

## "أثر رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لقطاع الاتصالات: دراسة تطبيقية في دولة الكويت"

ناصر ساجد الشمري\*

## ملخص

هدفت الدراسة إلى تفحص مدى تأثير رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية من خلال التعرف إلى تصورات وآراء المديرين، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال الهيكلي لرفع مستويات الأداء في شركات الاتصالات الكويتية. تُعدّ دراسة سببية وقد اعتمدت منهجية تحليلية، حيث قاست أثر المتغير المستقل رأس المال الهيكلي (SC) بعنصره الثلاث (البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية) في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت. وقد جُمعت البيانات باستخدام أداة الاستبانة، من وحدة التحليل والمعاينة وهم المديرين في شركات الاتصالات، وبلغ عدد أفراد العينة المستجيبة 118 فرداً من أصل 500 فرد تقريباً، واستعملت الدراسة التقنيات الإحصائية المختلفة. وكنتيجة فقد وجدت الدراسة أثراً قوياً وإيجابياً لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة المديرين إدارة رأس المال الهيكلي في تلك الشركات من أجل رفع مستوى الأداء على المدى البعيد. كما أظهرت الدراسة أن التأثير الأكبر كان للعنصر الأول لرأس المال الهيكلي: (البرامج والأنظمة)، يليه (البحث والتطوير)، بينما لم يكن لعنصر (حقوق الملكية الفكرية) أي أثر معنوي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات. وقد أوصت الدراسة بالمزيد من الاهتمام برأس المال الهيكلي من أجل إدارته بشكل ناجح وفعال.

الكلمات الدالة: رأس المال الهيكلي، البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، حقوق الملكية الفكرية، أداء الأعمال، قطاع الاتصالات.

## المقدمة

Gholamian, Akhavan, و (2008, 61)

Mohammadipour & Namvar, (2010, 299)

رأس المال الهيكلي بأنه: مجموعة من الأدوات التي تُساهم بدورها في تحقيق الربحية للمنظمة، مثل: العمليات الإدارية، نُظْم تكنولوجيا المعلومات والشبكات، بالإضافة إلى علائق المنظمة المالية مع الأطراف الخارجية الأخرى. بينما يرى Khalique, Shaari, Isa & Ageel, (2011, 254) أن رأس المال الهيكلي: يتألف من المخزونات المعرفية -غير البشرية- المختلفة والتي تشمل: صياغة السياسات والإجراءات، والروتين، وقواعد البيانات، وبالإضافة إلى الذكاء التنافسي المنظمي. وقد أكد Amiri, Jandaghi & Ramezan, (2011, 473) على ذلك، فقالوا بأن رأس المال الهيكلي يتجسّد: بالعمليات وقواعد البيانات التي تُمكن -رأس المال البشري- من أداء المهام المُنوّطة به. وأضاف Al-Zoubi, (2013, 123-124) مُعقّباً: أن رأس المال الهيكلي يتمثّل: بالبنية التحتية الداعمة، التي تُمكن رأس المال البشري من

مُنذ نهاية القرن الماضي ومع اتضاح ملامح أدبيات رأس المال الفكري (Bontis & Fitz-enz, 2002, 225)، أخذت المنظمات بالتركيز على الاستثمار في الأصول الفكرية -غير الملموسة- بشكلٍ يفوق الاستثمار في الأصول -التقليدية- الثابتة (Bollen, Vergauwen & Schieders, 2005, 1161)، الأمر الذي زاد من إمكانية استخدامها للنظم المعلوماتية والمعرفية الفائقة، مما ساعد على تخليق القيم لها (Diez, Ochoa, Prieto & Santidrian, 2010, 349)، وذلك من خلال تحقيق الأداء الأمثل في ظل التنافسية الشديدة (Kamukama, Ahiauzu & Ntayi, 2011, 153). لقد لخص كل من Lafter, Bob & Saseanu,

\* باحث، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية المال والأعمال، قسم الإدارة.

Academic\_naser@hotmail.com

تجربته من محتواه (Bontis et al., 2000, 4). هذا وقد خلصت البعض من الدراسات إلى وضع توصيات تُمكن المديرين من إدارة رأس المال الفكري (Agndal & Nilsson, 2006, 91). ولكن من الضرورة، إدراك صعوبة إدارة رأس المال الفكري دون قياسه أولاً (الشمري، 2013). ولذا فقد نوه Sharabati et al. (2013, 35) إلى أنه: يجب على كل منظمة اختيار المؤشرات المناسبة لقياس رأس المال الهيكلي فيها. وبناء على ما تقدم ستقوم الدراسة بتقصي أثر رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية استناداً إلى: International telecommunication union, (1999), Bin Ismail, (2005), Sharabati et al., (2013), Nor, (2008), Sharabati et al., (2013), Saeed, (Sharabati & Nour, 2013), al., (2013), Sami, Lodhi & Iqbal, (2013).

#### أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي: هل يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت؟  
ونظراً لتقسيم رأس المال الهيكلي إلى ثلاثة عناصر، يتفرع عن السؤال الرئيس، الثلاث أسئلة الفرعية الآتية:

- 1.1 هل يوجد أثر للبرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
- 1.2 هل يوجد أثر للبحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
- 1.3 هل يوجد أثر لحقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

#### فرضيات الدراسة

من خلال أسئلة الدراسة المذكورة أعلاه يمكن اشتقاق الفرضيات البحثية الآتية:

#### اختبار الفرضية الرئيسية

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية الآتية:  
الفرضية الفرعية الأولى (H0.1.1): لا يوجد أثر للبرامج

القيام بالمهام المُسنَّدة إليه، مما يُساهم رأس المال الهيكلي - بشكلٍ معنوي في تحسين المركز التنافسي لأي منظمة. هذا وقد صنف (99, 2012) Kateb, رأس المال الهيكلي بالمكونات الآتية: الحماية، حقوق النسخ، العلامات التجارية، الابتكار، البحث والتطوير، الفلسفات الإدارية وثقافة الشركة، العمليات الإدارية، ونظم المعلومات والشبكات. ولذلك فقد شدد (Deris, Jabbari & Jerjerzadeh, 2013, 133) على أهمية رأس المال الهيكلي، قائلاً بأنها: تكمن من خلال إنتاج الكم المعرفي، الذي يلعب دوراً هاماً وجوهرياً في تحقيق القيمة المضافة للمنظمة.

أما على صعيد الأداء المُنظمي، ففي دراسة كُل من (Bontis, 1998) و (Bontis et al., 2000) و (Sharabati, Seleim, Ashour & Bontis, 2004) و (Jawad & Bontis, 2010) و (Sharabati, Nour & Shamari, 2013) فقد تم قياس الأداء (Performance) من خلال: الإنتاجية (Productivity) والربحية (Profitability) والقيمة السوقية (Market Value)، وذلك من خلال عشر مؤشراً ثابتة - كما سيرد تبيانها لاحقاً -.

#### مشكلة الدراسة

إن مشكلة قياس وإدارة رأس المال الفكري ليست محصورة بمنظمة معينة ولا بصناعة محددة أو بلد معين، بل هي مشكلة تُعتبر عالمية ومتفرعة (Sharabati, Nour, & Nasir, 2013, 574). فحتى العام 2004، كانت (مُعظم) الدراسات حول رأس المال الفكري قد أُجريت في بلاد الغرب، في حين أنه قد تم إجراء دراسات قليلة جداً في الوطن العربي حول هذا الموضوع (Bontis, 2004, 16). وأشار (Seleim et al., 2004, 332) في دراستهم (والتي تُعد من أولى الدراسات الأجنبية في الوطن العربي حول هذا الموضوع)، إلى ندرة الدراسات والأبحاث حول رأس المال الفكري على صعيد المنظمات - بصرف النظر عن نوعها - وعلى نفس الصعيد فقد قال (Bontis et al., 2000, 5) أن رأس المال الهيكلي يُشكل الرابط الحرج (Critical) من خلال لعبه الدور الهام في قياس مستويات تأثير رأس المال الفكري في الأداء المُنظمي. ويُعتبر رأس المال الفكري سلاح نو حَيَّين، ذلك: إن لم تستخدمه بشكل فعّالٍ وأمثل، فسوف تفقده من خلال

والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الفرضية الفرعية الثانية (H0.1.2): لا يوجد أثر للبحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

الفرضية الفرعية الثالثة (H0.1.3): لا يوجد أثر لحقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### أهمية الدراسة

-حتى وقت إجراء هذه الدراسة- تُعتبر دراسة أثر رأس المال الهيكلي في أداء شركات الاتصالات الكويتية-من أولى الدراسات- في دولة الكويت. أما من الناحية النظرية: فبالنسبة للباحثين والأكاديميين، قد تُضيف هذه الدراسة إضافة نوعية للأدب النظري والجانب العلمي على مستوى المؤسسات الأكاديمية المختلفة. وأما من الناحية التطبيقية: فبالنسبة للممارسين والمهنيين، كلما زادت معرفتهم بعناصر رأس المال الهيكلي وأثره في الأداء، زادت قدرتهم على قياسه (Measured) وإدارته (Managed) من أجل تحسين مستويات الأداء (الشمري، 2013). أضف إلى ذلك، أهمية رأس المال الهيكلي الجوهرية لمتخذي القرارات (المؤسسات الحكومية) حيث يُمكنهم الاستفادة منه إذا ما تم فهمه جيداً وبالاتي إدارته بشكل فعال. وكما أنهذه الدراسة تتناول صناعةً هامةً جداً وهي الاتصالات، ذلك أن جميع المؤسسات الحكومية والأهلية، باتت اليوم تُولي هذه الصناعة أهميةً عظمى لما تحمله من دور في تخفيف الأعباء المالية والعملية.

