يساهم في تطوير أدائها بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

2- الميزة التنافسية المستدامة: تعتبر المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية أحد عناصر النظام العولمي التي ينبغي على المؤسسات قبولها والتعامل معها بإيجابية. بحيث تأتي من كل مكان ومن مصادر متعددة ومنافسين غير متوقعين ويهدف التصدي لها وجب على المؤسسات المعاصرة الترصده المستمر لمصادرها الحالية والمستقبلية. والإعداد الاستراتيجي للتعامل معها. من خلال التفوق والتميز والسعي المستمر للتجديد والإبداع والابتكار.

أ- مفهوم الميزة التنافسية: يرى (Reed & Deffilpi) أنها الموقع الفريد الذي تطوره المنظمة من خلال الاستخدام الفاعل لمهاراتها ومصادرها مقارنة بالمنافسين وإن تحقيق الميزة سيتولد بشكل مباشر وضمني أداء عالي⁽¹⁾.

(1) هاني محمد السعيد " رأس المال الفكري - انطلاقة إدارية معاصرة " دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة 1 2008، ص 25.

(2) Johansson. and al. " Measuring to understand Intangible performance drivers ", The European Accounting Review , Vol. 10 , N° 3 , 2004 , p p 410 – 413.

ب- أهمية الميزة التنافسية: يمكن تلخيص أهمية الميزة التنافسية في العناصر التالية (2):

- إن الميزة التنافسية هي الأساس التي تصاغ حوله الإستراتيجية التنافسية للمنظمة وأن المنظمات تنمي قدراتها ومواردها لدعم ميزتها التنافسية. لأنها تفشل بدون وجود هذه الميزة؛

- أنها تمكن المنظمة من الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها مما يؤدي إلى زيادة حجم مبيعاتها وأرباحها؛

- أن الميزة التنافسية هي المحرك والمحفز للمنظمات لتنمية وتقوية مواردها وقدرتها، وتدفعها إلى البحث والتطوير من أجل المحافظة على هذه الميزة وتقويتها.

ت- محددات الميزة التنافسية: في دراسة لمحددات الميزة التنافسية على المستوى القومي قام "Porter 1990" بدراسة عشرة دول وتبين أن الشركات التي تتمكن من الوصول إلى ميزة تنافسية وتستمر في المحافظة عليها في ظل المنافسة العالمية الشرسة هي تلك التي تواصل التحسين والابتكار والتطوير من خلال عمليات ديناميكية مستمرة وليس من خلال أحداث فردية. وطبقا لـ "Porter" إن مسؤولية خلق الميزة التنافسية والحفاظ عليها تقع على عاتق الشركات التي يجب أن تدرك دور الابتكار وأهميته، كما أن الإبداع هو مصدر أساسي للميزة التنافسية، ولقد أشار "Porte" إلى أربعة محددات للميزة التنافسية والتي تنعكس على الشركة في شكل التطوير والحفاظ على الميزة التنافسية للشركات الوطنية في أنشطة أو صناعة معينة أو أجزاء منها، هذه المحددات هي أحوال عوامل الإنتاج، أحوال الطلب المحلي الصناعات المرتبطة والصناعات المساعدة، إستراتيجية المنشأة وهيكل الصناعة وطبيعة المنافسة المحلية، وتعمل هذه المحددات في شكل منظومة متكاملة وليس

(1) أكرم محسن مهدي الياسري، القيادة الإستراتيجية والإبداع التنظيمي وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العدد الأول السنة 03، 2006، ص 67.

(2) فاضل حمد سلمان وآخرون، أثر المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 32، 2012، ص 15.

بشكل فردي، فهناك اعتماد متبادل بين هذه المحددات، ويضاف للمحددات الأربعة عوامل أخرى مثل: أحداث الصدفة، والدور الحكومي⁽¹⁾.

ثانيا: الإطار العملي للدراسة:

سوف نتطرق في هذا الجانب من الدراسة إلى واقع رأس المال الفكري بمجمع صيدال لصناعة الأدوية ومدى مساهمته في تحقي استدامة الميزة التنافسية بالمجمع.

1- رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية:

يسعى مجمع صيدال إلى كسب الميزة التنافسية كباقي المؤسسات الناشطة في مجال صناعة الأدوية، وهذا بالاعتماد على موارده الداخلية ويعتبر رأس المال الفكري من بين الموارد المهمة والتي تلعب دورا إستراتيجيا في تحقيق الاستدامة التنافسية، ومن خلال هذه الدراسة نسعى إلى التعرف على دور الاهتمام برأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

أ- تقديم مجمع صيدال لصناعة الأدوية: صيدال اسم مشتق من كلمة "صيدلية" وتعني باللغة العربية المكان الذي تباع فيه الأدوية والعقاقير ويعتبر مجمع صيدال الرائد في الصناعة الصيدلانية في الجزائر فهو مختص في صناعة المواد الصيدلانية الموجهة للاستعمال الإنساني كما يعتبر قطب صناعي هام على مستوى حوض البحر الأبيض المتوسط⁽²⁾.

يقع المقر الرئيسي للمجمع في الدار البيضاء ولاية الجزائر، وتعتبر شرك ذات أسهم برأس مال قدره 25000000000 دج بحيث تمتلك الدولة منه 80٪ بينما أسندت 20٪ المتبقية لمستثمرين من المؤسسات والأشخاص من خلال البورصة سنة 1999، كما أنها تعتبر من بين الشركات الأولى التي دخلت البورصة، وقد تم إنشاء الصيدلية المركزية في عام 1963 انطلاقا من المخازن العامة لمصالح الصحة⁽³⁾.

كما يسعى مجمع صيدال إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها على الصعيد

(1) أحمد عبد السلام سليم، الإدارة الإستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2010، ص 352.

(2) منشورات صيدال، مصنع المدينة في 2017/05/11.

(3) منشورات مجمع صيدال تاريخ الإطلاع 2017/05/10. www.saidalgroup.dz

- المحلي وأخرى على المستوى الدولي وهي كالاتي⁽¹⁾:
- تعزيز مكانته الرائدة في إنتاج الأدوية الجينية ؛
 - تحسين مردوديته لضمان ديمومته والوفاء بالتزاماته تجاه المساهمين ؛
 - ضمان استقرار الكفاءات وتطوير الموارد البشرية ؛
 - تطوير الشراكة لاكتساب التكنولوجيا الجديدة وتوسيع تشكيلته ؛
 - مواكبة السياسة الوطنية للدواء والمشاركة الفاعلة في الحد من فاتورة استيراد الأدوية وضبط السوق؛
 - خلق ثقافة مؤسسية مشتركة بين العمال؛
- ب- مجالات الاهتمام برأس المال الفكري بمجمع صيدال لصناعة الأدوية: يتوفر مجمع صيدال على 3251 عامل هذا في سنة 2015، بحيث تشكل هذه الأعداد قوى بشرية مكونة للمجمع، كما يسعى المجمع إلى الوصول إلى 4100 عامل في السنوات القادمة، والهدف من هذا تبني إستراتيجية النمو والتوسع، إلا أن هذه القوى البشرية تحتاج إلى تدريب وتنمية وتطوير، وفي هذا الجزء سنحاول التطرق إلى أهم الإستراتيجيات التي يتبناها مجمع صيدال من أجل تطوير القوى البشرية المكونة له بغرض تحقيق أهدافه والتصدي للمنافسة التي يشهدها سوق الأدوية في الجزائر ومن بين الاستراتيجيات التي قام بها المجمع نذكر:
- التخطيط للكفاءات البشرية: من أجل تحديد أعداد وأنواع العمالة المطلوبة خلال فترة زمنية معينة لشغل الوظائف في الوقت المناسب، فإن إدارة الموارد البشرية تقوم بوضع خطة متوسطة الأجل تقوم فيها بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية بعد إقناع الإدارة بضرورة توفير هذه المناصب أو التخلي عنها، مع العمل على تحديد الفائض من اليد العاملة والعمل على تقليص هذا الفائض عن طريق التكوين وإعادة الانتشار حسب احتياجات المجمع مع مراعاة تطلعات العمال المهنية ومقرسكناهم⁽²⁾.
 - استقطاب الكفاءات البشرية: تقوم إدارة مجمع صيدال باستقطاب اليد

(1) منشورات مجمع صيدال، مصنع المدية، بتاريخ 2017/05/05.