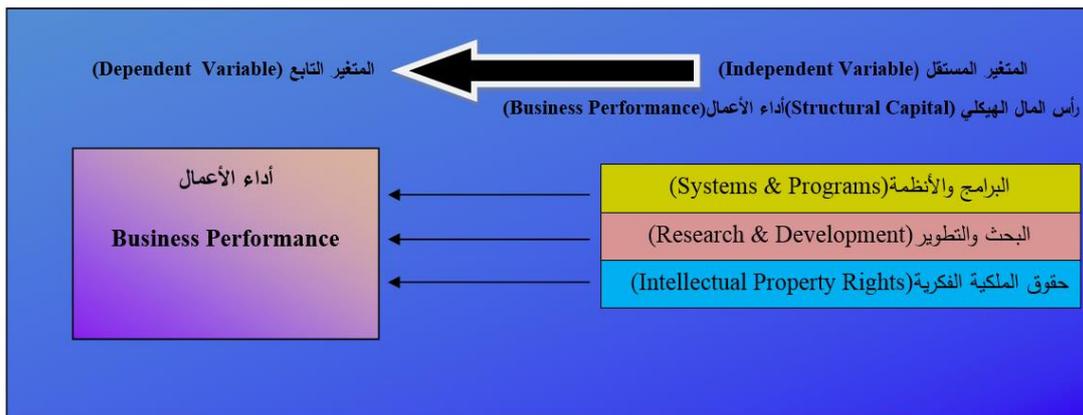
#### هدف الدراسة

يتلخص هدف الدراسة: بتحديد وتعريف أهم السمات الجوهرية (المؤشرات) التي تساعد على إنتاجية وتحسين جودة رأس المال الهيكلي، وذلك في كل من القطاعات الخاصة والعامة والشركات المساهمة في دولة الكويت، فضلاً عن تحقيق الاستفادة للأكاديميين من خلال الوقوف على السمات الجوهرية والمؤشرات الفعلية لرأس المال الهيكلي.

وأما الهدف الرئيس للدراسة، فهو يتلخص: بالخروج بتوصيات حول قياس رأس المال الهيكلي وتأثيره في الأداء، من خلال تحديد وتعريف السمات الجوهرية لمدى إنتاجية وجود رأس المال الهيكلي، وذلك في كل من القطاعات المذكورة أعلاه.

#### أنموذج الدراسة

اتفق كل من Bontis et و Bontis, (1998) و Bollen et al., و Seleim et al., (2004) و al., (2000) و Sheikhi, (2005) و Sharabati et al., (2010) و Sharabati, (2013) و Sharabati & Nour, (2013) و Sharabati et al., (2013)، على تقسيم رأس المال الهيكلي إلى ثلاثة عناصر، هي: البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية. وسوف تعتمد هذه الدراسة المكونات المذكورة كمتغيرات مستقلة (Independent Variables)، وأما المتغير التابع (Dependent Variable) فيتمثل في أداء الأعمال الذي يُقاس من خلال المؤشرات العشر (التي سنُعرض في المصطلحات الإجرائية) كما هو مبين في الأنموذج الآتي:



المصدر: الباحث استناداً إلى (Bontis et al.,2000) و (Seleim et al.,2004) و (Sharabati,2013) و (Sharabati&Nour,2013)

(Zargar, Gangoosee, Ngugi, 2012, 15). يقول (Ngugi, 2012, 15) إن رأس المال الهيكلي يتجسد دوره في: المهام الواجب على رأس المال البشري إتمامها. بينما وصف (Santos-Rodrigues, 2014, 4) رأس المال الهيكلي بأنه: الخبرات المتاحة والمعارف المُجمعة في جميع أنحاء المنظمة. هذا وقد أثبتت العديد من الدراسات مدى مساهمة وتحقيق نجاح رأس المال الهيكلي في ارتفاع مؤشرات الأداء والنمو الاقتصادي والحصول السوقي والميزات التنافسية للمنظمات (Saharabati&Nour, 2013, 33). وقد أكد على ذلك كل من (Subramaniam&Youndt, 2005)، (Nor & Nor, 2008)، (Sharabati et al., 2010)، (Zou&Huan, 2011)، (Sharabati, 2013)، (Santos-Rodrigues, 2014).

ورغم مساهمة الكثير من النتائج الفكرية في هذا الموضوع، إلا أنها لم تُجمع حتى الآن على تعريف واحد لرأس المال الفكري (الشمري، 2013) ولا يُستثنى رأس المال الهيكلي. فقد وصف (Stewart, 1997, 128) رأس المال الهيكلي بأنه: آلية تقوم بأخذ جميع ما يمتلكه موظفي المنظمة من معارف وخبرات، ومن ثم إيصالها -بعد ترجمتها عملياً- إلى المستفيد -المستهلك- النهائي. وقد جاء في التقرير السنوي لمنظمة سكانديا السويدية (Skandia, 1998, 4) تعريف رأس المال الهيكلي بأنه: مجموع المعلومات، والنظم، وقواعد البيانات، وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات، التي تبقى في المنظمة متى غادر الموظفون خارجها. أما (Zargar et al., 2012, 2412) فقد عرف رأس المال الهيكلي بأنه: يتضمن الموارد المعرفية (غير البشرية) من "معارف موزعة في أنحاء المنظمة" مثل: قواعد البيانات، الجداول التوضيحية والإرشادات التنظيمية، الأدلة العملية التنفيذية، الإستراتيجيات، الخطط العملية، والتي قد تؤدي بدورها إلى تخليق القيمة للمنظمة. وقال (Domenico & Roberta, 2012, 135) أن رأس المال الهيكلي هو: المعرفة التنظيمية المتعلقة بعمليات وإجراءات وأنظمة سير العمل في المنظمة. وعبر على وجه العموم (Soedaryono, Muranto&Prihartini, 2012)

## المصطلحات الإجرائية

### رأس المال الهيكلي (Structural Organizational)

(Capital) (SC): في هذه الدراسة يُعرّف رأس المال الهيكلي على أنه: البنية التحتية (Infrastructure) (ويعنى بالبنية التحتية: النظم والسياسات والإجراءات المنظمة والبرمجيات وقواعد البيانات والمعلومات والشبكات) التي تُساهم في دعم جميع العمليات في المنشأة، ويتكون (SC) من: السياسات (Policies) والأنظمة (Systems) والمعلومات (Information) والبرمجيات (Software) وقواعد البيانات (Databases) والبحث والتطوير (Research & Development) والملكية الفكرية (Intellectual Property). وكون المنظمة تمتلك رأس المال الهيكلي - فإنها تستطيع أن تُتاجر به ببيعاً وشراءً وتأجيراً.

### أداء الأعمال (Business Performance): في هذه

الدراسة سوف يتم قياس الأداء من خلال عشر 10 مؤشرات هي: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق المنتجات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل إنتاجية العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

### الإطار النظري والدراسات السابقة

تعد الأنماط المعرفية، سبباً جوهرياً لتقدم مستويات الأداء في المنظمات (Namvar, Fathian, Gholamin & Akhavan, 2011, 145). لذا فقد احتلت إدارة الملكية الفكرية -وهي إحدى مكونات رأس المال الهيكلي-، دور المقياس الأكثر أهمية في تنمية وتطوير إطار عملي واضح لعمليات الإدارة في الأعمال (Nejadirani, Namvar, Rasouli&Yadegari, 2012, 1040). إذ أن اقتصاديات الأعمال باتت اليوم، تُسلط الضوء على الأصول (الفكرية) غير الملموسة (Intangible assets)، استبدالاً بالأصول التقليدية الملموسة، من أجل تخليق القيم المضافة لها

المهام الوظيفية الواجب تطبيقها حاضراً، كي تسهل إدارتها مستقبلاً" وقد عرفه (Chang & Lee, 2012, 83) بأنه: مجموع وحصيلة الإنجازات النهائية لكل وحدات الأعمال والأقسام المختلفة، التي تُساهم في تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة. وفسر Fadaei, Taleghani & Noghlebari, (2013, 278) أداء الأعمال: بكيفية تنمّة العمليات والمهام والأنشطة المنظمة المختلفة، وربطها بالنتائج الفعلية. هذا ويرى (Cater & Cater, 2009, 189) أن المقاييس التقليدية للأداء لم تعد مُجدية، -مُبرراً ذلك- بأنها "تُركز على الجوانب المالية فقط". وقد ربط، Amani, Zolfaghari & Mircholi (2013, 93) رأس المال الهيكلي بالأداء قائلين: في حال تنمية وتطوير رأس المال الهيكلي جيداً، فإن أداء المنظمات لسوف يكون في تزايدٍ إيجابيٍ مُستمر، وعلى العكس تماماً ففي حالة انخفاض مستويات جودة رأس المال الهيكلي، فإن ذلك سيؤدي بطبيعة الحال إلى الانخفاض في مستويات الأداء. وبناء على ما تقدم، يمكن تعريف أداء الأعمال في هذه الدراسة من خلال المؤشرات المُشار إليها (في المصطلحات الإجراءية) للدراسة.

#### الدراسات السابقة

دراسة (Bontis et al., 2000) المطبقة على بعض القطاعات الخدمية وغير الخدمية الماليزية، وشملت 107 فرد من طلبة الماجستير غير المتفرغين. وقد أكدت على ضرورة تطوير رأس المال الهيكلي، لمُواكبة المكونات الأخرى لرأس المال الفكري بغض النظر عن نوع الصناعة، حيث كان لرأس المال الهيكلي الدور الأقل في أداء الأعمال. أما فيدراسة (Bollen et al., 2005) والتي أُجريت على 300 مدير من 5 شركات للصناعات الدوائية في ألمانيا، فقد أظهرت وجود ارتباط-علاقة- بين رأس المال الهيكلي والأداء، وقد اعتبرت الملكية الفكرية-والتي من مكونات رأس المال الهيكلي- العنصر الأساسي الذي يربط بين رأس المال الفكري وأداء الشركات عينة الدراسة. وأما على صعيد الاتصالات، فإندراسة (Bin Ismail, 2005) تُعتبر -من وجهة نظر الدراسة الحالية- من أهم الدراسات حول هذا الموضوع، فقد قاست أثر رأس المال الهيكلي في أداء شركات صناعة الاتصالات الماليزية على مجتمع من المديرين التنفيذيين

(93) عن رأس المال الهيكلي بأنه يتمثل: في القوة التي تصنعها الشركة، من خلال تطوير الإنجازات التي تحقّقها في النهاية. هذا وقد نوه (Stulova & Balkovskaya, 2012, 98) إلى أن رأس المال الهيكلي يُزود المنظمة بالطرق والهيكلية المترابطة التي تُمكن الموظفين من التفاعل الإيجابي داخل المنظمة وكذلك مع الأطراف الخارجية لها. وقد أكد على ذلك (Moghadam, Zabih, 2013, 2) حيث قال بأن رأس المال الهيكلي يمثل: المعرفة التنظيمية التي تشترك بشكلٍ أساسي في إكمال أعمال المنظمة، من خلال الإجراءات والنظم المُتاحة. وأضافت (Taie, 2014, 160) بأنه يشمل: الحماية (Patents)، العلامات التجارية (Trademarks)، حقوق النسخ (Copyrights)، وقواعد البيانات المعرفية (Knowledge databases). وقد نوه (Sharabati et al., 2013, 568) إلى أن رأس المال الهيكلي يبقى في المنظمة متى ما غادر الموظفون خارجها. -ومن وجهة نظر الدراسة الحالية- فإن الباحث يتفق كثيراً مع تعريفي كُل من (Skandia, 1998, 4) و (Sharabati et al., 2013, 568) من حيث بقاء رأس المال الهيكلي -بعناصره ومحتوياته- في المنظمة حينما يغادر الموظفون خارجها. وقد أشار (Chang & Lee, 2012, 82) إلى رأس المال الهيكلي (بتعريفٍ عامٍ) يشمل جميع ما سبق من تعريفات، فقالوا: هو نظامٌ متكاملٌ وإجراءات تُستخدم في الشركة لحل المشكلات التي تعترضها، وتخلق القيمة لها من خلال ما تقدم يُمكن تعريف رأس المال الهيكلي في هذه الدراسة على أنه: مجموعة الأنظمة والبرامج (Systems & Programs)، والبحوث والتطوير (Research & Development)، وحقوق الملكية الفكرية في المنظمات (Intellectual Property Rights)، ويبقى في المنظمة متى غادر الموظفون خارجها.

أما على صعيد أداء الأعمال (Business Performance) فقد وصفه (Simons, Davila & Kaplan, 1999, 15) بأنه: مجموعة أدوات تُستخدم من قبل المديرين الأكفاء، من أجل تحقيق الأهداف الربحية المطلوبة (Desired) والإستراتيجيات المُتبعة. وقال (Bin Ismail, 2005, 13) مُعرِّفاً الأداء على أنه: "أنماط وأساليب، وجودة

وشملت 34 مدير، إلى وجود أثر لرأس المال الهيكلي-كجزء من رأس المال الفكري- في متغير الإبداع التنظيمي. أما في دراسة (Khan, Khan & Khan, 2012) فقد أظهرت النتيجة أثراً ذو دلالة إحصائية لموارد رأس المال الهيكلي في الأداء المالي. وبينت دراسة (Sheikhi, 2012) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي ومتغير الإبداع في المنظمات التعليمية. دراسة (Moghadam et al., 2013) أظهرت نتائجها أن لرأس المال الهيكلي علاقة ذات دلالة إحصائية مع القدرات التعليمية التنظيمية. وبالعودة إلى الصناعات الدوائية فإن دراسة (Sharabati, 2013) كانت قد بينت وجود تأثير لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال، حيث كان لمتغير البرامج والأنظمة الأثر المعنوي والإيجابي في الأداء، بينما كان لمتغيري البحث والتطوير والملكية الفكرية فقط الأثر الإيجابي -دون مستوى الدلالة المعنوية- في الأداء. وبالعودة على الجامعات والمؤسسات الأكاديمية، فإن دراسة (Sharabati & Nur, 2013) أظهرت وجود أثراً لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لإحدى الجامعات الأردنية المتناولة، حيث كان لمتغير البحث والتطوير الأثر الإيجابي والمباشر في أداء الأعمال، بينما لم يكن هناك أثراً لمتغيري البرامج والأنظمة ولا حقوق الملكية الفكرية في مستوى الأداء. واستنتجت دراسة (Santos-Rodrigues, 2014) أن رأس المال الهيكلي لبعض شركات صناعة السيارات في شمال البرتغال، كان له التأثير المباشر والإيجابي في مستويات القدرات والابتكارات الإدارية. وعلى صعيد المنظمات الطبية، فدراسة (Taie, 2014) أظهرت أثراً إيجابياً وذو دلالة معنوية لرأس المال الهيكلي في الميزة التنافسية للمستشفيات عينة الدراسة في مصر. وعلى صعيد آخر، فقد أشارت نتائج دراسة (بن عبو و بوقسري، 2011) إلى عدم وجود الأثر لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لبعض من المؤسسات الجزائرية ذات الأنشطة المختلفة وقوامها 17 مؤسسة كعينة للدراسة. وأكدت دراسة (Amani et al., 2013) عدم وجود تأثير لرأس المال الهيكلي في -الأداء المالي وغير المالي- لعينة الدراسة بجامعة أصفهان. وأما على صعيد صناعة الاتصالات في الوطن العربي فإن دراسة (الكساسبة، 2012) التي أجريت على شركات الاتصالات الأردنية كعينة

والمديرين العامين ومساعدتهم، وقد توصل الباحث في النهاية إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين رأس المال الهيكلي والأداء الكلي لشركات الاتصالات الماليزية. وعلى نفس الصعيد فإن دراسة (Nor & Nor, 2008) أظهرت في نتائجها وجود الأثر لرأس المال الهيكلي -مقروناً مع إدارة المعرفة- في مستويات الأداء لشركات الاتصالات الماليزية أيضاً. وحول صناعة الاتصالات في الوطن العربي، فقد أشارت نتائج دراسة (يرقي وآخرون، 2011) إلى وجود تأثير لرأس المال الهيكلي في قيادة التغيير التنظيمي في شركات الاتصالات في الجزائر. وقد تناولت دراسة (Sharabati et al., 2010) العلاقة والأثر لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لجميع الشركات المسجلة في الاتحاد الأردني للصناعات الدوائية وعددها 15 شركة، ولكنها أشارت إلى وجود التأثير الضعيف لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال للصناعات الدوائية. كما تناولت دراسة (Zou & Huan, 2011) العلاقة بين رأس المال الهيكلي والكفاءة التكنولوجية، وقد توصلت إلى أن رأس المال الهيكلي كان له الارتباط السلبي مع الكفاءة التكنولوجية. أما (Bataneh & Al Zoabi, 2011) فقد استنتجا في دراستهم وجود العلاقة القوية (Strong Significant) والتأثيرات الإيجابية (Positive Influences) لرأس المال الهيكلي في متغير الميزة التنافسية (Competitive Advantage) على عينة البنوك الأردنية في محافظة إربد، وقوامها 97 فرد. بينما بينت دراسة (Najim, Al-Naimi & Alnaji, 2012) أن لرأس المال الهيكلي التأثير الضعيف في تحقيق أغلبية الأهداف الجامعية في المؤسسات الأكاديمية- في الأردن على مجموعة من الأساتذة العاملين وعددهم 50 فرد. وأما على صعيد الربحية والإنتاجية والقيمة السوقية -كمؤشرات لقياس الأداء- ففي دراسة (Banimahd, Mohammadrezaei & Mohammadrezaei, 2012) وجدت أن أداء رأس المال الفكري للشركة يمكن أن يُفسر بالربحية والإنتاجية (فقط)، ولكن لم يُفسر بالقيمة السوقية، أي على العكس تماماً من الدراسة الحالية: فهي ترى بأن الأداء يُفسر بالقيمة السوقية للمنظمة. هذا وقد توصل (Al-Dujaili, 2012) في دراسته المطبقة على شركتين من منطقة الفرات الأوسط في العراق

الجانب النظري المتمثل بالكتب والدراسات والأبحاث السابقة والرسائل الجامعية والشبكة العنكبوتية (Internet)، ومقابلة ذوي الخبرات في مجال (رأس المال الفكري) وكذلك في شؤون (الاتصالات). وهذه البيانات والمعلومات-التي تم جمعها- كانت قد ساعدت في تصميم وتطوير أداة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات من وحدة التحليل المستهدفة في الدراسة.

2. **الاستبانة (Questionnaire):** تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية والتي اعتمدت على الدراسات السابقة وخاصة دراسة كل من (Bontis, 1998) و (Sharabati et al., 2010)

و (Sharabati, 2013) و (Sharabati et al., 2013)، وقد تضمنت الاستبانة ثلاث أجزاء، وهي على النحو الآتي:  
**الجزء الأول:** الخصائص الديمغرافية وتتكون من ست 6 فقرات: العمر، الجنس، الشركة، القسم في الشركة، الخبرة بالسنوات، والمؤهل العلمي.

**الجزء الثاني:** رأس المال الهيكلي، ويتكون من 3 محاور: المحور الأول هو البرامج والأنظمة في الشركة، والمحور الثاني هو البحث والتطوير في الشركة، والمحور الثالث حقوق الملكية الفكرية، وبالاتي فإن رأس المال الهيكلي تكون من 12 فقرة.

**الجزء الثالث:** أداء الأعمال، وتم قياسه من خلال العشر 10 مؤشرات الآتية: القيادة في الصناعة، التطلعات المستقبلية، الرد بشكل عام على المنافسة، نسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، أداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل إنتاجية العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم). وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) ذوال 5 نقاط [1 = غير مطبق إطلاقاً.....، 5 = مطبق بشكل ممتاز] وذلك من أجل استقصاء آراء المديرين في شركات الاتصالات المذكورة أعلاه لجميع فقرات وأبعاد متغيرات الدراسة. وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي شملت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة والفقرات المكونة لكل محور.

#### متغيرات الدراسة

وطبقت على 150 فرد من الإدارة العليا والإدارة الوسطى، قد بينت عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي في فاعلية العمليات الإبداعية.