(2) مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 02، ديسمبر 2013.

العاملة باعتمادها على المصادر الداخلية من خلال الترقية والنقل، كما تعتمد أيضا على المصادر الخارجية من خلال الاتصال بالوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM) المتواجدة على مستوى كل ولاية لفروع المجمع لتوفير احتياجاتها من اليد العاملة، وان لم تتمكن هذه الوكالة من تلبية احتياجاتها فستلجأ الإدارة إلى الإعلان عن التوظيف على مستوى الجرائد ومواقع الأنترنت التابعة لمجمع صيدال⁽¹⁾.

- الاختيار والتعيين للكفاءات البشرية: بعد الإعلان على الوظائف الشاغرة واحتياجات المجمع من الموارد البشرية بما فيها الكفاءات وبعد عملية الاستقطاب ينتقل المجمع لعملية مهمة في عملية التوظيف، والمتمثلة في انتقاء المترشحين الذين تتوافق مواصفهم مع متطلبات الوظيفة كما يتم اعتماد معيار الخبرة والمستوى التعليمي⁽²⁾.

- تدريب رأس المال الفكري بمجمع صيدال: ويكون بالتدريب أثناء مزاوله العمل وهذا النوع من التدريب يخص الموظفين الجدد أو إدخال تكنولوجيا جديدة للمجمع، بحيث يتم مرافقته وتقديم شروحات وتفسيرات من قبل أصحاب الخبرة حول مختلف الوظائف بالإضافة إلى وظيفته الجديدة ويمس هذا التدريب الموظفين حديثي التوظيف بالأخص، بحيث يطلق عليهم تسمية متريصون ومن بين هذه التدريبات نذكر (دورة تكوينية لفائدة عمال الإنتاج والتي أطلقتها مديرية التكوين خلال شهر نوفمبر 2015 تكويننا تقنيا لفائدة العمال حول عملية التحبيب ويدخل هذا في إطار مواصلة سيرورة برامج التكوين التقنية، وقد تلقى 38 عاملا من مختلف مواقع الإنتاج وزعوا على أربعة فرق بيداغوجية، تكويننا تدريبيا من طرف صيدال المجمع وكان هذا التكوين على مستوى كل من مصنع الدار البيضاء، مصنع جسر قسنطينة، مصنع الحراش⁽³⁾.

- صيدال من منطلق المنصب إلى منطق الشغل والكفاءة: مست التحولات التنظيمية، الأدوات الضرورية للتسيير العقلاني للموارد البشرية، حيث تم التخلي عن تحليل العمل، الذي كان يتم عبر منطق منصب العمل (تحديد المهام والتأهيلات المناسبة) وتعويضه بمنطق الشغل (المهنة) والذي أصبح الآن كأنسب منطق في العالم

(1) مديرية الموارد البشرية، فرع الدار البيضاء (صيدال)، أبريل 2017.

(2) مديرية الموارد البشرية، فرع المدية (صيدال)، جوان 2017.

(3) مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 23، نوفمبر 2015.

المبني المعاصر. وفي هذا الصدد أقدمت مديرية الموارد البشرية خلا سنة 2014 على إعداد وضع بطاقة " الشغل- الكفاءة " والتي تعتبر أداة ضرورية في النمط الجديد لتسيير الموارد البشرية، تحتوي بطاقة "الشغل-الكفاءة" والتي أعدت للوظائف المبرمجة في التنظيم الجديد على المعلومات التالية⁽¹⁾:

- المؤهلات.
- التطور في الوظيفة.
- تفصيل الوظيفة (الهدف والمسؤوليات والنشاطات الرئيسية).
- العلاقات الوظيفية.
- وسائل العمل.
- المسؤوليات.
- الكفاءات المطلوبة (المهنة والمعاملات).
- معرفة اللغات واستعمال الإعلام الآلي.

وعلى ضوء ما سبق نلاحظ أن مجمع صيدال يسعى إلى تطوير موارده البشرية من خلا إدخال نظم تسييرية جديدة بهدف مساندة التطور الحاصل في بيئة الأعمال، وتحقيق جملة من الأهداف التي يسعى إليها كالتفوق وكسب رهان المنافسة. والرفع من حصته السوقية التي تؤدي إلى الزيادة في هامش الربح.

2- تحليل واقع رأس المال الفكري والميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية:

سنتطرق في هذا الجزء من الدراسة إلى المنهج المعتمد وإجراءاتها بدءا بأفراد عينة الدراسة وخصائصها، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وإجراءات التأكد من صدقها وثباتها بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

أولاً: منهجية الدراسة: يتناول هذا الجزء جملة من التفسيرات التي سوف يعالجها، بحيث سيتم التطرق فيه إلى المنهج المعتمد وشرح تفاصيل اختيار عينة الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المعتمد عليها، وتقديم جملة من الأساليب والتقنيات

(1) مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 20، جويلية / أوت 2015.

المصممة خصيصا لمعالجة إشكالية الدراسة.

1- تصميم الإستبانة: بهدف جمع البيانات قمنا بصياغة مجموعة من العبارات والأسئلة حول موضوع الدراسة، والتي نسعى من خلالها إلى الحصول على بيانات من المستجوبين وهذا بالإجابة على أسئلتها.

أ- منهج الدراسة: بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها، ومن أجل تحقيق الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذه الدراسة، واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من أجل جمع البيانات وتحليلها، حيث قمنا بتناول كافة المتغيرات المرتبطة بالحالة محل الدراسة وتناولها بالوصف الكامل والتحليل كما ساعدنا هذا المنهج على توفير معلومات تفصيلية وشاملة على الموضوع محل الدراسة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

ب- مجتمع وعينة الدراسة: عملت دراستنا هذه على تسليط الضوء على مؤسسة من المؤسسات الجزائرية الرائدة في مجال صناعة الأدوية والمتمثلة في مجمع صيدال، بحيث قمنا باستهداف مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي مجمع صيدال لصناعة الأدوية والبالغ عددهم 3251 موظف وهذا على مستوى جميع وحدات الإنتاج التابعة للمجمع والتي تم التطرق إليها في الفصل الرابع، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة أخذنا عينة ميسرة تمكنا من بلوغ غايتنا، كما ركزنا على وحدات الإنتاج التي تتميز بعدد كبير من الإطارات وأعاون التحكم وهي (وحد الإنتاج بالدار البيضاء وجسر قسنطينة بالجزائر العاصمة، وحدة الإنتاج بالمدينة) بحيث كان عدد الإستبانات الموزعة (250) استبانة على مستوى وحدات الإنتاج السابقة الذكر، وتمكنا من استرجاع 245 استبانة أي بنسبة استرجاع بلغت 98٪، 26 إستبانة منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمالها لشروط ملئها، كما كانت الإستبانات القابلة للتحليل 219 إستبانة أي بنسبة 87.6٪.

ت- حيثيات الدراسة: في هذا الجانب من الدراسة سوف نتطرق إلى ظروف إجراء الدراسة الميدانية على مستوى مجمع صيدال لصناعة الأدوية.