#### منهجية الدراسة والطريقة والإجراءات

تعتبر هذه الدراسة إيضاحية "سببية" (النجار، النجار والزعبي، 2013)، حيث أنها قاست أثر رأس المال الهيكلي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية. لذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وتضمنت الدراسة وصفاً لعينة الدراسة، طريقة اختيارها، متغيرات الدراسة، وأداة الدراسة وصدقها وثباتها، إضافة إلى عرض الإجراءات التي قام الباحث بإتباعها لتنفيذ الدراسة، وقد جُمعت البيانات التي استُعملت في التحاليل الإحصائية من خلال أداة الاستبانة. ويعد التأكد من صلاحيتها تم تحليل البيانات الصالحة ومعالجتها بواسطة برنامج الـ (SPSS) للتحاليل الإحصائية.

#### مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت والتي يبلغ عددها ثلاثة شركات، وهي: شركة زين للاتصالات (Mobile Telecommunication Company (K.S.C.Zain))، شركة أوريدو (Ooredoo International Communication Company)، وشركة فيفا للاتصالات (Viva Telecommunication). وقد تم إجراء الدراسة على جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت.

#### وحدة التحليل والمعينة

تكونت وحدة التحليل من المديرين في شركات الاتصالات المذكورة أعلاه في دولة الكويت، حيث تم توزيع 150 استبانة على عدد من المديرين العاملين في الشركات الثلاثة 3، وبعد استرجاع الاستبانات تم استبعاد 32 استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل، فتمثلت وحدة المعينة في 118 مديراً عاملاً في الشركات الثلاثة 3، والتي تمثل ما نسبته 78.6 % من العينة الرئيسة.

#### أسلوب جمع البيانات

قام الباحث بالحصول على البيانات والمعلومات بغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال الآتي:

1. جُمعت البيانات والمعلومات الثانوية من خلال

86.1	البحث والتطوير
90.5	حقوق الملكية الفكرية
88.8	أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت
92.6	الأداة ككل

### تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية

بعد جمع البيانات الأولية من المديرين في الشركات عينة الدراسة، تم فرزها وتدقيقها وإدخال المناسب منها في برنامج (SPSS) الإحصائي لإجراء التحليل الإحصائية عليها.

**التحليل الوصفي:** قام الباحث بفحص جميع الخصائص الديموغرافية (التعريفية) التي يُعتقد أنها قد يكون لها أثر في الدراسة، وكذلك وصف المتغيرات من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام (t-test) للمقارنة الثنائية، وجدول تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الخصائص الديموغرافية (التعريفية). وفيما يلي عرضاً للتوزيع الديمغرافي لأفراد عينة الدراسة:

### جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
<b>العمر</b>		
20-29 سنة	77	65.3
30-39 سنة	39	33.1
40-49 سنة	2	1.7
<b>الجنس</b>		
ذكر	89	75.4
أنثى	29	24.6
<b>الشركة</b>		
زين	41	34.7
أوريدو	38	32.2
فيفا	39	33.1
<b>القسم في الشركة</b>		
التسويق والمبيعات	79	66.9

### المتغير المستقل (Independent Variables): وهي

مكونات رأس المال الهيكلي: البرامج والأنظمة (Systems & Programs)، والبحث والتطوير (Research & Development)، وحقوق الملكية الفكرية (Intellectual Property Rights).

### المتغير التابع (Dependent Variable): هو أداء

الأعمال ويتكون من المؤشرات العشر الآتية: القيادة في الصناعة، التطلعات المستقبلية، الرد بشكل عام على المنافسة، نسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، أداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل أداء العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

### صدق أداة الدراسة

### صدق المحتوى (Content Validity): اعتمدت هذه

الدراسة على مصادر متعددة (الكتب، والدوريات، والأبحاث المنشورة، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، وشبكة الإنترنت... الخ) من أجل إعداد الاستبانة، ومن أجل تطويرها تم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من ذوي الاختصاص في الأردن والكويت، وبعد ذلك تم عرضها على لجنة تحكيم مكونة من 13 فرد أكاديمي ومهني للتأكد من مدى صياغة ودقة ووضوح فقرات الاستبانة.

### ثبات أداة الدراسة (Reliability Test): من أجل التأكد

من الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة، قام الباحث باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة والاستبانة بشكل عام أعلى من (60%) وهي نسبة مقبولة في الأبحاث والدراسات الإدارية (Sharabati, 2013) و (Sharabati et al., 2013) (الناصر، مقبول للنشر). وقد تراوحت قيم الثبات للمتغيرات ما بين (0.77 - 0.88).

### جدول (1)

قيم معاملات الثبات باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

المتغيرات	قيم معاملات الثبات
البرامج والأنظمة	77.8

(Causality Test): من أجل فحص الفرضيات تم استخدام الانحدار البسيط (Simple Regression) والانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لرفض الفرضيات الواردة، واستخدام الانحدار المتدرج (Stepwise Regression) لترتيب الفقرات حسب العنصر ذي الأثر الأكبر في أداء الأعمال. -وأولاً وقبل كل شيء- تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول "أثر رأس المال الهيكلي في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت"، وفيما يلي الإجابة على الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس: ما مستوى تطبيق رأس المال الهيكلي في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟  
للإجابة عن السؤال الرئيس، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق رأس المال الهيكلي في شركات الاتصالات الكويتية، والجدول (3) يوضح ذلك:

6.8	8	IT والهندسة
24.6	29	الموارد البشرية والعلاقات العامة
1.7	2	المالية
		الخبرة بالسنوات
55.9	66	أقل من 5 سنوات
37.3	44	6-10 سنوات
5.9	7	11-15 سنوات
.8	1	أكثر من 15 سنة
		المؤهل العلمي
44.9	53	دبلوم وما دون
50.0	59	بكالوريوس
4.2	5	ماجستير
.8	1	دكتوراه
100.0	118	المجموع

وأخيراً قياس الأثر من خلال القياسات السببية

### جدول (3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول "مستوى تطبيق رأس المال الهيكلي في شركات الاتصالات في دولة الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	البحث والتطوير	3.43	0.86	1	متوسط
1	البرامج والأنظمة	3.10	0.83	2	متوسط
3	حقوق الملكية الفكرية	2.91	1.03	3	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.15	0.91		متوسط

الشركات في مجالات البحث والإبداع والتطوير. وفي المرتبة الثانية جاء المحور (1) "البرامج والأنظمة" بوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري (0.83) وهو من المستوى المتوسط، أي أدنى مستوى في تطبيقه لدى الشركات، وقد يُعزى ذلك إلى بعض من جوانب القصور التي تفسر مدى تدني تطبيق البرامج والنظم. في حين كان في المرتبة الثالثة محور (3) "حقوق الملكية الفكرية" وبوسط حسابي (2.91)

يتضح من الجدول رقم (3) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "رأس المال الهيكلي في شركات الاتصالات الكويتية"، تراوحت ما بين (3.43 و 2.91)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.15) وهو من المستوى المتوسط، وقد حاز المحور رقم (2) "البحث والتطوير" على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (3.43) وانحراف معياري (0.86) وهو من المستوى المتوسط، الأمر الذي يفسر مدى اهتمام جميع

**السؤال الفرعي الأول: ما مستوى تطبيق البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟**  
للإجابة عن السؤال الفرعي الأول، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات الكويتية، والجدول (4) يوضح ذلك:

وانحراف معياري (1.03) وهو من المستوى المتوسط، الأمر الذي يفسر بعض الغياب لأدوار الشركات عينة الدراسة في التركيز على جوانب ومهام عنصر الملكية الفكرية. وهذا يفسر أنتطبيق رأس المال الهيكلي في شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

#### جدول (4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول "مستوى تطبيق البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات في الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
4	ثقافة الشركة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم.	3.30	1.12	1	متوسط
3	لا تمثل الشركة "كابوساً بيروقراطياً" للموظفين (البُطء في سير الأعمال بالشركة).	3.11	1.05	2	متوسط
2	لدى الشركة نظام حوافز ومكافآت متطور جداً، ويرتكز على الأداء الوظيفي.	3.07	1.04	3	متوسط
1	لدى الشركة برامج تدريبية البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة).	2.93	1.07	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.10	0.83		متوسط

الفقرة على "لدى الشركة برامج تدريب لتهيئة البديل المناسب لكل موقع وظيفي (المواقع المهمة)"، ويفسر الباحث ذلك بوجود بعض من جوانب الخلل والقصور لدى الشركات في تنمية ثقافة "الإثراء الوظيفي" وبالأخص في المواقع الهامة لدى الشركات.

وهذا يفسر أنتطبيق البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

**السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى تطبيق البحث والتطوير في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟**

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد

يتضح من الجدول رقم (4) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات الكويتية"، تراوحت ما بين (3.30 و 2.93)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.10) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (3.30) وانحراف معياري (1.12) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على "ثقافة الشركة مساعدة ومريحة للموظفين في مجالات أعمالهم"، ويرى الباحث أن ذلك يُعزى إلى سعي الشركات للحفاظ على موظفيها وتقليل معدلات دوران العمل بقدر الإمكان. وفي حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) بوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.07) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت

عينة الدراسة حول مستوى تطبيق البحث والتطوير في شركات الاتصالات الكويتية، والجدول (5) يوضح ذلك:

### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول "مستوى تطبيق البحث والتطوير في شركات الاتصالات في الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
4	تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الاتصالات حول العالم.	3.59	1.00	1	متوسط
1	الشركة رائدة في مجال البحث والتطوير في صناعة الاتصالات.	3.47	1.08	2	متوسط
2	تدعم وتخصص الشركة ميزانية كافية ومناسبة للبحث والتطوير في صناعة الاتصالات.	3.37	1.01	3	متوسط
3	تطور الشركة وتعيد تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البحث والتطوير في مجال الاتصالات.	3.28	0.99	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.43	0.86		متوسط

وتعيد تنظيم نفسها بشكل مستمر بما يتناسب مع البحث والتطوير في مجال الاتصالات"، أي ذلك يعني أن الشركات لا زالت في طور التنمية على الصعيد الإبداعي التطوري، وتحتاج إلى المزيد في مجال البحث والتطوير، فضلاً عن تأثير الظروف البيئية لها.

وهذا يفسر أنتطبيق البحث والتطوير في شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الثالث: ما مستوى تطبيق حقوق الملكية الفكرية في شركات الاتصالات في الكويت؟

للإجابة عن السؤال الفرعي الثالث، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق حقوق الملكية الفكرية في

يتضح من الجدول رقم (5) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "البحث والتطوير في شركات الاتصالات الكويتية"، تراوحت ما بين (3.59 و 3.28)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.43) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (3.59) وانحراف معياري (1.00) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على "تتابع الشركة وتتبنى آخر التطورات العلمية والتقنية في مجال الاتصالات حول العالم". مما يؤكد سعي ومحاولة كل شركة في عينة الدراسة، لمواكبة التطورات الإبداعية والأبحاث الابتكارية وتبني حدث التقنيات لمنظومة الاتصالات. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) بوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (0.99) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على "تطور الشركة

شركات الاتصالات الكويتية، والجدول (6) يوضح ذلك:

### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول "مستوى تطبيق حقوق الملكية الفكرية في شركات الاتصالات في الكويت" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
2	تضع الشركة استراتيجيات وإجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية.	2.93	0.96	1	متوسط
3	تستفيد الشركة من حقوق الملكية الفكرية إلى أقصى حد ممكن.	2.92	1.07	2	متوسط
4	تطور وتسجل الشركة عدد كبير من حقوق الملكية الفكرية كل سنة مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	2.91	1.06	3	متوسط
1	تدعم الشركة الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع.	2.88	1.05	4	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	2.91	1.03		متوسط

الشركات إلى بذل المزيد من الجهود لدعم أفكار الموظفين الإبداعية والتشجيع عليها، فضلاً عن تفعيل دور ثقافة إطلاق العنان لـ"التفكير خارج الصندوق" (Thinking Outside The Box) بالنسبة لكل موظف وفي كل مستوى وموقع وظيفي.

وهذا يفسر أنتطبيق حقوق الملكية الفكرية في شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

للإجابة عن السؤال الرئيس الثاني، تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء شركات الاتصالات الكويتية، والجدول (7) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (6) أن الأوساط الحسابية لمستوى تطبيق "حقوق الملكية الفكرية في شركات الاتصالات في الكويت" تراوحت ما بين (2.88 و 2.93)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (2.91) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.93) وانحراف معياري (0.96) وهو من المستوى المتوسط، وقد نصت الفقرة على "تضع الشركة إستراتيجيات وإجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية"، بيد أن هذه الإستراتيجيات تحتاج إلى تفعيل ومراجعة وتنقيح بشكل دوري، بما يتواءم مع ظروف كل شركة منها، فضلاً عن إدارة الملكية الفكرية بشكل عادل وفعال. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (1) بوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.05) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على "تدعم الشركة الأفكار الجديدة التي يمكن تسجيلها كبراءة اختراع"، الأمر الذي يفسر بوضوح ويظهر -كما تشير النتائج- إلى حاجة

جدول (7)

لأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول " مستوى أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت " مرتبة ترتيباً تنازلياً..

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
3	الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي.	3.86	0.96	1	مرتفع
2	سيكون للشركة دور أكبر في المستقبل مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.83	1.03	2	مرتفع
4	نسبة النجاح عالية في تسويق الخدمات الجديدة للشركة.	3.80	0.83	3	مرتفع
1	تعتبر الشركة رائدة في مجال الاتصالات مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.74	1.11	4	مرتفع
9	مبيعات الشركة تنمو باضطراد (زيادة أعداد العملاء والزبائن للشركة).	3.71	0.86	5	مرتفع
5	تعتبر الشركة بشكل عام ناجحة في أعمالها مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى.	3.70	0.88	6	مرتفع
8	يزداد ربح الشركة كل عام مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.63	0.77	7	متوسط
6	معدل إنتاج موظفي الشركة أعلى من معدل إنتاج موظفي الشركات المنافسة الأخرى.	3.48	0.91	8	متوسط
7	معدل إنتاج كل حركة (نشاط) في الشركة أعلى من معدل أنشطة الشركات المنافسة الأخرى.	3.42	0.87	9	متوسط
10	تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل.	3.38	0.91	10	متوسط

\* باحث، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية المال والأعمال، قسم الإدارة.

Academic\_naser@hotmail.com

متوسط	0.65	3.66	المتوسط العام الحسابي
-------	------	------	-----------------------

الأسهم) بشكل متواصل"، وذلك يعود إلى الآتي: أولاً: مستويات تقدم وتطور كل شركة من الشركات الثلاثة، بحيث تصبح كل واحدة منها قادرة على تقديم خدمات مشابهه وبدرجات عالية - وبنفس المستوى- من الجودة، وثانياً: بعد التراجع الذي حصل في سوق البورصة الكويتية خصوصاً بعد الأزمة المالية العالمية التي حلت في العام 2008، وقد كانت أكثر الدول المتضررة هي دول الخليج العربي على الصعيد الإقليمي، وعليه فإن نمو قيمة الأسهم لشركات الاتصالات الكويتية يُعد بطيئاً مؤخراً. وهذا يفسر أن أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

(H0.1): لا يوجد أثر لرأس المال الهيكلي في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

لاختبار الفرضية الرئيسية، تم أولاً استخدام اختبار الانحدار المتعدد للتعرف على أثر كل عنصر مستقل من عناصر رأس المال الهيكلي: البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، حقوق الملكية الفكرية، في المتغير التابع: أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (8) يبين النتائج:

### جدول (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد رأس المال الهيكلي في

أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

عناصر رأس المال الهيكلي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
البرامج والأنظمة	0.27	0.076	0.345	3.56	0.001*
البحث والتطوير	0.239	0.078	0.316	3.077	0.003*
حقوق الملكية الفكرية	0.024	0.211	0.011	0.115	0.909

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  المحسوبة (3.077، 3.56) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، (بينما لم يظهر هناك أي أثر) لمتغير "حقوق الملكية الفكرية" في أداء الشركات عينة الدراسة، فقد بلغت قيمة  $(t)(0.115)$  وبدلالة إحصائية أكبر

يتضح من الجدول رقم (7) أن الأوساط الحسابية لمستوى أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، تراوحت ما بين (3.86 و 3.38)، حيث حاز المحور على وسط حسابي إجمالي (3.66) وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (3) على أعلى وسط حسابي حيث بلغ (3.86) وانحراف معياري (0.96) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على "الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي"، ويفسر الباحث هذه النتيجة بسببين، أما الأول فهو: وجود قوانين وإجراءات لدى الدولة تضمن وتكفل لكل شركة من شركات عينة الدراسة، اللجوء إلى السوق والتنافس وفق السياسات التي ترسمها الدولة وعدم الخروج عليها، بما لا يضر بمصلحة أي شركة طالما أن التنافس إيجابي خصوصاً في ظل وجود وعي عالي لدى المستهلك، وأما السبب الثاني فهو: أن الفصيل النهائي، وجودة الخدمة المقدمة من كل شركة، من يُحددها في الأخير هو "المستهلك أو المستفيد النهائي" - أي العملاء-، وبالتالي على كل شركة طرح ما لديها من عروض، والعمل هو من يقرر أين يتجه لإشباع رغباته. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (10) بوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.91) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على "ترداد القيمة السوقية للشركة (قيمة

يتضح من الجدول (8) وبمتابعة قيم اختبار  $(t)$ ، أن متغيري: "البرامج والأنظمة، والبحث والتطوير" لهما الأثر في أداء شركات الاتصالات الكويتية، حيث بلغت قيم  $(t)$

من  $(\alpha \leq 0.05)$ .

جدول (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) للتنبؤ بتوظيف أداء شركات الاتصالات من خلال أبعاد رأس المال الهيكلي

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة $R^2$ معامل التحديد	قيمة (F)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
البرامج والأنظمة	0.289	47.039	3.771	*0.000
البحث والتطوير	0.356	31.800	3.474	*0.000

\*دالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$

الانحدار البسيط للتعرف على أثر البرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (10) يوضح ذلك:

جدول (10):

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر البرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

R	Beta	R2	قيمة	الدلالة
الارتباط	اتجاه العلاقة	معامل التحديد (التأثير)	(F)	الإحصائية
0.537	0.537	0.289	47.039	*0.000

\*دالة إحصائية عند مستوى  $(0.05)$  فأقل

ينضح من الجدول (10) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (47.039) بمستوى دلالة إحصائية أقل من  $(0.05)$  مما يشير إلى وجود أثر للبرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات الكويتية حيث تفسر ما مقداره  $(28.9\%)$  في أداء الأعمال للشركات عينة الدراسة، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديلة التي تُص على أنه: "يوجد هناك أثر للبرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

الفرضية الفرعية الثانية  $H_0.1.2$ : لا يوجد أثر للبحث

وثانياً، عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لتحديد أهمية كل متغير مستقل على جده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يُمثل رأس المال الهيكلي بأبعاده (البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، وحقوق الملكية الفكرية) في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، كما يتضح من الجدول رقم (9) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير "البرامج والأنظمة" جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره  $(28.9\%)$  من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير "البحث والتطوير" في العمل حيث فسر مع متغير "البرامج والأنظمة"  $(35.6\%)$  من التباين في المتغير التابع، وقد تم استبعاد متغير "حقوق الملكية الفكرية" من معادلة التنبؤ، (لغياب دور تأثيره) في المتغير التابع "أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت" من وجهة نظر الباحث، وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية لكل من متغيري البرامج والأنظمة، والبحث والتطوير، وتقبل الفرضية الصفرية لمتغير حقوق الملكية الفكرية.