- المدة الزمنية: كانت المدة الزمنية المستغرقة في سبيل الحصول على المعلومات عند إسقاطنا للدراسة النظرية على دراسة الحالة خمسة أشهر والتي امتدت من شهر

أفريل 2017 إلى غاية شهر أكتوبر 2017.

- تصميم الإستبانة: من أجل جمع البيانات قمنا بصياغة مجموعة من العبارات والأسئلة حول موضوع الدراسة. والهدف من الاستبانة هو جمع البيانات من موظفي مجمع صيدال وهذا بالإجابة على أسئلتها والتي كانت على النحو التالي:
- المحور الأول: مثل بالمعطيات الديمغرافية والتي ضمت (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي الخبرة الوظيفية).
- المحور الثاني: مثل المتغير المستقل (رأس المال الفكري) والذي قسم إلى ثلاثة أبعاد وهي (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) بحيث تضمنت 28 سؤال إجمالياً.
- المحور الثالث: مثل المتغير التابع (الاستدامة التنافسية) والذي قسم إلى ستة أبعاد وهي (الجودة المتفوقة، الكفاءة المتفوقة الإبداع المتفوق، الاستجابة المتفوقة، التكلفة المنخفضة، التميز) والتي اشتملت على 51 سؤال إجمالياً.

2- صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

أ- صدق أداة الدراسة (الإستبانة): تم اختبار صدق أداة الدراسة وفق المقاييس الآتية:

- صدق المحتوى: تم صياغة الإستبانة وتطويرها وفق شروط ومتطلبات هذا المقياس حيث قمنا بالتطرق إلى معظم الجوانب اللازمة لمتغيرات الدراسة وأبعادها، واكتفينا بصياغة مجموعة من الأسئلة التي تغطي محتوى موضوع الدراسة والتي كانت مستوحاة من الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة ومن ثم يمكننا القول أن الإستبانة المصممة تخدم أهداف الدراسة وهو ما سنوضحه في الجداول الآتية التي تقيس معامل الارتباط لعبارات الدراسة.

- الصدق الداخلي والخارجي: وهو يقتضي استقلالية الإجابات عن الظروف الداخلية. أما صدق الإجابات من قبل موظفي صيدال كانت إيجابية وصادقة إلى حد بعيد وهو ما لمسناه أثناء تفرغنا للاستبانة أما الصدق الخارجي فهو يختص بالظروف المكانية والزمنية مثل تعدد الأفكار واختلاف الثقافات، أثر هذا الجانب على صدق الأداة بشكل قليل، ولا يمكن تعميمها على كل الموظفين بمجمع صيدال، ونحن ما يهمنا هو الصدق الداخلي لأنه يركز على عينة دراستنا فقط.

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** وفي هذا الجانب قمنا بعرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين أصحاب الخبرة والاختصاص، حيث في البداية تم عرضه على الأستاذ المشرف الذي قدم لنا مجموعة من النصائح والتوجيهات وبعد الحذف والتعديل تم عرضه على نخبة من الأساتذة التابعة للجامعات الجزائرية والأجنبية واللذين كان عددهم (07) أساتذة من بينهم (02) من خارج الجامعات الجزائرية، من أجل إبداء الرأي وتقديم التوجيهات اللازمة من حيث المحتوى وصياغة الأسئلة ومدى هادفية الأسئلة وفق كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة وحتى من ناحية صياغة الأسئلة بالإضافة إلى مدى صحة هيكل الاستبانة.

- **صدق المحك:** وفق هذا المقياس قمنا بمقارنة إستبانة الدراسة بإستبانات أخرى تحصلنا عليها من الدراسات السابقة (دراسة بوازيد وسيلة، مقارنة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، 2012)، (دراسة مصطفى رجب علي شعبان: رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، الدراسة عبارة عن رسالة ماجستير، بالجامعة الإسلامية غزة، 2011)، (دراسة عبد الحكيم جربي، أثر إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع صيدال لصناعة الأدوية فرع قسنطينة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2013) بحيث تمت المقارنة من حيث المحتوى، وصياغة الأسئلة وطبقا لقواعد بناء الإستبانة، والتي أعطت هذه المقارنة مدى صدق الإستبانة التي تم صياغتها.

ب- **ثبات أداة الدراسة:** يتم التأكد من ثبات أداة الدراسة في هذه الحالة عن طريق حساب معاملات ألفا كرونباخ لدرجات أبعاد المتغيرين (رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية)، كما سنقوم بالتأكد من الثبات عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ للمحورين معا (رأس المال الفكري، والاستدامة التنافسية) وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة الفاكروبناج (AlphaCronbach) أكبر من (0.60) وكلما اقتربت من (1) دلّ هذا على درجة ثبات أعلى لأداة الدراسة. وفي هذا الجزء من الدراسة

سوف نختبر مدى ثبات أداة الدراسة لكل محور على حدا وفق الجداول الآتية:

جدول رقم (01) معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach) لثبات كل بعد من أبعاد رأس المال الفكري والمحور الكلي.

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ (AlphaCronbach)
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	09	0.943
	رأس المال الزبوني	11	0.929
	رأس المال الهيكلي	08	0.910
معامل ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري		28	0.968

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

يتضح لنا من الجدول (01) بأن معامل ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري بلغ (0.968) هو قريب جدا من الـ (01) وهو ثبات مرتفع. وهذا ما يدل على أن بنود محور رأس المال الفكري ثابتة وكانت صالحة للدراسة أما عن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) فنجد بعد رأس المال البشري بلغ معامل ألفا كرونباخ الخاص به (0.943) وهذا ما يدل على ثبات عبارات هذا البعد من محور المتغير المستقل. أما بعد رأس المال الزبوني فبلغ معامل ألفا كرونباخ (0.929). ورأس المال الهيكلي كان معامل ألفا كرونباخ (0.910). وبالتالي أبعاد محور رأس المال الفكري كلها تتميز بالثبات. وهي صالحة للتحليل وتقديم نتائج صادقة وتحقق أهداف الدراسة.

جدول رقم (02) معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach) لمحور الاستدامة التنافسية.

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ (AlphaCronbach)
الاستدامة التنافسية	الجودة المتفوقة	08	0.847
	الكفاءة المتفوقة	09	0.941
	الإبداع المتفوق	09	0.932
	الاستجابة المتفوقة	09	0.817
	التكلفة المنخفضة	08	0.928
	التميز	08	0.934

974 .0	51	معامل ألفا كرونباخ لمحور الاستدامة التنافسية
--------	----	--

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من الجدول (02) بأن معامل ألفا كرونباخ لمحور الاستدامة التنافسية بلغ (0.974) وهي قيمة عالية جدا هذا ما يفسر ثبات عبارات محور الاستدامة التنافسية ومدى صلاحيتها للدراسة والاعتماد عليها كأداة لتحقيق أهداف الدراسة. كما قمنا بفحص الثبات لكل بعد من الأبعاد الستة المكونة لبنود محور الإستبانة وكانت قيم ألفا كرونباخ مرتفعة حيث بلغت 0.847 لبعده الجودة و0.941 لبعده الكفاءة أما بعد الإبداع فبلغ 0.932 وبعده الاستجابة 0.817 ومثل بعد التكلفة بـ 0.928 أما بعد التميز فقدرب 0.934، وبالتالي كل القيم لمعامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة مما يدل على صدق عبارات أبعاد محور أداة الدراسة والتي سيكون لها دور كبير في تحقيق أهداف الدراسة.

جدول رقم (03) معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach) لمحور رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية

معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach)	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ لمحور رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية
0.983	79	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

توضح نتائج الجدول (03) أن معاملات الثبات مرتفعة للمحورين رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية (0.968 - 0.974) على التوالي، وبلغ معامل الثبات الكلي للمحورين (0.983)، وهذا ما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات. وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليها واستخدامها في الدراسة.

3- أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغايات تحليل البيانات ومعالجة الإشكالية المطروحة اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة التي تضمنتها الاستبانة.
 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد الاتساق الداخلي للبيانات لمعرفة صدق أداة الدراسة ولتحديد العلاقة بين رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية.
 - معامل ألفا كرونباخ (AlphaCronbach s) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
 - معامل الانحدار البسيط (Simple Régression) والمتعدد، وذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل الكل على حدة في المتغير التابع.
 - تحليل التباين الأحادي (ANOVA) اختبار (F) للفرق بين أكثر من متوسطين.
 - اختبار شيفيه (Scheffe) لمعرفة مصدر الفروق ذات الدلالة الإحصائية، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- كما قمنا باستخدام مقياس ليكرت الرباعي في محوري الدراسة والذي تم وفق الجدول الآتي:

جدول رقم (04): توزيع مقياس ليكرت الرباعي

موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مقياس ليكرت الرباعي.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة فيتم ذلك من خلال:

إيجاد طول المدى = $4-1=3$ ، ثم قسمة المدى على عدد الفئات $3/4=0.75$ وبعد

ذلك يضاف (0.75) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي:

[75.1، 00.1] غير موافق بشدة (منخفض جدا).

[1. 75، 2. 5] غير موافق (منخفض).

[2. 5، 3. 25] موافق (مرتفع).

[3. 25، 4] موافق بشدة (مرتفع جدا).

4- عرض نتائج الدراسة وتحليلها: وفق هذا الجزء من الدراسة سوف نقوم بعرض نتائج الدراسة الميدانية بالإضافة إلى تحليل النتائج المتوصل إليها والتي سوف تجيب على الفرضيات المطروحة وإثبات العلاقة بين متغيرات الدراسة بكل أبعادها (رأس المال الفكري والاستدامة التنافسية) انطلاقاً من وجهة نظر عينة الدراسة (الموظفين) بمجمع صيدال لصناعة الأدوية وطبقاً لوحدة الإنتاج الثلاثة التي كانت محل الدراسة (مصنع الدار البيضاء، مصنع جسر قسنطينة، مصنع المدية) بحيث اعتمدنا على حزمة التحليل الإحصائي (SPSS، V22) كأداة لتفريغ بيانات الدراسة.

أ- تحليل وعرض نتائج المعطيات الديمغرافية: يتسم أفراد العينة بعدة سمات وخصائص يمكن توضيحها في ما يلي:

- تحليل المتغيرات الديمغرافية (العمر):

جدول رقم(05): توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

النسبة%	التكرار	فئات العمر
4.6	14	25 سنة فأقل
4.16	36	من 26 إلى 30 سنة
26	57	من 31 إلى 35 سنة
1.51	112	من 36 سنة فأكثر
100	219	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS، V22).

يتضح لنا من الجدول(05) أن أغلب عمال مجمع صيدال من الفئة العمرية التي تمثل 36 سنة والتي بلغت 1.51٪ وكانت ممثلة بـ 112 عامل، أما الفئة التي تليها نجد الفئة المحصورة بين 31 إلى 35 سنة والتي مثلت بـ 26٪ حيث بلغ عدد العمال بها 57

عامل، أما الفئة التي تتراوح بين 26 إلى 30 سنة فقدت نسبتها بـ 4.16٪ وعدد عمالها كان 36 عامل، والفئة الأخيرة من عينة الدراسة والتي كانت مقدرة بـ 25 سنة فأقل والتي بلغت نسبتها 6.4٪ قدر عدد عمالها بـ 14 عامل، وهذا ما يفسر أن أغلب عمال مجمع صيدال يتميزون بالأقدمية والخبرة في ميدان صناعة الأدوية، كما يتبنى المجمع إستراتيجية المزج بين أصحاب الخبرة والكفاءة والمهارات وهذا بتوظيف الشباب الحاملين للشهادات والمتشبعين بالفكر الأكاديمي والعمل على الاستفادة من أفكارهم من أجل تطوير المجتمع وتحقيق الأهداف المسطرة.

- تحليل المتغيرات الديمغرافية (الجنس):

جدول رقم (06) أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة٪
ذكر	155	8.70
أنثى	64	2.29
المجموع	219	100

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من الجدول (06) أن عينة الدراسة أغلبها من جنس ذكر والتي بلغت 8.70٪ مقدرة بـ 155 عامل، أما فئة الإناث فقدت نسبتها 2.29٪ أي بـ 64 عاملة وهذا ما لاحظناه بالفعل أثناء تجوالنا داخل المصانع الثلاثة التي كانت محل الدراسة، أما من الناحية التفسيرية فهذه النسبة تعكس الإستراتيجية التي يتبناها المجمع في عملية التوظيف ومتطلبات شاغل الوظيفة فنجد الذكور يتميزون على الإناث في أمور عدة مثل تحمل أعباء العمل دون تضرر أو شكوى كالتنقل بين مصانع صيدال، أما فئة الإناث فهي تتواجد بكثرة في الأعمال الإدارية والإنتاجية بدرجة أقل، بالإضافة إلى تميزهن بالدقة والتركيز على التفاصيل عكس الذكور الذين يقدمون نظرة شمولية على العمل وأخذ صورة عامة كما يعملون على توظيف معلوماتهم بالشكل الصحيح عكس المرأة التي تبحث على تطوير علاقات العمل كل هذه الأمور دفعت بمجمع صيدال إلى الاعتماد على الذكور كمورد بشري في العمل.

- تحليل المتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي):

جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
62.35	78	ثانوي
98.15	35	جامعي
71.39	87	دراسات عليا
68.8	19	تكوين مهني
100	219	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من الجدول (07) أن أغلب عينة الدراسة من فئات الدراسات العليا حيث قدرت بـ 39.7% ممثلة بـ 87 عامل وهذه الفئة تتمركز في الإدارة العليا والمشرفة على عملية التخطيط وأخذ القرارات وممن ينتمون إلى مخبر البحث بمجمع صيدال كما نجدهم رؤساء فرق سواء تعلق الأمر بالإنتاج أو المبيعات وحتى مندوبين طبيين... الخ، أما الفئة التي تليها نجد الفئة التي تتميز بمستوى ثانوي قدرت بـ 35.6% وبلغ عدد العمال بها 78 عامل وتوزع هذه العينة على مستوى الإدارات وهم يحملون صفة عون إداري، أما العينة ذات المستوى الجامعي بمجمع صيدال قدرت بـ 35 عامل بنسبة 15.98% هذه العينة تتوزع على مستوى المصالح والمديريات بصفة رئيس مصلحة وهو ما تيقنا منه عند لقائنا برئيس خلية الجودة التي كان يحمل شهادة جامعية (ليسانس)، أما العينة التي تمثل التكوين المهني فكانت آخر فئة مقدرتها بـ 19 عامل وبنسبة مئوية 8.68% وهم متواجدين على مستوى مصلحة الصيانة.

- تحليل المتغيرات الديمغرافية (المنصب الوظيفي):

جدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المنصب الوظيفي.

النسبة %	التكرار	المنصب الوظيفي
56.62	137	عون إداري
62.35	78	رئيس مصلحة
82.1	04	مدير وكالة
100	219	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

انطلاقاً من الجدول (08) نلاحظ أن عينة الدراسة كانت أعلى نسبة بها من الأعوان الإداريين بـ 56.62٪ وهذا راجع إلى سياسة النمو والتوسع التي يتبناها مجمع صيدال بإنشاء مصانع إنتاج جديدة وحاجته إلى هذه الفئة من العمال. أما من جانب آخر فالطالب تعمد إدراج هذه الفئة في الدراسة والتي تمثل له بعد من أبعاد رأس المال الفكري والمتمثل في رأس المال البشري، أما رؤساء المصالح فبلغ عددهم 78 عامل من العينة محل الدراسة وبنسبة 62.35٪ وهو ما يفسر درجة النضج والتوسع التي بلغها مجمع صيدال انطلاقاً من استحداث مصالح ومديريات جديدة. في حين نجد 04 عمال يمثلون مدراء وكالات (وحدات الإنتاج) بنسبة 82.1٪ وهذا راجع لطبيعة الهيكل الوظيفي بمجمع صيدال.

- تحليل المتغيرات الديمغرافية (الخبرة الوظيفية):

جدول رقم (09): أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير مدة الخدمة

النسبة %	التكرار	الخبرة الوظيفية
9.16	37	أقل من 5 سنوات
9.26	59	من 06 إلى 10 سنوات
9.26	59	من 11 إلى 15 سنة
2.29	64	أكثر من 15 سنة
100	219	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من الجدول (09) أن عينة الدراسة بمجمع صيدال أغلبها تتميز بالخبرة

العالية حيث نجد الفئة التي تدل على أكثر من 15 سنة بلغت 29.2٪ ممثلة بـ 64 عامل. أما الفئة التي تمتد من 11 إلى 15 سنة جاءت في نفس المرتبة مع الفئة التي تمتد من 06 إلى 10 سنوات بحيث بلغت نسبتها 26.9٪ بعدد عمال قدر بـ 59 عامل. أما فئة الأقل من 05 سنوات قدرت بـ 16.9٪ وبعدد 37 عامل وكل هذه المعطيات تدل على أن مجمع صيدال يتميز برأس مال بشري وفكري يتمتع بخبرة عالية وفئة شبابية تتميز بالمهارة والدقة في العمل. كما أن تبادل المعارف والخبرات بين عمال المجمع تعتبر ثقافة تنظيمية تميز المجمع على المنافسين.

5- اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة.

سنتناول في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة. وهذا باستخدام برنامج الحاسب الآلي (spss. V. 22) وسوف يكون تركيزنا هنا على مخرجات البرنامج الإحصائي المتعلقة بكل فرضية مع العمل على قراءتها وكتابتها في متن الدراسة وتفسيرها. لأن هدفنا هو إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة انطلاقاً من التحليل الإحصائي للبيانات وتجزئتها إلى مجموعات مترابطة.

الفرضية الرئيسية الأولى: للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسة والتي مفادها:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري في تحقيق استدامة الميزة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر رأس المال الفكري في تحقيق استدامة الميزة التنافسية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	268.80	01	37.80	513.58	89.3	0.000	.0	.0
الخطأ	768.29	217	37.1				729	854
المجموع	036.110	218						

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

بناء على نتائج تحليل التباين يتضح لنا من الجدول (10) أن قيمة (F) المحسوبة (513.58) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89). عند درجات حرية (1 و 217) ومستوى الدلالة البالغ (0.05)، هذا يوجب رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر لرأس المال الفكري في تحقيق الاستدامة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية، ويعزز هذا قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.854)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) البالغ (0.000)، حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، أما القوة التفسيرية بلغت (0.729) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) تفسر ما مقدار 72% من المتغير التابع (الاستدامة التنافسية).

وبناء على النتائج المتوصل إليها الموضحة في الجدول (10) نلاحظ أن أسس المال الفكري له تأثير قوي في تحقيق الاستدامة التنافسية. لأن رأس المال الفكري بمميزاته وخصائصه ومكوناته ساهم في خلق ميزة تنافسية لمجمع صيدال، وهذا بناء على ما يقدمه من ابتكارات وأفكار ساهمت في تطوير منتجات صيدال، كما عمل على المساهمة في تطوير الفكر الإداري، وبالنظر لما حققته صيدال من تطور ونمو في السوق والرفع من حصتها السوقية.

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.256	0.076	0.256	3.369	0.001
رأس المال الزبوني	0.253	0.087	0.244	2.919	0.004

مستوى الدلالة	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (Beta)	الخطأ المعياري	B	المتغير المستقل: رأس المال الفكري
0.000	5.483	0.371	0.075	0.410	رأس المال الهيكلي
		0.808			معامل الارتباط (R)
		0.652			معامل التحديد (R2)
		13.438			قيمة (f) المحسوبة

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من خلال الجدول (11) أنه كلما ارتفعت (قيمة B) انخفض مستوى الدلالة لـ (α). بناءً على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن أبعاد المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري ن رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) لها تأثير في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال، لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيم التالية (0.256، 0.244، 0.371) مصحوبة بقيمة (T) التي بلغت (3.369، 2.919، 5.483) على التوالي، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة قيمة (F) المحسوبة البالغة (13.438) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.808)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لـ (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) البالغ على التوالي (0.001، 0.004، 0.000) حيث أنه أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية بلغت (R²=652.0) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) تفسر ما مقدار 65% من المتغير التابع (ميزة الجودة).

وبناءً على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تحث على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية

وبناء على كل ما سبق يمكننا القول أن رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة المتمثلة في رأس المال البشري ورأس المال الزبوني ورأس المال الهيكلي لهم تأثير قوي في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية. لأن رأس المال البشري بناء على يقدمه من أعمال وأفكار ودراسة رغبات الزبائن والتحليل الدقيق لسوق المنافسة يمكنه من تقديم منتجات ذات جودة. كما أن الاهتمام برأس المال الزبوني أدى بمجمع صيدال إلى تقديم منتجات تتميز بالجودة والقائمة على رأس المال الهيكلي الذي يعد عاملاً مناسباً في تدعيم البعدين السابقين لما لهذا الأخير من مميزات كالدقة في تقديم المعلومة والمساهمة في نقل المعرفة بقوة بين الموظفين. الأمر الذي أدى إلى تبني عامل الجودة والتي ساهمت بدورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الكفاءة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة الكفاءة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.295	0.073	0.309	4.053	0.000
رأس المال الزبوني	0.140	0.083	0.141	1.685	0.093
رأس المال الهيكلي	0.442	0.072	0.419	6.170	0.000
معامل الارتباط (R)	0.806				
معامل التحديد (R ²)	0.650				
قيمة (f) المحسوبة	13.313				

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

نلاحظ من خلال الجدول (12) وبناء على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن بعدي المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) لهما تأثير في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال، لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيم التالية (0.309، 0.419)، مصحوبة بقيم (T) التي بلغت (0.4، 0.053، 0.6، 0.170)، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة قيمة (F) المحسوبة البالغة (13.313) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89)، بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.806)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) ل (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) البالغ على التوالي (0.000، 0.000)، حيث أنه أقل بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، أما القوة التفسيرية بلغت ($R^2=0.650$) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)، تفسر ما مقدار 65% من المتغير التابع (ميزة الكفاءة).

أما بعد رأس المال الزبوني فلا يوجد له تأثير قوي في تحقيق ميزة الكفاءة بمجمع صيدال لأن مستوى الدلالة البالغ قدر ب (0.09) حيث أنه أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وقيم Beta واختبار (T) 1.685 0.141 على التوالي، وهي قيم صغيرة.