الفرضية الفرعية الأولى  $H_0.1.1$ : لا يوجد أثر للبرامج والأنظمة في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار

والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر البحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (11) يوضح ذلك:

#### جدول (11):

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر أداء شركات البحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000*	44.330	0.276	0.526	0.526

\*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل

يتضح من الجدول (11) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (44.330) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر للبحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات الكويتية، حيث يفسر ما مقداره (27.6%) في أداء الأعمال للشركات عينة الدراسة، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر للبحث والتطوير في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

الفرضية الفرعية الثالثة  $H_0.1.3$ : لا يوجد أثر لحقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط أيضاً للتعرف على أثر حقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (12) يوضح ذلك:

#### جدول (12):

اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر حقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	R2 معامل التحديد (التأثير)	Beta اتجاه العلاقة	R الارتباط
0.000*	21.097	0.154	0.392	0.392

\*دالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل

يتضح من الجدول (12) أن قيمة (F) الإحصائية بلغت (21.097) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى وجود أثر لحقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات الكويتية، حيث تفسر ما مقداره (15.4%) في أداء الأعمال للشركات عينة الدراسة، وعليه تُرفض فرضية العدم، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد هناك أثر لحقوق الملكية الفكرية في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت".

#### مناقشة النتائج

خلصت الدراسة في نتائجها إلى أن تطبيق متغير البرامج والأنظمة في شركات الاتصالات الكويتية كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد العينة، حيث لثقافة الشركة إجمالاً الدور والعامل المساعد في تطبيق وإنجاح البرمجيات والأنظمة دورها في تسيير شؤون الأعمال، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تقليص حجم البيروقراطية في تسيير الأعمال في الشركات. كما ثبت وجود قصور في برامج تهيئة البدائل المناسبة من الموارد البشرية في حالة الحاجة إليها (خصوصاً في المواقع الهامة) لدى الشركات عينة الدراسة، الأمر الذي يُوجب الأخذ بعين الاعتبار للتركيز والمحافظة على هذا الجانب من أجل رفع مستويات الأداء. كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيق متغير البحث والتطوير كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد العينة، فقد ثبت متابعة الشركات وسعيها لتبني أحدث التطورات التكنولوجية والتقنية والعلمية في مجال الاتصالات، مما يجعلها رائدة في مجال البحث والتطوير على الصعيد المحلي التنافسي، إضافة إلى ذلك

الدوائية فقد اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة Bollen et al., (2005) من حيث وجود ارتباط بين رأس المال الهيكلي والأداء، وكذلك تأثير الملكية الفكرية وهي من عناصر رأس المال الهيكلي - في الأداء. وأما على صعيد الاتصالات - وهو المتناول في هذه الدراسة - فقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة كل من Bin Ismail, (2005) و Nor & Nor, (2008) ويرقي وآخرون، (2011) من حيث وجود العلاقة القوية والإيجابية بين رأس المال الهيكلي والأداء، وبالإضافة إلى وجود الأثر لرأس المال الهيكلي في مستويات الأداء لشركات الاتصالات المتتوالفة في ماليزيا والجزائر، ويُعزى التشابه بين نتائج الدراسة الحالية ودراسة Bin Ismail, (2005) و Nor & Nor, (2008) ويرقي وآخرون، (2011) - مع اختلاف الدول والأقاليم - لعينات الدراسات المتتوالفة، إلى مدى سعي الشركات لتطوير أنفسها ومماثلتها للمستويات العالمية، ارتقاءً بتطوير البنى التحتية لشبكات ونظم الاتصالات فيها. واتفقت أيضاً النتائج مع دراسة Banimahd et al., (2012) من حيث متغير الأداء للشركات، حيث فُسر الأداء بالربحية والإنتاجية، ولكن ما اختلفت عليه نتائج الدراسة الحالية مع سابقتها بأن الأداء لم يُفسر بالقيمة السوقية بالنسبة لدراسة Banimahd et al., (2012) أي على العكس تماماً من نتائج الدراسة الحالية. ولقد اتفقت النتائج الحالية أيضاً مع دراسة كل من Al- Dujaili, (2012) و Khan et al., (2012) من حيث وجود الأثر ذو الدلالة الإحصائية لرأس المال الهيكلي في الأداء المالي والإبداع التنظيمي بصرف النظر عن أنواع الصناعات المتتوالفة. هذا واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة Moghadam et al., (2013) حيث أظهرت النتائج أن لرأس المال الهيكلي العلاقة ذات الدلالة الإحصائية مع القدرات التعليمية التنظيمية. وبالعودة إلى الصناعات الدوائية فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Sharabati, (2013) حيث كان لمتغير البرامج والأنظمة الأثر المعنوي والإيجابي في الأداء لشركات الصناعات الدوائية الأردنية، بينما اختلفت الدراسة الحالية معها من حيث أن لمتغيري "البحث والتطوير، والملكية الفكرية" كان الأثر الإيجابي فقط - دون مستوى الدلالة المعنوية - في الأداء، إلا أن نتائج الدراسة الحالية أثبتت وجود (الأثر المعنوي) لمتغير "البحث والتطوير" في الأداء لشركات الاتصالات الكويتية، ويُعزى وجه التشابه في النتائج ما

فإن الشركات عينة الدراسة تخصص ميزانيات كافية للبحث والتطوير، الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء فيها أيضاً مع افتراض ثبات العوامل الأخرى. وكما خلصت الدراسة إلى أن تطبيق حقوق الملكية الفكرية فيها كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد العينة، فقد بينت النتائج سعي الشركات لتبني إستراتيجيات وإجراءات واضحة لإدارة حقوق الملكية الفكرية فيها، ولكنها لا زالت تحتاج إلى بذل المزيد من الجهد، مما يتيح لها الاستفادة من حقوق الملكية الفكرية فيها إلى الحدود الممكنة. وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق مستويات الأداء من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسط المستوى، حيث كان رد الشركات بعملياتها على المنافسين في الغالب بشكل أخلاقي وإيجابي، وذلك يُعزى إلى القوانين والسياسات المفروضة على الشركات، فضلاً عن رغبات وتفضيلات الزبائن. كما تبيّن أن نسبة النجاح في تسويق الشركات لمنتجاتها عالٍ جداً، مما يمكن كل شركة من عينة الدراسة من دخولها إلى عالم الريادية، فيزداد ربح كل شركة في كل عام مقارنة بمنافساتها الأخرى مع افتراض ثبات العوامل والظروف البيئية الأخرى. وقد أشارت أيضاً نتائج الفرضية الرئيسة إلى وجود الأثر ذو الدلالة المعنوية فقط لعنصري رأس المال الهيكلي: "البرامج والأنظمة، والبحث والتطوير" مجتمعين مع بعضهما في "أداء الأعمال" لشركات الاتصالات الكويتية، وعلى العكس من عنصر "حقوق الملكية الفكرية". ومن خلال النموذج الرياضي لمعادلة التنبؤ للانحدار المتعدد التدريجي فقد احتل أثر متغير البرامج والأنظمة في أداء الأعمال في المرتبة الأولى في الأثر المعنوي، وتلاه متغير البحث والتطوير، بينما استبعدت معادلة التنبؤ وجود الأثر لمتغير حقوق الملكية الفكرية من النموذج الرياضي لها، مما يفسر غياب دور وأثر متغير حقوق الملكية الفكرية مجتمعاً مع المتغيرات الأخرى لرأس المال الهيكلي. كما أثبتت نتائج اختبارات الانحدارات البسيطة وجود آثاراً معنوية - إحصائية - لكل من متغيرات رأس المال الهيكلي الثلاث 3: البرامج والأنظمة، البحث والتطوير، حقوق الملكية الفكرية، في المتغير التابع: أداء الأعمال. وهذه النتائج كانت قد اتفقت تماماً مع نتائج دراسة Bontis et al., (2000) من حيث ضرورة تطوير رأس المال الهيكلي، لمواكبة المكونات الأخرى لرأس المال الفكري، وبغض النظر عن نوع الصناعة المتتوالفة. وعلى صعيد الصناعات

حيث أثبتت نتائجهم أن رأس المال الهيكلي كان له ارتباط سلبي مع الكفاءة التكنولوجية. واختلفت كذلك مع دراسة **بن عبو وبوقسري، (2011)** حيث بيّنا عدم وجود الأثر لرأس المال الهيكلي في أداء الأعمال للمؤسسات الجزائرية المتناولة. واختلفت أيضاً مع دراسة **(Najim et al., 2012)** حيث توصلوا إلى أن رأس المال الهيكلي-كمكون جزئي لرأس المال الفكري- التأثير الضعيف في تحقيق أغلبية الأهداف الجامعية في الأردن. وبالعودة على صعيد الاتصالات العربية فقد اختلفت النتائج الحالية للدراسة مع دراسة **الكساسبة، (2012)** في الأردن، حيث أثبت عدم وجود أي أثر لرأس المال الهيكلي-كمعصر جزئي من متغير رأس المال الفكري- في فاعلية العمليات الإبداعية بالنسبة لشركات الاتصالات عينة الدراسة، ويمكن تفسير هذا الاختلاف إلى أن الباحث حينما تناول المتغير "رأس المال الهيكلي"، كان قد قاس أثره كجزء فرعي من "كل" وهو رأس المال الفكري، ولم يكن متغيراً مستقلاً بذاته كما حدث تماماً مع الدراسة الحالية، ولو قاس رأس المال الهيكلي-كمعصر مستقل- لوحده، لربما كانت قد اختلفت النتائج، وهناك تفسير آخر وهو عائد إلى وقت إجراء دراسة الباحث **(الكساسبة، 2012)**، ويكمن تأكيداً بأن شركات الاتصالات الأردنية اليوم تسعى إلى تطوير أنفسها على الصعيد المعرفي أو النظمي والشبكي. الأمر الذي أثبتته دراسة **(Sharabati et al., 2013)** فيما بعد، حيث تناولت نفس العينة في الأردن.