وبناء على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تحث على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الكفاءة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

وبناء على نتائج الجدول (12) يتضح لنا أن في ظل وجود اهتمام من قبل مجمع صيدال لصناعة الأدوية برأس المال الهيكلي من خلال الاهتمام بمراجعة قواعد وإجراءات العمل وتطويرها بشكل دائم بالإضافة الاهتمام بتطوير البنية التحتية للمجمع وإدخال نظم معلومات متطورة انعكس بالإيجاب على كفاءة القوى البشرية بالمجمع وهو ما ترجم في مجموعة من المهام حيث نجد الاستجابة السريعة للمهام والوظائف المسندة إليهم مما عزز قيمة رأس المال الزبوني وهذا من خلال تقديم منتجات ذات جودة، وبالتالي يمكننا القول بأن الاهتمام برأس المال الهيكلي من قبل

مسؤولي مجمع صيدال أدى إلى تطوير الكفاءات البشرية وتميزهم بالمهارة العالية في تأدية المهام مما انعكس على قيمة رأس المال الزبوني وهو بدوره أدى إلى النمو والتوسع بسبب الرفع من الحصة السوقية للمجمع وبالتالي نستنتج بأن مجمع صيدال يتميز بالكفاءة العالية للقوى البشرية التي أدت إلى خلق الميزة التنافسية المستدامة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة الإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.325	0.072	0.360	4.494	0.000
رأس المال الزبوني	0.136	0.082	0.146	1.653	0.100
رأس المال الهيكلي	0.338	0.071	0.340	4.758	0.000
معامل الارتباط (R)	0.783				
معامل التحديد (R2)	0.614				
قيمة (f) المحسوبة	11.376				

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

يتضح لنا من الجدول (V-28) وبناء على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن بعدي المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) لهما تأثير في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال. لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيم التالية (0.360، 0.340)، مصحوبة بقيم (T) التي بلغت (4.494، 4.758)، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة قيمة (F) المحسوبة البالغة (11.376) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89). بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.783). كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) البالغ على التوالي (0.000، 0.000). حيث أنه أقل بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية بلغت ($R^2=0.614$) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري). تفسر ما مقدار 61% من المتغير التابع (ميزة الإبداع).

أما بعد رأس المال الزبوني فلا يوجد له تأثير قوي في تحقيق ميزة الإبداع بمجمع صيدال لأن مستوى الدلالة البالغ قدره (0.100). حيث أنه أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. وقيم Beta، واختبار (T) 0.146 1.653 على التوالي. ويعد هذا في نظر الطالب أن الإبداع يتعلق بالبيئة الداخلية لمجمع صيدال والتي هي عملية عكسية تعود بالنفع على الزبائن لذا رأس المال الزبوني لم يكن له تأثير على ميزة الإبداع.

وبناء على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تحث على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

نستنتج من نتائج الجدول (14) أن ميزة الإبداع متوفرة على مستوى مجمع صيدال لصناعة الأدوية. وهذا يعود لأهمية رأس المال الفكري ببعديه (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي) بالمجمع. لأن رأس المال البشري يتميز بالقدرة على تحليل المعلومات ويقدم أفكار جديدة تساهم في تطوير المنتجات وتحسينها الناجمة على عملية التدريب والتطوير. بالإضافة إلى تميز رأس المال الفكري بحل المشاكل بطرق إبداعية وسرعة الاستجابة للتغيرات التي تفرضها بيئة المنافسة. بالإضافة إلى تأثير رأس المال الفكري في القدرات الإبداعية لرأس المال البشري. وبالتالي في ظل وجود بيئة تتميز بالإبداع الدائم بمجمع صيدال أدت إلى تعزيز قيمة رأس المال الهيكلي الذي أدى إلى تكوين رأس مال زبوني مما مكن من رفع مبيعات صيدال. ومنه يرى الطالب أن الإبداع أدى إلى خلق ميزة تنافسية مستدامة بمجمع صيدال.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.300	0.091	0.291	3.284	0.001
رأس المال الزبوني	0.408	0.104	0.383	3.917	0.000
رأس المال الهيكلي	0.107	0.090	0.094	1.191	0.235
معامل الارتباط (R)	0.725				
معامل التحديد (R ²)	0.525				
قيمة (f) المحسوبة	7.923				

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

يتضح لنا من الجدول (15) وبناء على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن بعدي المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) لهما تأثير في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال. لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيم التالية (0.291، 0.383)، مصحوبة بقيم (T) التي بلغت (3.284، 3.917)، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.923) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89) بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.725)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) ل (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) البالغ على التوالي (0.001، 0.000)، حيث أنه أقل بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، أما

القوة التفسيرية بلغت ($R^2=0.525$) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)، تفسر ما مقدار 52% من المتغير التابع (ميزة الاستجابة).

ونلاحظ أيضا أن بعد رأس المال الهيكلي لا يوجد له تأثير قوي في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال لأن مستوى الدلالة البالغ قدره (0.235)، حيث أنه أكبر بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وقيم Beta، واختبار (T)0.094، 1.191 على التوالي. لأنه كلما ارتفع مستوى الدلالة انخفض معامل الانحدار الجزئي المعياري، ويعود هذا في نظر الطالب إلى أن الاستجابة تتم من قبل رأس المال البشري والذي له علاقة مباشرة مع رأس المال الزبوني مدعمة بنسبة قليلة من قبل رأس المال الهيكلي.

وبناء على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تحت على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة الاستجابة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

نستنتج من نتائج الجدول (15) أن ميزة الاستجابة متوفرة على مستوى مجمع صيدال والمتمثلة في الاستجابة لرغبات الزبائن، بالإضافة إلى الاستماع لشكاوي الزبائن والعمل على معالجتها، كما يعتمد المجمع على تكنولوجيا متطورة من أجل تقديم منتجات ذات جودة، والسعي لتقديم المنتجات في الوقت المناسب والمكان المناسب وهذا راجع للاهتمام للقوى البشرية والعمل على تطويرها في كيفية التعامل مع الزبائن بالإضافة إلى تقديم منتجات توفى متطلبات ورغبات الزبائن، كما نلاحظ أيضا أن رأس المال الهيكلي لا يحظى بأهمية كبيرة من قبل مجمع صيدال إلا أن له دور بالغ في تحقيق ميزة الاستجابة لأنه يعتبر عنصر دائم لرأس المال الفكري في تحقيق الاستجابة لرأس المال الزبوني وبالتالي يمكننا القول أن ميزة الاستجابة ساهمت في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.359	0.086	0.380	4.172	0.000
رأس المال الزبوني	0.271	0.098	0.277	2.763	004.0
رأس المال الهيكلي	0.096	0.085	0.092	1.129	0.260
معامل الارتباط (R)	0.706				
معامل التحديد (R ²)	0.499				
قيمة (f) المحسوبة	7.133				

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

يتضح لنا من الجدول (16) وبناءً على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن بعدي المتغير المستقل رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) لهما تأثير في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال. لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيم التالية (0.380، 0.277)، مصحوبة بقيم (T) التي بلغت (4.172، 2.763)، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.133) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89) بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.706)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) ل (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) البالغ على التوالي (0.000، 0.004)، حيث أنه أقل بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، أما القوة التفسيرية بلغت (R²=0.499) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري)، تفسر ما مقدار 49% من المتغير التابع (ميزة التكلفة).

ونلاحظ أيضا أن بعد رأس المال الهيكلي لا يوجد له تأثير قوي في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال لأن مستوى الدلالة البالغ قدره (0.260)، حيث أنه أكبر بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وقيم Beta، واختبار (T)0.092، 1.129 على التوالي. لأنه كلما ارتفع مستوى الدلالة انخفض معامل الانحدار الجزئي المعياري، ويعود هذا في نظر الطالب إلى أن التكلفة متعلقة بالإنتاج، وكيفية تسويقه بأقل تكلفة ممكنة كما أن التكلفة تتعلق بعملية الاستقطاب لرأس المال البشري.