#### المحددات والتوصيات

1. إن استخدام أداة الدراسة الاستبانة على أفراد عينة الدراسة في وقت زمني مُحدد، يعني أن هذه الدراسة سوف تكون منسوبة إلى تاريخ ووقت إجرائها فقط، وعليه فإن الباحث يُوصي بإجراء دراسات أخرى في أوقات لاحقة، تقيس علاقة وأثر رأس المال الهيكلي بعناصره (المذكورة آنفاً) في أداء تلك الشركات عينة الدراسة، لمعرفة مدى تحقيق التقدم أو التراجع في مستويات الأداء. وبما أن هذه الدراسة قد جرت على صناعة الاتصالات فقط، فإن ذلك يعني وجوب الحذر من تعميم النتائج على الصناعات أخرى، وعليه فإنه يُوصي الباحث بعمل

بين الشركات الأردنية والكويتية إلى مدى التقدم والسعي الدؤوب في الشركات لتطوير المنظومة الهيكلية والبرامج والإجراءات والبرمجيات والشبكات التي تساعد على تسيير وتفوق العمل في وحداتها التنظيمية. وأمّا وجه الاختلاف ما بين الشركات عينات الدراسة في الأردن من ناحية الكويت من ناحية أخرى فهو يُفسر أن العينة المتناولة في الأردن لم تكن لتشجع مستويات البحث والتطوير بشكلٍ فائقٍ وفعال، أو ربما بسبب بعض من العوائق خصوصاً في تطوير الصناعات الدوائية، وعلى العكس تماماً من العينة المتناولة في الكويت، الأمر الذي أظهر وجود هذه الثغرة- مع الأخذ بعين الاعتبار للاختلاف بنوع الصناعة-. واتفقت أيضاً نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة **(Sharabati&Nour, 2013)** حيث كان لمتغير البحث والتطوير الأثر الإيجابي والمباشر في أداء الأعمال وعدم وجود الأثر لمتغير الملكية الفكرية في الأداء، بينما كان وجه الاختلاف معها من حيث عدم وجود الأثر لمتغير البرامج والأنظمة في مستويات الأداء. ويُعزى التشابه بين نتائج الدراسة الحالية ودراسة **(Sharabati&Nour, 2013)** إلى مدى السعي الحثيث الذي تبذله المؤسسة الأكاديمية-الجامعة- عينة دراستهما، لمواكبة المعايير المطلوبة من أجل تحقيق الجودة في الأداء، وهذا ما سعت إليه أيضاً شركات الاتصالات الكويتية - عينة الدراسة الحالية- وهو أيضاً مواكبة التقدم الهائل الجاري على الصعيدين المحلي والعالمي، وتحقيق الجودة في مخرجات الأداء. وعلى صعيد آخر فقد اتفقت الدراسة مع دراسة كل من **(Santos-Rodrigues, 2014)** و **(Taie, 2014)** من حيث وجود الأثر المباشر لرأس المال الهيكلي في القدرات الابتكارية والميزة التنافسية. ويُمكن تفسير التشابه ما بين نتائج الدراسة الحالية ودراسة **(Taie, 2014)** إلى الاشتراك في اللحمة الثقافية وتقارب المساحة الجغرافية على الصعيد الإقليمي العربي ما بين جمهورية مصر ودولة الكويت، حيث أن الثقافة المنظمة-والتي تُعتبر مشابهة إلى حدٍ ما- تلعب الدور الحرج في صياغة وتطوير الإجراءات واللوائح والبنى التحتية المعرفية. أما وعلى صعيد آخر فقد اختلفت النتائج مع دراسة **(Sharabati et al., 2010)** حيث أظهرت نتائجها وجود التأثير الضعيف لرأس المال الهيكلي-كمكون جزئي من رأس المال الفكري- في الأداء. وأيضاً قد اختلفت النتائج مع دراسة **(Zou&Huan, 2011)**

- وأداء الأعمال في صناعات مختلفة ببلدان مختلفة.
2. كما ينبغي لشركات الاتصالات المعنية، ضرورة تطوير طرق مُجدية وفعّالة لقياس مدى فاعلية وكفاءة رأس المال الهيكلي فيها وأثره في أدائها الكلي.
3. على شركات الاتصالات المعنية، الاهتمام والتركيز على تضمين رأس المال الهيكلي -كمكون هام ومُستقل- في تقاريرها السنوية وقوائمها الخاصة.

دراسات أخرى تتناول رأس المال الهيكلي على قطاعات وصناعات أخرى في الكويت فضلاً عن أنواعها، وذلك من أجل مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية. وبما أن هذه الدراسة طُبقت في دولة الكويت، فإن تعميم نتائجها على الدول الأخرى يتطلب الحذر أيضاً، وعليه فإن الدراسة تُوصى بعمل دراسات أخرى مُشابهة في الوطن العربي، تقيس العلاقة والأثر ما بين رأس المال الهيكلي

## المراجع

### المراجع العربية

- الأعمال، جامعة مؤتة، عمّان، الأردن.
- الناصر، ناصر ساجد (مقبول للنشر). العلاقة بين رأس المال البشري وأداء الأعمال لقطاع الاتصالات: دراسة تطبيقية في دولة الكويت. *المجلة العربية للإدارة*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، والزعبي، ماجد راضي (2013). *أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي*. الأردن، عمّان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- يرقي، حسين، هزرشى، طارق، وبين مسعود، عطا الله (2011). "إدارة التحول -التحسين- في منظمات رأس المال الفكري". *ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر*.

- بن عبو، الجبلاني، وبوقسري، سارة (2011). "تأثير رأس المال الفكري على أداء أعمال المؤسسات: دراسة ميدانية في المؤسسات الجزائرية"، *مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي يومي 22 و23 نوفمبر، جامعة ورقلة، الجزائر*.
- الشمري، ناصر ساجد الناصر (2013). "أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمّان، الأردن.
- الكساسبة، صالح محمد (2012). "قياس تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الاتصالات الأردنية". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية

### المراجع العربية باللغة الإنجليزية

- Bin-Abbu, Al., and Bu Khasri, S. (2011), *The Impact of Intellectual Capital on the Enterprises' Business Performance: A Field Study in the Algerian Institutions. Second International Forum of the Excellent Performance of Organizations and Governments Second Edition: The Growth of Institutions and Economies between Achieving Financial Performance and Environmental Performance Challenges, held at the Warglah University on November 22 and 23, 2011, Warglah University, Algeria.*
- Al-Shammari, N.S.M. (2013), *Impact of Intellectual Capital on the Telecommunications Industry's*

- Business Performance in the Light of External Business Environment: Applied Study in the State of Kuwait.* Unpublished Master Thesis, Business College, Middle East University, Amman, Jordan.
- Al-Kasasbeh, S.S.M. (2011), *The Impact of the Intellectual Capital on the Effectiveness of the Innovation Process on the Jordanian Telecommunication Companies.* Unpublished Doctoral Dissertation, Business College, Mutah University, Jordan.
- Al-Naser, N.S.M. (Accepted for Publication). *The Relationship Between the Human Capital & business performance of the*

- telecommunications Sector: An Empirical Study in the State of Kuwait. *Arab journal of Management*, the Arabian Organization for Administrative Development, League of Arab States, Cairo.
- Al-Najjar, F.J., Al-Najjar, N.J., and Al-Zoubi, M.R. (2013), *Methods of Scientific Research: An Applied Perspective*. Jordan, Amman, dar al-Hamed for publication and distribution.
- Yarki, H., Hazrashi, T., and Bin Masoud, A.A. (2011), The Shift –Improvement- in the Intellectual Capital Organizations. *An International Forum on: Intellectual Capital in the Arab Business Organizations in Modern Economies*, the Chlef University, Algeria.
- المراجع الأجنبية**
- Agndal, H., and Nilsson, U. (2006), Generation of Human and Structural Capital: Lessons from Knowledge Management. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 4(2): 91-98.
- Al-Dujaili, M.A.A. (2012), Influence of Intellectual Capital in the Organizational Innovation. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(2), 128-135.
- Al-Zoubi, M.R. (2013), The Impact of Intellectual Capital on SWOT Analysis Among Jordanian Banking Industry “Empirical Study”. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2): 123-137.
- Amani, M., Zolfaghari, S.A., and Mircholi, A. (2013), Study on Effect of Intellectual Capital on Economic and Noneconomic Performance Evaluation (Case Study: University of Isfahan). *World of Sciences Journal*, 1(8): 89-98.
- Amiri, A.N., Jandaghi, G., and Ramezan, M. (2011), An Investigation to the Impact of Intellectual Capital on Organizational Innovation. *European Journal of Scientific Research*, (64)3: 472-477.
- Banimahd, B., Mohammadrezaei, F., and Mohammadrezaei, M. (2012), The Impact of Intellectual Capital on Profitability, Productivity, and Market Valuation: Evidence from Iranian High Knowledge-Based Industries. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(5): 4477-4484.
- Bashiri, M., and Divangahi, M. (2013), The Relationship between Intellectual Capitals and Productivity in the Education Organization. *International Journal of Economics, Finance and Management*, 2(4), 297-302.
- Bataineh, M.T., and Al- Zoabi, M. (2011), The Effect of Intellectual Capital on Organizational Competitive Advantage: Jordanian Commercial Banks (Irbid District): An Empirical Study. *International Bulletin of Business Administration*, 10(2011): 15-24.
- Bin Ismail, M. (2005), **The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telekom Malaysia (Telco)**. Unpublished Doctoral Dissertation, Business and Advanced Technology Centre, University of Technology, Malaysia.
- Bollen, L., Vergauwen, P., and Schnieders, S. (2005), Linking Intellectual Capital and Intellectual Property to Company Performance. *Management Decision*, 43(9): 1161-1185.
- Bontis, N. (2004), National Intellectual Capital Index: A United Nations Initiative for the Arab Region. *Journal of Intellectual Capital*, 5(1): 13-39.
- Bontis, N. Q. (1998), *Intellectual Capital Questionnaire*, Hamilton, Ontario, Canada: Institute for Intellectual Capital Research Inc.
- Bontis, N., and Fitz-enz, J. ( 2002), Intellectual Capital ROI: a Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3): 223-247.
- Bontis, N., Keow, W.C., and Richardson, S.T. (2000), Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1): 85-100.
- Cater, T., and Cater, B. (2009), (In)tangible Resources as

- Antecedents of A Company's Competitive Advantage and Performance. *Journal of East European Management Studies*, 14(2): 186-209.
- Chang, C.M., and Lee, Y.J. (2012), Verification of the Influences of Intellectual Capital Upon Organizational Performance of Taiwan-Listed Info-Electronics Companies with Capital Structure as the Moderator. *The Journal of International Management Studies*, 7(1): 80-92.
- Deris, A., Jabbari, H., and Jerjerzadeh, A. (2013), An Investigation of The Impact of Intellectual Capital Elements on Stock Returns of Companies Listed on Tehran Stock Exchange. *New York Science Journal*, 6(1): 133-138.
- Diez, J.M., Ochoa, M.L., Prieto, M.B., and Santidrian, A. (2010), Intellectual Capital and Value Creation in Spanish firms. *Journal of Intellectual Capital*, 11(3): 348-367.
- Domenico, C., and Roberta, C. (2012), Intellectual Capital and Competitive Advantage: An Analysis of the Biotechnology Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 71: 134-139.
- Fadaei, M., Taleghani, M., and Noghebari, E.S. (2013), The Effect of Intellectual Capital on Organization's Financial Performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(6): 275-286.
- Gholamian, M.R., Akhavan, P., Mohammadipour, F., and Namvar, M. (2010, 24-27). Prioritization Structural Capital Indicators in Iranian E-Business. *Social Responsibility, Professional Ethics, and Management: proceedings of the 11<sup>th</sup> International Conference*. Ankara, Turkey.
- International Telecommunication Union (1999), *Strategic Plan for the Union*. (Report), Geneva 20, Switzerland. Retrieved August 24, 2015 From <http://www.itu.int>.
- Kamukama, N., Ahiauzu, A., and Ntayi, J.M. (2010), Intellectual Capital and Performance: testing interaction effects. *Journal of Intellectual Capital*, 11(4): 554-574.
- Kamukama, N., Ahiauzu, A., and Ntayi, J.M. (2011), Competitive Advantage: Mediator of Intellectual Capital and Performance. *Journal of Intellectual Capital*, 12 (1): 152-164.
- Kateb, I. (2012), An Analysis of the Determinants of Voluntary Structural Capital Disclosure by Listed French Companies. *International Journal of Business and Management*, 7(11): 95-110.
- Khalique, M., Shaari, J.A.N., Isa, A.H.M., and Ageel, A. (2011), Role of Intellectual Capital on the Organizational Performance of Electrical and Electronic SMEs in Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 6(9): 253-257.
- Khan, F.A., Khan, R.A., and Khan, M.A. (2012), Impact of Intellectual Capital on Financial Performance of Banks in Pakistan: Corporate Restructuring and its Effect on Employee Morale and Performance. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 2(6): 22-30.
- Khan, S.H., Shah, H.A., Abdul Majid, and Yasir, M. (2014), Impact of Human Capital on the Organization's Innovative Capabilities: Case of Telecom Sector Pakistan. *Information Management and Business Review*, 6 (2): 88-95.
- Latif, M., Malik, M.S., and Aslam, S. (2012), Intellectual Capital Efficiency and Corporate Performance in Developing Countries: A Comparison Between Islamic and Conventional Banks of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(1): 405-420.
- Lefter, V., Bob, C., and Saseanu, A. (2008), Intellectual Capital and the Organisational Learning in the Knowledge Society. *Wspolczesna Ekonomia*, 2(6), 59-66.
- Mehdivand, M., Zali, M.R., Madhoshi, M., and Kordnaeij, A. (2012), Intellectual Capital and Nano-Business Performance: The Moderating Role of Entrepreneurial Orientation. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 52(2012): 147-162.
- Moghadam, S.K., Zabihi, M.R., Kargaran, M., and

- Hakimzadeh, A. (2013), Intellectual Capital and Organizational Learning Capability. *Journal of Soft Computing and Applications*, (2013): 1-9.
- Najim, N.A., Al-Naiemi, M.A., and Alnaji, L. (2012), Impact of Intellectual Capital on Realizing University Goals in a Sample of Jordanian University. *European Journal of Business and Management*, 4(14): 153-162.
- Namvar, M., Fathian, M., Gholamin, M.R., and Akhavan, P. (2011 3d), Exploring the Role of Human Capital on Firm's Structural Capital in Iranian E-Business Industry. *3d International Conference on Information and Financial Engineering*. Singapore.
- Nejadirani, F., Namvar, F.G., Rasouli, R., and Yadegari, L.M. (2012), Examining the Effects of Intellectual Capitals Management on Organizational Performance: The Case Study. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4(9): 1040-1050.
- Ngah, R., and Ibrahim, A.A. (2011), The Influence of Intellectual Capital on Knowledge Sharing: Small and Medium Enterprises' Perspective. *Publishing Communications of the IBIMA*, 2011(2011): 13-26.
- Ngugi, J.K. (2013), **Influence of Intellectual Capital on the Growth of Small and Medium Enterprises in Kenya** (Doctoral dissertation, International Journal of Arts and Entrepreneurship, special Issue, 2013). Retrieved from <http://www.google.com>.
- Nor, N.M., and Nor, N.J. (2008), **The Influence of Structural Capital and Knowledge Management on the Performance: The Case Study of Telecom Malaysia Headquarters**. *Universiti Teknologi MARA (UiTM)*, Shah Alam, Malaysia.
- Saeed, R., Sami, A., Lodhi, R.N., and Iqbal, A. (2013), Intellectual Capital and Organizational Performance: An Empirical Study in Telecom Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 18(4): 517-523.
- Santos-Rodrigues, H. (2014), **The Impact of Structural Capital on the Firm Innovativeness, The Galician Northern Portugal Automotive Industries Reality**. Unpublished manuscript, Economic and Management Sciences Department from the Technological and Management School Viana do Castelo Polytechnic Intitute, University of Algarve, Portugal.
- Seleim, A., Ashour, A., and Bontis, N. (2004), Intellectual Capital in Egyptian Software firms. *The Learning Organization*, 11( 4/5): 332-346.
- Sharabati, A.A., Jawad, S.N., and Bontis, N. (2010), Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1): 105-131.
- Sharabati, A.A.A. (2013), The Relationship Between Structural Capital and Pharmaceutical Organizations Performance. *Far East Journal of Psychology and Business*, 11(1): 33-49.
- Sharabati, A.A.A., and Nour, A.N.I. (2013), The Relationship between Human Capital Development and University's Business Performance. *European Journal of Business and Management*, 5(6): 104-120.
- Sharabati, A.A.A., Nour, A.N.I., and Naser Eddin, Y.A. (2013), Intellectual Capital Development: A Case Study of Middle East University. *Jordan Journal of Business Administration*, 9(3): 567-602.
- Sharabati, A.A.A., Nour, A.N.I., and Shamari, N.S. (2013), The Impact of Intellectual Capital on Jordanian Telecommunication Companies' Business Performance. *American Academic and Scholarly Research Journal*, 5(3): 32-46.
- Sheikhi, Z. (2012), Investigation of the Relationship between Intellectual Capital and Creativity in Educational Organizations. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(10): 10737- 10741.
- Simons, R., Davila, A., and Kaplan, R.S. (1999), **Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy**. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Skandia (1998), Human Capital in transformation: Intellectual Capital Prototype Report 1998, *IC the*

- Future Innovative Enterprising (on-line)*. Retrieved from www.Skandia.com.
- Soedaryono, B., Murtanto, and Prihartini, A. (2012, 6-7 September), Effect Intellectual Capital (Value Added Intellectual Capital) to Market Value and Financial Performance of Banking Sector Companies Listed in Indonesia Stock Exchange. *The 2012 International Conference on Business and Management 6-7 September 2012*. Phuket, Thailand.
- Stewart, T.A. (1997), *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*, USA: Doubleday Publishing.
- Stulova, N., and Balkovskaya, D. (2012), Intellectual Capital and Company's Efficiency: Crisis-Period Effect. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 54(2012): 97-105.
- Subramaniam, M., and Youndt, M.A. (2005), The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*, 48(3): 450-463.
- Taie, E.S. (2014), The Effect of Intellectual Capital Management on Organizational Competitive Advantage in Egyptian Hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2): 160-167.
- Zargar, T., Gnjoee, F.A., Tojari, F., and Hamidi, M. (2012), Multiple Relationships of Components of Intellectual Capital with Knowledge Management Processes in Iran's Sports Organizations. *Archives of Applied Science Research*, 4(6): 2411-2417.
- Zou, X., and Huan, T.C. (2011), A Study of the Intellectual Capital's Impact on Listed Banks' Performance in China. *African Journal of Business Management*, 5(12): 5001-5009.

---

**the State of Kuwait***Naser S. al-Shammari\****ABSTRACT**

The purpose of this study is to investigate the influence of Structural Capital (SC) on Telecommunication Industry (TI) organizations' Business Performance (BP), through examining the managers' perceptions regarding significance and potential use of SC indicators to leverage TI organizations' BP. The study was considered as a causality study. It investigated the effect of independent variables: systems and programs, research and development and intellectual property rights on the dependent variable; i.e., TI organizations' BP. The study surveyed the managers working at the TI organizations. To approach the aim of the study, practical data was used in the empirical analysis, collected from 118 persons out of 500 persons, by means of a questionnaire. Several statistical techniques were used. The results of the study indicated a positive significant impact of SC on TI organizations' BP. Through having a stronger SC within TI organizations, managers can manage and leverage the present SC to achieve further performance improvement in the future. The results also indicated that the managers in TI organizations were almost similar in their preference of systems and programs, followed by research and development. Such results suggest that there is a need to adopt a more comprehensive approach to manage all the three types of SC together. However, systems and programs indicators are the most important indicators to distinguish the organizations from one another, followed by research and development indicators, while they still have a lot of work to do in order to improve intellectual property rights.

**Keywords:** Structural capital (SC), Systems and programs (SandP), Research and development (RandD), Intellectual property rights (IPRs), Business performance (BP), Telecommunications industry (TI)\*\*.

---

\*Researcher, The World Islamic Sciences & Education University W.I.S.E,  
Faculty of Finance and Business, Management Department. E-Mail:  
Academic\_naser@hotmail.com.

\*\*"IC suffers from: If you do not use it, you lose it" (Bontis, Keow&Richrdson,  
2000, 4)

Received on 30/12/2015 and Accepted for Publication on 25/9/2016.