وبناء على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تحت على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 α) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة التكلفة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

نستنتج من الجدول (16) أن ميزة التكلفة موجودة على مستوى مجمع صيدال وأن رأس المال الفكري له دور كبير في تحقيق ميزة التكلفة وهذا من خلال مساهمة أبعاده الثلاثة (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني) ورأس المال الهيكلي بدرجة أقل، أي أن رأس المال الفكري له دور كبير في إنتاج منتج وتسويقه أقل تكلفة ممكنة من خلال القيام بالعملية الإنتاجية وفق طرق إبداعية ومبتكرة، وتشديد الرقابة على التكلفة سواء في عملة التوظيف أو شراء مواد أولية، وهذا من خلال تكليف لجان ذات كفاءة عالية في كل مراحل التوظيف انطلاقا من عملية الاستقطاب حتى التعيين، أو العمل على تدنيه التكاليف في العملية الإنتاجية، بالإضافة إلى قوة مساومة المجمع للموردين وهذا ما تطرقنا إليه في الفصل الرابع، كما عمل المجمع أيضا على توفير تكنولوجيا متطورة من أجل تدنيه التكاليف، وفرض رقابة على مواد الإنتاج المتمثلة في إصدار التقارير المالية المتعلقة بالتكاليف العامة للمنتجات وهي متمثلة في التقارير المالية السنوية، وبالتالي يمكننا القول أن ميزة التكلفة ساهمت في خلق الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال.

الفرضية الفرعية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 α) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر رأس المال البشري في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

المتغير المستقل: رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	قيمة (Beta)	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة
رأس المال البشري	0.319	0.086	0.337	3.712	0.000
رأس المال الزبوني	0.219	0.098	0.223	2.230	0.027
رأس المال الهيكلي	0.213	0.085	0.204	2.522	0.012
معامل الارتباط (R)			0.710		
معامل التحديد (R ²)			0.504		
قيمة (f) المحسوبة			7.287		

* دال عند مستوى (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية (SPSS. V22).

يتضح لنا من الجدول (17) وبناء على تتبع نتائج الانحدار الخطي المتعدد ومتابعة معاملات الانحدار Beta واختبار (T) نستنتج أن بعد المتغير المستقل رأس المال الفكري والمتمثل فيبعده رأس المال البشري له تأثير في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال. لأن Beta لا تساوي الصفر وكانت ممثلة في القيمة التالية (0.337) مصحوبة بقيمة (T) التي بلغت 3.712، والتي هي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.653) عند مستوى دلالة (0.05).

ويعزز هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.287) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.89) بالإضافة إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.710)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة (F) لرأس المال البشري البالغ (0.000)، حيث أنه أقل بكثير من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد. أما القوة التفسيرية بلغت (R²=0.504) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (رأس المال الفكري) تفسر ما مقدار 50% من المتغير التابع (ميزة التميز).

ونلاحظ أيضا أن بعد رأس المال الزبوني ورأس المال الهيكلي لا يوجد لهما تأثير قوي في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لأن مستوى الدلالة البالغ لكل منهما قدر بـ (0.027) و(0.012) على التوالي، وهما أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وقيم β للبعدين (0.223) و(0.204)، أما اختبار (T) فكان (2.230) و(2.522) على التوالي. لأنه كلما ارتفع مستوى الدلالة انخفض معامل الانحدار الجزئي المعياري ويعود هذا في نظر الطالب إلى أن رأس المال البشري هو المورد الوحيد في مجمع صيدال القادر على صناعة التميز بالنظر لما يتميز به من مهارات وخصائص وكفاءات ميزته عن غير من الموارد المكونة لمجمع صيدال.

وبناء على النتائج السابقة يمكننا رفض الفرضية الصفريية وقبول الفرضية البديلة والتي تحث على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

نستنتج من الجدول (17) أن رأس المال البشري ساهم في خلق التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية لأن المجمع يتوفر على كوادر بشرية ميزته على بقية المؤسسات المنافسة، كما ساهم أيضا في تقديم منتجات ذات جودة وسعر أقل مقارنة بالمنافسين، مع العمل على تطوير هذه المنتجات، مما أدى إلى كسب ثقة الزبائن ورضاهم التام على المنتجات سواء على الجودة أو السعر. كما يسعى مجمع صيدال دائما إلى تقديم منتجات متميزة مقارنة بالمنافسين والبقاء دائما أقرب من زبائنه مما ساهم في تكوين رأس مال زبوني معززا بمكونات رأس المال الهيكلي والمتمثلة أساسا في نظام معلوماتي جد متطور الهادفة إلى إدارة قوة المبيعات وتحليل سوق المنافسة وبالتالي يرى الطالب أن ميزة التميز تعد بعد رئيسي في تكوين الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية مبنية على رأس المال الفكري.

خلاصة الدراسة:

يعد مجمع صيدال لصناعة الأدوية كغيره من المؤسسات الاقتصادية التي تسعى إلى خلق ميزة تنافسية والمحافظة عليها من خلال الاعتماد على الإبداع والابتكار اللذان يعدان عنصرين مهمين في خلق الميزة التنافسية ومصدرهما الأساسي رأس المال الفكري الذي يعد عنصر فعال ومحرك للعملية الإنتاجية بمجمع صيدال، والذي كان مستهدف

من قبل الدراسة الراهنة بصفة رئيسية من أجل التعرف على الدور الوسيط الذي يلعبه بأبعاده المتعددة (رأس المال البشري، رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج وهي كالآتي:

1. نظرا للدور الفعال الذي يؤديه داخل المؤسسة (رأس المال الفكري) نجده يتميز بعدة خصائص فهو يساهم في خلق بيئة عمل تساعد على العطاء والتميز المبنية على الإبداع في الأعمال وتوظيف خبراته المتراكمة بالإضافة إلى سعيه الدائم في تقديم الأفكار والاقتراحات في حل المشكلات التي تلاقها المؤسسة.

2. الأصول غير الملموسة هي الأصول التي أصبحت في الوقت الحاضر تساهم بنسبة كبيرة في تحقيق هامش الربح للمؤسسة لأنها تركز على إدراج الابتكارات والتقنيات الحديثة في العملية الإنتاجية مما يمكن من تقديم منتجات ذات جودة.

3. بناء رأس مال فكري وتطويره يتطلب من المؤسسة تسخير عدة موارد (مالية، مادية، الخ) خاصة في ظل المنافسة القائمة بين المؤسسات والباحثة على التميز والصدارة في السوق، وبذل المزيد من الجهود من أجل تطويره وتنمية وصقل مهاراته.

4. تمكن مجمع صيدال من تحقيق الصدارة على المستوى المحلي في صناعة الأدوية وهذا ما يفسر الإستراتيجية المتبعة من قبل المجمع المبنية على التغيير التنظيمي الدائم بالاعتماد على الكفاءات البشرية في التنظيم الإداري والذي يعد جوهر العملية التي مكنته من مسابقة التطور الحاصل في بيئة الأعمال.

5. تتقاطع إدارة المعرفة ورأس المال الفكري بمجمع صيدال في اكتساب المعرفة والعمل على تنظيمها وتوظيفها في صناعة منتجات صيدلانية متميزة مما مكن المجمع من الصدارة على المستوى المحلي والرفع من الحصص السوقية خلال الفترة الممتدة من عام 2010 إلى 2016.

6. المناخ التنظيمي المناسب له تأثير كبير على الرضا الوظيفي، أي كلما كان الرضا الوظيفي مرتفع كلما أدى إلى الالتزام التنظيمي والذي يؤدي بدوره إلى الرفع في

مستوى أداء رأس المال الفكري وأداء المهام باجتهاد وفعالية وهذا ما لمسناه بمجمع صيدال مما ساهم في خلق ميزة تنافسية مستدامة.

7. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في تحقيق الاستدامة التنافسية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية وتعزيز قيمتها بالمجمع.

8. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في تحقيق ميزة الجودة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية لأنهم يعتبرون أبعاد مكملة لبعضها البعض تمكن من تحقيق ميزة الجودة التي مكنت من تحقيق الاستدامة التنافسية بالمجمع.

9. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في تحقيق ميزة الكفاءة والإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية باستثناء رأس المال الزبوني لأنه يعتبر من البيئة الخارجية للمجمع وكذلك يعتبر هدف تسعى الإدارة إلى تحقيقه انطلاقاً من تكوين رأس مال بشري وهيكلية قويين.

10. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في تحقيق ميزة الاستجابة والتكلفة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية باستثناء رأس المال الهيكلي لأن بعد رأس المال البشري يساهم في تكوين رأس المال الزبوني من خلال بعد الاستجابة ورأس المال الهيكلي يعتبر من الآليات المساعدة لرأس المال البشري في تحقيق رضا الزبائن وولائهم وكسب ميزة تنافسية مستدامة.

11. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال الفكري في تحقيق ميزة التميز بمجمع صيدال لصناعة الأدوية باستثناء البعدين (رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي) لأن رأس المال البشري بما يمتلكه من أفكار ومهارات ساهم في تحقيق التميز في كل المجالات وأدى إلى كسب زبائن جدد والمحافظة على الزبائن الحاليين مدعوماً برأس المال الهيكلي مما خلق ميزة تنافسية مستدامة بمجمع صيدال لصناعة الأدوية.

12. وكنتيجة شاملة يمكننا القول أنه بإمكان مجمع صيدال تحقيق المزيد من النمو والتطور ودخول أسواق عالمية جديدة خاصة السوق الآسيوية والأوروبية لأنه يتوفر على موارد بشرية مؤهلة لذلك، وتتميز بالمهارة والكفاءة والخبرة العالية تؤدي إلى تحقيق المزيد من النجاحات.

❖ توصيات الدراسة:

بناء على النتائج التي توصلنا إليها والمبينة من الدراسة النظرية والتطبيقية فإننا نوصي من خلال هذه الدراسة بالآتي.

1- لا بد من الاهتمام برأس المال الفكري من خلال التدريب والتطوير والتنمية لأنه يعتبر مستقبل المؤسسة الباحثة على التميز والتطور. مع العمل على وضع الثقة في هذا المورد حتى يتمكن من إبراز قدراته ومهاراتها وتعزيز هذه الكفاءات التي يتميز بها من خلال وضع جملة من الحوافز المادية والمعنوية تمكنه من البروز وتقديم الإضافة اللازمة للمؤسسة.

2- يجب على القائمين على مجمع صيدال القيام بعقد دورات تدريبية للكفاءات البشرية في مخابر دولية بهدف الاستفادة من الخبرات العالمية وتوظيفها في العملية الإنتاجية على مستوى المجمع.

3- أشارت النتائج إلى الأهمية الكبرى التي يحظى بها رأس المال الفكري والدور الكبير الذي يؤديه في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة. لذا يجب على القائمين على مجمع صيدال من زيادة الاهتمام برأس المال الفكري (بشري، هيكلية، زبوني)، وهذا من خلال توفير الاهتمام والرعاية. وتوفير البرامج التدريبية اللازمة ووفق الاحتياجات التدريبية. التي تؤدي بدورها إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي. والعمل على إشباع الاحتياجات للكفاءات البشرية.

4- لا بد من زيادة تعزيز مكانة رأس المال الزبوني (الزبون) والاهتمام بهذا المورد لأنه أصبح في الوقت الحاضر هو من يحدد مصير المؤسسات. من خلال توفير المنتجات في كل مكان. وعلى هذا الأساس نلج على ضرورة إنشاء مراكز توزيع بالجنوب الجزائري بهدف تقريب المنتجات من سكان الجنوب من جهة، وخفض تكلفة الدخول لأسواق جديدة للدول المجاورة للجزائر خاصة وأن مجمع صيدال يتبنى إستراتيجية التصدير ودخول المنافسة العالمية.

5- إنشاء هيئة خاصة بمجمع صيدال مهامها الرئيسي متابعة الكفاءات البشرية التي تتميز بالإبداع والابتكار والعمل على تنميتها وتطويرها ومرافقتها في جميع المهام حتى

تتمكن من البروز، بالإضافة إلى البحث على المهارات والمواهب البشرية واستقطابها وتوظيفها بالمجمع والتي من شأنها تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

6- لاحظنا من خلال النتائج أن رأس المال الهيكلي قليل الاهتمام من قبل القائمين على المجمع لهذا توصي الدراسة بالاهتمام أكثر بهذا المورد الحيوي من خلال تبني نظام معلوماتي إلكتروني وتبني تكنولوجيا المعلومات وفق أطر واضحة ووفق ما تمليه بيئة المنافسة.

7- العمل على توعية العاملين بمجمع صيدال من أجل تشجيع فكر الجودة في الأعمال (تأدية المهام بجودة).

8- تشجيع الإبداع بمجمع صيدال لصناعة الأدوية وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للعمال المبدعين لأنه يعتبر المصدر الأساسي لخلق الميزة التنافسية المستدامة.

9- وكتوصية شاملة توصي الدراسة بضرورة تشجيع الكفاءات البشرية وتوظيفها بالطريقة الصحيحة والاستثمار أكثر في القدرات والمهارات التي تتمتع بها وتهيئة البيئة المناسبة التي تساعد على تقديم الأفضل مثل تسهيلات البنية التحتية وتطوير النظام المعلوماتي بهدف تحويل المعرفة المخزنة في عقول القوى البشرية إلى قيمة مضافة تمكن المجمع من تحقيق النمو والتطور أكثر مما هو عليه.

قائمة المراجع

1- أسامة عبد المنعم، رأس المال الفكري وأثر الإبداع والتفوق المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية جامعة الزرقاء الخاصة الأردن، العدد 06، 2009، ص 92.

2- هاني محمد السعيد " رأس المال الفكري – انطلاقة إدارية معاصرة " دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة 1 2008 ص 25.

3- أكرم محسن مهدي الياسري، القيادة الإستراتيجية والإبداع التنظيمي وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العدد الأول السنة 03، 2006، ص 67.

- 4- فاضل حمد سلمان وآخرون، أثر المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد العدد 32، 2012، ص 15.
- 5- أحمد عبد السلام سليم، الإدارة الإستراتيجية والميزة التنافسية في المنظمات الحديثة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2010، ص 352.
- 6- منشورات صيدال، مصنع المدينة في 2017/05/11.
- 7- منشورات مجمع صيدال تاريخ الإطلاع 2017/05/10. www. saidalgroup. dz
- 8- منشورات مجمع صيدال، مصنع المدينة، بتاريخ 2017/05/05.
- 9- مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 02، ديسمبر 2013.
- 10- مديرية الموارد البشرية، فرع الدار البيضاء (صيدال)، أبريل 2017.
- 11- مديرية الموارد البشرية، فرع المدينة (صيدال)، جوان 2017.
- 12- مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 23، نوفمبر 2015.
- 13- مجلة أخبار صيدال، النشرة الداخلية رقم 20، جويلية / أوت 2015.
- 14- Saari Ahmed, Abbas Mezeal Mushaf, **The Relation Ship between intellectual capital and business performance: Avempirical Study in Iraqi industry**, international confrence on management and Artificial intelligence IPEDR VOL 6 (2011) LAC SIT Press, Bali, Indonesia, p 104
- 15- Johansson. and al. " **Measuring to understand Intangible performance drivers** "The European Accounting Review , Vol. 10 , N° 3 , 2004 , p p 410 – 413.